PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

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

7 de diciembre de 2023

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. María Isabel Castillo Luna Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	12 de diciembre de 2007	Elaboración derivada de la conformación, autorización y difusión del Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación, permitiendo establecer los procedimientos operativos necesarios con la finalidad de lograr un óptimo desempeño de las actividades Institucionales. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Extraordinaria de 2007 (12-12-2007).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	8 de julio de 2010	Manual de procedimientos actualizado para cumplir con lo establecido en el Manual Especifico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación y mejorar la operación, en cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria 2010 del Comeri; en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri, en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010 (08-07-2010).
02	30 de julio de 2014	Se realiza la actualización del presente Manual, derivado de las líneas de acción que establece el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa de Desarrollo Innovador y el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013 – 2018, así como en cumplimiento al Acuerdo por los 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. Asimismo, se integra el lenguaje incluyente y principios de igualdad de conformidad con la Norma Mexicana de Igualdad laboral entre mujeres y hombres. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14).
03	16 de mayo de 2019	Se lleva a cabo la actualización derivado de la Migración del *Procedimiento para adquirir, distribuir y controlar holograma y precintos* de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Coordinación General de Administración a la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación, dadas las facultades que la ley le otorga, como resultado de una mejora organizacional y de procesos de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Extraordinaria de 2019 (16-05-19).
04	21 de diciembre de 2020	Actualización Derivada de la publicación del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor así como del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019 y 30 de enero de 2020 respectivamente. Asimismo, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Por otra parte se incluye un nuevo procedimiento denominado “Procedimiento para la emisión de alertas y llamados a revisión”. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
05	7 de diciembre de 2023	La actualización del presente manual deriva del compromiso establecido en el Programa Anual de trabajo de revisión de normas internas de la Entidad para este ejercicio fiscal 2023, así como para dar cumplimiento a la línea puntual 1.1.4. del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024 (PROIGUALDAD), así como la actualización del marco jurídico. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Introducción 5

II. Objetivo 7

III. Glosario 8

IV. Normatividad Aplicable 16

V. Mapa de Procesos 24

VI. Procesos sustantivos de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza. 25

VII. Procedimientos 27

I. Introducción

La Procuraduría Federal del Consumidor, a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, mediante las acciones de verificación y vigilancia es responsable de proteger los intereses de los consumidores y hacer efectivos sus derechos con el fin de fomentar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de quienes comercializan productos y servicios.

En este sentido, los trámites y servicios que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, ofrece a la comunidad empresarial y ciudadanos, contribuyen a la protección al consumidor al encontrar en el mercado, productos y servicios que cumplen con la normatividad, y en la medición de los productos que adquiere, reciba justo lo que paga.

A partir del dos de diciembre del 2009 la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) transforma su Centro Integral de Servicios (CIS) en Área de Contacto Ciudadano (CC), estableciendo para tal efecto, el mecanismo de atención que permitan brindar el servicio en forma certera y transparente. Sin embargo es menester distinguir que históricamente se mezcló la función del CC relacionada principalmente con quejas y denuncias con los trámites solicitados por los proveedores como la calibración o capacitación. Es importante entonces distinguir las actividades de cada oficina y por lo tanto reconocer las funciones y acciones realizadas por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, para atender a los proveedores y las Unidades de Inspección (UI), mediante la mención expresa a la Ventanilla de Proveedor Responsable (VPR) la cual se consolida como el espacio donde la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza brinda servicio y asesoría a los proveedores

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras constantes, éste deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación sea de índole orgánico-funcional, o bien jurídico-administrativo dentro de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, lo cual constituye una responsabilidad de dicha unidad administrativa y de las áreas que la integran para proporcionar la información que facilite su actualización.

Por otra parte en el mismo ordenamiento en su numeral 28, se señala que en los Estados Unidos Mexicanos, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que al tenor dispone: “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 su actividades laborales.

II. Objetivo

Establecer los procedimientos operativos para estandarizar las actividades sustantivas de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, con la finalidad de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de éstas, asimismo integrar a todos/as las y los servidores públicos involucrados en la realización de las actividades y su tramo de responsabilidad forjando un espíritu de servicio, transparencia y compromiso con la ciudadanía, así como para el logro de los objetivos institucionales, adicionalmente es una herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso.

III. Glosario

Acta de levantamiento de la medida precautoria. Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro de los sellos colocados 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.

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.

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

Administrador de Procesos de Verificación. 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, **sus siglas son APV**.

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, 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. Aviso o advertencia dirigida a la población consumidora en general, difundida a través de cualquier medio de comunicación, relativa a la comercialización de productos, bienes y servicios, defectuosos, dañinos o que pueden poner en peligro la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor.

Aseguramiento. Aseguramiento. Medida precautoria impuesta a los bienes o productos que se comercializan por un establecimiento comercial, por el incumplimiento con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, normas oficiales mexicanas o en otras disposiciones jurídicas aplicables, cuyo cumplimiento corresponda verificar a la Profeco.

Apercibimiento. Apercibimiento. Prevención que la Profeco formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado, y que es asentada en el acta de visita de verificación por parte del verificador, consistente en exhortar a los proveedores para que subsanen la irregularidad o la práctica comercial abusiva detectada durante el desarrollo de la diligencia.

Calibración. El conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores en la medición de un instrumento para medir, así como otras características metrológicas.

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.

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

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

Denuncia. Comunicación verbal o escrita realizada por cualquier persona a la Profeco, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacerle de su conocimiento, hechos que constituyan presuntas violaciones cometidas por los proveedores de bienes, productos y servicios a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros (LTOSF) y Normas Oficiales Mexicanas (NOMS) y demás disposiciones aplicables.

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. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Distribución. Acción y efecto de distribuir (dividir algo, dar a algo el destino conveniente, entregar una mercancía). La distribución, en este caso, es el proceso que consiste en hacer llegar físicamente el producto.

Dummy. Es el prototipo en una escala real de la propuesta de publicación, en el que se puede considerar la totalidad de elementos de manera visual, que se van a usar en la producción final.

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.

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.

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

Holograma. 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 Quinta Regla General de la LISTA de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las reglas para efectuarla (DOF18/04/2016).

Holograma tipo Profeco. 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, utilizados por personal de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Holograma tipo UI. 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, utilizados por las Unidades de Inspección.

Igualdad de Género. Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

Inmovilización. Medida precautoria que se aplica para evitar, mediante la colocación de sellos, que un producto o instrumento de medición que no cumple con la norma oficial mexicana específica se comercialice o se utilice para transacciones comerciales.

Instrumento de medición. Es el medio técnico con el cual se efectúan o determinan mediciones o magnitudes que comprenden las medidas materializadas y los aparatos medidores.

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.

Llamado a revisión. Comunicación, difundida por cualquier medio de comunicación, a través de la cual se informa al consumidor la existencia de bienes, productos o servicios defectuosos, dañinos o que puedan poner en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores, emitida con la finalidad de que se revise, repare y, en su caso, reemplace aquel bien, producto o servicio que genere los riesgos antes señalados, derivada de la información que de esa circunstancia proporcionen a la Procuraduría los proveedores.

Medida Precautoria. Acto de la autoridad impuesto de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de evitar que se afecten los derechos, la vida, la salud, la seguridad y la economía de los consumidores.

Metrología. Ciencia de las mediciones.

Multa. Sanción económica que aplica la autoridad en casos de encontrar violación a las Normas Oficiales Mexicanas, a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) o a la Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC)..

Multa / Medio de apremio. Aquella que impone la autoridad por el desacato a una orden o bien a un requerimiento debidamente fundado y motivado.

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 Oficial Mexicana (NOM). 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.

Notificación. Es el medio legal por el que se da a conocer a las partes o a un tercero del contenido de una determinación de la autoridad.

Oficinas Centrales. Espacio físico en el cual se ubican algunas de las unidades administrativas de la PROFECO señaladas en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y que se encuentran dentro del edificio sede de la Procuraduría. Sus siglas son OC**.**

Oficina de Defensa del Consumidor. Unidad administrativa de la Profeco, para el efectivo ejercicio de sus atribuciones y atención oportuna de los consumidores, en las zonas de mayor concentración de operaciones comerciales de cualquier tipo. Sus siglas son ODECO.

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.

Perspectiva de Género. Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Plataforma de Vigilancia Permanente de Hologramas (PVPH): Sistema digital de hologramas, utilizado para el monitoreo del uso y aplicación de los hologramas en sitio.

Plataforma de Calibración en Línea (PCS): Sistema Digital a cargo de PROFECO, mediante el cual se gestionan las solicitudes y pagos por los servicios de verificación para ajuste por Calibración en Línea.

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

Precinto. Dispositivo oficial de seguridad que es colocado en los instrumentos de medición y que garantiza que estos no sean manipulados o alterados para la venta de combustibles líquidos en perjuicio de las y 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).

Proveedor. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfruté de bienes, productos y servicios. (Art. 2, Frac. II de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Proyecciones. Planificación que se lleva a cabo con la finalidad de lograr un resultado o cumplir una meta.

Queja. Reclamación realizada por el consumidor de manera individual o grupal con base en la LFPC, y presentada ante la PROFECO en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, en contra de los proveedores de bienes, productos o servicios, previo cumplimiento de los requisitos contenidos en el artículo 99 de dicha ley.

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 proveedor a alguno de los preceptos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de Infraestructura de la Calidad, las Normas Oficiales Mexicanas 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 instrumento. Sello adherible con la leyenda “INSTRUMENTO NO APTO PARA TRANSACCIONES COMERCIALES”, número de folio y sello oficial de Profeco.

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 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. Cualquier beneficio o actividad proporcionado por la PROFECO en el ámbito de su competencia que brinda a los particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Sistema Integral de Control. 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, sus siglas son SIC.

Sistema Integral de Información y Procesos. Es un sistema de control interno utilizado por La Ventanilla de Proveedor Responsable para la emisión de líneas de captura y reportes de factura de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, sus siglas son SIIP.

Trámite. Es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia u organismo descentralizado.

Unidades de Inspección (UI´S). Los organismos de certificación, laboratorios de prueba de calibración y unidades de inspección reconocidos por una entidad de “acreditación” para la evaluación de la conformidad. (Art. 53° LIC).

Usuario/a. Persona física o moral que solicita un trámite o servicio proporcionado por Profeco.

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. A 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 la (LIC).

Vigilancia. Al acto por el cual la autoridad competente constata ocularmente la supervisión de las actividades comerciales y su cumplimiento con la LFPC.

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´S).

Unidad Administrativa. Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución, los cuales están señalados en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. Sus siglas son UA.

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 06-06-2023.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
  (Actualización de montos de operaciones y multas por Acuerdo DOF 21-12-2022).

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

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

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

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 22-11-2021.

- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
  DOF 19-12-2002 y su última reforma publicada DOF 11-05-2022.

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

  Lo anterior, derivado de que la Declaratoria de invalidez de artículos por Sentencia de la SCJN notificada al Congreso de la Unión para efectos legales el 06-04-2022 y publicada DOF 02-09-2022, no constituye una reforma al no tratarse de un proceso legislativo.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 9-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 4-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

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

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

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

- Ley Federal de Competencia Económica.
  DOF 23-05-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 02-04-2013 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.

- Ley de Concursos Mercantiles.
  DOF 12-05-2000 y su última reforma publicada DOF 11-05-2022.

- Ley de Aviación Civil.
  DOF 12-05-1995 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.

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

- Ley de Inversión extranjera.
  DOF 27-12-1993 y su última reforma publicada DOF 15-06-2018.

- Ley de Migración.
  DOF 25-05-2011 y su última reforma publicada DOF 29-04-2022.

- Ley de Nacionalidad.
  DOF 23-01-1998 y su última reforma publicada DOF 23-04-2012.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.

- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
  DOF 07-06-2021.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 09-09-2022.

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

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

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF 4 partes: 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 al 13-12-1889 y su última reforma publicada DOF 28-03-2018.
  (Cantidades actualizadas por Acuerdo DOF 27-12-2022).

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
  DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 25-04-2023.

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

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.

- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
  DOF 08-02-2022.

Reglamentos

- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
  DOF 09-08-1999 y su última reforma publicada DOF 08-09-2022.

- 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 Gas Licuado de Petróleo.
  DOF 05-12-2007.

- 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 17-06-2009 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.
  Publicación anual en el DOF.

- 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 25-08-2021.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas individuales e institucionales, de la Administración Pública Federal.
  DOF 05-06-2023.

- Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 11-07-2023.

- 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 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 y su última reforma publicada 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 da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 29-09-2020.

- 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 modificación publicada DOF 17-05-2021.

- 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 establecen 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.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos trámites que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 25-08-2021.

Documentos Normativos-Administrativos

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

- Manual para el uso no sexista del lenguaje. Vigente.
  (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres)
  Cuarta edición: marzo de 2011.

- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.
  Profeco Vigente.

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 modificación 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.

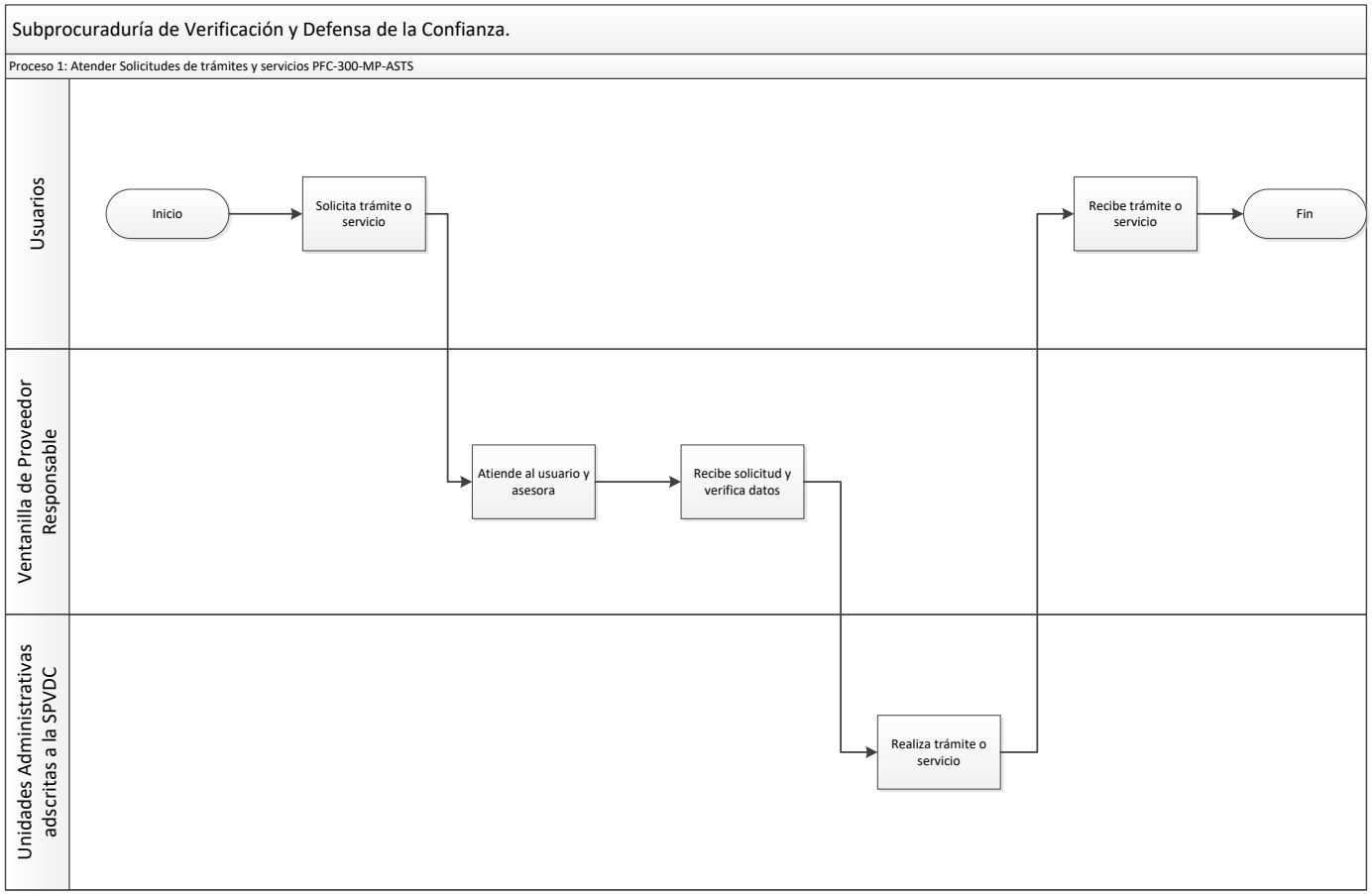
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
  Profeco 21-12-2020.

- 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 modificación publicada en el DOF 27-12-2018.

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

- Normas Oficiales Mexicanas vigentes.

V. Mapa de Procesos



VI. Procesos sustantivos de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Proceso 1: Atender solicitudes de trámites y servicios con clave de identificación PFC-300-MP-ASTS.

Objetivo: Dar a conocer las acciones que operan en la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) para llevar a cabo la atención de las solicitudes de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial a petición de parte en estricto apego a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables en el ámbito de su competencia.

Alcance: El presente Proceso es de aplicación obligatoria para el Departamento C y D adscrito a la Dirección Ejecutiva, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC), la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza (DVDC), la Dirección de Procedimientos y Sanciones (DPS), el Departamento de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas, las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) y los Departamentos de Verificación y Defensa de la Confianza.

Tiempo de Ejecución del Proceso: 15 días hábiles.

Fundamento Legal: Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, Manual de Especifico de Organización de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

Descripción del Proceso y Productos del Proceso: Se detectó que inmerso al proceso de trámites y servicios con base en las atribuciones propias de la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, se desprenden las acciones vinculadas de dar a conocer a los consumidores los productos o mercancías de los que se han detectado alguna falla o anomalía durante su comercialización.

Se hace del conocimiento a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, por parte de los proveedores las fallas detectadas en productos comercializados de forma voluntaria, por lo que se publica dicha falla en la plataforma de la (RAR).

Productos del proceso: Publicación de la alerta.

Nota: Para las comunicaciones internas que realicen las Unidades Administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimiento	Codificación
Atender solicitudes de trámites y servicios	Procedimiento para la atención a las solicitudes de trámites y servicios	MP-300-01
	Procedimiento para la solicitud y expedición de credenciales de defensores de la confianza	MP-300-02
	Procedimiento para adquirir, distribuir y controlar holograms y precintos	MP-300-03
	Procedimiento para la emisión de alertas y llamados a revisión	MP-300-04

Tiempo de Ejecución

La recepción de la solicitud del trámite o servicio se realizará en un promedio de 15 a 30 minutos, el tiempo para su conclusión está sujeto a lo publicado en el Portal de trámites y servicios de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER).

