PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	L.B. Dora Patricia Zamora Fabián Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. Cuauhtémoc Villarreal Martínez Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	8 de noviembre de 2007	Elaboración derivada de la “aprobación y registro” de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a 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 Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007)
01	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de junio de 2010, conforme al Oficio No. SSFP/408/DHO/0674/2011 emitido por la Secretaría de la Función Pública; del DECRETO por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (14 de diciembre de 2009), así como en apego la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Tercera Sesión Ordinaria del 2012 (20-09-2012).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
02	30 de julio de 2014	Adecuación del contenido del presente Manual Específico de Organización como parte de una mejora organizacional por parte de la Subprocuraduría de Verificación, alineada al Programa Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF 16-Dic-2013); del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor; del Acuerdo realizado en la 4ta. Sesión Ordinaria del COMERI 2012, en la cual se estableció la actualización de los Manuales, incluyendo aquellas áreas sustantivas que realizan funciones de estructura contratados bajo el régimen eventual; La actualización también comprende la alineación con los objetivos, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Asimismo se siguen los lineamientos establecidos en la norma NMX –R-025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14).
02 bis	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 Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el Comeri en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
03	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativas del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Objetivo 6

III. Glosario 7

IV. Marco Jurídico 17

V. Facultades de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza 27

VI. Atribuciones de la Dirección de Área y de la Coordinación Administrativa adscritas a la SPVDC 33

VII. Misión, Visión y Objetivo 37

VIII. Estructura autorizada vigente 38

IX. Organigrama 39

X. Objetivo y Funciones por nivel de mando 40

I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC) está basado en su estructura orgánica autorizada y eventual, tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando e intercomunicación.

La SPVDC realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión, visión y objetivos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los mismos.

El presente manual específico de organización es de observancia general para el personal adscrito a la SPVDC, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, en apego y cumplimiento al mandato de ley.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la SPVDC, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), identificando las funciones basadas en las atribuciones directamente relacionadas y el tramo de responsabilidad por cada uno de los puestos que la integran permitiendo identificar con claridad las funciones de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; así como a la inducción para el personal de nuevo ingreso, a fin de proporcionar los elementos para optimizar el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

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 SPVDC, siendo responsabilidad de la misma 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.

En atención a lo anterior y, con el fin de hacer más amigable a la ciudadanía la distinción en la diversidad de trámites que proporciona la Procuraduría Federal del Consumidor la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, mediante su área de Atención a los Proveedores, realiza la venta de hologramas y precintos a las Entidades de Acreditación, así como la recepción de trámites y servicios, como son, avisos de promoción, la tramitación de los análisis de información comercial y calibración de instrumentos, entre otros.

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 SPVDC, siendo responsabilidad de la misma 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.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece lo siguiente: “Queda prohibida toda discriminación motivada por 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 por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

II. Objetivo

Proporcionar un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la SPVDC, así como sus relaciones de intercomunicación y mando jerárquico con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad. Operación basada en las atribuciones directamente relacionadas a las Unidad Administrativas.

III. Glosario

Acta de levantamiento de la medida precautoria. Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro del(los) sello(s) colocado(s) en el (los) bien (es), producto(s) o instrumento(s) de medición o en establecimientos, con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Acta de verificación. Documento en el que se circunstancian los hechos generales y particulares que se constatan durante una visita de verificación.

Acuerdo de levantamiento de la medida precautoria. Documento debidamente fundado y motivado por el cual se ordena el levantamiento de la medida precautoria impuesta con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Ajuste. Conjunto de operaciones realizadas durante la verificación por una autoridad competente o las unidades de verificación acreditadas, destinadas a acondicionar un instrumento de medición a un nivel de funcionamiento y exactitud de cero error o, de no ser posible, en el punto más próximo a cero dentro de las tolerancias de exactitud establecidas en las normas oficiales mexicanas aplicables, mediante los mecanismos establecidos para ello.

Alerta Rápida. Información que se publica de manera inmediata en el portal de Profeco y se replica en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor, en su versión impresa y en línea y, por medio de redes sociales como Facebook y Twitter, cuando un producto pone en riesgo la salud o la integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes.

Análisis. Determinar las características o composición de un producto en sus elementos constitutivos.

Apercibimiento. Medida de apremio, asentada en el acta de visita de verificación por parte de la o el verificador, consistente en exhortar a las o los proveedores para que subsanen la irregularidad o la práctica comercial abusiva detectada durante el desarrollo de la diligencia y que contraviene lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Aseguramiento. Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

Auto-tanque. Vehículo que en su chasis tiene instalado en forma permanente uno o más Recipientes No Transportables para contener Gas L.P., utilizado para el Transporte o Distribución de dicho combustible a través de un sistema de trasiego.

Calibración. Conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores en la medición de un instrumento para medir, y de ser necesarias otras características metrológicas.

Calidad. Conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explicitas e implícitas.

Contacto Ciudadano. Espacio físico en el cual la Procuraduría Federal del Consumidor brinda a la ciudadanía la atención de diversos trámites y servicios de sus áreas sustantivas con personal ampliamente capacitado.

Capacitación. Actividad obligatoria regulada o normada que consiste en actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de la o el trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; preparar a la o el trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; prevenir riesgos de trabajo; incrementar la productividad; y, en general, mejorar las aptitudes de la o el trabajador.

Comportamiento Comercial. Conjunto de actos u omisiones llevadas a cabo por parte de la o el proveedor de bienes, productos y servicios en las relaciones de consumo.

Confiabilidad. Lo que permite asegurar la competencia.

Control. Proceso mediante el cual se lleva a cabo un registro de algún bien

Denuncia. Comunicación verbal o escrita por parte de las o los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de Profeco presuntas violaciones a la LFPC, Ley de la Infraestructura de la Calidad (LIC) y normas oficiales mexicanas (NOM) y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros (LTOSF), cometidas por parte de las o los proveedores de bienes, productos y servicios.

Dependencia. Es aquella institución pública dependiente en forma directa a la o el Titular del Poder Ejecutivo Federal en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados. Las dependencias de la Administración Pública Federal son las secretarías de estado y los departamentos administrativos según lo establece la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. El acuerdo de sectorización reserva el concepto de dependencias a los organismos públicos del Sector Central que no son coordinadores de sector y da la denominación de secretaría a los que sí lo son.

Dictamen de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición. Documento en el que se consignan los resultados de las pruebas aplicadas en la verificación para ajuste por calibración de instrumentos medición, además de los datos generales de la persona física o moral solicitante del servicio de calibración y las características específicas del instrumento de medición verificado.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Distribución. Actividad consistente en repartir, trasladar o entregar algún producto o servicio a adquirentes y usuarios(as) finales.

Distribución de gas. Actividad de recibir Gas L.P., a granel, para su posterior traslado, conducción, entrega o venta a adquirentes y usuarios(as) finales.

Distribuidor de gas. La o el titular de un permiso de distribución en cualquiera de las modalidades previstas en el Reglamento de Gas L.P.

Entidades de acreditación. a las personas morales debidamente autorizadas por la Secretaría para conocer, tramitar y resolver las solicitudes de Acreditación y, en su caso, emitir las Acreditaciones a favor de aquéllos que pretendan operar como Organismos de Evaluación de la Conformidad.

Engomado de Advertencia. Medida precautoria a través de la cual se advierte y orienta a los consumidores sobre productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, que no cumplen con la ley o la normatividad.

Estación de Servicio. Establecimiento que comercializa gasolina y otros combustibles líquidos a través de sistemas de medición para el despacho.

Estudio de Calidad. Sinónimo. Investigación. Conjunto de trabajos que preparan la ejecución de un proyecto con el objeto de informar sobre las características relativas a un producto.

Estructura Orgánica. Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como el Reglamento Interior correspondiente. De esta forma se identifica el sistema formal de la organización, a través de la división de funciones y la jerarquización de sus mandos, en la que se establece la interrelación y coordinación de los mismos.

Hologramas. Calcomanía o sello con características de seguridad autenticidad y distintivos propios de la Institución; colocada sólo en instrumentos de medición aptos para transacciones comerciales, que cumplen con las especificaciones y métodos de prueba de la Norma Oficial Mexicana aplicable, asimismo se refiere a los hologramas establecidos en la Décima Regla General de la LISTA de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las reglas para efectuarla, y su modificación

Gas L.P. o Gas Licuado de Petróleo. Combustible compuesto primordialmente por butano y propano.

