



# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Procuraduría Federal del Consumidor**

## **Manual Especifico de Organización de la Dirección General Comunicación Social**



**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
1 de 27

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lic. José de Jesús Montaña Barragán Director General de Información Institucional y Vinculación Social	
<b>Revisó:</b>	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Autorizó:</b>	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	Noviembre 2005	Actualización derivada de la publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 23-11-2004) de Profeco.
02	14 de Septiembre de 2007	Actualización derivada por la aplicación de los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI, durante la 5 <sup>ta</sup> sesión ordinaria del 2007 (13 de septiembre de 2007).
03	5 de octubre de 2010	Actualización para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución y en apego de la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2010 (05-10-10).



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social

**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
2 de 27

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
04	30 de junio de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) de la Procuraduría Federal del Consumidor; en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012 y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones de las áreas que conforman la Dirección General de Comunicación Social. Versión dictaminada por el COMERI en la Segunda Sesión Ordinaria de 2015 (30-06-15).
04.1	21 de abril de 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal, en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el Comerí en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
05	24 de agosto de 2020	La actualización del presente manual tiene como propósito alinear a la estructura orgánica autorizada al 01 de junio de 2019, cambiar el manual con la nueva imagen institucional vigente y actualización del marco jurídico. Versión dictaminada por el COMERI en la Primera Sesión Ordinaria de 2020 (24-08-2020).



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 3 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	---------------------------

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Objetivo .....	5
III. Glosario.....	6
IV. Marco Jurídico.....	9
V. Atribuciones.....	13
VI. Estructura vigente autorizada.....	17
VII. Organigrama .....	18
VIII. Objetivo y Funciones por nivel de mando.....	19



## **I. Introducción**

La Dirección General de Comunicación Social (DGCS) de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, con el fin de cumplir con la misión, visión y objetivos de Profeco, los cuales comprenden el desempeño de los objetivos, metas y programas institucionales.

Para conocer los objetivos y funciones, las líneas de mando y comunicación de la estructura orgánica de dicha Dirección, se establece el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social, el cual es de observancia general para el personal adscrito a esta área.

El Manual permitirá a las y los integrantes de la DGCS conocer la estructura orgánica y los diversos niveles jerárquicos que integran esta Unidad Administrativa [UA], lo cual les facilitará identificar las funciones y responsabilidades de las tareas de cada uno para evitar la duplicidad de funciones, así como promover la adecuada selección de personal; proporcionar los instrumentos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; contar con elementos indispensables para concebir el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeras/os en el logro de los objetivos y atribuciones.

En la elaboración del Manual intervino la Dirección General de Comunicación Social y las áreas a ésta adscritas que responde a la realidad institucional.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que indica: “Queda prohibida toda discriminación motivada por su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado a toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales”.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGCS, siendo su responsabilidad llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social

<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 5 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	---------------------------

## II. Objetivo

Contar con un documento que integre la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Dirección General de Comunicación Social, así como sus relaciones de comunicación y autoridad, con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, evitar la duplicidad de funciones y servir como instrumento de inducción para el personal de nuevo ingreso.



**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
6 de 27

### III. Glosario

**Comunicación social.** Órgano de la Oficina de la Procuradora o del Procurador responsable de proponer objetivos, estrategias e instrumentos de comunicación social y de ejecutar la política institucional de la materia.

**Comunicado.** Es una información escrita dirigida a las o los representantes de los medios de comunicación y agencias de noticias, jefas o jefes de información, reporteras o reporteros y columnistas, con el propósito de anunciar algo ostensiblemente relevante de las tareas de Profeco.

**Difusión.** Propagación de información relevante para el público consumidor, especialmente de las tareas de la Procuraduría y de los asuntos que influyen en el comportamiento del consumo.

**Discriminación.** Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

**Entrevista.** Conversación con las y los representantes de los medios de comunicación para informar al público de las respuestas de la Procuradora o el Procurador o de las servidoras públicas o servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor en temas de interés institucional según lo determina el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Comunicación Social.