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. María Isabel Castillo Luna Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	Noviembre de 2006	Elaboración del Procedimiento para documentar las actividades que se realizan en el Centro Integral de Servicios.
01	12 de diciembre de 2007	Actualización derivada de las observaciones realizadas por el “Monitoreo Ciudadano”, así como la aplicación de los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Extraordinaria de 2007 (12-12-2007).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	8 de julio de 2010	Actualización en cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria 2010 del Comeri y que a partir de diciembre de 2009 se transforma el CIS en Contacto Ciudadano; por lo que se elimina el Procedimiento Integrar reporte de ingresos facturados por el CIS (MP-300-02), Versión dictaminada el 12-12-2007 y el Procedimiento General y Lineamientos para la Atención de Trámites y Servicios de Verificación y Vigilancia de fecha octubre de 2003, en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor y la Guía Técnica para elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri, en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010 (08-07-2010).
03	30 de julio 2014	Actualización derivada del Programa de trabajo 2014 del COMERI, así como a la funcionalidad y alineación institucional a las estrategias y líneas de acción establecidas por el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018. Inclusión de la Norma Mexicana de Igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14).
04	21 de diciembre de 2020	Actualización en cumplimiento al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de diciembre de dos mil diecinueve y al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de enero de dos mil veinte; por lo que se actualizan los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza de la Procuraduría Federal del Consumidor. Asimismo, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
05	7 de diciembre de 2023	La actualización del presente manual deriva del compromiso establecido en el Programa Anual de trabajo de revisión de normas internas de la Entidad para este ejercicio fiscal 2023, así como para dar cumplimiento a la línea puntual 1.1.4. del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024 (PROIGUALDAD), así como la actualización del marco jurídico. Asimismo se llevó a cabo la actualización de formatos e integración de anexos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 12

VII. Diagrama de Flujo 14

VIII. Formatos y Anexos 15

I. Objetivo

Establecer el procedimiento de atención a las solicitudes de los trámites y servicios que brinda la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza para los proveedores a través de las Ventanillas de Proveedor Responsable, con el fin de obtener una atención eficaz y expedita por parte de los servidores públicos hacia los usuarios. Asimismo, fortalecer la atención ciudadana respecto a los servicios y trámites que son competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

II. Alcance

- Departamentos A, C y D adscritos a la Dirección Ejecutiva.
- Unidades Administrativas (UA) adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- FF-PROFECO-004 Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.*

- FF-PROFECO-010 Solicitud de Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en Información Comercial. *
  - Modalidad: 2.1 - Solicitud de Análisis de Información Comercial: Garantía, Etiqueta, Manual, Instructivo.
  - Modalidad: 2.2 - Solicitud de Asesoría en Información Comercial: Garantía, Etiqueta, Manual, Instructivo.
  - Modalidad: 2.3 - Solicitud de Capacitación en Información Comercial: (NOM o disposición legal respecto de las cuales requieran la capacitación).

- FF-PROFECO-008 Aviso de Promoción.*

- FF-PROFECO-009 Formato de Solicitud de Levantamiento de Medida Precautoria y de Solicitud de Desinmovilización de Bienes Sujetos a Cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana.*

- Solicitud de compra de hologramas y precintos **Formato I-1-MP-300-01**
- Reporte de Facturas (emitido en el sistema) **Anexo 1**

Nota: Los formatos citados con un (*) se encuentran publicados en el Registro Federal de Trámites y Servicios, perteneciente a la Conamer (Comisión Nacional de Mejora Regulatoria).

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Responsable de la VPR	Registrar todas las solicitudes realizadas por los usuarios	Número de solicitudes registradas en el sistema (FF-PROFECO-004; FF-PROFECO-010 y FF-PROFECO-008)
M 02	Responsable de la VPR	Asegurar que las solicitudes realizadas por los usuarios sean turnadas a las áreas correspondientes	Número de solicitudes turnadas a las áreas (FF-PROFECO-004; FF-PROFECO-010 y FF-PROFECO-008)
M 03	Responsable de la VPR	Valida a través del SIIP la radicación del recurso a la cuenta de Profeco por el pago del servicio solicitado por el usuario.	Reporte de facturas
M 04	Dirección General de Informática	Asegurar que el sistema informático realice la facturación electrónica y corrección de datos	Emisión de reporte por SIIP
M 05	Responsable de la VPR	Revisar que las solicitudes de servicio hayan sido atendidas por el área correspondiente en los tiempos establecidos.	Registro del estatus de la solicitud en el APV.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a) las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor(a) público que designe la/el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

A. En oficinas centrales, la atención al público para la solicitud de trámites y servicios que realiza la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza se concentrará a través de la Ventanilla de Proveedor Responsable (VPR).

B. Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva, deberá apegarse a los Procedimientos emitidos por las Unidades Administrativas generadoras del servicio.

Del personal del Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva (de la VPR)

C. Derivado del resultado de una verificación, el personal adscrito validará que los trámites que se presenten mediante escritos libres sean elaborados por los usuarios, los cuales versarán sobre visitas de verificación o el levantamiento de una denuncia en contra de una empresa, en estos casos realizarán lo siguiente:

a. Revisarán que estén señalados los antecedentes o referencias, número de orden de visita de verificación y acta de verificación, así como los datos de la persona que somete dichos documentos, y la firma de la persona propietaria o representante legal, según sea el caso.

b. Verificarán que las solicitudes que sean presentadas mediante formatos, deberá revisar que éstos se encuentren debidamente requisitados y firmados por el propietario o representante legal, al igual que la documentación anexa, según sea el caso.

c. Revisarán que estén completos los anexos a las solicitudes o escritos, y toda documentación relacionada al servicio por realizar, asimismo deberá contar el número de hojas y señalarlo en la solicitud o escrito.

d. Cotejarán que se encuentren las copias de documentos anexas a las solicitudes, como lo son: el poder notarial del representante legal o acta constitutiva, hoja por hoja con el original o copia notarial que presente el particular, firmando cada hoja y sellándola para comprobar que efectivamente fue cotejada.

e. Informarán al usuario cuando la documentación no sea cubierta en su totalidad para cualquier trámite y/o servicio y lo exhortará a cumplir con los requisitos establecidos.

D. Para turnar las solicitudes y escritos recibidos a las UA correspondientes; Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) o Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC); realizarán lo siguiente:

a. Integrarán la documentación del servicio solicitado.

b. Generarán diariamente en el APV el reporte “Entrega por Tipo de Trámite”, relacionando las solicitudes recibidas y hará referencia a los números de entrada.

c. Turnarán la documentación junto con el reporte, a las UA para la atención de las solicitudes, en dos “cortes” a las 13:00 hrs.y 18:00 hrs. del mismo día. Al cierre de la jornada laboral no deberá quedar documentación alguna en la VPR pendiente de turnar a las UA.

E. Para el caso del Aviso de Promoción, una vez recibida la solicitud, emitirán al particular un acuse de recibo. Para el caso de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), la VPR recibirá por valija las solicitudes de “aviso de Promoción” que se haya presentado ante ellas enviando el acuse de recibo correspondiente mediante valija.

F. Para el caso de Solicitud de Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en Información Comercial, se realizará lo siguiente:

a. Se recibirá el dictamen de opinión que emite la DGVDC a más tardar al quinto día hábil posterior al que fue ingresado.

b. Se entregará al Usuario el dictamen de opinión por partida doble (original y acuse).

c. Se solicitará al usuario que registre fecha, nombre y firma de recibido en el dictamen de opinión (original y acuse): El original quedará en poder del Usuario recogiéndole el acuse y comprobante del trámite que le fue entregado al momento de solicitar el servicio.

d. Se remitirán a la DGVDC los comprobantes del trámite, junto con el acuse del dictamen de opinión el mismo día en que hayan sido entregados por los usuarios.

e. Se remitirá a los usuarios que requieran o soliciten aclaración del dictamen recibido con el Responsable de la VPR.

G. Proporcionarán al proveedor su comprobante de trámite en el que se asienta el número de folio del mismo, cuando los trámites o servicios solicitados no requieran generar una respuesta escrita, se entenderán como atendidos.

De los trámites y servicios

H. Los trámites y servicios de la SPVDC que serán proporcionados en la VPR son los siguientes y de ser el caso, se proporcionará trípticos informativos al solicitante:

a. Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición

1. Báscula de alto alcance funcionamiento no automático de más de 20,000 kg.
2. Báscula de alto alcance funcionamiento no automático de más de 5001 Kg. a 20,000 kg.
3. Báscula de mediano alcance funcionamiento no automático de 101 Kg. a 5 000 Kg.
4. Báscula de bajo alcance con capacidad de hasta 100 kg.
5. Autotanque.
6. Medidor para gas.
7. Taxímetro.
8. Reloj checador.
9. Bomba despachadora de combustible.
10. Medida para líquidos.
11. Tanque Vertical.
12. Longímetro.
13. Dosificadoras.
14. Encapsuladoras.
15. Cuenta-metros.
16. Medidores de alto flujo.

b. Solicitud de Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en Información Comercial

1. Solicitud de Análisis de Etiquetas, Manuales, Garantías o Instructivos.
2. Solicitud de Asesoría en Información Comercial Respecto de Etiquetas, Manuales, Garantías o Instructivos.
3. Solicitud de Capacitación en Información Comercial Relacionada con Etiquetas, Manuales, Garantías o Instructivos.

c. Aviso de Promoción.

d. Solicitud de Levantamiento de Medida Precautoria.

1. Modalidad: A- Personas Físicas.
2. Modalidad: B- Personas Morales.

e. Solicitud de venta de Hologramas y precintos tipo (UI) Unidad de Inspección.

f. Avisos.

1. Aviso de control a distancia en estaciones de servicio.

g. Escritos derivados de la verificación.

1. Manifestación respecto a emplazamiento.
2. Solicitud de plazo.
3. Comprobante de pago de multa.
4. Recurso de revisión.

h. Otros.

1. Consultas
2. Denuncias en la materia

i. Los trámites y servicios se realizarán conforme a los tiempos globales publicados en la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) y que se detallan a continuación:

1. Servicio 1, Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en Información Comercial: Análisis 4 días hábiles y Asesoría y/o Capacitación 5 días hábiles. (CONAMER)
2. Servicio 2, Verificación y Calibración de Instrumentos de Medición: 5 días hábiles. (CONAMER)
3. Servicio 3, Levantamiento de Medida Precautoria: 10 días hábiles. (CONAMER)
4. Servicio 4, Aviso de Promoción: 1 día hábil. (CONAMER)
5. Trámite 1, Venta de Holograma: 1 día hábil.

Del (la) responsable del Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva (de la VPR)

I. El Responsable de la VPR deberá 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, además deberá:

a. Realizar la supervisión constante de las labores desempeñadas por el personal a su cargo, así como recibir a los usuarios en “atención inmediata”, a fin de establecer el contacto directo con la Unidad Administrativa que genera el servicio y conjuntamente dar solución a la problemática presentada, así como resolver de primera instancia los problemas que se susciten en el área.

b. Coordinarse con las UR, para los servicios que se realicen por medio de la Calibración en Línea, para corroborar los datos de las solicitudes y pagos realizados por los usuarios en sitio para la atención de servicios.

De los pagos realizados por la/el usuario/a

J. Para la solicitud de cualquier servicio que recepcionan la VPR, se deberá generar una línea de captura, ya sea a través de la propia VPR o en forma electrónica vía multipagos.

K. Cuando la solicitud se realice mediante la Calibración en Línea, esta será atendida en el momento una vez que sea entregado el comprobante de pago emitido por la Plataforma, así mismo la UA deberá remitir el comprobante de pago y el formato **FF-PROFECO-00**4 debidamente requisitado por el usuario a quien se le brindó el servicio al Responsable de la VPR y/o su homólogo de las ODECO.

L. Todos los pagos que realice el/la usuario(a) los acreditará con ficha bancaria, los cuales deberán ser validados a través del SIIP de la PROFECO, en caso de que el pago sea realizado a través de la Calibración en Línea , este deberá reflejarse en tiempo real en la Plataforma SIIP de la PROFECO para su atención.

VI. Descripción del Procedimiento

Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva.- (VPR) Personal de atención al público.

1. Da la bienvenida a la/el Usuario(a) y le pregunta el tipo de solicitud que requiere (trámite o servicio).

2. Realiza registro de la/el usuario(a) en el sistema de control interno (APV, SIIP, SIC) y le entrega el turno que le corresponde.

– Es trámite.

3. Proporciona asesoría a la/el usuario(a), los formatos a requisitar y el número de línea de captura del servicio.

4. Informa a la/el usuario(a) que una vez realizada la solicitud, cuenta con tres días hábiles para el pago respectivo de éste, de lo contrario se dará de baja su solicitud.

Fin

– Es servicio.

5. Genera diariamente un reporte emitido por el SIIP “Reporte de Facturas” (Anexo 1), en el que validará los pagos registrados en el sistema por servicio solicitado.

6. Recibe la solicitud y valida que los datos correspondan con lo registrado en el sistema.

– No concuerdan.

7. Solicita a la Dirección General de Informática vía telefónica la corrección de acuerdo a la solicitud y se validan conjuntamente con la/el usuario(a). *Conecta con la actividad 8*.

– Si concuerdan.

8. Informa a la/el usuario(a) el procedimiento que seguirá su solicitud y en su caso la manera en que deberá obtener su factura.

9. Turna la documentación de la solicitud (formatos, documentos anexos a las solicitudes si es el caso) a la UA que realizará el servicio solicitado.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza / Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles/ ODECO/ Dirección General de Informática.- Titular o Responsable

10. Recibe solicitud y sella de acuse de recibido.

11. Registra en el APV su estatus, una vez realizado el servicio solicitado.

Atención por medio de la Calibración en Línea

12. Proporciona asesoría a la/el usuario(a), los formatos a requisitar y la forma de pago a través de transferencia electrónica y/o tarjeta bancaria a través de la Calibración en Línea.

13. Atiende la ODECO por medio del servidor público el servicio, asigna mediante la Aplicación móvil de la Plataforma de Vigilancia Permanente de Hologramas, los hologramas a ser utilizados en el servicio en sitio.

14. Revisa mediante el responsable de la VPR o su homólogo en las ODECO, la validación del pago y la asignación de hologramas al servicio correspondiente.

15. Registra en el APV su estatus, una vez realizado el servicio y turna la documentación referente a formatos y comprobantes de pago al responsable del VPR u homólogo en las ODECO.

Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva.- (VPR) Personal de atención al público.

16. Revisa diariamente en el APV el estatus de las solicitudes de los servicios que se recepcionaron en la VPR, para corroborar que hayan sido atendidas en los tiempos establecidos o de lo contrario darle seguimiento.

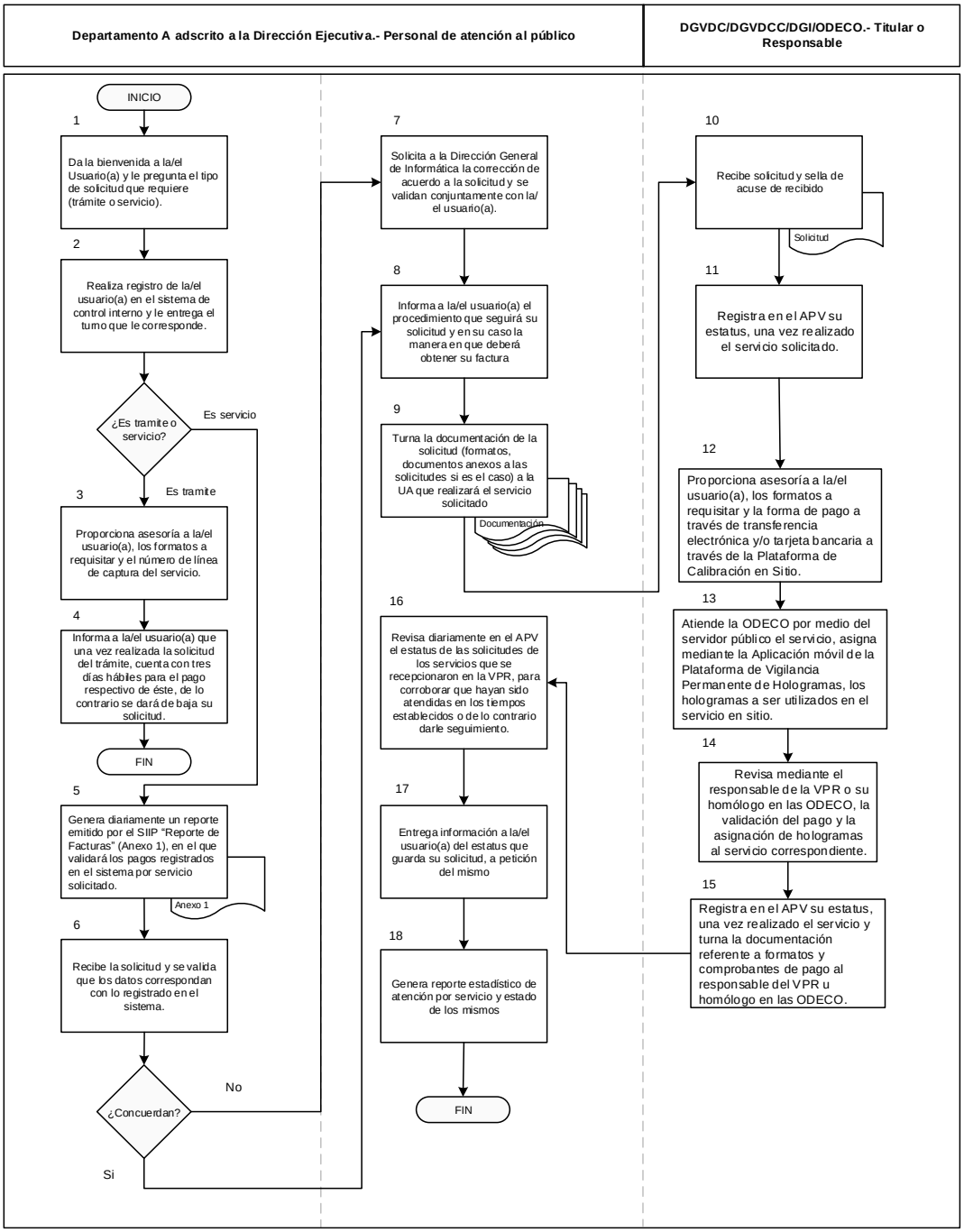
17. Entrega información a la/el usuario/a del estatus que guarda su solicitud, a petición del mismo.