Giro Comercial. Clasificación de la actividad comercial, industrial y de servicios que es llevada a cabo por las o los proveedores de bienes, productos y servicios.

Inmovilización. Medida precautoria aplicada a un bien o producto o instrumento de medición que no cumple con lo dispuesto por la LFPC, LIC, las NOM y la Lista de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las reglas para efectuarla, competencia de la Profeco, a fin de evitar que se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores(as).

Inspección. La constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos que se realiza por las unidades de inspección para evaluar la conformidad en un momento determinado a petición de parte interesada.

Instrumento de Medición. Dispositivo que determina el valor de una magnitud, ya sea de volumen, masa, tiempo, energía, etc.

Instrumento de medición verificado. El instrumento de medición que ha sido verificado y, en su caso, ajustado conforme a lo establecido en la LISTA de instrumentos y la NOM correspondiente.

Instrumentos para medir. Los medios técnicos con los cuales se efectúan las mediciones y que comprenden las medidas materializadas y los aparatos medidores, que sirvan de base para transacciones comerciales o para determinar la tarifa de un servicio.

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

Levantamiento de la medida precautoria. Actividad consistente en el retiro de los sellos con la leyenda "INMOVILIZADO y/o ASEGURADO y/o DE ADVERTENCIA y /o SUSPENCIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS", colocados en producto(s) o instrumento(s) de medición o establecimientos, en virtud de que las causas que dieron origen a la medida ya fueron subsanadas.

Medida precautoria. Acto de la autoridad consistente en impedir la comercialización o uso de envases, bienes, productos, instrumentos de medición, transportes, aseguramiento de bienes o productos, suspensión y prohibición de la comercialización de bienes, productos o servicios, mediante la colocación de sellos de advertencia u ordenar la suspensión de información o publicidad, esto cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores(as).

Mejora Continua. Acciones tomadas en toda la organización para incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y los procesos, a fin de proveer beneficios adicionales, tanto para la organización como para sus clientes(as).

Metrología legal. se ocupa de verificar las unidades de medida, los métodos y procedimientos de medición, los instrumentos de medición y las unidades materializadas que intervienen en las transacciones comerciales, protección de la salud, el medio ambiente y la seguridad pública. Ciencia que tiene por objeto el estudio de los sistemas de pesos y medidas, y la determinación de las magnitudes físicas.

Multa. Cantidad de dinero fijada por la autoridad, con base en las disposiciones de la LFPC, LIC y LTOSF, que se impone a la o el proveedor de bienes, productos y servicios como resultado de una medida de apremio o por una sanción derivada de violaciones a la LFPC, LIC, las NOM y LTOSF.

Multa / Medio de apremio. Aquella que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.

Multa / Sanción económica. Aquella que impone la autoridad de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable correspondiente, por la violación a alguno de sus preceptos.

Norma Mexicana. La que elabora un organismo nacional de normalización o la Secretaría de Economía, en los términos de la Leyde la Infraestructura de la Calidad, prevé para un uso común y repetidas reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como las relativas o terminología, simbología, embalaje, mercado o etiquetado. Son voluntarias y se publican en el Diario Oficial.

Norma Oficial Mexicana. a la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información. Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte.

Normatividad. Lineamientos o documentos normativos que emite un organismo internacional o nacional de normalización.

Notificación. Acto administrativo por el que se da a conocer a las partes o a un tercero del contenido de una resolución, acuerdo u otra determinación administrativa.

Oferta. Se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento. (Art. 46 de la LFPC).

Orden de verificación. Instrucción escrita que contiene el fundamento y motivación para llevar a cabo la visita de verificación como acto de autoridad.

Orden de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición. Instrucción escrita por la autoridad competente que funda y motiva el acto para la verificación a petición de parte.

Orden de Visita. Documento público a través del cual se faculta a un agente de la autoridad para que proceda verificar a cualquier persona física o moral, en el ámbito de su competencia legal.

Patrón. Medida materializada, aparato de medición o sistema de medición destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o varios valores, conocidos de una magnitud para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medición.

Patrón Volumétrico. Instrumento con características y especificaciones que establece alguna disposición legal, misma que contiene una medida materializada para definir, realizar o reproducir una unidad o varios valores de una magnitud para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medición y determinar si estos últimos se encuentran despachando la cantidad o el volumen correctamente.

Planta de Distribución. Instalación que cuenta con la infraestructura necesaria para prestar el servicio de Distribución.

Plazo. Tiempo que otorga la regulación para cumplir con un requerimiento o dar una respuesta a una solicitud.

Prácticas Seguras. Conjunto de actividades planeadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad y demostradas según se requiera para proporcionar confianza adecuada de que un elemento cumplirá los requisitos para la calidad.

Precinto. Dispositivo oficial de seguridad que es colocado en los instrumentos de medición ajustados y que garantiza que estos no sean manipulados o alterados en perjuicio de los consumidores.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

Proceso. Conjunto de actividades o eventos que se encuentran interrelacionadas para obtener un conjunto específico de productos, resultados o servicios.

Promociones. Son las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios. (Art. 46 de la LFPC).

Producto preenvasado. Producto que cuando es colocado en un envase o recipiente de cualquier naturaleza, no se encuentra presente la o el comprador y la cantidad del producto contenido en él no puede ser alterado a menos que el envase sea abierto o modificado perceptiblemente.

Proveedor(a). Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.

Queja. Es la reclamación o controversia que presenta el consumidor contra un proveedor de bienes, productos o servicios, con una pretensión personalísima. Los medios de presentación establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor son: escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio idóneo.

Recipiente transportable. Envase utilizado para contener Gas L.P., a presión, y que por sus características de seguridad, peso y dimensiones, una vez llenado, debe ser manejado manualmente por personal capacitado para llevar a cabo la distribución.

Resolución Administrativa. Es la determinación final dentro del procedimiento administrativo iniciado por posibles infracciones a la Ley, derivado del análisis de las constancias que obran en el expediente, y que permiten determinar si se acredita o no la infracción por parte de un(a) proveedor(a) a alguno de los preceptos contenidos en la LFPC, LIC y las NOM y demás legislación cuya vigilancia compete a Profeco.

Sello de Advertencia. Sello adherible con la leyenda “ADVERTENCIA”, número de folio, sello oficial de Profeco y fundamentación legal correspondiente.

Sello de Asegurado. Sello adherible con la leyenda “ASEGURADO”, número de folio, sello oficial de Profeco y la fundamentación legal correspondiente.

Sello de Clausurado. Sello adherible con la leyenda “CLAUSURADO”, número de folio, sello oficial de Profeco y el fundamento legal correspondiente.

Sello de Inmovilizado. Sello adherible con la leyenda “INMOVILIZADO”, número de folio, sello oficial de Profeco y el fundamento legal correspondiente.

Sello de instrumento no apto para transacciones comerciales. Sello adherible con la leyenda “INSTRUMENTO NO APTO PARA TRANSACCIONES COMERCIALES”, número de folio y sello oficial de Profeco.

Sello de suspensión de la comercialización de bienes, productos y servicios. Sello adherible con la leyenda "SUSPENSIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS", número de folio, sello oficial de Profeco y el fundamento legal correspondiente.

Servicio. Conjunto de actividades, actitudes y atributos que buscan responder a las necesidades y expectativas de un cliente. Conjunto de elementos tangibles e intangibles, más la suma de acciones e interacciones personales, así como actitudes que se generan para satisfacer la necesidad de un usuario

Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP). Es un sistema de control interno utilizado por la Ventanilla de Proveedor Responsable para el ingreso de los trámites o servicios de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos. Sistema para medir y despachar, en forma automática el volumen de combustible líquido que entrega un despachador. Este sistema consta de un instrumento de medición, un mecanismo que traduce el resultado de la medición en un importe a pagar en moneda nacional de acuerdo a un precio autorizado, y dispositivos auxiliares. Tanto el instrumento de medición, el mecanismo de traducción y los dispositivos auxiliares pueden estar conformados de partes mecánicas, eléctricas, electrónicas, informáticas (software) y de cualquier otra índole.

Solicitud de Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en información comercial PROFECO-00-004. Documento por el cual se formaliza la solicitud de análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en información comercial.

Solicitud de Aviso de Promoción PROFECO-00-008. Documento por el cual se formaliza el aviso de promoción coleccionable o por medio de sorteos o concursos.