**Estructura orgánica.** Conjunto de puestos organizados por nivel jerárquico y funciones e integrados en unidades administrativas que integran a la Institución. Se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Función.** Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones e integrados en unidades administrativas que conforman a la Institución. Las funciones se definen a partir de las disposiciones jurídico administrativas.



**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
7 de 27

**Información institucional.** Que da cuenta de las operaciones realizadas por una dependencia o entidad; su finalidad principal es servir de apoyo en los procesos de decisión y en la determinación de objetivos, ejecución, control y evaluación de resultados de los programas institucionales de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Lenguaje no sexista.** El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante el uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

**Mando medio.** Servidora pública o servidor público cuyas funciones son derivadas en forma directa de las atribuciones contenidas en el ordenamiento jurídico correspondiente. Se caracteriza por tomar decisiones, establecer políticas, elaborar directrices y determinar las líneas generales de acción en forma directa y determinante con los objetivos institucionales.

**Manual Específico de Organización.** Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la Institución, señalando los niveles jerárquicos, grado de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación; asimismo contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la organización.

**Marco jurídico.** Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos con los que debe apegarse la institución en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

**Medios de comunicación impresos.** Todo tipo de publicación escrita masiva que contenga texto o imágenes fijas y que se encuentre impreso, con periodicidad de edición determinada.

**Medios de comunicación electrónicos.** Todo aquel que nos proporciona la difusión a través de impulsos eléctricos, tales como: radio, televisión y cine.

**Medios de comunicación digitales.** Tipo de medio donde el contenido [texto, voz, música, imágenes, animaciones o videos] puede consultarse desde un dispositivo electrónico que cuente con la tecnología necesaria; dicho contenido puede ser o no creado por los propios usuarios.

**Misión.** Enunciado corto que establece el objetivo general y la razón de existir de una unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.





<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 8 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	---------------------------

**Monitoreo.** Herramienta periodística que consiste en compilar y sintetizar la información publicada en los medios de comunicación para su posterior análisis que ayude a la toma de decisiones de la institución que lo realiza.

**Nota periodística.** Noticia publicada por los medios de comunicación. Dentro del ámbito de esos medios es un género periodístico en el que la comunicación o el mensaje es una información valiosa de eventos recientes o importantes.

**Organigrama.** Representación gráfica de la estructura orgánica autorizada de una Institución, o parte de ella, y de las relaciones que guardan entre sí las unidades administrativas que la integran.

**Organización.** Ente social creado para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y el uso de recursos materiales y financieros. Estos entes sociales tienen una estructura orgánica y están orientados a ciertos objetivos; se caracterizan por una serie de relaciones entre sus componentes; poder, división del trabajo, motivación, comunicaciones, entre otros.

**Síntesis informativa de medios.** Contiene resúmenes de los textos publicados por los medios impresos, electrónicos y digitales nacionales cualquiera que sea su género.

**Síntesis Informativa de delegaciones Profeco.** Equivalente foráneo de la Síntesis antes mencionada, proveniente de las delegaciones estatales de la Procuraduría.

**Unidad Administrativa.** [UA] Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de las demás en la Institución, los cuales están señalados en el Artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004.

**Visión.** Descripción de un escenario altamente deseado por una unidad administrativa de una organización.



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 9 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	---------------------------

#### **IV. Marco Jurídico**

La Dirección General de Comunicación Social rige su actividad conforme al siguiente marco jurídico normativo:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 15-05-2019.

##### **Leyes:**

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 30-12-2015.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04-05-2015.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 14-05-2019.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada DOF 10-11-2014.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 15-06-2018.
- Ley de Planeación.  
DOF 05-01-1983 y su última reforma publicada DOF 16-02-2018.



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 10 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. DOF 26-01-2017.
- Ley General de Archivos. DOF 15-06-2018.