18. Genera reporte estadístico de atención por servicio y estado de los mismos.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1



VIII. Formatos y Anexos

FF-PROFECO-004 Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia, Dirección General de Delegaciones o Dirección General de Verificación de Combustibles

Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición

Homoclave del formato
FF-PROFECO-004
*Fecha de publicación del formato en el DOF
DD / MM / AAAA

Folio
Fecha de solicitud del trámite
DD / MM / AAAA

Datos generales del solicitante

Personas físicas	
RFC:	
CURP (opcional):	
Nombre(s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	
Sexo (opcional):	
Fecha de nacimiento (opcional):	DD / MM / AAAA
Lugar de nacimiento:	
Teléfono (lada y número):	
Extensión:	
Correo electrónico:	
Teléfono móvil (opcional):	

Personas morales	
RFC:	
Razón Social:	
Representante legal o apoderado	
CURP (opcional):	
RFC (opcional):	
Nombre(s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	
Teléfono (lada y número):	
Extensión:	
Correo electrónico:	
Teléfono móvil (opcional):	

Domicilio del establecimiento donde se encuentra(n) el (los) instrumento(s) de medición

Código postal:	
Calle: (Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Ávila Camacho, Calzada, Corredor, etc.)	
Número exterior:	Número interior:
Colonia: (Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)	
Municipio o Delegación:	
Estado o Distrito Federal:	
Entre calles:	
Calle posterior:	

En caso de ser carretera llenar la siguiente información (opcional)
Tipo de administración (marcar con una X): ◉ Federal ○ Estatal ○ Municipal
Derecho de Transito (marcar con una X): ◉ Libre ○ Cuota
Código de la carretera:
Tramo de la carretera:
Cadenamiento o kilómetro:
En caso de ser camino llenar la siguiente información (opcional)
Término Genérico (marcar con una X): ◉ Brecha ○ Camino ○ Terracería ○ Vereda
Tramo del camino:
Margen (marcar con una X): ◉ Derecho ○ Izquierdo
Cadenamiento:

De conformidad con los artículos 4 y 69-M, fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 1 de 3

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia, Dirección General de Delegaciones o Dirección General de Verificación de Combustibles

Datos de facturación

RFC:	Código postal:
Razón Social:	Calle:
Municipio o Delegación:	Número exterior: / Número interior:
Estado o Distrito Federal:	Colonia:

Tipo de solicitud

- ◉ Inicial
- ○ Periódica
- ○ Extraordinaria

Comprobante de pago

- ◉ Ficha de depósito bancario
- ○ Comprobante de pago electrónico

Datos de los instrumentos de medición

Número que identifica el tipo de instrumento.	Marca	No. de serie	Alcance máximo	Combustible	Lado	Tarifa

Tipos de instrumento

1. Báscula de bajo alcance de 0 a 100 Kg.
2. Báscula de mediano alcance de 101 a 5,000 Kg.
3. Báscula de alto alcance de 5,001 a 20,000 Kg.
4. Báscula de alto alcance de más de 20,001 Kg.
5. Autotanques
6. Medidor para gas
7. Taxímetros
8. Reloj registrador de tiempo
9. bomba despachadora de combustible
10. Medida para líquidos
11. Tanque vertical
12. Longímetros
13. Dosificadoras, llenadoras, encapsuladoras y cuentametros
14. Medidores de alto flujo

Nombre y firma del solicitante	Lugar y fecha de solicitud

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA · COFEMER · PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 2 de 3

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia, Dirección General de Delegaciones o Dirección General de Verificación de Combustibles

Acuse de trámite de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición

Folio y sello de recepción

Política de privacidad

Consulte la política de privacidad en www.profeco.gob.mx/privacidad

Horarios de atención

Contacto ciudadano de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. En Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco de 09:00 a 15:30 horas de lunes a viernes

Instrucciones de llenado

1. DATOS DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO.
Anote nombre y RFC (Opcional para efectos de facturación del solicitante).

2. DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL, O BIEN, EN SU CASO, NOMBRE COMERCIAL Y DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE ENCUENTRA(N) EL (LOS) INSTRUMENTO(S) DE MEDICIÓN.
Anote la denominación o razón social, o bien, en su caso, nombre comercial; domicilio del establecimiento donde se encuentre(n) el (los) instrumento(s); nombre o número de las calles transversales, así como teléfono y correo electrónico (opcionales) y giro comercial.

3. TIPO DE SOLICITUD.
a)Marque con una "x" si la solicitud es:
Verificación Inicial: La verificación que, por primera ocasión y antes de su utilización para transacciones comerciales o para determinar la tarifa de un servicio, debe realizarse respecto de las propiedades de funcionamiento y uso de los instrumentos de medición, para determinar si operan de acuerdo con las NOM´s.
Verificación Periódica: La verificación que, una vez concluida la vigencia de la inicial, se debe realizar en los intervalos de tiempo que determine la Secretaría de Economía, respecto de las propiedades de funcionamiento y uso de los instrumentos de medición, para determinar si operan de acuerdo con las NOM´s.
Verificación Extraordinaria: La verificación que no siendo inicial o periódica, se realiza respecto de las propiedades de funcionamiento y uso de los instrumentos de medición, cuando lo soliciten los usuarios de los mismos, cuando dichos instrumentos pierdan la condición de "instrumento verificado" o cuando así lo determine la autoridad competente.

b) Indique el comprobante de pago anexo a la solicitud.

Marque con una X, el tipo de comprobante de pago anexo.

4. DATOS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.
a) Número que identifica el tipo de instrumento. Anote el número con que se identifica el tipo de instrumento de acuerdo a la lista que se encuentra a la izquierda de estos datos.
b) Marca. Anote la marca del instrumento de medición.
c) Número de serie. Indique el número de serie correspondiente.
d) Alcance máximo. Indique el alcance máximo del instrumento de medición.
e) Combustible. Indique sólo en caso de que se trate de mangueras despachadoras.
f) Lado de la manguera despachadora. Indique cual de los cuatro lados
g) Tarifa. Anote la tarifa por el servicio solicitado de acuerdo al tipo de instrumento.

☒ Cancele los espacios vacíos que no sean utilizados.
☒ Únicamente será válida la solicitud que presente la firma autógrafa.
☒ Este formato es de libre reproducción en hoja blanca tamaño carta y en papel bond.
☒ Las tarifas por cada servicio, se encuentran aprobadas por la SHCP por cada tipo de instrumento de medición.

5. FORMAS DE PAGO
• El pago podrá realizarse en cualquiera de los siguientes bancos: Scotiabank Inverlat; o Bancomer; solicitando línea de captura para realizar el depósito.
• Así también, utilizando el servicio "Calibración en línea" a través de internet.

Importante: Cuando por alguna causa imputable al solicitante del servicio, tales como:
1. Haber proporcionado erróneamente el domicilio del establecimiento en donde se encuentra el(los) instrumento(s) de medición, o bien, cuando el instrumento se encuentre en domicilio diferente al señalado por el usuario.
2. Haber presentado datos incorrectos relacionados con la identificación y características del instrumento de medición a verificar, y
3. Que el instrumento de medición a presente fallas mecánicas o eléctricas en su funcionamiento durante la verificación que impida el ajuste por el personal de la Procuraduría.
La Profeco tendrá por atendida la petición del solicitante, quién, en caso de requerirlo, podrá tramitar una nueva solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumento de medición, realizando el pago correspondiente.

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc, D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 3 de 3

FF-PROFECO-010 Solicitud de Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en Información Comercial

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial

Homoclave del formato
FF-PROFECO-010
*Fecha de publicación del formato en el DOF
DD / MM / AAAA

Folio
Fecha de solicitud del trámite
DD / MM / AAAA

Datos del solicitante

Personas físicas	
RFC:	
CURP (opcional):	
Nombre (s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	
Sexo (opcional):	
Fecha de nacimiento (opcional):	DD / MM / AAAA
Lugar de nacimiento:	
Teléfono (lada y número):	
Extensión:	
Correo electrónico:	
Teléfono móvil (opcional):	

Personas morales	
RFC:	
Razón Social:	
Representante legal o apoderado	
CURP (opcional):	
RFC (opcional):	
Nombre (s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	
Teléfono (lada y número):	
Extensión:	
Correo electrónico:	
Teléfono móvil (opcional):	

Datos de facturación

RFC:	Código postal:
Razón Social:	Calle:
Nombre de la localidad:	
Municipio o Delegación:	Número exterior: / Número interior:
	Colonia:
Estado o Distrito Federal:	

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 1 de 4

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Datos del o los servicios que solicita

Indique el servicio solicitado:
(●) Análisis de información comercial ( ) Asesoría en información comercial ( ) Capacitación en información comercial

Tipo de información comercial (para análisis y/o asesoría):
(●) Garantía ( ) Etiqueta ( ) Manual ( ) Instructivo

Nombre del producto: | País de origen: | Presentación: | Contenido:

En caso de presentar muestra del producto, indique:
(●) Vacío ( ) Lleno ( ) Caja ( ) Bolsa ( ) Botella ( ) Sobre ( ) Lata

Tipo de información comercial (para análisis y/o asesoría):
(●) Garantía ( ) Etiqueta ( ) Manual ( ) Instructivo

Nombre del producto: | País de origen: | Presentación: | Contenido:

En caso de presentar muestra del producto, indique:
(●) Vacío ( ) Lleno ( ) Caja ( ) Bolsa ( ) Botella ( ) Sobre ( ) Lata

Tipo de información comercial (para análisis y/o asesoría):
(●) Garantía ( ) Etiqueta ( ) Manual ( ) Instructivo

Nombre del producto: | País de origen: | Presentación: | Contenido:

En caso de presentar muestra del producto, indique:
(●) Vacío ( ) Lleno ( ) Caja ( ) Bolsa ( ) Botella ( ) Sobre ( ) Lata

Tipo de información comercial (para análisis y/o asesoría):
(●) Garantía ( ) Etiqueta ( ) Manual ( ) Instructivo

Nombre del producto: | País de origen: | Presentación: | Contenido:

En caso de presentar muestra del producto, indique:
(●) Vacío ( ) Lleno ( ) Caja ( ) Bolsa ( ) Botella ( ) Sobre ( ) Lata

Capacitación en información comercial

Especifique la Norma Oficial Mexicana y en su caso la disposición legal sobre la que requiere capacitación, especificando el tema:

Número de personas a capacitar: | Fecha propuesta: DD / MM / AAAA

Lugar del evento: | Hora:

NOTA: La tarifa para la capacitación aplica por participante y por Norma Oficial Mexicana o por disposición legal, especificando el tema.

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | CONMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 2 de 4

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Instructivo de llenado

1. DATOS DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO.
- Anote nombre, denominación o razón social, RFC (Opcional para efectos de facturación), domicilio, teléfono (Opcional) y correo electrónico del propietario (Opcional), así como, en su caso, nombre del representante legal y personas autorizadas para recibir notificaciones.

2. DATOS DEL SERVICIO
2.1. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMERCIAL O ASESORÍA EN INFORMACIÓN COMERCIAL.
- Señale con una "x" las opciones de garantía, etiqueta, manual o instructivo de acuerdo a su requerimiento.
- Indique el nombre, país de origen, contenido y presentación del producto.
- Marque con una "x" las características del envase de la muestra que deja para el análisis que al finalizar la atención le será devuelta, de acuerdo a las siguientes opciones:
  - Vacío o Lleno
  - Envase: caja, bolsa, botella, sobre o lata.
- Dispone de los apartados A), B), C) Y D) para registrar hasta cuatro productos o cuatro presentaciones diferentes en la solicitud, la tarifa del servicio aplica por producto/presentación/documento.

.2.2 CAPACITACIÓN EN INFORMACIÓN COMERCIAL
- Indique el tema respecto del cual requiera la capacitación.
- Anote el número de personas a capacitar, la fecha propuesta de capacitación y el lugar y hora donde se realizará el evento. La tarifa aplica por persona a capacitar.

3. DOCUMENTOS ANEXOS
Marque con una "x" los documentos que adjunta a la solicitud
- Dos ejemplares de cada etiqueta, garantía, manual o instructivo que se someta a análisis o asesoría y en su caso, la muestra de los productos y cualquier aclaración que el usuario estime pertinentes.
- Original y copia simple para cotejo del acta constitutiva y poder notarial del representante legal, en caso de personas morales y en el caso de personas físicas, Identificación oficial vigente, o bien, cuando el trámite se realiza a través de un tercero, carta poder simple firmada ante dos testigos e identificaciones oficiales de los firmantes.
- Comprobante de pago conforme a la tarifa vigente y aplicable al servicio solicitado. (Ficha de depósito bancario / comprobante de pago electrónico).

4. FORMAS DE PAGO
- El pago podrá realizarse en cualquiera de los siguientes bancos: Scotiabank Inverlat; o Bancomer; solicitando línea de captura para realizar el depósito.
- Así también, utilizando el servicio "Profeco Multip@gos" a través de internet .

Documentos anexos

- (●) 1. Etiquetas, garantías, manuales, instructivos, muestras o documentos de los productos; aclaraciones o especificaciones sobre los servicios que solicita.
- ( ) 2. En caso de personas morales, original y copia simple para cotejo del acta constitutiva y poder notarial del representante legal; en caso de personas físicas, identificación oficial vigente o bien, cuando el trámite se realiza a través de un tercero, carta poder simple firmada ante dos testigos.
- ( ) 3. Comprobante de pago conforme a la tarifa vigente y aplicable en el servicio solicitado.

Firma del propietario o representante legal:	Lugar y fecha de solicitud:

Política de privacidad

Consulte la política de privacidad en www.profeco.gob.mx/privacidad

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER de Mejora Regulatoria | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 3 de 4

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Nombre del solicitante:	Fecha y lugar de la solicitud:

Folio y sello de recepción:

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | CONMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 4 de 4

FF-PROFECO-008 Aviso de Promoción

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Aviso de promoción

Homoclave del formato
FF-PROFECO-008
*Fecha de publicación del formato en el DOF
DD / MM / AAAA

Folio
Fecha de solicitud del trámite
DD / MM / AAAA

Datos del propietario

Personas físicas	
RFC:	
CURP (opcional):	
Nombre(s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	
Sexo (opcional):	
Fecha de nacimiento (opcional):	DD / MM / AAAA
Lugar de nacimiento (opcional):	
Teléfono (lada y número):	
Extensión:	
Correo electrónico:	
Teléfono móvil (opcional):	

Personas morales	
RFC:	
Razón Social:	
Representante legal o apoderado	
CURP (opcional):	
RFC (opcional):	
Nombre(s):	
Primer apellido:	
Segundo apellido:	
Teléfono (lada y número):	
Extensión:	
Correo electrónico:	
Teléfono móvil (opcional):	

Domicilio del propietario

Código postal:	
Calle: (Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Ávila Camacho, Calzada, Corredor, etc.)	
Número exterior:	Número interior:
Colonia: (Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)	
Municipio o Delegación:	
Estado o Distrito Federal:	
Entre calles:	
Calle posterior:	

En caso de ser carretera llenar la siguiente información (opcional)
Tipo de administración (marcar con una X): ◉ Federal ○ Estatal ○ Municipal
Derecho de Tránsito (marcar con una X): ◉ Libre ○ Cuota
Código de la carretera:
Tramo de la carretera:
Cadenamiento o kilómetro:
En caso de ser camino llenar la siguiente información (opcional)
Término Genérico (marcar con una X): ◉ Brecha ○ Camino ○ Terracería ○ Vereda
Tramo del camino:
Margen (marcar con una X): ◉ Derecho ○ Izquierdo
Cadenamiento:

De conformidad con los artículos 4 y 69-M, fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 1 de 4

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Datos de la promoción coleccionable o por medio de sorteos o concursos

◉ Coleccionable ○ Por medio de sorteos o concursos ○ Modificación

Nombre de la promoción:

Bien o servicio a promocionarse:

Incentivo que se ofrece:

Indique si los incentivos son gratuitos o requieren de algún pago o se incluyen en los productos:

Indique si se ofrecen, en su caso, garantías sobre los incentivos:

Mencione el procedimiento y anexe la lista de el (los) lugar(es) para realizar el canje por el incentivo:

Restricciones al consumidor respecto a la cantidad máxima de compra o contratación de los bienes o servicios promocionados (de no precisarse se entenderá que es ilimitada):

Cantidad de los bienes, servicios o incentivos promocionados (de no precisarse se entenderá que es ilimitada):

Indique el estado del bien promocionado:

◉ Nuevo ○ Usado ○ Reconstruído ○ Defectuoso ○ Otro (especifique)

Tipo de cobertura de la promoción:

◉ Local (especifique) ○ Regional (especifique) ○ Nacional

Establecimiento(s) donde se realizarán las promociones:

Fecha de inicio de la promoción. DD / MM / AAAA

Fecha de fin de la promoción. DD / MM / AAAA

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | CONCAMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 2 de 4

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Únicamente datos de la promoción por medio de concursos o sorteos

Número de permiso otorgado por la Secretaría de Gobernación:	Número de boletos, productos, cupones o contraseñas emitidas:

Número total de premios:

Condiciones para la obtención de boletos, productos o contraseñas:

Mecánica del sorteo o concurso:

Medios de comunicación y fechas para dar a conocer los resultados y entrega de premios:

Plazo para recoger los premios:	Lugar y horario de entrega de premios:
Teléfonos para informaciones y aclaraciones:	Horarios de atención telefónica:

Documentos anexos

1. Relaciones, impresos, etcétera que se estime convenientes relacionados con este aviso.
2. Original y copia simple para cotejo del Acta Constitutiva y Poder Notarial del Representante Legal para personas morales, e Identificación Oficial Vigente para personas físicas, únicamente la primera vez que se realice el trámite en este formato o cuando exista modificación de los datos.

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 3 de 4

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia

Instructivo de llenado

1. DATOS DEL PROPIETARIO.
- Anote Nombre, RFC, Domicilio, Teléfono (Opcional) y del propietario.
- Anote la actividad que realiza
- Nombre y RFC del Representante Legal en caso de personas morales.
- Nombre de las personas autorizadas para recibir notificaciones.

2. DATOS DE LA PROMOCIÓN, COLECCIONABLE O POR MEDIO DE SORTEOS O CONCURSOS
- Señale con una "X" el campo que describe el tipo de promoción que realiza.
- Nombre de la promoción
- Bien o servicio a promocionarse
- Incentivo que se ofrece en la promoción
- Especifique si los incentivos son gratuitos o requieren de algún pago o se incluyen en los productos
- Indique si se ofrecen en su caso, garantías sobre los incentivos
- Mencione el procedimiento y anexe la lista del (los) lugar(es) para realizar el canje por el incentivo.
- Especifique si existen restricciones al consumidor respecto a la cantidad máxima de compra o contratación de los bienes o servicios promocionados. De no precisarse se entenderá ilimitada.
- Indique la cantidad de bienes, servicios o incentivos promocionados, de no precisarse se entenderá ilimitada.
- Marque con una "x" el estado en que se encuentra el bien promocionado de acuerdo a las opciones de "nuevo, usado, reconstruido, defectuoso, otro". Cuando seleccione la opción "otro" especifique.
- Anote la fecha de inicio de la promoción
- Señale la fecha de conclusión de la promoción
- Seleccione entre las opciones indicadas la cobertura que tendrá la promoción. En los casos de local y regional especifique las localidades o regiones donde se efectuará.
- Relacione los establecimientos donde se realizarán las promociones. Puede adjuntar una relación de éstos en caso de ser insuficiente el espacio.

3. DATOS DE LA PROMOCIÓN POR MEDIO DE CONCURSOS O SORTEOS Únicamente será llenado este apartado cuando la promoción se realice por medio de concursos o sorteos.
- Indique el número del permiso otorgado por la Secretaría de Gobernación.
- Anote el número de boletos, productos, cupones o contraseñas emitidas.
- Indique el número total de premios.
- Especifique las condiciones para la obtención de boletos, productos, cupones o contraseñas.
- Señale la mecánica del sorteo o concurso.
- Anote los medios de comunicación y fechas para dar a conocer los resultados y entrega de premios.
- Señale los plazos para recoger los premios (día mes y año).
- Indique el lugar y horario de entrega de los premios.
- Especifique los teléfonos para información y aclaraciones durante la promoción
- Señale los horarios de atención telefónica.

4. DOCUMENTOS ANEXOS AL TRÁMITE. Marque con una "X" los documentos que adjunta al aviso
- Relaciones, impresos, etcétera que se estime convenientes relacionados con este aviso
- Original y copia simple para cotejo del Acta Constitutiva y Poder Notarial del Representante Legal para personas morales, e Identificación Oficial Vigente para personas físicas, únicamente la primera vez que se realice el trámite en este formato o cuando exista modificación de los datos presentados.