Solicitud de Levantamiento de la medida precautoria y de Solicitud de Desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de NOM PROFECO-00-009-A. Documento por el cual se formaliza el levantamiento de la medida precautoria y la desinmovilización de bienes.

Solicitud de Verificación para ajuste por Calibración de Instrumento de Medición PROFECO-00-003. Documento por el cual se formaliza la solicitud del servicio de verificación a petición de parte.

Vehículo de Reparto. Vehículo utilizado para la distribución de Gas L.P. a través de Recipientes Transportables.

Ventanilla de Proveedor Responsable (VPR). Área encargada de la recepción de trámites y servicios que presta la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, ubicada en el espacio físico denominado Contacto Ciudadano.

Verificación. Es la actividad que realizan las autoridades competentes para constatar a través de visitas, requerimientos de información o documentación física o electrónica, que los bienes, productos, procesos y servicios cumplen o concuerdan con las Normas Oficiales Mexicanas o Estándares, en este último caso, cuando su aplicación sea obligatoria en términos de esta Ley.

Vigilancia. Es el acto por el cual las autoridades competentes revisan que las actividades de las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad se realicen conforme a lo establecido en la presente Ley.

Visita de Verificación. Acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes productos o en los que se presten servicios, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la legislación y normatividad aplicables. (LFPC, LIC, LTOSF, las NOM).

IV. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917
  Ultima reforma publicada DOF 28-05-2021.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992.
  Última reforma publicada DOF 24-12-2020.

- Ley de la Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994.
  Última reforma publicada DOF 18-05-2018.

- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005.
  Última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 Vigente.
  Última reforma publicada DOF 13-04-2020.

- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
  DOF 19-12-2002.
  Última reforma publicada DOF 22-01-2020.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 9-05-2016.
  Última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 4-05-2015.
  Última reforma publicada DOF 13-08-2020.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  DOF26-01-2017.

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
  DOF 15-06-2007.
  Última reforma publicada DOF 09-03-2018.

- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
  DOF 15-01-2002.
  Última reforma publicada DOF09-03-2018.

- Ley Federal de Competencia Económica.
  DOF 24-12-1992.
  Última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley de Hidrocarburos.
  DOF 11-08-2014.
  Última reforma publicada DOF 06-11-2020.

- Ley de Amparo reglamento de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 04-04-2013.
  Última reforma publicada DOF 15-06-2018.

- Ley de Concursos Mercantiles.
  DOF 12-05-2000.
  Última reforma publicada 22-01-2020.

- Ley de Aviación Civil.
  DOF 12-05-1995.
  Última reforma publicada 18-06-2018.

- Ley de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
  DOF 06-04-2011.
  Última reforma publicada DOF 06-11-2020.

- Ley de Inversión extranjera.
  DOF 27-12-1993.
  Última reforma publicada DOF 15-06-2018.

- Ley de Migración.
  DOF 25-05-2011.
  Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley de Nacionalidad.
  DOF 23-01-1998.
  Última reforma publicada DOF 23-04-2012.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018.

- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
  DOF 26-05-1995.
  Última reforma publicada DOF 13-04-2020.

- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
  DOF18-07-2016.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976.
  Última reforma DOF 22-01-2020.

- Ley Sobre la Celebración de Tratados.
  DOF 02-01-1992.
  Última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley Sobre la Aprobación de Tratados Internacionales en Materia Económica.
  DOF 02-09-2004.

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
  DOF 15-06-2007.
  Última reforma publicada DOF 09-03-2018.

- Ley Federal de Austeridad Republicana.
  DOF 19-11-2019.

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF 26-05-1928, 14-07-1928, 3 y 31-08-1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código de Comercio.
  DOF 07-10-1889 y su última reforma publicada DOF 30-12-2019.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-02-2012.

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
  DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 22-01-2020.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  Profeco 24-07-2019.

- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
  DOF 27-05-2019 y su última reforma publicada DOF 11-03-2020.

Reglamentos

- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios de la Secretaría de Salud.
  DOF 09-08-1999.
  Ultima reforma publicada en el DOF 12-02-2016.

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF.19-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
  DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
  DOF 11-06-2003.

- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
  DOF 10-03-2006.

- Fe de erratas del Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
  DOF 24-03-2006.

- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
  DOF 02-04-2014.

- Reglamento de la Ley de Nacionalidad.
  DOF 25-11-2013 y su última reforma publicada DOF 25-11-2013.

Decretos

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente de que se trate.
  DOF 11-12-2019.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF12-07-2019.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
  DOF 30-08-2019.

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
  DOF 23-04-2020.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF. 24-06-2020.

- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año en curso, publicado anualmente en el Diario Oficial de la Federación.

Acuerdos

- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
  DOF 13-12-2010.

- 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 16-07-2017.

- 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 APF.
  DOF 06-07-2017 y su última reforma publicada DOF 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia.
  DOF 02-01-2014.

- 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 14-12-2018.

- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
  DOF 10-03-1992.

- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos.
  DOF 20-12-2005.

- Acuerdo por el que se establece el procedimiento para el aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales.
  DOF 23-11-2005.

- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
  DOF 12-08-2004.

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
  DOF 08-12-2009.

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor Para el ejercicio fiscal vigente.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.
  DOF 19-10-2009.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
  DOF 24-11-2004.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 29-09-2020.

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. (Documento publicado anualmente en el DOF).

- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre de cada año, de la Procuraduría Federal del Consumidor. (Documento publicado anualmente en el DOF).

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad.
  DOF 24-07-2012.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 22-03-1999 y su última reforma publicada DOF 17-05-2021.

- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
  DOF 26-07-2003.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor los días que se indica, para el ejercicio fiscal correspondiente.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el registro y reconocimiento de organizaciones o asociaciones profesionales que puedan emitir sellos o leyendas de recomendación para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados.
  DOF 27-01-2021.

- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
  DOF 10-03-2021.

- NOTA Aclaratoria al Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el registro y reconocimiento de organizaciones que pueden emitir sellos o leyendas de recomendación para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, publicado el 27 de enero de 2021.
  DOF 26-03-2021.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Acuerdo Interinstitucional entre la Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas y la Procuraduría Federal del Consumidor respecto a las actividades de verificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-235-SE-2020, Atún y bonita preenvasados-Denominación-Especificaciones-Información comercial y métodos de prueba, publicada el 18 de septiembre de 2020, suscrito el 9 de marzo de 2021.
  DOF 31-03-2021.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Acuerdo Interinstitucional entre la Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, y la Procuraduría Federal del Consumidor, respecto a las actividades de verificación de la Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-Información comercial y sanitaria, publicada el 5 de abril de 2010, que fue publicada el 27 de marzo de 2020, suscrito el 10 de marzo de 2021.
  DOF 31-03-2021.

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales.
  DOF 27-05-2008 y su última reforma publicada DOF 06-04-2011.

- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
  DOF 26-06-2003.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-01-2020.

Otras disposiciones

- Lista de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como reglas para efectuarla.
  DOF 18-04-2016, y su última reforma publicada DOF 19-08-2020.

- Procedimiento para la evaluación de la conformidad: procedimientos simplificados para la verificación de la información de productos sujetos al cumplimiento de normas oficiales mexicanas de información comercial, competencia de la Secretaría de Economía, aplicables a las empresas de franja y región fronterizas.
  DOF 18-11-2003.

- Procedimientos para la evaluación de la conformidad: Procedimientos simplificados para la verificación de la información de productos sujetos al cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, "Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas pre envasadas - Información comercial y sanitaria", aplicables a las empresas de franja y región fronterizas.
  DOF 23-03-2011.

- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
  Profeco 21-12-2020.

- 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.
  DOF 30-01-2013.

- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.
  DOF 01-04-2013.

- Circular OP/001/2013 para las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de verificaciones.
  DOF 01-02-2013.

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
  Oficina del Procurador 22-06-2020.

- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
  Oficina del Procurador 25-09-2020.

  “Así como las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), que incidan en el ámbito de competencia”.