### **Códigos:**

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor. Profeco 26-06-2014.
- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal. DOF 05-02-2019.
- Código Federal de Procedimientos Civiles. DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.
- Código Civil Federal. DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Código de Comercio. DOF del 07-10-1889 al 13-12-1889 y su última reforma publicada DOF 28-03-2018.
- Código Fiscal de la Federación. DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 16-05-2019.
- Código Penal Federal. DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- Código Nacional de Procedimientos Penales. DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 17-06-2016.

### **Reglamentos:**

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 16-07-2004 y su última reforma publicada DOF 24-08-2015.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. DOF 03-08-2006.



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 11 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 30-03-2016.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. DOF 28-07-2010.

**Decretos:**

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal. DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal del año correspondiente.

**Acuerdos:**

- Acuerdo publicado por el Diario Oficial de la Federación por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de cada ejercicio fiscal.
- Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018. DOF 08-05-2014.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 22-07-2010.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal DOF 24/07/2017 y su última reforma publicada DOF 14/12/2018.



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 12 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.  
DOF 06-07-2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.  
DOF 24-07-2017.
- Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.  
DOF 06-12-2018.
- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.  
DOF -26-01-2018.

### **Documentos Normativos-Administrativos**

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 10-07-2006 y su última reforma publicada DOF 21-10-2015.

### **Otras disposiciones**

- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal vigente.



## V. Atribuciones

La Dirección General de Comunicación Social, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 16 de julio de 2004), tiene las atribuciones comunes que en seguida se señalan.

**Artículo 17.** Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de ese Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I.- Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las Leyes, Reglamentos y normatividad correspondientes;
- III.- Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV.- Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- V.- Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI.- Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 14 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

- VII.- Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- VIII.- Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
- IX.- Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
- X.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
- XI.- Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV.- Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV.- Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
- XVIII.- Proporcionar asesoría, resolver consultas, y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 15 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

- XIX.- Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
- XX.- Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la institución y en su caso, participar en su desarrollo;
- XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y
- XXIII.- Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.





<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 16 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

La Dirección General de Comunicación Social, tiene establecidas sus atribuciones en el artículo 24 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 10 de julio de 2006) las cuales indican:

**ARTICULO 24.** La Dirección General de Comunicación Social tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría;
- II. Conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social;
- III. Elaborar los boletines, materiales audiovisuales y gráficos y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría y darlos a conocer a los medios de comunicación;
- IV. Recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunda a través de los medios de comunicación;
- V. Divulgar la información referente a la Procuraduría y aquella que sea de interés para la misma entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la Procuraduría;
- VI. Proponer los criterios conforme a los cuales deberán regirse las relaciones de las delegaciones con los medios de comunicación social, y
- VII. Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social

<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 17 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