Firma del propietario o representante legal:	Lugar y fecha del aviso:

Política de privacidad

Consulte la política de privacidad en www.profeco.gob.mx/privacidad

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER de Mejora Regulatoria | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 4 de 4

FF-PROFECO-009 Formato de Solicitud de Levantamiento de Medida Precautoria y de Solicitud de Desinmovilización de Bienes Sujetos a Cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia - Dirección General de Verificación de Combustibles

Formato de solicitud de levantamiento de medida precautoria y de solicitud de desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de Norma Oficial Mexicana

Homoclave del formato	Folio
FF-PROFECO-009	
*Fecha de publicación del formato en el DOF	Fecha de solicitud del trámite
DD / MM / AAAA	DD / MM / AAAA

Datos del propietario

Personas físicas	Personas morales
RFC:	RFC:
CURP (opcional):	Denominación o razón social:
Nombre(s):	**Representante legal o apoderado**
Primer apellido:	CURP (opcional):
Segundo apellido:	RFC (opcional):
Sexo (opcional):	Nombre(s):
Fecha de nacimiento (opcional): DD / MM / AAAA	Primer apellido:
Lugar de nacimiento:	Segundo apellido:
Teléfono (lada y número):	Teléfono (lada y número):
Extensión:	Extensión:
Correo electrónico:	Correo electrónico:
Teléfono móvil (opcional):	Teléfono móvil (opcional):

Domicilio para recibir notificaciones

Código postal:	En caso de ser carretera llenar la siguiente información (opcional)
Calle: (Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Ávila Camacho, Calzada, Corredor, etc.)	Tipo de administración (marcar con una X): ◯ Federal ◯ Estatal ◯ Municipal
Número exterior: / Número interior:	Derecho de Transito (marcar con una X): ◯ Libre ◯ Cuota
Colonia: (Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)	Código de la carretera:
Municipio o Delegación:	Tramo de la carretera:
Estado o Distrito Federal:	Cadenamiento o kilómetro:
Entre calles:	En caso de ser camino llenar la siguiente información
Calle posterior:	Término Genérico (marcar con una X): ◯ Brecha ◯ Camino ◯ Terracería ◯ Vereda
Persona(s) autorizada(s) para recibir notificaciones:	Tramo del camino:
	Margen (marcar con una X): ◯ Derecho ◯ Izquierdo
	Cadenamiento:

De conformidad con los artículos 4 y 69-M, fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA · CONMER · PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 1 de 3

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia - Dirección General de Verificación de Combustibles

Datos del establecimiento

Nombre o razón social:

Correo electrónico:

Domicilio del establecimiento

Código postal:

Calle:

(Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Boulevard Ávila Camacho, Calzada, Corredor, etc.)

Número exterior:

Número interior:

Colonia:

(Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residencial Hidalgo, Fraccionamiento, Sección, etc.)

Municipio o Delegación:

Estado o Distrito Federal:

Entre calles:

Calle posterior:

En caso de ser carretera llenar la siguiente información (opcional)

Tipo de administración (marcar con una X):
◯ Federal ◯ Estatal ◯ Municipal

Derecho de Tránsito (marcar con una X):
◯ Libre ◯ Cuota

Código de la carretera:

Tramo de la carretera:

Cadenamiento o kilómetro:

En caso de ser camino llenar la siguiente información (opcional)

Término Genérico (marcar con una X):
◯ Brecha ◯ Camino ◯ Terracería ◯ Vereda

Tramo del camino:

Margen (marcar con una X):
◯ Derecho ◯ Izquierdo

Cadenamiento:

Identificación del tipo de medida aplicada

Número de expediente (Acta de Verificación) con el que se identifica su asunto:

Fecha del acta de verificación: DD / MM / AAAA

Conforme al artículo 25 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

◯ Inmovilización ◯ Aseguramiento de bienes o productos ◯ Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios ◯ Sellos de advertencia ◯ Suspensión de información o publicidad.

Continuar en el apartado "Datos de los bienes, productos, transportes, servicios, publicidad o información".

Conforme a los artículos 14 y 57 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización:

◯ Prohibición de comercialización mediante inmovilización.

Continuar en el apartado "Datos de los instrumentos o productos inmovilizados".

Datos de los bienes, productos, transportes, servicios, publicidad o información.

Describa los bienes, productos, transportes o servicios a los que se aplicó la medida:

Describa la información o publicidad suspendida:

En su caso, indicar marca del bien o producto:

En su caso, indicar presentación del bien o producto:

En su caso, indicar fabricante o importador del bien o producto:

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER | PROFECO

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 2 de 3

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación
Dirección General de Verificación y Vigilancia - Dirección General de Verificación de Combustibles

Datos de los instrumentos o productos inmovilizados

Tipo de instrumento o producto	Marca del instrumento o producto	Número de serie y lado del instrumento	Presentación del producto	Fabricante o importador del producto

Documentos anexos

En todos los casos:

- ◯ 1. PERSONAS MORALES: Copia simple y original para cotejo del acta constitutiva, así como copia simple y original para cotejo del poder notarial otorgado al representante legal; PERSONA FÍSICA: Identificación oficial vigente, o bien, cuando el trámite se realiza a través de un tercero, carta poder simple firmada ante dos testigos e identificaciones oficiales de los firmantes.
- ◯ 2. Copia del acta de verificación, únicamente en caso de que esta solicitud se presente en una oficina de Profeco distinta de aquella que impuso la medida precautoria o la inmovilización.

Cuando se trate de inmovilización de envases, bienes, productos y transportes; aseguramiento de bienes o productos; suspensión de comercialización; colocación de sellos de advertencia; suspensión de información o publicidad; y prohibición de comercialización mediante inmovilización de bienes por incumplimiento de norma oficial mexicana, conforme la LFSMyN:

- ◯ 3. Etiqueta y/o instructivo y/o manual y/o garantía del producto con cumplimiento de la normatividad aplicable; propuesta de regularización de las causas que dieron origen a la medida; constancia de conformidad o certificado de cumplimiento, señalamiento de destino final, según sea el caso.

Cuando se refiera a la prohibición de comercialización mediante inmovilización de instrumentos por incumplimiento de norma oficial mexicana conforme a la LFSMyN:

- ◯ 4. Comprobante de calibración de instrumentos que hayan sido inmovilizados

Instrucciones de llenado

1.- DATOS DEL PROPIETARIO.
⊠ Anote nombre, denominación o razón social, si se trata de persona moral, los datos del documento mediante el cual acredita su existencia jurídica, domicilio para recibir notificaciones, teléfono (opcional), correo electrónico (opcional), R.F.C. (opcional), nombre del representante legal, los datos del documento mediante el cual acredita su personalidad, personas autorizadas para recibir notificaciones.
2.- DATOS DEL ESTABLECIMIENTO, ÚNICAMENTE CUANDO SEAN DISTINTOS A LOS DECLARADOS EN EL APARTADO DE DATOS DEL PROPIETARIO.
⊠ Anote nombre o denominación del establecimiento, domicilio, teléfono (opcional), fax (opcional), R.F.C. (opcional) y correo electrónico (opcional).
⊠ Giro comercial.
3.- IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE MEDIDA APLICADA.
⊠ Marque dentro del cuadro con una "x" el tipo de medida que fue aplicada y continúe con el apartado que para cada caso se indica.
⊠ Anote el número del acta de verificación con que se aplicó la medida precautoria y la fecha.
⊠ Proporcione el número de expediente con el que se identifica su asunto.
4.- DATOS DE LOS BIENES, PRODUCTOS, SERVICIOS, TRANSPORTES, PUBLICIDAD O INFORMACIÓN.
⊠ Describa el producto, bien, servicio, transportes, publicidad o información al que se aplicó la medida. Indique, en su caso, la marca del producto, su presentación, así como el nombre del fabricante o importador del mismo.
5.- EN CASO DE PROHIBICIÓN DE COMERCIALIZACIÓN MEDIANTE INMOVILIZACIÓN DE BIENES POR INCUMPLIMIENTO DE NORMA OFICIAL MEXICANA, CONFORME A LA LFSMyN, LOS DATOS DE LOS INSTRUMENTOS O PRODUCTOS INMOVILIZADOS.
⊠ Anote el tipo de instrumento o producto, su marca, número de serie y lado del instrumento a desinmovilizar, presentación del producto, datos del fabricante o importador del producto.
⊠ Importante: Debe requisitar una fila por cada instrumento o producto a desinmovilizar.

6.- DOCUMENTOS ANEXOS
⊠ Marque con una "X" los documentos que anexa
En todos los casos:
⊠ PERSONAS MORALES: Copia simple y original para cotejo del acta constitutiva y, copia simple y original para cotejo del poder notarial del representante legal.
PERSONA FÍSICA: Identificación oficial vigente, o bien, cuando el trámite se realiza a través de un tercero, carta poder simple firmada ante dos testigos e identificaciones oficiales de los firmantes.
⊠ Copia del acta de verificación, únicamente en caso de que esta solicitud se presente en una oficina de Profeco distinta de aquella que impuso la medida precautoria o la inmovilización.
Cuando se trate de inmovilización de envases, bienes, productos y transportes; aseguramiento de bienes o productos; suspensión de comercialización; sellos de advertencia; suspensión de información o publicidad; y, prohibición de comercialización mediante inmovilización de bienes por incumplimiento de norma oficial mexicana, conforme la LFSMyN:
⊠ Etiqueta y/o instructivo y/o manual y/o garantía del producto con cumplimiento de la normatividad aplicable; propuesta de regularización de la causas que dieron origen a la medida; constancia de conformidad o certificado de cumplimiento, señalamiento de destino final, según sea el caso.
Cuando se refiera a la prohibición de comercialización mediante inmovilización de instrumentos de medición sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana, conforme a la LFSMyN:
⊠ Comprobante de calibración de los instrumentos que hayan sido inmovilizados.
⊠ Cancele los espacios vacíos que no sean utilizados
⊠ Únicamente será válida la solicitud que presente las firmas indicadas y autógrafas.
⊠ Este formato es de libre reproducción en hoja blanca tamaño oficio y en papel bond.

Nombre y firma del solicitante	Lugar y fecha de solicitud

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA | COFEMER Mejora Regulatoria | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Condesa.
Del. Cuauhtémoc. D. F.
(55) 5625 6700 Ext. 16968
contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Página 3 de 3

Formato I-1-MP-300-01

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza
Dirección Ejecutiva

Ciudad de México, a__(1)__de_____de 20___.

SOLICITUD DE COMPRA DE HOLOGRAMAS Y PRECINTOS No. PFC.C.F.1.3/_____(2)_____.

FACTURA No.-_____(3)_____.

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

PRESENTE.

Solicito a usted atentamente, la compra de Hologramas de los siguientes Instrumentos de Medición:

TIPO DE INSTRUMENTO	CANTIDAD DE HOLOGRAMAS Y/O PRECINTOS	TIPO DE VERIFICACION(5)			TARIFA UNITARIA S/IVA	IMPORTE S/IVA
		INICIAL/ ANUAL	1er SEM.	2do. SEM.		
Básculas						
Bomba despachadora de Combustible			**(5)**		**(6)**	**(7)**
Taxímetros						
Reloj registrador de tiempo	**(4)**					
Medidores de gas						
Medidores de flujo de aguas						
Precintos						
TOTAL						**(8)**

Datos del solicitante:

Entidad de Acreditación_____, RFC:_____**(9)**_____.

Domicilio del establecimiento:

Calle:_____**(10)**_____, No._____.

Colonia:_____, Código Postal:_____, Delegación o Municipio:_____.

Entidad Federativa:_____, Teléfono:_____.

V.B.

(11)	**(12)**
Nombre y firma del Responsable	Nombre y firma del Representante legal o persona acreditada de la Entidad de Acreditación

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: (55) 56 25 6700 | www.gob.mx/profeco

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de compra de holograms y precintos.

Objetivo: Realizar la compra de holograms tipo UI o precintos.

Elaboración: Jefe de Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-300-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Ciudad de México, a	Fecha de presentación de la solicitud.
2	No. PFC.C.F.1.3	El número de solicitud asignado por el Sistema de Información y Control (SIC).
3	FACTURA No.	El número de comprobante de pago (5 últimos dígitos de la línea de captura o comprobante fiscal).
4	CANTIDAD DE HOLOGRAMAS Y/O PRECINTOS	Cantidad de holograms tipo Profeco UI solicitados, de acuerdo al tipo de instrumento de verificación.
5	TIPO DE VERIFICACIÓN	Marcar “X”, dependiendo el tipo de Verificación en relación al tipo de instrumento de medición.
6	TARIFA UNITARIA S/IVA	Costo por holograma tipo Profeco UI.
7	IMPORTE S/IVA	El importe total de los holograms UI, solicitados sin IVA, según el tipo de instrumento de medición.
8	TOTAL	El importe total de los holograms tipo UI de todos los instrumentos solicitados.
9	RFC:	Registro Federal de Contribuyentes de la Entidad de Acreditación.
10	Domicilio del establecimiento:	Domicilio de la Entidad de Acreditación.
11	Nombre y firma del Responsable	Nombre y firma del Responsable de Contacto Ciudadano.
12	Nombre y firma del Representante Legal	Nombre y firma del Representante legal o persona acreditada de la Entidad de Acreditación.

Anexo 1

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduria Federal del Consumidor
Reporte de Facturas

Fecha de Informe: 21-NOV-23 09:00 AM
Pagina: 1 de 85

Tipo de Transacción : **300 FACT CALIBRACION**

No. de Trans.	Cliente / Proveedor	R.F.C.	Domicilio	Linea de captura	Fecha de Ingreso	Banco Deposito	Subtotal	IVA	Total	Emision de linea

Resumen de Facturas del 01-ENE-2023 al 21-NOV-2023

Tiempo de Ejecución

10 días hábiles

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. María Isabel Castillo Luna Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	26 de junio de 2012	Procedimiento de nueva creación derivado de la implementación de medidas de seguridad a las Credenciales para Verificación, así como la administración de las formas valoradas para su impresión. Por otra parte, derivado de la delimitación de responsabilidades de las unidades administrativas involucradas para la administración de Credenciales para Verificación. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012 (26-06-2012).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	30 de julio de 2014	Actualización derivada del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de credenciales de los(as) servidores(as) públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que realizan funciones de verificación y vigilancia, la Norma Mexicana de Igualdad laboral entre mujeres y hombres, así como a la alineación institucional al Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14).
02	8 de marzo de 2019	Actualización del contenido del presente procedimiento como parte de una mejora de procesos por parte de la Subprocuraduría de Verificación, con la eliminación de su inciso b, Numeral 19, “De la destrucción de credenciales”, Apartado IV, para garantizar la continuidad en la vigencia de credenciales para la verificación. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2019 (8-03-19).
03	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la publicación del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor así como del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019 y 30 de enero de 2020 respectivamente. Asimismo, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
04	7 de diciembre de 2023	La actualización del presente manual deriva del compromiso establecido en el Programa Anual de trabajo de revisión de normas internas de la Entidad para este ejercicio fiscal 2023, así como para dar cumplimiento a la línea puntual 1.1.4. del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024 (PROIGUALDAD), así como la actualización del marco jurídico. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo: 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 13

VII. Diagrama de Flujo 16

VIII. Formatos y Anexos 18

I. Objetivo

Establecer los procedimientos operativos para la expedición de Credenciales de Defensores de la Confianza, al personal adscrito a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y a la Dirección General de Defensa de la Confianza de Combustibles, así como a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), que por la naturaleza de sus funciones realicen actividades de Verificación y Vigilancia, asimismo integrar a todos/as las y los servidores públicos involucrados en la realización de las actividades.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

- La/el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC).
- La/el titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC).
- La/el titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC).
- La/el titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC).
- Las/los titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).
- La/el titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG).
- La/el titular de la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (CASPVDC).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza — **Formato I-1-MP-300-02**
- Acta Administrativa de Hechos — **Formato I-2-MP-300-02**

- Control de folios de Credenciales de Defensores de la Confianza	**Formato I-3-MP-300-02**
- Credencial de Defensor de la Confianza	**Anexo 1**
- Control de Consultas del SIIP	**Anexo 2**
- Responsiva por la Entrega, Portación, Uso, Devolución de la Credencial de Defensor de la Confianza/Credencial para la Verificación	**Anexo 3**
- Perfil de puesto para la expedición de credencial de defensor de la confianza	**Formato I-4-MP-300-02**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
01	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	Firmar y expedir las credenciales de Defensores de la Confianza.	Credencial
02	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	Validar y autorizar la Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza de las ODECO.	**Formato I-1-MP-300-02**
03	Director/a General de Verificación y Defensa de la Confianza y Director/a General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	Validar y autorizar la impresión de credenciales de Defensores de la Confianza de su respectiva UR.	**Formato I-1-MP-300-02**
04	(CASPVDC)	Acreditar y validar el nombramiento de la/el servidor público para realizar la impresión de la credencial de Defensores de la Confianza.	Nombramiento y autorización del Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza Control de Consultas **Anexo 2**
05	(CASPVDC)	Destrucción de credenciales vencidas, impresión de las credenciales de Defensores de la Confianza de la DGVDC, DGVDCC y ODECO.	**Formato I-2-MP-300-02** Control de folios interno **Formato I-3-MP-300-02**
06	Las y los titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) que cuenten con personal que participe en diligencias de verificación.	Formular la solicitud de credenciales del personal de las ODECO y enviarlas a la DGODC.	Oficio **Formato I-1-MP-300-02**
07	Dirección General de Informática	Actualizar la base de datos QR en función a los movimientos del personal de verificación y vigilancia.	Sistema QR

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente (fecha y descripción de los mismos hechos), cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La/el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC) es responsable de proponer los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal con funciones de verificación y vigilancia, Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC), Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC) y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) y, en su caso, expedirlas.

2. La DGVDC, la DGVDCC y la DGODC son responsables de validar la información de la solicitud de impresión de credenciales ante la CASPVDC, en el ámbito de su competencia, de las y los servidores públicos adscritos a sus respectivas DG y las ODECO que realicen funciones de Defensores de la Confianza, los cuales deberán estar incluidos en el **Formato I-4-MP-300-02**.

   Remitirán mediante el formato denominado Perfil de puesto para la expedición de credencial de defensor de la confianza el personal LEGIBLE de cada una de sus Unidades Responsables a la (CASPVDC) (CASPVDC).

   En el **Formato I-4-MP-300-02**, se incluirá el perfil de cada uno de ellos, para que sean validados por el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC); asimismo, se deberá señalar aquellos que se encuentren acreditados mediante credencial, para realizar funciones de Defensores de la Confianza (Verificación y Vigilancia y/o notificación).

   Para el trámite de expedición de credenciales, resultará necesario que adjunten a la Solicitud de expedición el Formato I-1-MP-300-2. En caso de que se solicite la expedición a personal que no esté incluido en el **Formato I-4-MP-300-02**, se tendrá que remitir nuevamente el **Formato I-4-MP-300-02**, con la inclusión del nuevo servidor público para que este sea validado por el titular de la SPVDC.