V. Facultades de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes facultades dentro del ámbito de su respectiva competencia:

Artículo 10. Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, tienen las siguientes facultades:

I. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción, y supervisar que las operaciones que se efectúen en las ODECO, correspondientes a su competencia, se lleven a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos aplicables;

II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;

III. Coordinar sus acciones con las otras Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, para el mejor desarrollo de las facultades que les han sido conferidas;

IV. Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;

V. Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;

VI. Intervenir en la elaboración de anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos y en aquéllos que les encomiende el Procurador;

VII. Proponer al Procurador, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquéllas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;

VIII. Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;

IX. Promover la coordinación, colaboración y concertación de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley, así como celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;

X. Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus facultades;

XI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos que se encuentren en los archivos de las unidades administrativas bajo su adscripción;

XII. Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Procuraduría y, en su caso, participar en su desarrollo;

XIII. 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;

XIV. Proponer al Coordinador General de Administración los precios y tarifas de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción y, en su caso, su actualización;

XV. Someter a la aprobación del Procurador nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado y promover su aplicación;

XVI. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, cuando lo considere pertinente, publicar en cualquier medio dicho requerimiento;

XVII. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

XVIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que, con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

XIX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes facultades dentro del ámbito de su respectiva competencia:

Artículo 11. Los Subprocuradores tienen, en el ámbito de sus respectivas competencias, además de las facultades señaladas en el artículo anterior, las siguientes:

I. Conocer y analizar, en la materia de su competencia, los hechos que pudieran situarse en los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda respecto de este último artículo a la Subprocuraduría Jurídica y a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

II. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información que le sea necesaria para ejercer las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

III. Ordenar las medidas precautorias previstas por la Ley, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

IV. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que les correspondan en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos que expida la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

V. Condonar, reducir o conmutar las multas impuestas por autoridades de la Procuraduría, lo anterior, conforme a lo dispuesto en la fracción VII del artículo 27 y demás aplicables de la Ley y, en los criterios que determine el Procurador, referidos en la fracción V del artículo 9 del presente Reglamento;

VI. Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de actividades y programas gubernamentales que tengan por objeto lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;

VII. Resolver los recursos interpuestos en contra de actos y resoluciones definitivas, emitidos por los servidores públicos subalternos directos;

VIII. Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador;

IX. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, y

X. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos y recursos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes facultades específicas:

Artículo 13. El Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes facultades:

I. Ejercer las funciones de verificación y vigilancia que prevé la Ley;

II. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de verificación y vigilancia, así como aquéllos que se inicien con motivo de infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

III. Proponer al Procurador, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamentos y criterios, en el ámbito de su competencia, en materia de bonificación o compensación a que se refiere la Ley y para el ejercicio de las atribuciones previstas en los artículos 24, fracción XXI, 92 último párrafo y 98 BIS de la Ley y vigilar su cumplimiento;

IV. Ordenar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia, en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se derivan de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría;

V. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

VI. Proponer al Procurador, los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación y, en su caso, expedirlas;

VII. Formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos;

VIII. Emitir lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis que desarrolle la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

IX. Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información, y

X. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, así como ordenar y difundir llamados a revisión de bienes o productos cuando presenten defectos o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, cuando los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría y, dar a conocer las alertas y llamados a revisión que, en su caso, emitan otras autoridades.

VI. Atribuciones de la Dirección de Área y de la Coordinación Administrativa adscritas a la SPVDC

De conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 43. La Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Supervisar que las unidades administrativas de la Subprocuraduría den cumplimiento a las solicitudes de información turnadas a través de oficios, volantes e informes promovidos por las demás unidades administrativas de la institución;

II. Asistir a las reuniones, comisiones y comités, como representante de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, y dar atención a los acuerdos derivados de los mismos;

III. Presentar al titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, los informes necesarios para mostrarle el estado que guardan los asuntos tramitados en las unidades administrativas a su cargo;

IV. Proporcionar el seguimiento legal correspondiente a los Convenios de Colaboración firmados por la institución que sean del ámbito de su competencia, así como emprender los mecanismos de acción necesarios para su correcta y efectiva aplicación dentro de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

V. Autorizar y supervisar la información que será publicada a través de la Red de Alerta Rápida, revisando el contenido y sustento de las mismas;

VI. Promover la transparente y eficaz gestión de los trámites y servicios administrativos relacionados con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

VII. Coordinar y dar seguimiento a los indicadores que les correspondan conforme al ámbito de su competencia;

VIII. Prestar las facilidades necesarias en las auditorías, revisiones e intervenciones practicadas por el Órgano Interno de Control en las unidades administrativas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y en su caso participar en la solventación de las observaciones;

IX. Coordinar que el desarrollo de las funciones administrativas llevadas a cabo en la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, sean practicadas con transparencia y eficiencia;

X. Coordinar y supervisar la administración, distribución y control de los hologramas y precintos;

XI. Coordinar y controlar los proyectos ejecutivos y especiales que llevan las áreas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, para el mejor desarrollo de las atribuciones conferidas, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Por su parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 44. La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y de las unidades a su adscripción;

II. Informar permanentemente al titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza sobre las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;

IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

V. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

VI. Ejercer, previa autorización del titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, el presupuesto asignado, y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;

VII. Recopilar y presentar ante la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;

VIII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;

IX. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

X. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;

XI. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, así como realizar los demás trámites inherentes;

XII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XIII. Gestionar, ante la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XIV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos, las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XVII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XVIII. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XIX. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

XX. Supervisar el control y manejo del archivo documental o electrónico de la Coordinación Administrativa;

XXI. Elaborar, en el ámbito de competencia, los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XXIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XXIV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales la adquisición de los precintos y holograma;

XXV. Recibir, administrar y distribuir los precintos y holograma;

XXVI. Registrar, controlar y revisar el comportamiento y utilización de los holograma y precintos asignados a las unidades administrativas correspondientes, y en su caso, de los holograma entregados a las entidades acreditadas;

XXVII. Realizar la destrucción total de los holograma sobrantes y dañados enviados por las unidades administrativas, así como de los holograma sobrantes de las entidades acreditadas, y

XXVIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VII. Misión, Visión y Objetivo

Misión

Proteger y promover los Derechos de las y los consumidores, mediante la debida verificación y vigilancia de los productos y servicios que ofrecen las y los proveedores con el objetivo de garantizar relaciones comerciales equitativas que ayuden a fortalecer una cultura de consumo responsable, asegurando en todo momento el respeto a los Derechos Humanos reconocidos para las y los consumidores.

Visión

Ser un área vigilante, efectiva, que vele por la protección e intereses de las y los consumidores, a fin de evitar acciones que puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de las y los consumidores.

Objetivos

- Proteger y defender los derechos de la y el consumidor.
- Verificar de manera constante establecimientos, productos y servicios para que cumplan con la normatividad aplicable.
- Implementar métodos de atención pronta, expedita y accesible para dar solución a las denuncias presentadas por las y los consumidores.

VIII. Estructura autorizada vigente

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Coordinación Administrativa

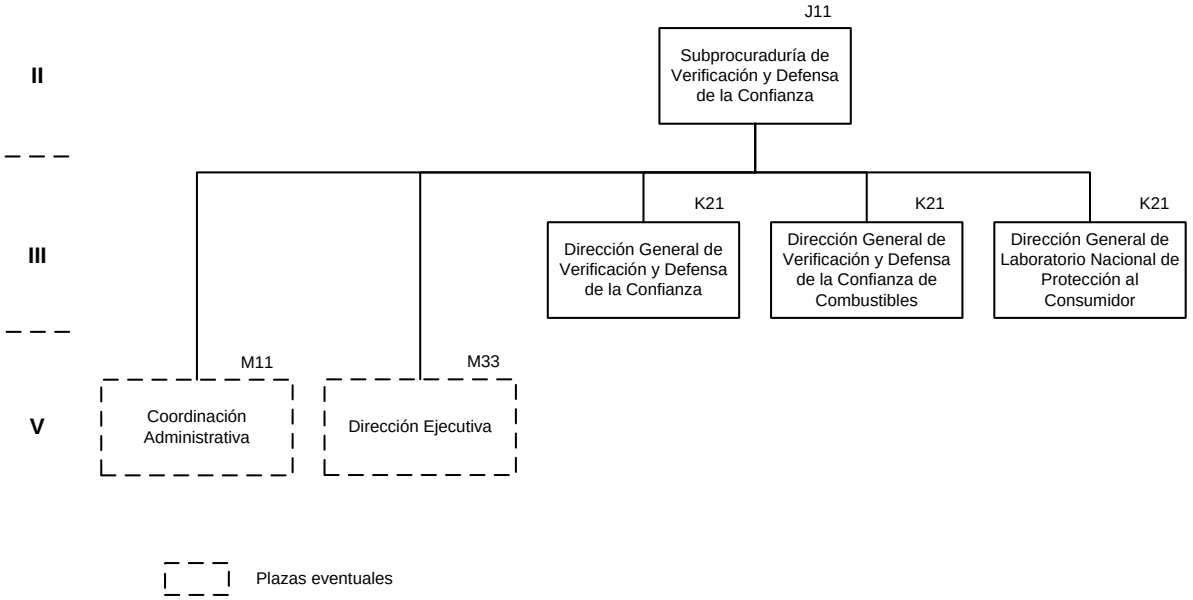
Dirección Ejecutiva

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza Vigilancia

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

IX. Organigrama



* Para el caso de las plazas eventuales, su permanencia y funcionalidad está sujeta a la autorización presupuestal de la SHCP del ejercicio fiscal que corresponda; en el supuesto de no contar con ésta, las funciones de esa plaza se reasignarán al jefe superior inmediato.