### **VI. Estructura vigente autorizada**

#### **Dirección General de Comunicación Social**

##### **Dirección de Análisis de Medios**

Departamento de Atención a Medios Nacionales

Departamento de Síntesis y Monitoreo



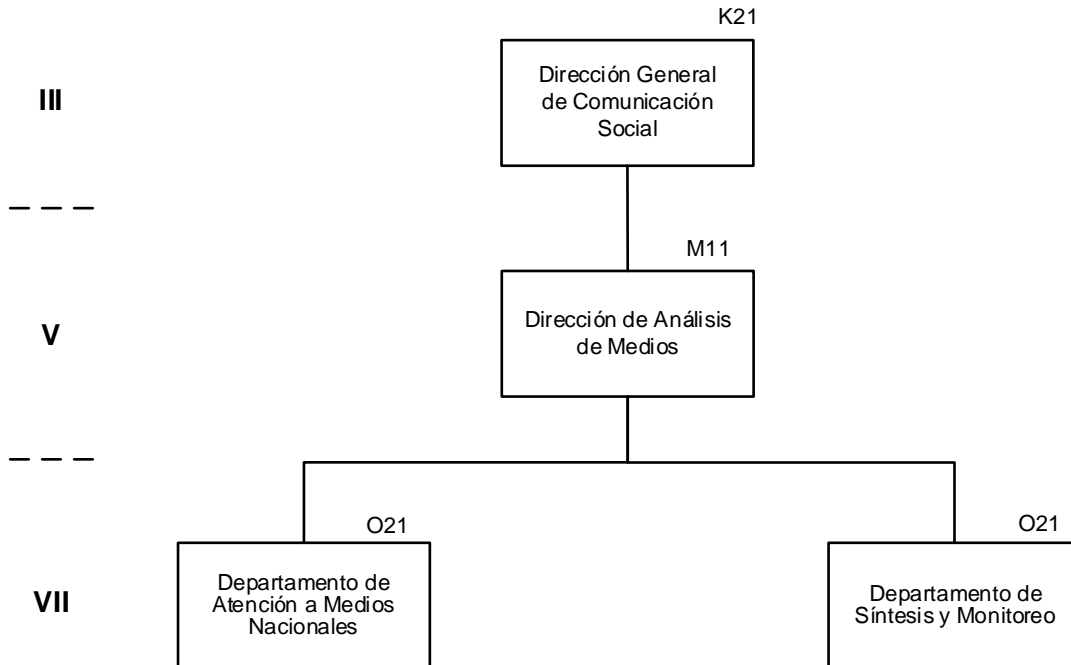
**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
18 de 27

## VII. Organigrama





## **VIII. Objetivo y Funciones por nivel de mando**

### **Dirección General de Comunicación Social**

#### **Objetivo**

Formular, proponer y ejecutar los programas de Información Institucional y vinculación Social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría, a través de la elaboración y ejecución del Programa Anual de Trabajo de Comunicación Social destinado a difundir el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor.

#### **Funciones**

1. Planear, promover, controlar y evaluar acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que le confiere el Reglamento y el Estatuto Orgánico;
2. Establecer relaciones públicas con las y los representantes de los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, así como con las direcciones de comunicación social, dependencias y entidades del gobierno federal y de los estados para la ejecución de los programas institucionales;
3. Establecer relaciones institucionales con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Economía, a efecto de desarrollar acciones conjuntas para la difusión del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor;
4. Coordinar y dirigir la implantación de la política integral de comunicación social de Profeco, de acuerdo con los lineamientos que para el efecto dicte la Procuraduría;
5. Programar y coordinar las entrevistas en los medios y foros de opinión de la/el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, de las/los funcionarios de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, Direcciones Generales y de delegados de la entidad;
6. Planificar, organizar y mantener el sistema de información requerido para integrar los datos, informes y documentos de distintas áreas para la elaboración de comunicados de prensa, materiales audiovisuales, gráficos y demás elementos informativos;



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 20 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

7. Estructurar los informes, resúmenes y demás documentos relativos a los diversos programas y acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como los que específicamente disponga la Procuradora o el Procurador;
8. Informar constantemente a las y los titulares de las Subprocuradurías, Coordinaciones y Delegaciones Federales de la Procuraduría Federal del Consumidor de las líneas de comunicación de los temas de relevancia, a fin de proyectar una imagen única e integral de la Institución;
9. Planificar e instrumentar medidas para actualizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General de Comunicación Social;
10. Coordinarse con la Dirección General de Recursos Humanos en lo concerniente a la comunicación institucional y a la comunicación interna del Programa de Acciones de Mejora de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de esa UR;
11. Programar de manera periódica reuniones con las o los titulares de las Coordinaciones y Delegaciones de la Institución con el objeto de orientarlas u orientarlos en sus actividades en materia de comunicación social y conocer los avances de los trabajos desarrollados por ambas UR;
12. Asesorar a las unidades administrativas de oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones sobre las líneas de comunicación para seguir un abordaje correcto de los medios de comunicación, ya sea por medio de correo electrónico y por teléfono.
13. Vigilar la correcta aplicación de los recursos que se destinen a los servicios de comunicación social suscritos en el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal;
14. Elaborar el anteproyecto del presupuesto anual de la Dirección General y someterlo a la aprobación de la Procuradora o el Procurador;
15. Formular y aplicar, en su caso, las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodologías que regulen el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Comunicación Social;
16. Formular y proponer a la o el titular de la Procuraduría estrategias específicas de medios para la difusión de cada uno de los Programas Presupuestales vigentes, en los términos del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, considerando los objetivos específicos, las líneas de acción y las acciones pertinentes;