3. La/el titular de la (CASPVDC), es responsable de atender las solicitudes para la impresión de credenciales de Defensores de la Confianza, así como de la custodia y la ministración, de las formas originales para la impresión de credenciales del personal que desempeña funciones de verificación y vigilancia.

4. La credencial de Defensor de la Confianza está conformada por dos elementos:
   a. La forma oficial (credencial) con mica de seguridad, y
   b. El holograma.

5. Los elementos antes mencionados serán resguardados, utilizados y destruidos de manera conjunta; en caso que hubiese inconsistencias entre las cantidades de alguno de los dos elementos mencionados se evidenciará mediante algún medio de verificación.

6. Para prever faltantes, reposiciones y correcciones, la cantidad de formas originales a solicitar al proveedor será un 20% superior al total promedio, de acuerdo a los siguientes criterios:
   a. Rotación de personal
   b. Robo o extravíos de la credencial
   c. Daños o maltrato a la credencial

7. El Módulo de Credenciales de Defensores de la Confianza del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), será la única herramienta para registrar al personal que desempeña funciones o actividades en materia de verificación y vigilancia.

   Cualquier solicitud de expedición de credenciales de Defensores de la Confianza que realicen las ODECO, deberán ser turnadas a la DGODC para su visto bueno y gestión ante la (CASPVDC) (CASPVDC), en las Unidades Administrativas de Oficinas Centrales se realizará directamente a la (CASPVDC).

   En caso de robo o extravío de credenciales de Defensor de la Confianza, las o los servidores públicos titulares de la credencial, deberán de manera inmediata, denunciar los hechos ante la Fiscalía General de la República, y presentar copia del Acta a la/el Encargado Administrativo de las ODECO, o al titular de su Unidad Administrativa, quienes deberán enviar el Acta a la DGODC (en el caso de las ODECO), quien a su vez, la remitirá a la (CASPVDC); en el caso de la DGVDC y DGVDCC será enviada a la/el Coordinador Administrativo de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, de forma inmediata.

   Así mismo, el titular de la UR procederá a la instrumentación del Acta Administrativa en donde queden asentados los hechos y notificará vía correo electrónico a la CASPVDC, la pérdida o robo de la credencial de Defensor de la Confianza, para deshabilitarla del módulo de credenciales.

8. Los originales de la denuncia ante la Fiscalía General de la República y Acta Administrativa, deberán ser remitidas a la (CASPVDC), en un plazo no mayor a cinco días hábiles; en el caso de la ODECO, será a través del titular de la DGODC.

9. Los titulares de la DGVDC y de la DGVDCC, así como el titular de la DGODC, se encuentran obligados de informar de manera inmediata a la CASPVDC cuando algún Defensor de la Confianza haya cambiado de actividades y/o haya dejado de prestar sus servicios en la institución por renuncia, rescisión laboral o término de nombramiento, para la actualización en el sistema.

10. Los titulares de la DGVDC y de la DGVDCC, así como el titular de la DGODC, se encuentran obligados de informar de manera inmediata a la CASPVDC cuando algún Defensor de la Confianza haya cambiado de actividades y/o haya dejado de prestar sus servicios en la institución por renuncia, rescisión laboral o término de nombramiento, para la actualización en el sistema.

11. Los Titulares de las ODECO son responsables de validar que los trabajadores a los que se le solicite la expedición de credencial de Defensor de la Confianza se encuentren activos y cargada su fotografía en el módulo del SIIP. En caso de que el trabajador no se encuentre activo y/o su fotografía no esté cargada en el módulo del SIIP, la CASPVDC, devolverá por oficio el trámite al titular de la DGODC, para que realicen las aclaraciones o gestiones pertinentes ante la Dirección General de Recursos Humanos.

12. La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, no expedirá credenciales de Defensor de la Confianza en los siguientes supuestos:

    a) Cuando el interesado tenga pendiente de devolver la credencial caduca, o el acta por pérdida o robo.

    b) Cuando el Formato I-1-MP-300-02 “Solicitud de Impresión de Credenciales de Defensores de la Confianza”, no se encuentre debidamente requisitado con los siguientes datos:

    - Unidad Responsable Solicitante.
    - Tipo de trámite de expedición: renovación, reposición, motivo, Anexos (en su caso).
    - Datos Generales del Empleado: N° progresivo, N° de empleado, Apellido Paterno, Materno, Nombre (s), Tipo de Nombramiento y Cargo.

- Firma del/la Titular de la UR solicitante y Firma del Visto Bueno del Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

13. Finalmente, todos los trabajadores a los que se les expida una credencial de Defensor de la Confianza, serán responsables de conservar y mantener en buen estado su credencial y deberán firmar la responsiva en donde se comprometen a portar y usar la credencial en estricto apego a las Leyes, Reglamentos y Normas que nos rigen, sabedores de las penalidades Judiciales y/o Administrativas a las que se pueden hacer acreedores por desacato a las mismas.

De la impresión o reposición de credenciales

14. Las credenciales tendrán una vigencia de un año, las cuales podrán ser renovadas conforme a las necesidades del servicio, para lo cual será necesario presentar a cambio la credencial anterior o, en su caso, el acta levantada por el titular de la misma ante el Ministerio Público respecto de su robo o extravío.

15. La (CASPVDC), dentro del primer semestre del ejercicio fiscal, enviarán la información a DGRMSG en donde indique el número de credenciales a emplear para el siguiente ejercicio fiscal para que ésta, a su vez, realice la compra.

16. Las/los titulares de la DGVDC, DGVDCC y DGODC, enviarán a la (CASPVDC), con mínimo 20 días hábiles de anticipación al cierre de cada ejercicio fiscal, el **Formato I-1-MP-300-02** debidamente requisitado, para que inicie el proceso de impresión de las nuevas credenciales.

17. La (CASPVDC), entregará el total de credenciales debidamente impresas, por lo menos una semana antes del inicio del ejercicio fiscal inmediato siguiente.

18. Las solicitudes de expedición de credenciales para las o los servidores públicos deberán realizarse bajo el **Formato I-1-MP-300-02** con 10 días hábiles en el caso de la DGVDC y la DGVDCC; y para las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) con 15 días hábiles de anticipación a la fecha en que se pretenda ejercer las funciones.

19. La reposición de la credencial de Defensor de la Confianza, únicamente aplicará en los casos que sea debidamente justificada por robo, extravío o daño, conforme a lo siguiente:

a. Las/los servidores públicos de oficinas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) a través de las/los titulares de sus respectivas unidades de adscripción deberán presentar el **Formato I-1-MP-300-02**, ante la (CASPVDC), adjuntando el original del acta ministerial y, en caso de robo de automóvil, entregar copia del acta correspondiente (guardando copia el encargado administrativo).

   Todos los trabajadores a los que se les expida una credencial de Defensor de la Confianza, deberán firmar la responsiva donde se comprometen a portar y usar la credencial en estricto apego a las Leyes, Reglamentos y Normas que nos rigen, sabedores de las penalidades Judiciales y/o administrativas a las que se pueden hacer acreedores por desacato a las mismas.

20. Cuando la credencial presente deterioro en el código QR (código de barras de respuesta rápida), alguna de las firmas, la fotografía o parte de la credencial que se presuma se ha dañado, la/el servidor público de oficinas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) deberán solicitar su reposición; asimismo, entregar la credencial deteriorada a la/el titular de la Unidad Administrativa respectiva, para que éste solicite a la (CASPVDC) la reposición.

De la devolución de credenciales

21. Los titulares de la DGVDC y de la DGVDCC, así como el titular de la DGODC, se encuentran obligados de informar de manera inmediata a la CASPVDC cuando algún Defensor de la Confianza haya cambiado de actividades y/o haya dejado de prestar sus servicios en la institución por renuncia, rescisión laboral o término de nombramiento, para la actualización en el sistema.

22. La/el servidor público que deje de prestar sus servicios en la institución por renuncia, rescisión laboral o términación de nombramiento, está obligado a devolver la credencial que lo acredita como Defensor de la Confianza, a la/el titular de la Unidad Administrativa correspondiente de conformidad a lo establecido en el ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la expedición de credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que realizan funciones de verificación y vigilancia. Asimismo la/el titular de la Unidad Administrativa deberá exigir la devolución de la credencial de verificación a la/el servidor público, para su envío a la (CASPVDC), y ésta proceder a su destrucción.

23. En el momento de dejar de prestar servicios de Defensor de la Confianza en la Procuraduría, el o la titular de la credencial está obligado a entregarla a la Unidad Administrativa que la gestionó, o en su caso a entregar el acta levantada ante la Fiscalía por robo o extravío. En caso de que él o la titular de la credencial se niegue a entregarla a la unidad correspondiente, deberá instrumentar un Acta Administrativa en la que hará constar tal situación para los efectos legales correspondientes, remitiéndola al Órgano Interno de Control y a la Fiscalía General de la República, copiando a la CASPVDC. La/el titular de la Unidad Administrativa cuando así lo considere, podrá recoger la credencial de Defensor de la Confianza durante el periodo que se ausente la/el servidor público (vacaciones, licencias médicas).

    Los titulares de las ODECO, los Directores de Verificación y Defensa de la Confianza, de Procedimientos y Sanciones, de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas, de Procedimientos, serán responsables del resguardo de las Credenciales de Defensor de la Confianza, del personal adscrito a cada una de las áreas a su cargo, y que se encuentren disfrutando de vacaciones, licencias médicas y/o días de asueto, exceptuando aquellos casos en donde se instruyan operativos.

De la destrucción de credenciales

24. La (CASPVDC) procederá a la destrucción de las credenciales de Defensores de la Confianza considerando el inicio y cierre de los ejercicios fiscales, en presencia de los representantes del OIC, la DGODC y la SPVDC, levantando el Acta Administrativa de Hechos respectiva, **Formato I-2-MP-300-02**, la cual deberá contener relación de credenciales que fueron destruidas (Nombre completo del empleado/a, folio y año de expedición), firmada por los participantes y proporcionando una copia del acta al Órgano Interno de Control en la PROFECO.

25. Se deberá de especificar en el acta administrativa, la destrucción de los dos elementos que conforman la credencial para la verificación y la cantidad específica de cada uno:

    a. La forma oficial (credencial) con su mica de seguridad y,

    b. El holograma.

VI. Descripción del Procedimiento

Coordinación Administrativa de la SPVDC.- Titular

1. Solicita a la DGRMSG lleve a cabo el proceso para la adquisición de credenciales para la verificación, para la emisión de credenciales enviando para tal efecto especificaciones técnicas y prototipo de DUMMY.

2. Recibe de la DGRMSG, concluido el proceso de adquisición, el total de credenciales adquiridas. *Conecta con la actividad 12*.

DGVDC/DGVDCC.- Titular

3. Remiten el **Formato I-4-MP-300-02** del personal para realizar funciones de Defensor de la Confianza Formato (Perfil de puesto para la expedición de credencial de defensor de la confianza) a la CASPVC.

4. Solicita mediante oficio a la (CASPVDC), la impresión de credenciales de Defensor de la Confianza, de conformidad con el **Formato I-1-MP-300-02** "Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza", los cuales deberán estar incluidos en el **Formato I-4-MP-300-02**; en caso de renovación, la solicitud debe ser por lo menos con **20 días hábiles** antes de la expiración **de las mismas**.- *Conecta con actividad 12. .*

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).- Titular

5. Remiten el **Formato I-4-MP-300-02** del personal para realizar funciones de Defensor de la Confianza formato (Perfil de puesto para la expedición de credencial de defensor de la confianza) a la DGODC.

6. Verifica que los trabajadores a los que se les solicite la expedición de credencial de Defensor de la Confianza se encuentren activos y cargada su fotografía en el módulo del SIIP.

7. Envía "Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza" a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, para su visto bueno y gestión ante la (CASPVDC), así como su registro y seguimiento; en caso de renovación, **con 20 días hábiles** antes de la expiración **de las mismas**.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Titular

8. Remiten el **Formato I-4-MP-300-02** del personal para realizar funciones de Defensor de la Confianza formato (Perfil de puesto para la expedición de credencial de defensor de la confianza) a la CASPVDC.

9. Revisa datos de la "Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza" **Formato I-1-MP-300-02,** verificando que este esté bien requisitado, y que**,** los Defensores de la Confianza estén incluidos en el **Formato I-4-MP-300-02**.

- No son correctos

10. Envía correo electrónico indica inconsistencias para su corrección y devuelve el trámite para su reinicio.- *Conecta con la actividad 5*.

- Si son correctos

11. Valida y envía la "Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza" **Formato I-1-MP-300-02** a la (CASPVDC), siempre y cuando estos formen parte del **Formato I-4-MP-300-02**.

Coordinación Administrativa de la SPVDC.- Titular

12. Analiza y valida la "Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza" **Formato I-1-MP-300-02** que el personal adscrito a la Unidad Administrativa y ODECO, desempeña funciones de verificación, captura previamente en el Módulo de Credenciales de Defensores de la Confianza del SIIP.

- No procede

13. Realiza nota o correo electrónico indicando las posibles inconsistencias. (*Conecta con actividad 4 o la 8, según sea el caso)*.

- Si procede

14. Realiza la impresión de las credenciales para los defensores de la confianza y las turna a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza para su firma.

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.- Titular

15. Firma las credenciales y devuelve a la Coordinación Administrativa de la SPVDC.

Coordinación Administrativa de la SPVDC.- Titular

16. Turna las credenciales para los defensores de la confianza a la Unidad Administrativa, a fin de recabar la firma de la/el defensor de la confianza, dentro de los 7 días hábiles previos al cierre del ejercicio fiscal.

DGVDC/DGVDCC.- Titular

17. Recaba la firma autógrafa de la/el defensor de la confianza en la credencial y la devuelve a la Coordinación Administrativa de la SPVDC.

DGODC - Titular

18. Turna a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) solicitante, para recabar la firma autógrafa de la/el defensor de la confianza en la credencial, así como para su enmicado, sellado y entrega a la/el interesado, recabando la responsiva y el respectivo acuse de recibo para su resguardo.

Fin

Coordinación Administrativa SPVDC - Titular

19. Enmica para su sellado y entrega a la/el interesado, recabando la responsiva y respectivo acuse de recibo para su resguardo.

Fin del procedimiento

VII. Diagrama de Flujo

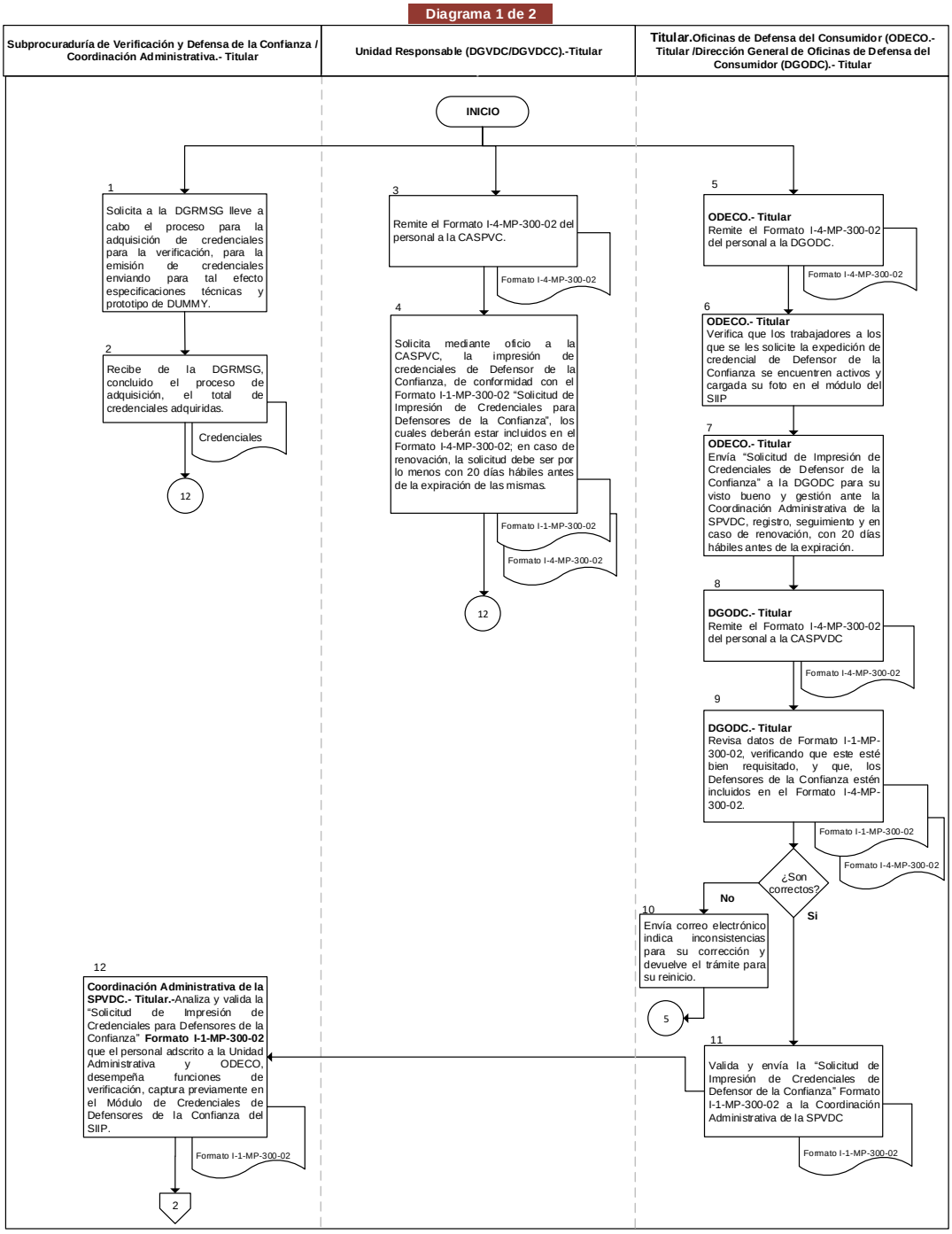
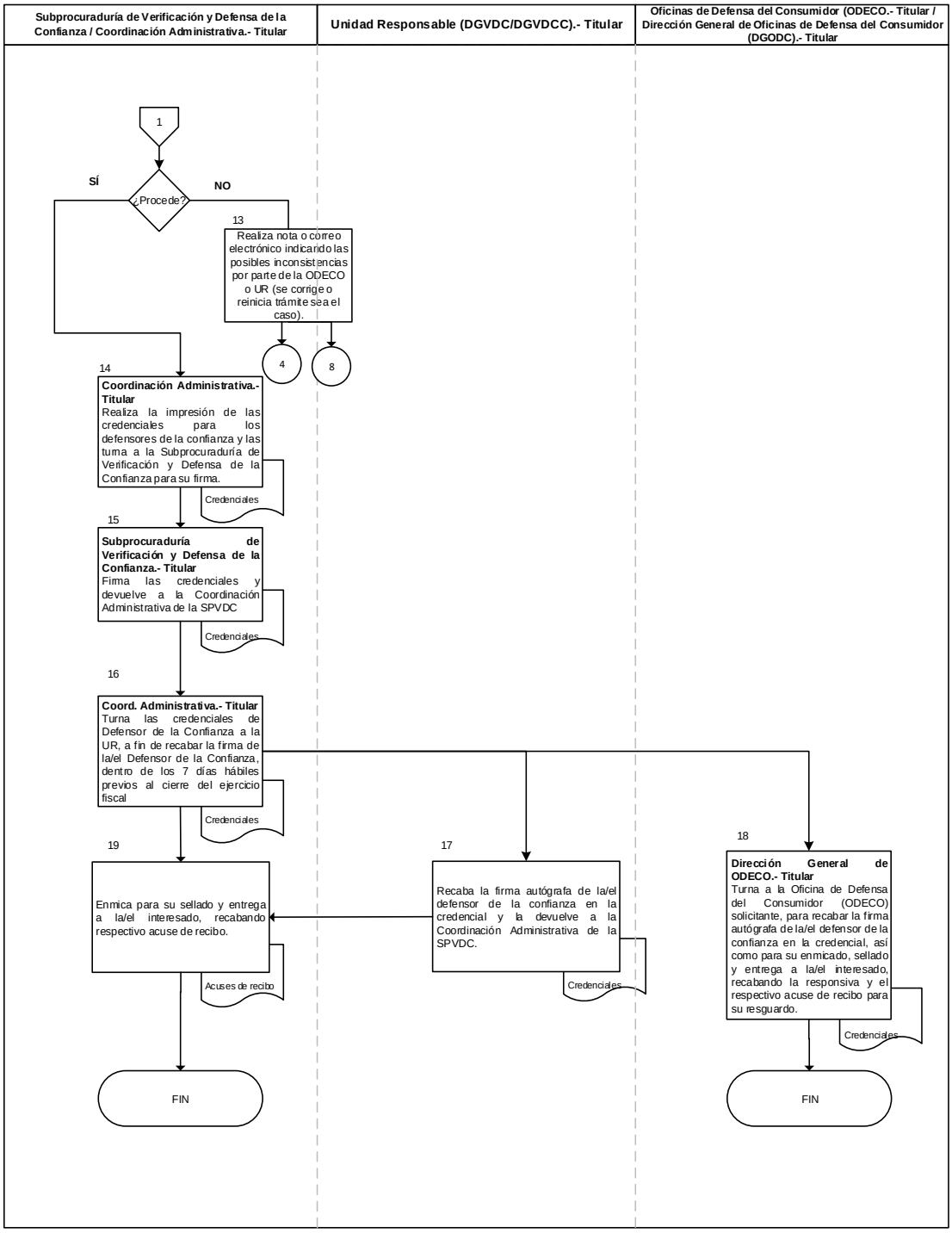