* De conformidad con el artículo 4, penúltimo párrafo, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de coadyuvar en la realización de las atribuciones de las Direcciones Generales, además de las Direcciones de Área y Subdirecciones de Área, existirán las Jefaturas de Departamento que se requieran, las cuales se describirán en el apartado “Objetivo y funciones por nivel de mando” del presente Manual Específico de Organización.

X. Objetivo y Funciones por nivel de mando

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo

Planear, ordenar, controlar y evaluar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos jurídicos aplicables; así como emitir lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis, a fin de evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de las y los consumidores.

Funciones

1. Supervisar el correcto desarrollo del Procedimiento por Infracciones a la Ley en las unidades administrativas que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

2. Comisionar a las o los servidores públicos para la realización de las actividades de verificación las cuales pueden llevarse a cabo individual o de manera conjunta;

3. Ordenar, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios, así como en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

4. Expedir las credenciales que acrediten a las o los servidores públicos de esta Subprocuraduría para desarrollar funciones de verificación y vigilancia;

5. Establecer y coordinar mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos con la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en beneficio de las y los consumidores;

6. Establecer lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis que desarrolle la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

7. Participar en la elaboración o reforma de proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos en beneficio del equilibrio en las relaciones de consumo;

8. Acordar con la o el titular de la Procuraduría el despacho de los asuntos y los proyectos elaborados por las Unidades Administrativas a su cargo e informar oportunamente acerca de los mismos;

9. Emitir, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a sus Unidades Administrativas en cuanto a las labores de verificación y vigilancia;

10. Coordinar la colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores(as), consumidores(as) y sus organizaciones, con el objetivo de celebrar convenios en beneficio del equilibrio en las relaciones de consumo;

11. Autorizar el anteproyecto del presupuesto de la Subprocuraduría y de las Unidades Administrativas bajo su adscripción;

12. Impulsar las acciones necesarias para la atención de las recomendaciones y observaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras, de las UA adscritas a la Subprocuraduría;

13. Proponer y presentar a la o el titular de la Coordinación General de Administración, la actualización de los precios y tarifas de los bienes y servicios que sus áreas de adscripción ofrecen al público;

14. Hacer de conocimiento a la Subprocuraduría Jurídica y al Órgano Interno de Control en la Procuraduría, los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y/o violaciones administrativas que afecten o puedan afectar la integridad e intereses de las y los consumidores;

15. Requerir la información necesaria para sustanciar los procedimientos en materia de verificación y vigilancia, con la finalidad del ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

16. Requerir a las o los proveedores o a las autoridades competentes que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses delas y los consumidores;

17. Publicar a través de la Red de Alerta Rápida, los productos y servicios que con motivo de las verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;

18. Aplicar las medidas precautorias previstas por la Ley; las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

19. Condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;

20. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, que se den con motivo de la actualización de las leyes competentes;

21. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos;

22. Contribuir al logro de los objetivos de los Comités en los que forma parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;

23. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conllevan al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal, conforme al ámbito de su competencia, y

24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo

Planear, coordinar, y evaluar las acciones en las Unidades Administrativas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y fungir como enlace con otras unidades de la Procuraduría, para lograr los fines que establece la Ley y celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia.

Funciones

1. Vigilar que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y sus áreas sustantivas, den cabal cumplimiento a las solicitudes de información turnadas a través de oficios, volantes e informes promovidos por las demás Unidades Administrativas de la Institución;
   Dar atención a los acuerdos derivados de las reuniones, comisiones y comités, que asista como la o el representante de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

2. Presentar los informes necesarios a la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza del estado que guardan los asuntos tramitados en las Unidades Administrativas a su cargo;

3. Tramitar y dar el seguimiento legal correspondiente a los Convenios de Colaboración firmados por la institución que sean del ámbito de su competencia, así como emprender los mecanismos de acción necesarios para su correcta y efectiva aplicación dentro de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

4. Autorizar la información que será publicada a través de la Red de Alerta Rápida, revisando el contenido y sustento de las mismas;

5. Promover la transparente y eficaz gestión de los trámites y servicios administrativos relacionados con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

6. Controlar el intercambio de información para el buen desempeño de las Unidades Administrativas;

7. Llevar a cabo a los indicadores que les correspondan conforme al ámbito de su competencia y dar el seguimiento correspondiente;

8. Promover la transparente y eficaz gestión de los trámites y servicios administrativos relacionados con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza a través de la Ventanilla de Proveedor Responsable;

9. Coordinar el sistema de informe mensual para la generación de indicadores estratégicos de gestión, monitoreo y transparencia;

10. Crear los mecanismos de mejora necesarios, para lograr que el Archivo de Trámite cuente con una organización sistemática, secuencial y ordenada de los expedientes administrativos, que las Unidades Administrativas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza han dejado bajo su resguardo;

11. Llevar a cabo la Coordinación y supervisar la administración, distribución y control de los hologramas y precintos;

12. Coordinar y controlar los proyectos ejecutivos y especiales que llevan las áreas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, para el mejor desarrollo de las atribuciones conferidas;

13. Establecer convenios de colaboración entre organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, civiles y sociales interesadas en la transparencia y participación ciudadana en materia de verificación y vigilancia y de temas de su competencia;

14. Establecer el monitoreo e interacción de las organizaciones participantes en los programas y procesos de verificación y vigilancia;

15. Programar, realizar y cubrir eventos relacionados con la transparencia y participación ciudadana, para mejorar los procedimientos de verificación y vigilancia;

16. Coadyuvar en las auditorías, revisiones e intervenciones practicadas por el Órgano Interno de Control en las Unidades Administrativas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y en su caso participar en la solventación de las observaciones;

17. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección para mantenerlo actualizado;

18. Asesorar y mantener informado a el o la titular de la Subprocuraduría sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;

19. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y

20. Las demás que la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, le confiera e instruya.

Plaza de carácter eventual.

Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva

Objetivo

Brindar servicios bajo un enfoque de integralidad, para atender y asesorar a la o el proveedor, fomentando el acato a las disposiciones normativas que conduzcan a las mejores prácticas comerciales propias de una o un proveedor responsable; Así como recibir e ingresar los trámites relacionados con las funciones de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Funciones

1. Garantizar la transparencia y la calidad en la prestación de los trámites y servicios, así como información eficaz;

2. Mantener actualizado el tablero informativo, sobre los servicios que en el área de atención se ofrecen, así como los requisitos, costos y tiempos de atención de cada uno de ellos;

3. Supervisar constantemente las labores que desempeña el personal que atiende la Ventanilla de Proveedor Responsable ubicada en el espacio físico denominado Contacto Ciudadano, así como recibir a los usuarios(as) y resolver de primera instancia los problemas que se susciten en el área;

4. Supervisar que los sistemas de control interno: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Sistema Integral de Control (SIC) y Administrador de Procesos de Verificación (APV) funcionen adecuadamente, con el objetivo de brindar la mejor atención posible y en el menor tiempo a los usuarios(as);

5. Mantener una base de datos histórica respecto de la compraventa de / Hologramas tipo UI, para realizar las solicitudes de compra y mantener una existencia, hasta el término del ejercicio anual;

6. Proyectar la solicitud de compra anual y dotación trimestral de / Hologramas tipo UI (de acuerdo con la Regla décima de la Lista de Instrumentos de Medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, publicada en el DOF el 16 de abril de 2016);

7. Turnar a la UA responsable los trámites y servicios ingresados por la Ventanilla de Proveedor Responsable, para que ellos se encarguen de realizar el debido tratamiento;

8. Elaborar un reporte diario de los trámites ingresados, señalando si ya fue remitido a la UA correspondiente y remitirlo a la o el superior, y

9. Generar proyectos de mejora en la atención de trámites a la ciudadanía de acuerdo a sus necesidades y remitirlo a la o el superior jerárquico para su revisión.