**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
21 de 27

17. Dirigir, coordinar y elaborar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Comunicación Social, así como los planes, proyectos e informes que le sean solicitados por la/el titular de la Procuraduría;
18. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
19. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
20. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
21. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General;
22. Expedir copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
23. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
24. Elaborar y enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Procedimientos [DGPOP] los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de los programas de Comunicación Social, así como la información contable correspondiente;
25. Dirigir y coordinar la resolución de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;
26. Mantener permanentemente informada/o a la/el al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor de las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos en la Dirección General de Comunicación Social;
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
28. Las demás que le asigne la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor.



**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
22 de 27

## **Dirección de Análisis de Medios**

### **Objetivo**

Analizar, evaluar y concentrar la información relacionada con la Profeco para informar a la Dirección General de Comunicación Social el comportamiento y tendencias informativas en los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales.

### **Funciones**

1. Coordinar el monitoreo de los contenidos de medios impresos, electrónicos y digitales;
2. Ejecutar estrategias de difusión de la información que generan las distintas áreas de la Procuraduría Federal del Consumidor;
3. Asegurar la información adicional que le sea requerida de la Dirección General de Comunicación Social, con base en la información registrada y compilada diariamente;
4. Coordinar y supervisar la elaboración de las ediciones diarias de la Síntesis Informativa de Medios, la Síntesis Informativa de Delegaciones de la Profeco y cortes informativos de medios electrónicos;
5. Supervisar los informes semanales y mensuales sobre el manejo de la información institucional en los medios nacionales y locales;
6. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la/el titular de la Dirección General;
7. Proporcionar estrategias de difusión acordes con los informes presentados;
8. Coordinar y supervisar la concentración de los archivos impresos y electrónicos de las actividades de la Procuraduría Federal del Consumidor en medios de comunicación;
9. Analizar y evaluar la información emitida por las áreas sustantivas de la Procuraduría;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social

<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 23 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

10. Coordinar la elaboración de las transcripciones de las entrevistas, conferencias y actividades institucionales de las y los titulares de la Procuraduría, las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, y Direcciones Generales con objeto de entregarlas a petición de esas oficinas para cualquier aclaración con los medios de comunicación;
11. Supervisar y coordinar el cumplimiento y envío de los indicadores estratégicos y/o de gestión a la Dirección General de Planeación y Evaluación de Profeco, así como a la Secretaría de Economía;
12. Asegurar, controlar y mantener actualizado el archivo de la dirección.
13. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
14. Las demás que asigne la Dirección de Análisis de Medios.





**Codificación:**  
MO-120

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
24 de agosto de 2020

**Página:**  
24 de 27

## **Departamento de Atención a Medios Nacionales**

### **Objetivo**

Atender a medios de comunicación nacionales, así como establecer los contactos necesarios con las Delegaciones Federales de la Procuraduría Federal del Consumidor para la obtención de las notas informativas generadas por la institución.