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-300-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Coordinación Administrativa

Solicitud de Impresión de Credenciales para Defensores de la Confianza

Fecha de la solicitud: **(1)**

Para:	**Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza**
De:	**(2)**

Tipo de Trámite (3)	
Expedición ( )	**Renovación ( )**
Reposición ( )	**Motivo: (4)**
Anexo: ( )	**(5)**

Datos generales del empleado

N°	N° de empleado	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	Tipo de nombramiento	Cargo:
(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

Autoriza	**Vo. Bo.**
(13)	**(14)**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de Impresión de credenciales para defensores de la confianza.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la solicitud de credenciales para la verificación.

Elaboración: DGVDC, DGVDCC o DGODC.

Presentación: MS Word

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-300-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha de solicitud:	Día, mes y año de la solicitud.
2	Unidad responsable:	Nombre y clave presupuestal de la Unidad Responsable Solicitante.
3	Tipo del trámite:	Marcar el tipo de trámite que se trate (expedición, renovación o reposición).
4	Motivo:	Anotar el motivo que genera la solicitud (nuevo ingres, robo o pérdida, caducidad de la vigencia, etc.).
5	Anexos:	Marcar si se anexa algún documento y describirlo (acta levantada ante el ministerio público etc.).
6	N°.	Anotar número progresivo.
7	N° de empleado:	Anotar número de empleado del trabajador (a).
8	Apellido paterno:	Anotar el Apellido Paterno.
9	Apellido materno:	Anotar el Apellido Materno.
10	Nombre (s):	Anotar Nombre(s) completo sin abreviaturas.
11	Tipo de Nombramiento:	Anotar el tipo de nombramiento (Confianza, Base o Eventual).
12	Cargo	Anotar el cargo del Trabajador (a).
13	Autoriza	Firma, nombre y cargo del titular de la Unidad responsable solicitante Director de Zona Oficinas Centrales – Directores (as) Generales.
14	Vo. Bo.	Firma, nombre del Titular de la Dirección General de ODECO, para DGVDC y/o DGVDCC Firma, nombre del Titular de (CASPVDC).

Formato I-2-MP-300-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Acta administrativa de Hechos que se elabora para hacer constar las acciones que se realizaron, para llevar a cabo la destrucción de las credenciales de Defensores de la Confianza, que fueron devueltas a la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, por encontrarse caducas, por baja, cambio de adscripción del personal y/o que presenten daños.

En la Ciudad de _____ (1) _____, siendo las _____ (2) _____ horas del día ___ (3) ____ de _____ de _____, se reunieron en las oficinas de la _____ (4) _____ de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), sita en la _____ (5) _____, los C.C. _____ (6) _____, a fin de hacer constar los siguientes: _____HECHOS_____

Descripción de los hechos:

_____ (7) _____

_____

Unidad Responsable

El Coordinador (a) Administrativo de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

_____ (8) _____

Representantes de las UR's

_____ (9) _____ **_____ (10) _____**

Firma, Nombre y cargo **Firma, Nombre y cargo**

Testigo (a)

_____ (10) _____

Firma, nombre y cargo del testigo/a designado por el OIC.

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta administrativa de hechos.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la destrucción de credenciales para la verificación.

Elaboración: (CASPVDC).

Presentación: MS Word

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-300-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	En la Ciudad de	La ciudad o estado donde se lleva acabo el levantamiento del acta.
2	… siendo las	Hora en que se levanta el acta.
3	… del día ____de _____de _____	Día, mes y año en que se levanta el acta.
4	En la oficina de la	El lugar de la Coordinación Administrativa y se realiza el levantamiento del acta.
5	sita en la	Dirección completa donde se realiza el levantamiento del acta.
6	… los C.C.	Nombre de cada una de las personas que participan en el levantamiento del acta.
7	Descripción de los Hechos	Descripción de los hechos acontecidos en la destrucción de credenciales.
8	Unidad Responsable	Firma, nombre del Coordinador/a Administrativo/a de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.
9	Representante de la UR	Firma, nombre y cargo del o la representante designado/a por cada una de las Unidades Administrativas DGVDC, DGVDCC Y DGODC.
10	Testigo/a	Firma, nombre y cargo del testigo/a designado por el OIC.

Formato I-3-MP-300-02

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Coordinación Administrativa

Control de Folios de Credenciales de Defensores de la Confianza

No. (1)	Nombre (s) (2)	Apellido Paterno (3)	Apellido Materno (4)	No. Folio (5)	Vigencia (6)	Unidad Administrativa (7)	Observaciones (8)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
20							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Control de folios de Credenciales de Defensores de la Confianza.

Objetivo: Llevar el control de la impresión de las credenciales para de Defensores de la Confianza.

Elaboración: El/La Titular de la (CASPVDC).

Presentación: MS Excel

Clave de Identificación: Formato I-3-MP-300-02

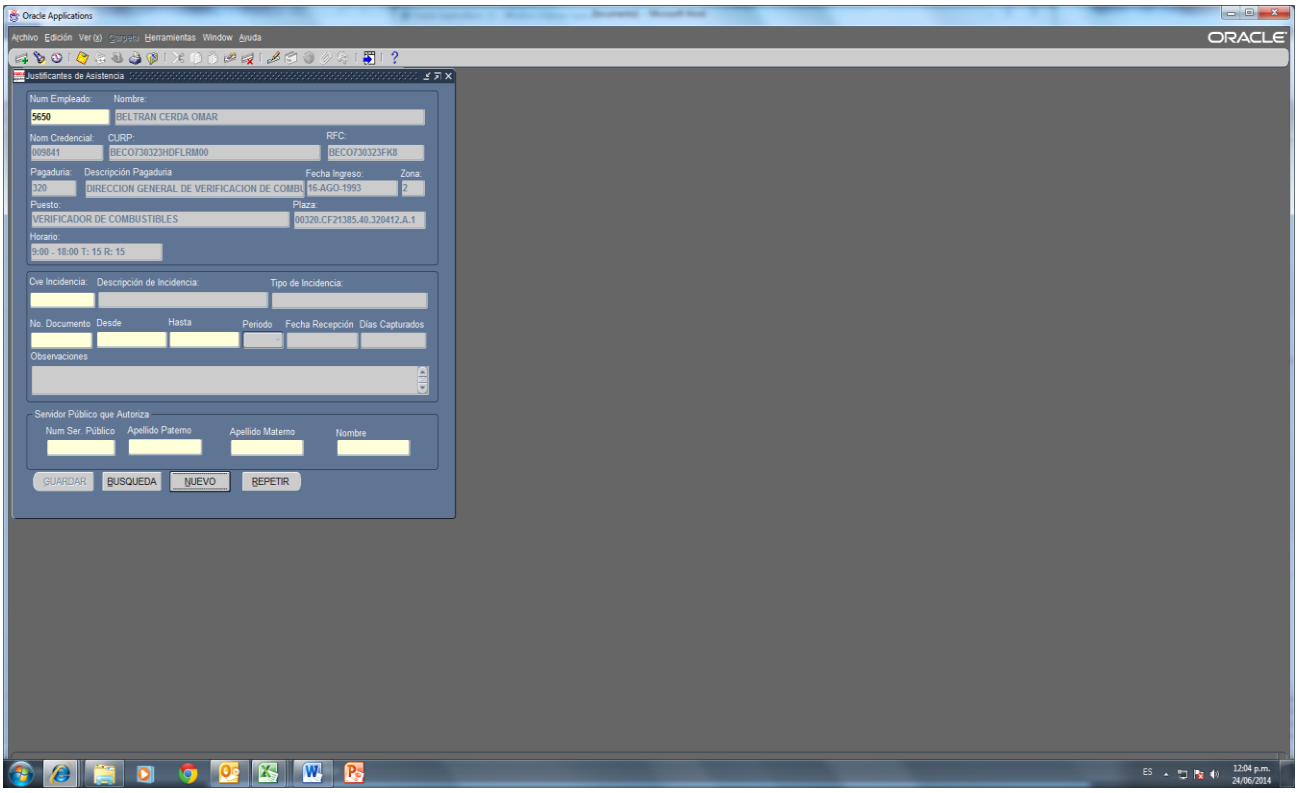
No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	No.	El número consecutivo que corresponda.
2	Nombre (S)	Nombre del trabajador.
3	Apellido Paterno	Apellido Paterno del Trabajador.
4	Apellido Materno	Apellido Materno del Trabajador.
5	N° Folio	N° de Folio asignado a la credencial.
6	Vigencia	Fecha de inicio y conclusión de la vigencia de la credencial.
7	Unidad Administrativa	Unidad Responsable de Adscripción del Trabajador.
8	Observaciones	En caso de existir anotar Observaciones.

Anexo 1

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ECONOMÍA
PROFECO
DEFENSOR DE LA CONFIANZA
CREDENCIAL PARA VERIFICACIÓN
VÁLIDA SÓLO CUANDO EXHIBE ORDEN DE VISITA
Se acredita a:
Cuya fotografía aparece al margen, como defensor de la confianza adscrito a esta Procuraduría para desempeñar funciones de verificación.
"Esta credencial autoriza a su portador a realizar la verificación, solamente si exhiba el oficio de comisión correspondiente".
VV05447
EXPEDIDA:
VIGENCIA:
Firma del defensor de la confianza
TALÍA DEL CARMEN VÁZQUEZ ALATORRE
Subprocuradora de Verificación y Defensa de la Confianza
QUEJAS Y DENUNCIAS: 800 468 87 22 Y 55 68 87 22
EL USO INDEBIDO DE ESTA CREDENCIAL CONSTITUYE UN DELITO.
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
UNIDAD RESPONSABLE:
NOMBRE DEL TITULAR:
VIGENCIA:
ACUSE DE RECIBIDO:
VV05447
PROFECO

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA
ESTA CREDENCIAL AUTORIZA A SU PORTADOR A REALIZAR LA VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA, SOLAMENTE SI EXHIBE EL OFICIO DE COMISIÓN CORRESPONDIENTE.
ESTA CREDENCIAL SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON EL MARCO LEGAL VIGENTE, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 22, 24 FRACCIONES I, II, III, XIII, XIV, XIV bis, XIX Y XXIII Y 27 FRACCIONES III, VIII Y IX DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; 1, 3, 4 FRACCIÓN III Y 13 FRACCIÓN VI DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Anexo 2


Oracle Applications
Archivo Edición Ver(x) Carpeta Herramientas Window Ayuda
ORACLE
Justificantes de Asistencia
Num Empleado:
Nombre:
5650
BELTRAN CERDA OMAR
Nom Credencial:
CURP:
RFC:
009841
BECO730323HDFLRM00
BECO730323FK8
Pagaduria:
Descripción Pagaduria
Fecha Ingreso:
Zona:
320
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION DE COMBU
16-AGO-1993
2
Puesto:
Plaza:
VERIFICADOR DE COMBUSTIBLES
00320.CF21385.40.320412.A.1
Horario:
9:00 - 18:00 T: 15 R: 15
Cve Incidencia:
Descripción de Incidencia:
Tipo de Incidencia:
No. Documento
Desde
Hasta
Periodo
Fecha Recepción
Días Capturados
Observaciones
Servidor Público que Autoriza
Num Ser. Público
Apellido Paterno
Apellido Materno
Nombre
GUARDAR
BUSQUEDA
NUEVO
REPETIR
ES
12:04 p.m.
24/06/2014

Anexo 3

ECONOMÍA | PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA

RESPONSIVA POR LA ENTREGA-PORTACIÓN-USO-DEVOLUCIÓN DE LA CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN

Yo _____, acepto y reconozco con la transcripción de mi nombre completo y con la firma autógrafa, la ENTREGA-PORTACIÓN-USO-DEVOLUCIÓN DE LA CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN, como Servidor Público atenderé todas mis actividades y funciones de Verificación y Vigilancia conforme a lo siguiente:

1.- Acepto y reconozco que me ha sido entregada una CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN con fotografía la cual coincide con mis rasgos fisonómicos, contiene mi nombre completo y mi firma autógrafa, expedida el _____ con una vigencia hasta el **31 de diciembre de 2022**, para ser portada y hacer uso de ella sólo durante las actividades de Verificación y Vigilancia que me sean asignadas.

2.- La CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN sólo la emplearé en mis funciones de Verificación y Vigilancia que me sean asignadas atendiendo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de _____ vigente.

3.- Conozco la normativa aplicable para el ejercicio de mis funciones, así como también las sanciones y consecuencias del mal uso de la CREDENCIAL DEL DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN.

4.- No portaré y no haré uso de la CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN cuando NO me encuentre desempeñando mis funciones de Verificación y Vigilancia.

5.- En caso de que me encuentre de comisión en el interior de la República Mexicana para el desempeño de mis actividades de Verificación y Vigilancia, sólo portaré y hare uso de la CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN dentro del horario que de manera diaria desarrollo mis actividades, una vez concluidas mis actividades diarias me abstendré de portar y hacer uso de dicha credencial.

6.- Me abstendré durante días inhábiles, de descanso, vacaciones, convalecencia por incapacidad autorizada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de portar y hacer uso de la CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN, exceptuando aquellos casos en donde se instruyan operativos.

7.- En caso de robo o extravío de la CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN, acudiré a la instancia judicial correspondiente, en un tiempo no mayor a **3 días hábiles** posteriores al suceso, para dejar asentado lo sucedido y ser sujeto de la entrega del acta correspondiente y continuar con forma a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza vigente.

8.- Me abstendré de emitir o solicitar la emisión de copias simples y copias a color de la CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN, salvo cuando sea en atención a la solicitud formal por parte de alguna autoridad o por instrucción de mis superiores jerárquicos.

9.- Comunicaré a mis superior jerárquicos cuando la CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN, que me ha sido asignada presente o contenga algún defecto ya sea por su emisión o por su portación y uso,

10.- La CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA/CREDENCIAL PARA LA VERIFICACIÓN la entregaré en propia mano a mis superiores jerárquicos cuando y tantas veces me sea requerida, requisitando y firmado el recibo correspondiente que avale la devolución de dicha credencial.

11.- Como Servidor Público acepto y reconozco que el No cumplir con el contenido de la presente responsiva, con las leyes, reglamentos y normatividad aplicable en el desempeño de mis funciones de Verificación y Vigilancia me hará ser sujeto de responsabilidad en los términos establecidos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas vigente.

Acepto y Reconozco

Nombre Completo:_____

Número de Empleado: _____

Número de CREDENCIAL DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA: _____

Vigencia: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Formato I-4-MP-300-02

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA

PERFIL DE PUESTO PARA LA EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL DE DEFENSA DE LA CONFIANZA

UNIDAD RESPONSABLE: (1)_____ FECHA: (2)_____

NO. (3)	APELLIDO PATERNO (4)	APELLIDO MATERNO (5)	NOMBRE(S) (6)	NO. DE EMPLEADO (7)	PUESTO NOMINAL (8)	TIPO DE NOMBRAMIENTO (9)	ESCOLARIDAD (GRADO MÁXIMO DE ESTUDIOS CONCLUIDOS) (10)	EXPERIENCIA EN EL PUESTO (11)

_____
NOMBRE, FIRMA Y CARGO DEL TITULAR DE LA UR SOLICITANTE
(12)

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Perfil de puesto para la expedición de credencial de Defensor de la Confianza.

Objetivo: Tener un control del personal con perfil de puesto.

Elaboración: (CASPVDC).

Presentación: MS Excel

Clave de Identificación: Formato I-4-MP-300-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable.
2	Fecha	Fecha
3	No.	El número consecutivo que corresponda.
4	Apellido Paterno	Apellido Paterno del Trabajador.
5	Apellido Materno	Apellido Materno del Trabajador.
6	Nombre(s)	Nombre del trabajador.
7	No. de empleado	Numero de empleado del Trabajador.
8	Puesto nominal	Poner el puesto de su nombramiento del Trabajador.
9	Tipo de nombramiento	Poner el tipo de nombramiento (eventual, de confianza, base).
10	Escolaridad (grado máximo de estudios concluidos)	El grado de estudios con el que cuenta el Trabajador.
11	Experiencia en el puesto	Con que experiencia cuenta el Trabajador.
12	Titular de la UR solicitante	Unidad Responsable que solicita la expedición de la credencial.