Plaza de carácter eventual.

Departamento B adscrito a la Dirección Ejecutiva

Objetivo

Administrar los expedientes activos de las Unidades Administrativas dependientes de la SPVDC, mediante controles ágiles y eficientes, que permitan la adecuada organización, seguimiento, recuperación, y conservación de la documentación de archivo.

Funciones

1. Administrar la documentación oficial, a través de mecanismos que garanticen el manejo expedito y controlado de expedientes;

2. Supervisar que los documentos que ingresen al área de archivo se turnen de manera inmediata a través de los trámites que les correspondan con la debida discreción y eficiencia, para asegurar su cumplimiento;

3. Archivar los documentos gestionados, a través del orden lógico de los antecedentes para garantizar su fácil localización y consulta;

4. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, así como las disposiciones en materia de archivos de la Administración Pública Federal;

5. Controlar la documentación recibida y turnada, mediante la elaboración de reportes mensuales;

6. Llevar un registro estadístico de la documentación recibida y elaboradora por las áreas que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y reportarla a su superior jerárquico de manera mensual, y

7. Realizar arqueos de archivo, para la evacuación de expedientes inactivos y documentos que han caducado.

Plaza de carácter eventual.

Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva

Objetivo

Coordinar las actividades de recepción, control y distribución de los Hologramas tipo UI, con la finalidad de realizar la conciliación en su compra y el destino final de cada uno de ellos.

En lo referente a los hologramas tipo PROFECO, con base al reporte de entrega de trámites que envía el Departamento de Atención a los Proveedores, se entregan hologramas a las Direcciones Generales de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y Verificación y Defensa de la Confianza.

Funciones

1. Proponer las especificaciones técnicas que deben cumplir los hologramas tipo Profeco y tipo UI, y los precintos, así como de la proyección, uso y control de los mismos;

2. Gestionar ante la Coordinación Administrativa la adquisición de los precintos y hologramas tipo Profeco y tipo UI;

3. Recibir, administrar y distribuir los precintos y hologramas tipo Profeco y tipo UI;

4. Revisar que todos los hologramas deberán estar asociados a un Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), por lo que si por alguna razón imputable al solicitante del servicio, no es posible su colocación en el instrumento de medición correspondiente, éstos deberán integrarse y resguardarse en el expediente de verificación;

5. Revisar los archivos y documentos que envían las Unidades de Inspección Acreditadas para la carga al Sistema de Control de Hologramas;

6. Supervisar que la información que envían las Unidades de Inspección se apegue al Layout establecido;

7. Verificar que la información se pueda consultar en el Portal de la PROFECO;

8. Resguardar el soporte documental y los Hologramas no utilizados durante el ejercicio fiscal;

9. Resguardar el soporte documental y los Hologramas reportados como (extraviados, dañados, robados, pegados en instrumentos de medición no comerciales);

10. Solicitar a las Unidades de Inspección que hologramas tienen pendientes de trámite y destino final;

11. Realizar la conciliación de los hologramas vendidos a las Unidades de Inspección;

12. Revisar que la información se reciba de manera oportuna;

13. Atención a escritos de la Unidades de Inspección, en relación a; pagos indebidos, reposición de hologramas defectuosos;

14. Con base al Reporte Entrega de Trámites, enviado por el Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva, se entregan Hologramas Tipo PROFECO, a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza;

15. La entrega de Hologramas tipo PROFECO, a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, es a solicitud de ellos soportado por oficio;

16. Integrar los expedientes de archivo conforme a la normatividad vigente, y

17. Solicitar a las Oficinas de Defensa del Consumidor y a las Entidades de Acreditación durante los primeros cinco días hábiles del mes de enero del siguiente ejercicio, que remita, a más tardar el último día hábil de ese mismo mes, los hologramas tipo UI sobrantes que por cualquier causa no haya utilizado.

Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva

Objetivo

Coordinar la gestión, emisión y publicación de alertas en la Red de Alerta Rápida de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, para evitar la comercialización de productos inseguros en el mercado nacional.

Funciones

1. Asesorar sobre la aplicación de criterios para la gestión, y en su caso, emisión de alertas conforme a la normatividad aplicable;

2. Coordinar la emisión y publicación de alertas de productos inseguros con la finalidad de informar a las y los consumidores sobre productos que afecten su economía y seguridad;

3. Elaborar la agenda de reuniones con las o los representantes legales de empresas involucradas en la emisión de alertas para establecer acuerdos entre la Procuraduría y dichos(as) representantes;

4. Proveer de capacitación y asesoría al personal de Oficinas de Defensa del Consumidor relativa al procedimiento para la gestión, y en su caso la emisión de una alerta;

5. Coordinar a las diferentes autoridades emisoras de alertas para propiciar el intercambio de información, evitando su duplicidad de información y mejorando los canales de comunicación interinstitucionales;

6. Monitorear, investigar y dar seguimiento a alertas internacionales para evitar la comercialización de productos importados que incumplan con la normatividad aplicable en México;

7. Elaborar y dar seguimiento a requerimientos de información a empresas responsables de productos susceptibles de ser alertados, con el objetivo de contar con información que permita la evaluación de riesgos en caso de emitir una alerta;

8. Elaborar reportes estadísticos que serán generados con ayuda del software de la Red de Alerta Rápida, con la finalidad de proveer datos numéricos que conlleven a la realización de estudios de mercado;

9. Proponer mejoras en la plataforma informática de la Red de Alerta Rápida para eficientar la emisión de alertas y la elaboración de reportes;

10. Integrar los expedientes de archivo conforme a la normatividad vigente;

11. Proporcionar a la o el titular información relacionada con la atención de los asuntos solicitados a la Subprocuraduría, con el objetivo de la mejor toma de decisiones;

12. Analizar las solicitudes que ingresan al área con la finalidad de facilitar el control y seguimiento de los asuntos en trámite;

13. Establecer alternativas de solución y los criterios a seguir para el desahogo de los asuntos solicitados en la Subprocuraduría;

14. Coordinar y asistir a las reuniones de trabajo en las que participe la o el titular, con la finalidad de dar seguimiento a los acuerdos para su atención oportuna;

15. Coordinar las áreas que integran la Subprocuraduría para la intervención de asuntos que requieran una respuesta urgente, con la finalidad de dar propuestas y soluciones para su desahogo;

16. Asesorar a la o el titular acerca de especificaciones jurídicas en su ámbito de competencia, para garantizar los derechos de las y los consumidores;

17. ;Verificar y participar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia proporcionando la información requerida por las instancias competentes;

18. Elaborar y proponer proyectos y convenios de colaboración con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, civiles y sociales en materia transparencia para que la ciudadanía cuente con mayor información acerca de los procedimientos de verificación y vigilancia;

19. Coordinar la actualización del directorio de contacto de las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, civiles y sociales que participan en las actividades tendientes a la trasparencia de los procedimientos de verificación de bienes, productos, servicios, gas L.P. y combustibles líquidos;

20. Establecer vínculos de comunicación y formas de participación conjunta para obtener una cultura de transparencia en materia de verificación y vigilancia;

21. Coordinar, las relaciones públicas entre las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y las organizaciones a fin de intercambiar información en materia de trasparencia;

22. Canalizar las solicitudes de información, practicadas por las y los ciudadanos a las diferentes Unidades Administrativas que integran la Subprocuraduría;

23. Participar en la atención de las auditorías internas y externas las actividades necesarias para proporcionar la información que requieran esas instancias supervisoras;

24. Coordinar, y controlar el manejo de archivos documentales y electrónicos del departamento para que se mantenga actualizado el acervo de información;

25. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por las o los superiores jerárquicos para que con base en la información solicitada tengan mayores elementos en la toma de decisiones;

26. Desarrollar actividades de colaboración con la ciudadanía en materia de transparencia, con la finalidad de promover la cultura de la denuncia;

27. Organizar mesas de trabajo con las diversas Unidades Administrativas que conforman la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza para la erradicación de indebidas prácticas en el servicio público, y

28. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Plaza de carácter eventual.

Departamento E adscrito a la Dirección Ejecutiva

Objetivo

Elaborar las resoluciones de los Recursos de Revisión presentados por las o los particulares dentro de los procedimientos en materia de verificación y vigilancia en las áreas que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad establecida.