### **Funciones**

- 1 Implementar la ejecución del Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Comunicación Social en lo que concierne a los medios de comunicación nacionales;
- 2 Proponer la logística de las entrevistas de la institución con los medios de comunicación nacionales;
- 3 Participar en la realización de conferencias de medios de la Procuraduría Federal del Consumidor, Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, y Direcciones Generales de la entidad con las representantes o los representantes de los medios de comunicación nacionales;
- 4 Distribuir las invitaciones a las y los representantes de los medios de comunicación nacionales para las conferencias de medios convocadas por la Procuraduría Federal del Consumidor;
- 5 Dar seguimiento a las notas relativas a la presencia de la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, y demás funcionarias o funcionarios en los medios de comunicación nacionales;
- 6 Sistematizar las transcripciones de las entrevistas, conferencias y actividades institucionales de la o del titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, y Direcciones Generales.
- 7 Llevar a cabo las instrucciones que sobre los proyectos de la DGCS proponga la directora o el director de Atención Análisis de Medios, así como de los informes que solicite al respecto;
- 8 Integrar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos de la Dirección;



<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 25 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

- 9 Mantener actualizado el Directorio de Medios de Comunicación, incluidos los de los medios de comunicación: impresos, electrónicos y digitales, nacionales e internacionales, y proporcionarlo a las áreas de la Dirección General que lo soliciten;
- 10 Recibir y atender los reportes enviados por las delegaciones referentes a la presencia y actividades de la Procuraduría en los medios de comunicación nacionales;
- 11 Reportar la presencia y actividades de las Delegaciones Federales en los medios de comunicación nacionales a la Dirección de Atención análisis de medios;
- 12 Cumplir con las instrucciones de la jefa o del jefe inmediato en lo concerniente al Programa de Acciones de Mejora de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional vigente;
- 13 Formular el Programa de Acciones de Mejora de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional vigente;
- 14 Asegurar, controlar y mantener actualizado el archivo del Departamento;
- 15 Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
- 16 Las demás que asigne la Dirección de Atención análisis de medios.



## **Departamento de Síntesis y Monitoreo**

### **Objetivo**

Monitorear los medios de comunicación con objeto de organizar y elaborar la información publicada en las Síntesis Informativa de Medios, la Síntesis Informativa de Delegaciones Profeco, así como los dos cortes informativos de medios electrónicos para enviarlos a la o el titular de la Procuraduría y a la Dirección General, así como a las servidoras públicas o los servidores públicos de mandos superiores, como una herramienta necesaria para la toma de decisiones institucionales.

### **Funciones**

1. Supervisar, revisar y seleccionar la información noticiosa que sobre la Procuraduría Federal del Consumidor publiquen los medios con objeto de contar con un amplio panorama de notas periodísticas para darlas a conocer en la institución internamente;
2. Monitorear las notas periodísticas y entrevistas con la o el titular de Profeco y con las servidoras públicas o los servidores públicos de los mandos superiores para transcribirlas, así como noticias sobre la Secretaria o el Secretario de Economía cuando se refiera a la institución;
3. Elaborar la edición de la Síntesis Informativa de Medios, la Síntesis Informativa de Delegaciones Profeco, así como los cortes informativos de medios electrónicos;
4. Dar seguimiento al trato que se dé a la información referente a Profeco en los medios de comunicación para detectar notas periodísticas que puedan repercutir negativamente sobre su labor e imagen;
5. Proporcionar las Síntesis y los Cortes arriba mencionados a la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, DGCS así como a las áreas de Profeco que las soliciten a la Dirección de Análisis de Medios;
6. Mantener actualizado el acervo informativo de las noticias publicadas en los medios de comunicación sobre la labor desarrollada por Profeco, que se encuentra en archivos electrónicos y unidades de almacenamiento digital;
7. Elaborar informes que le sean solicitados por la Dirección de Análisis de Medios;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Manual Específico de Organización de la Dirección  
General de Comunicación Social**

<b>Codificación:</b> MO-120	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 24 de agosto de 2020	<b>Página:</b> 27 de 27
--------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

8. Asegurar, controlar y mantener actualizado el archivo del Departamento;
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
10. Las demás que asigne la Dirección de Análisis de Medios.