Tiempo de Ejecución

60 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. María Isabel Castillo Luna Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	16 de mayo de 2019	Migración del *Procedimiento para adquirir, distribuir y controlar holograms y precintos* de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Coordinación General de Administración a la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación, dadas las facultades que la ley le otorga, como resultado de una mejora organizacional y de procesos de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Extraordinaria de 2019 (16-05-19).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada de la publicación del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor así como del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019 y 30 de enero de 2020 respectivamente. Asimismo, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
02	7 de diciembre de 2023	Se lleva a cabo la actualización derivado de la modificación al Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, versión dictaminada por el H. Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021. Así como, con motivo de la recomendación hecha por el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante la visita de mejora para el ejercicio 2023, practicada a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, y llevada a cabo en junio de 2023, a efecto de actualizar, simplificar o modernizar para una mayor eficacia el Procedimiento para adquirir, distribuir y controlar hologramas y precintos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 8

VI. Descripción del Procedimiento 17

VII. Diagrama de Flujo 20

VIII. Formatos y Anexos 22

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades que permitan llevar a cabo la adquisición, distribución y control de los hologramas y precintos que se utilizan en los actos de verificación que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

- La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC).
- La Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (DESPVDC).
- La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (CASPVDC).
- La Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC).
- La Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC).
- Las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).
- La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC).
- La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG).
- La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Acta de hechos para recepción de hologramas o precintos	**Formato I-1-MP-300-03**
- Acta administrativa para destrucción de hologramas tipo Profeco	**Formato I-2-MP-300-03**
- Acta administrativa para destrucción de hologramas tipo UI	**Formato I-3-MP-300-03**
- Solicitud de compra de hologramas y precintos	**Formato I-4-MP-300-03**

- Entrega holograms **Formato I-5-MP-300-03**
- Formato de recepción de conformidad de holograms y precintos por las Entidades de Acreditación **Formato I-6-MP-300-03**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	La Dirección Ejecutiva de la SPVDC.	Revisar y validar la programación de holograms tipo Profeco y precintos de las UA en el SIIP	DGI Creación de holograms tipo Profeco DGI Creación de precintos DGI Creación de inventario de holograms tipo Profeco DGI Creación de inventario de precintos DGI Reporte de proyección de holograms tipo Profeco administrados DGI Reporte de proyección de precintos administrados
M 02		Solicitar vía oficio a la CASPVDC la gestión para la adquisición de holograms y precintos	Oficio de solicitud de adquisición de holograms y precintos
M 03	La Dirección Ejecutiva de la SPVDC.	Realizar la adquisición de holograms y precintos	Contrato de adquisición de holograms y precintos
M 04	CASPVDC, y Dirección Ejecutiva de la SPVDC.	Recibir los holograms y precintos del proveedor adjudicado	Notas de remisión y/o facturas Registro en la PVPH
		Revisar y controlar los holograms y precintos, para solicitar reposición de elementos dañados	Formato I-1-MP-300-03 Registro en la PVPH
M 05	La Dirección Ejecutiva de la SPVDC	Realizar la entrega de holograms tipo Profeco y precintos a las UA	DGI Transferencia de holograms tipo Profeco DGI Transferencia de precintos Oficio de entrega a la UA Acuse de recibo de la UA Registro en la PVPH
M 06			
M 07		Revisar y validar la programación de holograms tipo UI para las Entidades de Acreditación	DGI Creación de holograms tipo UI DGI Creación de inventario de holograms tipo UI y precintos Registro en la PVPH
M 08		Revisar y controlar los holograms tipo UI para solicitar reposición de elementos dañados	Formato I-1-MP-300-03 Registro en la PVPH
M 09		Realizar la entrega de holograms tipo UI y precintos a la -Entidad de Acreditación	Formato I-4-MP-300-03 Solicitud de compra de holograms y precintos de verificación con leyenda de recibido de conformidad Registro en la PVPH

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 10	La DGVDC, la DGVDCC	Recibir los hologramas tipo Profeco y precintos	Entrega hologramas formato I-6-MP-300-03 Registro en la PVPH
M 11	Las Oficinas de Defensa del Consumidor	Recibir y administrar los hologramas tipo Profeco y precintos Llevar a cabo la devolución de los hologramas sobrantes de un ejercicio fiscal anterior. Llevar a cabo la destrucción de precintos con estatus de “No aptos”	DGI Recepción de hologramas tipo Profeco DGI Recepción de precintos DGI Reporte de asignación de hologramas tipo Profeco DGI Reporte de asignación de precintos administrados Reporte de la devolución de los hologramas Reporte de precintos con estatus de “No aptos” Acta administrativa para destrucción de precintos Registro en la PVPH
M 12	CASPVDC y Dirección Ejecutiva de la SPVDC	Llevar a cabo la destrucción de hologramas y precintos sobrantes y dañados	Acta administrativa para la destrucción de hologramas y precintos Formato I-2-MP-300-03 Formato I-3-MP-300-03 Registro en la PVPH
M 13	DGPOP	Autorización del Presupuesto y la suspensión de la radicación quincenal por concepto de participación de recursos propios	Oficio

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión o aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento**,** deberá informar a su superior inmediato, las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento. De la omisión de la revisión o aplicación de los mecanismos de control se dará vista al Órgano Interno de Control para los efectos que correspondan.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, será la responsable de solicitar a través de oficio la cantidad de holograms y precintos, de acuerdo a las proyecciones requeridas mediante oficio por las DGVDC y DGVDCC, mediante oficio y SIIP por las/los Directores de Zona de Oficinas de Defensa del Consumidor y mediante oficio por las Entidades de Acreditación.

2. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, será la responsable de proponer los requisitos de las Plataformas Digitales (PVPH y PCS), así como las especificaciones técnicas que deben cumplir los holograms tipo Profeco y tipo -UI, los precintos tipo Profeco y tipo -UI, así como de revisar que en la plataforma se integren en los tiempos señalados las proyecciones realizadas por parte de las Unidades Administrativas, de los holograms tipo Profeco, el uso y control de los mismos.

3. La Coordinación Administrativa de la SPVDC, será la responsable de gestionar ante la Dirección de Arte y Diseño de la Dirección General de Difusión de la Coordinación General de Educación y Divulgación la solicitud de modificación al diseño gráfico de los Holograms tipo Profeco y tipo UI.

4. La Coordinación Administrativa de la SPVDC, será la responsable de realizar los trámites administrativos para la adquisición de holograms y Precintos ante la Dirección de Adquisiciones y Obra de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

5. La Coordinación Administrativa de la SPVDC en conjunto con la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, serán las responsables de recibir los holograms y precintos, por su parte la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, se encargará de distribuir los precintos y holograms tipo Profeco y tipo UI, a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, y las herramientas digitales que para el efecto se lleven.

6. La PVPH estará conectada directamente mediante una interfaz al Módulo de Holograms y el Módulo de Precintos, ambos del SIIP, las cuales serán las herramientas para registrar, controlar y revisar el comportamiento y utilización de los holograms tipo Profeco y precintos asignados a las UA correspondientes, y en su caso, de los holograms tipo UI entregados a las Entidades de Acreditación, de conformidad con este procedimiento y con los manuales de usuario.

7. La DGVDC, la DGVDCC deberán enviar oficio a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC señalando los hologramas y precintos tipo Profeco que por daño o deterioro no sea posible su uso, para que el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva registre el estatus de "*No Apto*" dentro del Módulo de Hologramas o del Módulo de Precintos, ambos del SIIP, según corresponda y a su vez en la PVPH.

8. Las Oficinas de Defensa del Consumidor, deberán señalar los hologramas y precintos tipo Profeco que por daño o deterioro no sea posible su utilización, con el estatus de "*No Apto*" dentro del Módulo de Hologramas o del Módulo de Precintos, ambos del SIIP, según corresponda y a su vez en la PVPH.

9. Las Oficinas de Defensa del Consumidor deberán señalar los hologramas y precintos tipo Profeco robados o extraviados con el estatus de "*Siniestrados*" dentro del Módulo de Hologramas o del Módulo de Precintos, ambos del SIIP, según corresponda, y a su vez en la PVPH.

10. La DGVDC, la DGVDCC deberán enviar oficio señalando los hologramas y precintos tipo Profeco robados o extraviados, para que el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva registre el estatus de "*Siniestrados*" dentro del Módulo de Hologramas o del Módulo de Precintos, ambos del SIIP, según corresponda y a su vez en la PVPH.

11. En caso de robo o extravío de hologramas o precintos tipo Profeco, la DGVDC, la DGVDCC y las Oficinas de Defensa del Consumidor, deberán denunciar los hechos ante el Ministerio Público, levantando la denuncia correspondiente, precisando la cantidad y folios de los hologramas o precintos tipo Profeco objeto de la denuncia y deberá registrar este evento en la PVPH desde el nivel de control al que se le haya suscitado el incidente para que sean desactivados de la plataforma, así como enviar de forma inmediata copias certificadas de la denuncia a: La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, la Subprocuraduría Jurídica y al Órgano Interno de Control (OIC), para los efectos a que haya lugar. Y para el caso de las Direcciones de Zona de las Oficinas de Defensa del Consumidor, hacer de conocimiento de la denuncia correspondiente a la/el Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

12. En caso de robo o extravío de los hologramas y precintos tipo UI, las Entidades de Acreditación deberá denunciar los hechos ante el Ministerio Público, levantando la denuncia correspondiente, precisando la cantidad y folios de los hologramas y precintos tipo UI objeto de la denuncia y deberá registrar este evento en la PVPH desde el nivel de control al que se le haya suscitado el incidente para que sean desactivados de la plataforma, a la vez que habrá de enviar copia certificada de la misma a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, quien a su vez informará del hecho a la Subprocuraduría Jurídica y al Órgano Interno de Control (OIC), para su conocimiento.

13. Todos los hologramas y precintos 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 de la Dirección General correspondiente, de las Jefaturas de Verificación y Defensa de la Confianza de las Oficinas de Defensa del Consumidor, o de las Entidades de Acreditación, en el dictamen correspondiente, así como registrar el evento en la PVPH.

De la adquisición de Hologramas y Precintos tipo Profeco y tipo UI

14. Las Oficinas de Defensa del Consumidor, deberán registrar en el Módulo de Hologramas y el Módulo de Precintos, ambos del SIIP, la programación trimestral de hologramas tipo Profeco y semestral de Precintos tipo Profeco a utilizar durante el ejercicio fiscal siguiente, a más tardar el 31 de agosto de cada año, en caso de no requerir material alguno, se pondrá dentro del SIIP en ceros.

    En caso de omisión por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor, se dará vista a la/el Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor y al Órgano Interno de Control (OIC).

15. La DGVDC y la DGVDCC realizarán su solicitud de hologramas y precintos a utilizar durante el ejercicio fiscal siguiente, a más tardar el 31 de agosto de cada año, mediante oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, para que el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva registre las solicitudes en el Módulo de Hologramas y el Módulo de Precintos, ambos del SIIP, constituyendo dicha programación la proyección para el siguiente ejercicio fiscal, en caso de omisión se dará vista al Órgano Interno de Control (OIC).

16. Las Entidades de Acreditación, deberán enviar su proyección anual de Hologramas y Precintos tipo UI, desglosando por semestre a través de oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC para que a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, se registre en el Módulo de Hologramas del SIIP, la programación semestral de hologramas tipo UI a utilizar durante el ejercicio fiscal siguiente, en los primeros 5 días hábiles del mes de septiembre de cada año, constituyendo dicha programación la solicitud para el ejercicio fiscal siguiente, en caso de omisión no se contemplará su adquisición para el ejercicio fiscal correspondiente, con excepción de que se demuestre alguna contingencia que impida su proyección.

17. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, enviará mediante oficio la solicitud de adquisición de hologramas y precintos tipo Profeco y de hologramas y precintos tipo UI y especificaciones adicionales a la (CASPVDC), a más tardar la segunda semana del mes de septiembre de cada año, para que inicie los trámites ante la DGRMSG, para su adquisición.

18. Al momento de la entrega por parte del proveedor, se deberá corroborar por la (CASPVDC) y la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, que los hologramas entregados estén cargados dentro de la PVPH que para efecto entregue el proveedor y sea validada su recepción.

Del Control de Hologramas y Precintos tipo Profeco

19. La DGVDC, la DGVDCC, y las Oficinas de Defensa del Consumidor y las Entidades de Acreditación, podrán solicitar ampliaciones a su programación anual original de hologramas y precintos, a más tardar el 31 de octubre del ejercicio en curso, considerando los tiempos necesarios que requiere la Dirección Ejecutiva de la SPVDC para gestionar ante la Coordinación Administrativa de la SPVDC la adquisición y entrega de los mismos por parte de los proveedores.

20. En caso de requerir un adelanto de la programación trimestral, así como una ampliación extraordinaria a su programación original, la DGVDC, la DGVDCC y las Oficinas de Defensa del Consumidor deberán solicitarlo vía oficio a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, por la o el titular de la UA, según corresponda, debiendo considerar el mantener un inventario suficiente para evitar el desabasto del material.

Del Control Holograms y Precintos tipo UI

21. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, informará a las Entidades de Acreditación, que ésta podrá solicitar ampliaciones, hasta el mes de marzo para holograms y precintos correspondientes al primer semestre del ejercicio fiscal en que se encuentre y octubre para holograms y precintos correspondientes al segundo semestre del ejercicio fiscal corriente.

22. Todos los holograms y precintos tipo UI proyectados deberán ser pagados por las Entidades de Acreditación en su totalidad, no podrán hacer cancelaciones de holograms y precintos, cualquier ampliación deberá ser pagada al momento de la solicitud.

De la venta de los holograms tipo UI

23. Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de la SPVDC a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, la venta de los holograms tipo UI y la autorización para su entrega y el registro de entrega a las Entidades de Acreditación de los holograms por medio de la PVPH, debiendo validar lo siguiente:

    A. La verificación de la liberación del pago en el SIIP, señalando en la SOLICITUD DE COMPRA DE HOLOGRAMAS Y PRECINTOS **Formato I-4-MP-300-03**, el número del CFDI y el número de transacción (TRX) que correspondan a cada holograma tipo UI.

    B. Solicitar cada ejercicio fiscal, a las Entidades de Acreditación, el documento de acreditación ante la Secretaría de Economía.

    C. La presentación ante el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, del documento que acredite al personal facultado para recibir los holograms, conforme a las indicaciones siguientes:

        a) Copia simple del acta constitutiva donde se acredite la facultad del representante legal.

        b) Carta poder firmada por el representante legal, cuando la entrega de los holograms tipo UI se realice a un tercero.

c) Copia de identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte o cédula profesional) de la persona acreditada en dicha solicitud.

24. Las Entidades de Acreditación, deberán registrar en la PVPH, la entrega recepción hacia las UI de los hologramas entregados.

25. Las UI, deberán registrar en la PVPH, la entrega recepción de los hologramas, al Inspector acreditado.

26. Las y los Inspectores Acreditados, a través de la PVPH registrarán los datos generales del instrumento al cual se le colocó el holograma.

De la venta de Precintos

27. Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de la SPVDC a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, la venta de precintos y la autorización para su entrega, debiendo validar lo siguiente:

a) Verificar que las Entidades de Acreditación adquieran precintos para los instrumentos de medición que ameriten, colocando un dispositivo de inviolabilidad, el cual será colocado en los mecanismos de ajuste del propio instrumento de medición.

b) La verificación de la liberación del pago en el SIIP, señalando en la “SOLICITUD DE COMPRA DE HOLOGRAMAS Y PRECINTOS” Formato I-4-MP-300-03, el número del CFDI y el número de transacción (TRX) que correspondan a cada precinto.

c) La acreditación de las Entidades de Acreditación ante la Secretaría de Economía.

d) La presentación ante el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva de la acreditación de la persona facultada para recibir los precintos, conforme a las indicaciones siguientes:

1. Copia simple del acta constitutiva donde se acredite la facultad del representante legal.
2. Carta poder firmada por el representante legal, cuando la entrega de los precintos se realice a un tercero.
3. Copia de identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte o cédula profesional) de la persona acreditada en dicha solicitud.

De la distribución de holograms y precintos tipo Profeco, y tipo UI

28. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva entregará trimestralmente y mediante oficio a las Oficinas de Defensa del Consumidor, los holograms tipo Profeco y semestralmente los precintos tipo Profeco, basándose en la programación registrada por las UA en el SIIP, así como las solicitudes de adelanto o ampliación extraordinaria, también se realizará el registro de la entrega recepción de holograms en la PVPH.

29. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva entregará mediante oficio acompañado del Formato I-5-MP-300-03, y de la documentación correspondiente a la DGVDC, y la DGVDCC los holograms y precintos tipo Profeco solicitados ante la Ventanilla de Proveedor Responsable o de la PCS y enviados al Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, también se realizará el registro de entrega recepción a través de la PVPH.

30. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC se reserva el derecho de suministrar los holograms y precintos tipo Profeco, cuando considere que las Oficinas de Defensa del Consumidor mantienen en existencia una cantidad suficiente bajo su resguardo para su operación, de acuerdo a los reportes del SIIP.

31. La DGVDC, la DGVDCC y las Oficinas de Defensa del Consumidor, serán responsables del control de los holograms y precintos tipo Profeco, así como de establecer las medidas de seguridad apropiadas para su resguardo.

32. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva entregará los holograms y precintos tipo Profeco, y tipo UI, de acuerdo a lo siguiente:

    A. Para las Oficinas de Defensa del Consumidor metropolitanas y las Entidades de Acreditación, la entrega se realizará en las oficinas de la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, acreditándose con oficio y copia de credencial oficial, también se realizará el registro de entrega recepción a través de la PVPH.

    B. Para las Oficinas de Defensa del Consumidor foráneas, la entrega se realizará mediante el envío por valija y también se realizará el registro de entrega recepción a través de la PVPH.

C. En casos excepcionales, la Dirección Ejecutiva de la SPVDC con autorización de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, podrá realizar la entrega de holograms y precintos tipo Profeco en oficinas centrales a las Oficinas de Defensa del Consumidor o a los representantes designados por éstas, acreditándose con oficio y copia de credencial oficial, también se realizará el registro de entrega recepción a través de la PVPH.

D. Las UA receptoras deberán acusar de recibidos los holograms tipo Profeco y precintos, a través de la suscripción del Acuse de recibido correspondiente, también se realizará el registro de entrega recepción a través de la PVPH.

E. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, a través del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, entregará a las Entidades de Acreditación los holograms tipo UI en un plazo máximo de 20 días hábiles; en relación a los precintos, éstos serán entregados en un plazo máximo de 30 días hábiles, el cómputo de los plazos comenzará a partir del día siguiente a aquel en que se haya presentado la solicitud de compra y el pago respectivo a la VPR, para ello las Entidades de Acreditación deberán exhibir la SOLICITUD DE COMPRA DE HOLOGRAMAS Y PRECINTOS Formato I-4-MP-300-03, debidamente sellada de recibido por la VPR. Al momento de la entrega de los holograms tipo UI, el personal adscrito al Departamento C, solicitará a la persona acreditada de la Entidad de Acreditación, que respecto de los mismos revise lo siguiente:

a) Que la cantidad corresponda al número solicitado y pagado.

b) Que los números de folio que se entregan correspondan al número de la línea de captura;

c) Que no estén deteriorados, mutilados o con algún otro daño de origen.

d) Al finalizar la revisión de los holograms y precintos tipo UI, el personal del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva, solicitará a la persona acreditada de la Entidad de Acreditación, exprese por escrito la recepción de conformidad de los holograms y precintos tipo UI mediante el **Formato I-6-MP-300-03.**

De la destrucción de hologramas tipo Profeco, y tipo UI no utilizados

33. Los hologramas tipo PROFECO sobrantes de un ejercicio fiscal anterior, deberán ser enviados a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, mediante oficio suscrito por el/la Director de Zona de las Oficinas de Defensa del Consumidor, acompañado de la justificación por la no utilización de los mismos, a más tardar el último día hábil del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal, en este proceso y hasta en tanto las Oficinas de Defensa del Consumidor no cuenten con los permisos necesarios para acceder a la PVPH, el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva registrarán en la PVPH, la devolución de los hologramas tipo Profeco para mantener la trazabilidad de los hologramas.