Funciones

1. Revisar que los expedientes recibidos por las áreas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza se encuentren debidamente integrados;

2. Elaborar las resoluciones de los Recursos de Revisión conforme a la Ley y velando los derechos de las y los consumidores;

3. Elaborar un proyecto de resolución para un expediente con recursos de revisión;

4. Realizar los trabajos de investigación en materia de verificación y vigilancia que permitan mejorar la operatividad en las diversas áreas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

5. Coadyuvar con las distintas áreas que integran la Procuraduría Federal del Consumidor para lograr una excelente comunicación y colaboración en beneficio y defensa de los derechos de la y el consumidor;

6. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por las o los superiores jerárquicos para que con base en la información solicitada tengan mayores elementos en la toma de decisiones;

7. Colaborar en la atención de la auditoría interna y externa a fin de proporcionar la información requerida por parte de las instancias evaluadoras;

8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya la o el superior jerárquico;

9. Integrar los expedientes de archivo conforme a la normatividad vigente, y

10. Verificar que los expedientes recibidos por las áreas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza se encuentren debidamente integrados.

    Plaza de carácter eventual.

Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo

Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, en cumplimiento a la normatividad establecida por las instancias correspondientes, apoyando el cumplimiento de los programas sustantivos y administrativos establecidos por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Funciones

1. Programar y acordar con la o el titular de área, para resolver las acciones en materia de Recursos Humanos, Financieros, Materiales y/o Informáticos, que se presenten de forma ordinaria y/o extraordinaria en las diferentes unidades que conforman la SPVDC;

2. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto, así como administrar, controlar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros asignados a las diferentes unidades que conforman la SPVDC;

3. Coordinar las contrataciones del personal tanto de plaza como eventuales y de honorarios;

4. Atender las solicitudes de impresión de credenciales de verificación de la Dirección General de ODECO, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

5. Coordinar la asignación de beneficios, conforme al programa anual de estímulos y recompensas y las necesidades de capacitación, a fin de que el personal realice sus funciones con los conocimientos de acuerdo a sus necesidades;

6. Participar en los comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios, el de obra pública y el de bienes muebles, en los que la SVDC forma parte, fungiendo como vocal suplente;

7. Gestionar la adquisición de bienes de consumo y de inversión, así como, la baja por pérdida, o robo y/o desuso;

8. Representar los actos administrativos aplicables a bienes y personas que por diversos incidentes de carácter contingente se efectúan en las áreas de la unidad responsable;

9. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

10. Coordinar el levantamiento físico del inventario anual de bienes instrumentales, y

11. Informar a la o el titular de la SVDC, sobre las actividades administrativas a realizar, así como de los resultados obtenidos.

Plaza de carácter eventual.

Departamento A adscrito a la Coordinación Administrativa

Objetivo

Gestionar la evaluación del personal, selección y contratación, el pago de remuneraciones, incentivos y prestaciones de las Unidades Responsables que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, con la finalidad de contar con personal que contribuyan al cumplimiento de las responsabilidades y el logro de los objetivos.

Funciones

1. Gestionar el registro de altas, bajas, promoción, continuidad de movimientos y reingresos, del personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

2. Gestionar la emisión de constancias de nombramiento para los movimientos de alta, promoción, continuidades y reingreso de las o los servidores públicos de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

3. Emitir reportes de asistencia del personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, así como la solicitud de los descuentos cuando la normatividad sea aplicable;

4. Gestionar los periodos vacacionales de las o los servidores públicos de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, ingresados previamente en el SIIP;

5. Gestionar ante la DGRH, el proceso de emisión de credenciales de identificación del personal;

6. Operar el proceso de impresión y destrucción de credenciales de verificación;

7. Enviar a la DGRH las cédulas del proceso de evaluación del desempeño del personal de nivel operativo de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

8. Dar seguimiento al proceso de medición del clima y cultura organizacional;

9. Tramitar ante la Dirección General de Recursos Humanos reconocimientos y estímulos, y capacitación del personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza por desempeño destacado;

10. Comprobar la nómina de pago, de acuerdo al calendario marcado por la ante la Dirección General de Recursos Humanos, y

11. Integrar los expedientes de archivo conforme a la normatividad vigente.

Departamento B adscrito a la Coordinación Administrativa

Objetivo

Gestionar el ejercicio de recursos financieros, autorizados por la DGPOP, de acuerdo a los programas y actividades encomendadas, a fin de que las Unidades Responsables que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, cuenten con los recursos y herramientas para contribuir con el cumplimiento de objetivos y metas.

Funciones

1. Elaborar conjuntamente con las Direcciones Generales el anteproyecto de presupuesto, de las diferentes áreas que integran la Subprocuraduría, con el objeto de llevar a cabo el análisis y la programación de los recursos por solicitar;

2. Tramitar y administrar los recursos financieros, radicados mensualmente para viáticos y pasajes nacionales e internacionales, viáticos de carácter urgente;

3. Revisar la documentación fiscal de los gastos a comprobar que las o los comisionados efectúan durante los operativos, de acuerdo a lo establecido en el Código Fiscal de la Federación y compulsar ante el Servicio de Administración Tributaria su autenticidad;

4. Elaborar los formatos oficiales: Oficio de Comisión, Comprobación de Viáticos y Pasajes, Informe de Comisión y Notificación de gastos no ejercidos, para el envío de las comprobaciones, en las fechas establecidas, como lo marca la DGPOP;

5. Elaborar mensualmente las conciliaciones bancarias, con la finalidad de dar a conocer la aplicación de los recursos;

6. Gestionar los recursos destinados para los gastos administrativos que se generan por mantenimiento de vehículos (carga de combustible, verificación, resguardos, refacciones, etc.), pasajes locales y compra de papelería, etc., de las brigadas foráneas durante los operativos;

7. Gestionar ante la Dirección de Servicios Generales los incidentes de robo, extravío o siniestros del mobiliario y equipo con la aseguradora;

8. Tramitar la adquisición de sellos autoadheribles, preciadores, mantas entre otros, mediante el Sistema Integral de Información y Proceso (SIIP);

9. Gestionar los requerimientos para eventos especiales en instalaciones propias o fuera de esta Institución;

10. Gestionar la autorización para ejercer los recursos en las partidas que se encuentran centralizadas, ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales;

11. Elaborar los convenios de colaboración con el Centro de Ingeniería y Desarrollo Industrial (CIDESI) para la calibración y mantenimiento de los instrumentos y equipos de medición de la Direccion General de Verificación y Defensa de la Confianza y de Combustibles, Direccion General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

12. Integrar los expedientes de archivo conforme a la normatividad vigente;

13. Coadyuvar con el/la Coordinador(a) Administrativo a Elaborar y Levantar el Inventario Anual de cada una de las Unidades Administrativas de la Subprocuraduría, así como su conciliación con el Almacén General;

14. Coadyuvar con el/la Coordinador(a) Administrativo, para llevar acabo los convenios de calibración y mantenimiento de los instrumentos de medición con los que cuenta la Institución a nivel Nacional y que son dados a través del CIDESI;

15. Realizar los trámites ante la Dirección General de Informática, las altas, bajas y reasignaciones de aparatos celulares a cada una de las diferentes Unidades Administrativas que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

16. Realizar los trámites ante la Dirección General de Informática, las altas, bajas y reasignaciones de Equipo de Cómputo y Memorias Bam (banda ancha móvil), para los Verificadores de las diferentes Unidades Administrativas que integran la Subprocuraduría;

17. Gestionar y tramitar las solicitudes de Servicio y mantenimiento de Vehículos de cada una de las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, ante la Dirección General de Servicios Generales, así como de las Brigadas Foranes;

18. Solicitar ante el almacén general los requerimientos de papelería mensual solicitados por cada una de las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

19. Controlar del uso de cajones de estacionamiento de los funcionarios de las diferentes áreas que conforman la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, y

20. Gestionar los requerimientos para eventos especiales en instalaciones propias o fuera de esta Institución.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo.

Planear, ordenar y dirigir la verificación y vigilancia a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, de oficio o a petición de parte, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos jurídicos aplicables, y en su caso, ordenar las medidas precautorias, de apremio y sanciones, para garantizar relaciones comerciales equitativas y evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores.

Funciones.

1. Autorizar las ordenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;

2. Proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos sobre el ejercicio de las funciones y actividades de verificación y vigilancia encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como aquellas que, estando dentro de su competencia sean ejercidas de forma desconcentrada por las ODECO en términos de la Ley;

3. Proponer a la/el Subprocurador/a Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos para la imposición de sanciones de acuerdo con las leyes y demás disposiciones aplicables;

4. Proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos y programas de verificación y vigilancia que realizan las ODECO, supervisar y evaluar su cumplimiento;

5. Proponer a la/le Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos para la correcta actuación del personal que realice funciones y actividades de verificación y vigilancia, así como los relativos al levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación;

6. Proponer a al/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos deban aplicar las ODECO para la evaluación del desempeño del personal que realice las funciones y actividades de verificación y vigilancia;

7. Suscribir las actuaciones y resoluciones que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley y los ordenamientos jurídicos aplicables;

8. Autorizar 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;

9. Gestionar y autorizar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;

10. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes, productos y servicios;

11. Requerir cuando corresponda, de las autoridades, los proveedores y consumidores, la información o documentación necesaria conforme al marco normativo aplicable;

12. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia, información comercial y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

13. Sustanciar los recursos de revisión y revocación que presente los particulares en contra de sus resoluciones, así como resolver los interpuestos en relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;

14. Expedir las credenciales al personal de Profeco que realiza funciones y actividades de verificación y vigilancia;

15. Ordenar y autorizar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos, mercancías o se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

16. Acordar y coordinar acciones de protección al consumidor con proveedores e instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

17. Ordenar la modificación a los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables;

18. Autorizar la comisión de los servidores públicos que realizan visitas de verificación y vigilancia, ya sea de manera individual o conjunta;

19. Atraer cuando corresponda, los procedimientos por infracciones a la Ley iniciados en las ODECO, en el ámbito de su competencia;

20. Coordinar y supervisar las funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de verificación y vigilancia;

21. Autorizar el monitoreo a establecimientos comerciales para actualización de padrón, muestreo de productos y evaluaciones de la conformidad;

22. Autorizar el análisis, la asesoría y capacitación en información comercial, resolver consultas y orientar a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

23. Autorizar mediante acuerdo los requerimientos de información o documentación necesaria de las autoridades, los proveedores y los consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;

24. Autorizar la comisión de los servidores públicos de manera individual o conjunta que practicarán las visitas de las ODECO;

25. Acordar con la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;

26. Proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, la realización de convenios de colaboración con otras Dependencias o Entidades, con organismos privados, proveedores, consumidores u organizaciones;

27. Requerir a proveedores o a autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, o evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, autorizar su publicación en periódicos de circulación nacional o local;

28. Aprobar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, administrar los recursos presupuestales que le sean asignados;

29. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

30. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

31. Elaborar y proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza los programas de capacitación que en materia de verificación y vigilancia se requieran en la Dirección General y en las ODECO;

32. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, , entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

33. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

34. 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;

35. Aprobar el envío de los informes sobre el ejercicio del presupuesto y avances en la ejecución del programa a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;

36. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa bajo su responsabilidad;

37. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;

38. Establecer y validar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de verificación y vigilancia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;

39. Fungir como miembro de aquellos comités internos o externos en los que la DGVDC forme parte;

40. Coordinar de forma física o electrónica la integración y resguardo del acervo documental de la DGVDC, y

41. Desarrollar aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles

Objetivo

Coordinar, ordenar y supervisar las acciones de verificación de oficio y a petición de parte en materia de Gas L.P., Gasolina y otros combustibles líquidos llevados a cabo en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., vehículos de reparto de recipientes transportables, vehículos auto-tanque y estaciones de servicio de la República Mexicana, para procurar que la comercialización y distribución se realice dentro del marco jurídico.

Funciones

1. Prescribir la verificación y vigilancia, de oficio o a solicitud del consumidor, en los términos previstos en la ley y de la Ley de Infraestructura de la Calidad, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones en materia de combustibles;

2. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

3. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;

4. Proponer al Superior Jerárquico, transmitir y emplear, las políticas, criterios y lineamientos para la verificación y vigilancia en materia de combustibles, y supervisar y evaluar su ejecución;

5. Proponer al Superior Jerárquico, transmitir y emplear, los lineamientos y criterios para las sanciones, que se derive de las acciones de verificación y vigilancia en materia de combustibles y supervisar y evaluar su ejecución;

6. Proponer al Superior Jerárquico, transmitir y emplear, los lineamientos para el adecuado comportamiento y evaluación del desempeño del personal que realice las acciones de verificación en materia de combustibles, así como la elaboración, calificación y dictaminación de las actas de verificación; y supervisar y evaluar su ejecución;

7. Secundar todo tipo de verificaciones y los resultados que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su ejecución, conforme a la ley y ordenamientos jurídicos pertinentes;

8. Establecer y utilizar las medidas precautorias y de a premio e aplicar las sanciones conducentes, así como instaurar las medidas necesarias para su ejecución;

9. Sistematizar la atención de las denuncias de los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles;

10. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

11. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de verificación y vigilancia y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

12. Acordar con el/la Subprocurador(a) el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;

13. Proponer y elaborar previa opinión de el/la Subprocurador(a) de Verificación, lineamientos y criterios en materia de verificación de combustibles a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;

14. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones de la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

15. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicarlo en periódicos de circulación nacional, regional o local;

16. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

17. Dirigir y coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

18. Establecer y validar los indicadores estratégicos y/o de gestión de su competencia; así como adoptar las medidas para su cumplimiento;

19. Participar en los comités Institucionales en los que la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles forme parte;

20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya su superior jerárquico;

21. Proponer a el/la Subprocurador(a), la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados;

22. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;

23. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

24. 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;

25. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

26. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;

27. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

28. Administrar los recursos presupuestales asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes; así como elaborar informes sobre el ejercicio del presupuesto y avances en la ejecución de sus programas, y

29. 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.

Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Objetivo

Planear, coordinar, asignar y evaluar las actividades que realiza la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC) encaminadas a verificar la calidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con la finalidad de defender y promover los derechos de las y los consumidores.

Funciones

1. Vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad, las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y demás normatividad aplicable en el desempeño de las funciones del personal que se encuentra a su cargo;

2. Participar en la elaboración del programa de estudios de calidad de cada ejercicio;

3. Solicitar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades encomendadas a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

4. Promover 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 le han sido encomendadas;

5. Apoyar las tareas de verificación metrológica que realicen las unidades administrativas de la Procuraduría facultadas para ello;

6. Atender las solicitudes de particulares para la elaboración de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado;

7. Recabar y proporcionar la información relativa al comportamiento histórico de las actividades que lleva a cabo la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, con el fin de orientar a las áreas de verificación en el desempeño de sus actividades;

8. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, lineamientos relativos a la elaboración de análisis e investigaciones sobre los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado;

9. Procurar que el personal de su adscripción desempeñe actividades relativas a la competencia técnica, normalización y evaluación de la conformidad, conforme a lo establecido en la Ley de Infraestructura de la Calidad;

10. Autorizar y suscribir el proyecto de presupuesto de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

11. Administrar los recursos financieros que le sean ministrados para el desempeño de sus atribuciones, en estricto apego a las leyes, reglamentos y demás normatividad aplicable;

12. Informar a la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza respecto de las actividades y proyectos que se desempeñan en la unidad administrativa;

13. Dirigir el Comité de Calidad de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y vigilar el cumplimiento de los procedimientos implementados por el Sistema de Gestión de la Calidad;

14. Promover prácticas de seguridad e higiene en el manejo de equipos, reactivos y materiales;

15. Coordinar la ejecución de los programas implementados por el Gobierno Federal, la Procuraduría y la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en el ámbito de su competencia;

16. Impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir en la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

17. Dirigir las acciones necesarias para la solventación de observaciones emitidas en las auditorías internas y/o externas;

18. Supervisar las actividades encaminadas a prevenir y en su caso solventar las no conformidades levantadas en las auditorías internas y/o externas;

19. Asistir a reuniones de normalización cuando se establezcan especificaciones y/o métodos de prueba aplicables a la evaluación de la conformidad de bienes y/o productos, previa comisión de la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

20. Autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión aplicables a la unidad administrativa, así como dirigir la adopción de medidas pertinentes para garantizar su cumplimiento;

21. Supervisar sean cumplidas las obligaciones en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales que le resulten aplicables a la unidad administrativa;

22. Promover el uso eficiente de los recursos asignados, observando las medidas de austeridad y ejercicio responsable del gasto público emprendidas por el Gobierno Federal, y

23. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes a sus facultades y competencia.