    En el caso de los Precintos tipo Profeco “No aptos”, la DGVDC, la DGVDCC y las Oficinas de Defensa del Consumidor, procederán con su destrucción total, levantando el acta de hechos correspondiente, misma que deberá ser remitida en copia certificada a la DESPVDC, DGODCS, y OIC. En este proceso las UA deberán actualizar en el SIIP, el estatus de los precintos al de “No aptos”.

34. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, solicitará a las Entidades de Acreditación para que a más tardar el último día hábil del mes de febrero del siguiente ejercicio corriente, remita los hologramas y precintos tipo UI sobrantes del ejercicio fiscal anterior que por cualquier causa no haya utilizado, en este proceso y hasta en tanto las Entidades de Acreditación no cuenten con los permisos necesarios para acceder a la PVPH, el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva registrarán en la PVPH, la devolución de los hologramas tipo UI para mantener la trazabilidad de los hologramas.

35. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC, a través del Departamento C, llevará a cabo la destrucción total, los hologramas tipo Profeco sobrantes y dañados enviados por las UA y las Oficinas de Defensa del Consumidor, en presencia de las o los representantes del OIC, DGVDC, DGVDCC, y la DGODC, levantando el Acta Administrativa Formato I-2-MP-300-03.

36. La Dirección Ejecutiva de la SPVDC a través de su Departamento C, procederán con la destrucción total los hologramas y precintos tipo UI sobrantes y dañados entregados por las Entidades de Acreditación, a más tardar el último día hábil del mes de marzo de cada año, en presencia de las o los representantes del OIC, la DGVDC, DGVDCC, y DGODC y de las Entidades de Acreditación, si ésta considera pertinente su asistencia, debiendo levantar por cada Entidad de Acreditación un Acta Administrativa, considerando el Formato I-3-MP-300-03.

VI. Descripción del Procedimiento

La DGVDC / DGVDCC / ODECO / Entidad de Acreditación.- La o el Titular

1. Realiza la programación trimestral o semestral en SIIP o la PVPH, según sea el caso, de hologramas Profeco y UI y Precintos tipo Profeco y UI, y turna mediante oficio al Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

2. Registra la programación trimestral o semestral solicitada mediante oficio por la DGVDC, la DGVDCC, Oficinas de Defensa del Consumidor y las Entidades de Acreditación, dentro del Módulo de Hologramas y del Módulo de Precintos, del SIIP, registra cantidades y gestiona la adquisición de hologramas y precintos, según corresponda.

Dirección Ejecutiva de la SPVDC.- La o el Titular

3. Solicita, la adquisición de hologramas y precintos tipo Profeco, y tipo UI a la Coordinación Administrativa de la SPVDC, en los primeros 6 días hábiles del mes de septiembre de cada año.

Coordinación Administrativa de la SPVDC y Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.- Titular

4. Registran los hologramas y precintos en los Módulos del SIIP conforme a la cantidad y folios adquiridos y crea un inventario de los mismos, corrobora la entrega de los hologramas mediante la PVPH y valida la entrega.

5. Realizan de manera conjunta el conteo y revisión de cada uno de los folios adquiridos, tanto de hologramas como de precintos. Registrando, en su caso, en el **Formato** I-1-MP-300-03 los folios faltantes, duplicados y dañados, con la firma de los servidores públicos que realiza el conteo y la revisión. Hecho el conteo y la revisión, la CASPVDC, deja constancia en el **Formato** I-1-MP-300-03 de la entrega de los insumos para resguardo y distribución del Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

6. Entrega los hologramas y precintos tipo UI contra acuse de recibo de las Entidades de Acreditación, de acuerdo a la programación realizada en el Módulo de Hologramas tipo UI y Modulo de Precintos tipo UI del SIIP. *Continúa con la actividad 15.*

7. Transfiere folios de hologramas y precintos tipo Profeco a las Oficinas de Defensa del Consumidor, de acuerdo a la programación registrada en los *Módulos del SIIP y en la PVPH. Conecta con la actividad 10*.

8. Entrega físicamente mediante oficio los hologramas y precintos tipo Profeco a la DGVDC, DGVDCC, obteniendo acuse de recibo, adicional se deberá registrar el proceso de entrega en la PVPH.

9. Entrega los hologramas y precintos tipo PROFECO a las Oficinas de Defensa del Consumidor Metropolitanas, en las oficinas de la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, acreditándose con oficio y copia de credencial oficial.

Oficinas de Defensa del Consumidor.- La o el Titular

10. Recibe y revisa folios de hologramas y precintos tipo Profeco transferidos en los respectivos *Módulos del SIIP*, contra el material entregado físicamente por el Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.

- No están completos:

11. Realiza la recepción de los folios existentes y levanta acta administrativa por los folios no recibidos o extraviados.

- Si están completos

12. Realiza la recepción en el *Módulo correspondiente del SIIP y en la PVPH*.

- Al cierre de ejercicio fiscal

13. Realiza la devolución de hologramas tipo Profeco sobrantes a la -Dirección Ejecutiva de la SPVDC, registrándola en el *Módulo de Hologramas del SIIP*.

14. Realiza la devolución de los precintos tipo Profeco “No aptos” a la -Dirección Ejecutiva de la SPVDC, registrándola en el *Módulo de Precintos del SIIP*.

Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

15. Recibe hologramas y precintos tipo UI entregados por las Entidades de Acreditación para destrucción y registra en el *Módulo de Hologramas tipo UI de la PVPH.*

16. Recibe hologramas tipo Profeco sobrantes y dañados y precintos tipo Profeco “No aptos” para destrucción, enviados mediante valija con oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, con copia a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y revisa contra lo registrado en el *Módulo de Hologramas del SIIP y la PVPH.*

- No es correcto

17. Genera oficio indicando la variación o anomalías.

- Si es correcto

18. Integra inventario de los hologramas y precintos (tipo UI y tipo Profeco) sobrantes, dañados y no utilizados, mismo que deberá contener los datos de la UR y/o de la Entidad de Acreditación que los remitió, el número de oficio por el que se remitieron, la descripción del tipo de holograma y precinto, y la cantidad y foliatura que comprenden.

Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva - Titular.

19. Envía invitación a las personas representantes del Órgano Interno de Control, de la DGVDC, la DGVDCC y de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, así como de estimarlo pertinente de las Entidades de Acreditación (en caso de los insumos tipo UI), para participar en el acto de destrucción.

20. Realiza acto de destrucción en presencia de los representantes del OIC, DGVDC, DGVDCC, DGODC y en su caso, de los representantes de las Entidades de Acreditación, debiendo para ello, elaborar las actas administrativas correspondientes a fin de hacer constar la destrucción anual de hologramas y precintos, a la que deberá de acompañar del inventario que correspondan a los insumos destruidos en el acto.

Fin del Procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

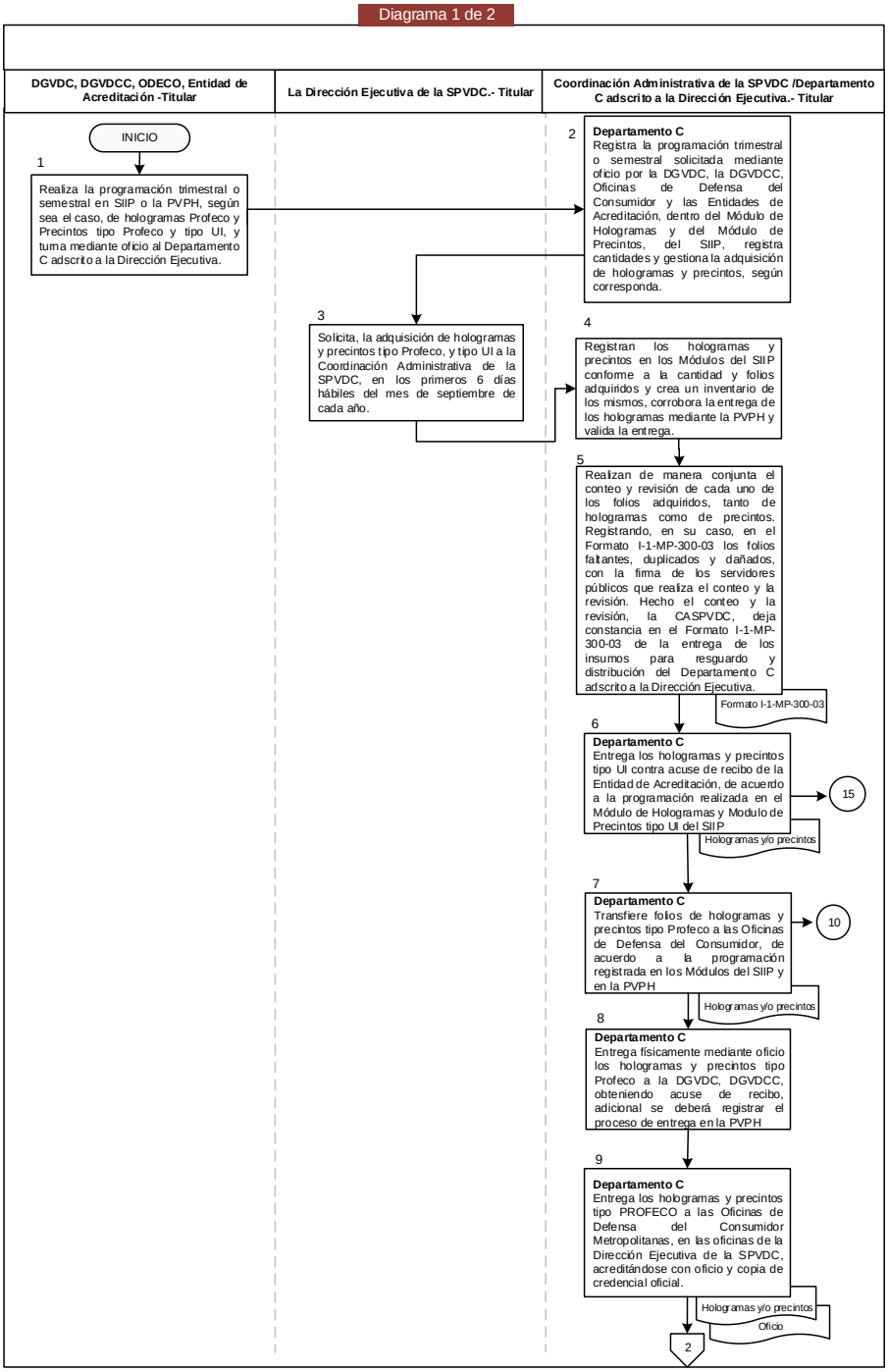
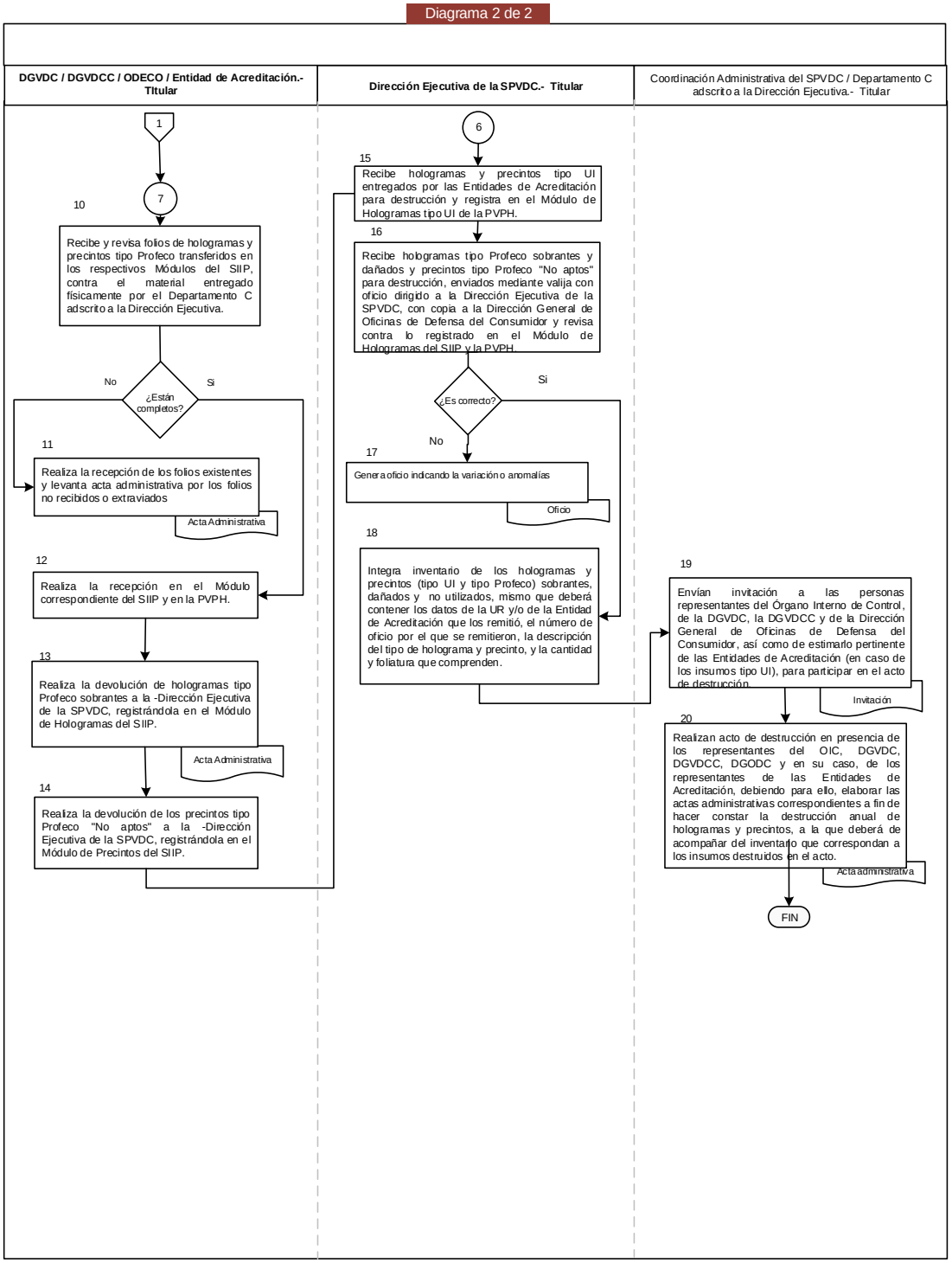


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-300-03

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	ACTA DE HECHOS QUE SE ELABORA PARA HACER CONSTAR POR PARTE DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA DIRECCIÓN EJECUTIVA, AMBAS DE LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA, LA RECEPCIÓN DE HOLOGRAMAS O PRECINTOS

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, SIENDO LAS __(1)__ HORAS, DEL __(2)__, REUNIDOS EN LAS OFICINAS DE LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, UBICADAS EN AVENIDA JOSÉ VASCONCELOS NÚMERO 208, PISO 8, COLONIA CONDESA, C.P. 06140, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, LOS CC. _____(3)_____, ADSCRITA/O A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA (CASPVDC), CON CREDENCIAL DE EMPLEADO CON NÚMERO _____(4)_____; _____(5)_____, ADSCRITA/O A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA (DESPVDC), CON CREDENCIAL DE EMPLEADO CON NÚMERO _____(6)_____, Y _____(7)_____ QUIEN SE IDENTIFICA CON _____(8)_____ NÚMERO ____(9)____ EN SU CALIDAD DE EMPLEADO DE LA EMPRESA _____(10)_____; HACEN CONSTAR LOS SIGUIENTES:----------

---------- **H E C H O S** ----------

CON MOTIVO DEL PEDIDO CON NÚMERO DE OFICIO _____(11)_____, SE LE TIENE HACIENDO LA ENTREGA DE UN TOTAL DE ____(12)____, ___(13)___ ALMACENADOS EN ___(14)___ CAJAS, MISMOS QUE RECIBEN DE MANERA CONJUNTA POR LOS REPRESENTANTES ARRIBA IDENTIFICADOS DE LA CASPVDC Y DE LA DESPVDC.----------

ACTO CONTINUO EL PERSONAL DE LA CASPVDC Y DE LA DESPVDC, EN PRESENCIA DEL REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR PREVIAMENTE IDENTIFICADO, PROCEDEN A LA REVISIÓN DEL CONTENIDO DE LAS ___(15)____ CAJAS, MISMAS QUE EN SU INTERIOR CONTIENEN: _____(16)_____; POR LO QUE HACE A FOLIOS FALTANTES, DUPLICADOS O DAÑADOS, SE HACE LA SIGUIENTE ANOTACIÓN:

_____(17)_____
_____.

HECHO LA ANTERIOR, LA CASPVDC DEJA BAJO RESGUARDO DEL DEPARTAMENTO "C" DE LA DESPVDC, LA TOTALIDAD DE LOS INSUMOS PARA SU DEBIDA ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN.----------

LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 43, FRACCIONES IV, VI, IX Y X; Y 44 FRACCIONES XXV Y XXVII, DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.----------

NO EXISTIENDO MÁS QUE AGREGAR, SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE ACTA, SIENDO LAS _(18)_ HORAS DEL DÍA DE SU INICIO, PREVIA LECTURA Y FIRMA POR DUPLICADO AL MARGEN Y CALCE DE LAS PERSONA QUE EN ELLA INTERVINIERON PARA LOS EFECTOS LEGALES PROCEDENTES. ----------

FIRMA DE LOS PARTICIPANTES:

PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO "C" DE LA DESPVDC	PERSONAL ADSCRITO A LA CASPVDC	PERSONA QUE REALIZA LA ENTREGA POR PARTE DEL PROVEEDOR ADJUDICADO
_____(19)_____	_____(20)_____	_____(21)_____
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta de hechos para la recepción de hologramas o precintos.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la recepción de los Hologramas y Precintos que entrega el o los proveedores.

Elaboración: Coordinación Administrativa y Dirección Ejecutiva ambas de la SPVDC.

Presentación: MS Word.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-300-03

No. de Identificación	DICE	DEBE ANOTARSE
1	… siendo las	Hora en que se levanta el acta.
2	… del	Día, mes y año en que se levanta el acta.
3	… los C.C.	Nombre del personal de la CASPVDC.
4	… con credencial de empleado número	Número de la credencial de empleado.
5	… los C.C.	Nombre del personal de la DESPVDC.
6	… con credencial de empleado número	Número de la credencial de empleado.
7	… los C.C.	Nombre del empleado del proveedor.
8	… quien se identifica con	Nombre del tipo de identificación.
9	… número	Número de la identificación.
10	… de la empresa	Nombre del proveedor.
11	… número de oficio	Número del oficio con el que se realizó el pedido.
12	… de un total	Número total de insumos.
13	… almacenados	Especificar si son hologramas o precintos.
14	… cajas	Número de cajas que se entregan.
15	… cajas	Número de cajas que se reciben.
16	… en su interior contienen	Número total y tipo de holograma o precinto.
17	… se hace la siguiente anotación:	En su caso, describir folios faltantes, duplicados o dañados, especificando el tipo de holograma o precinto, número de caja, número de folio y su condición (dañado, duplicado o faltante.

No. de Identificación	DICE	DEBE ANOTARSE
18	… siendo las	Hora en que se cierra el acta.
19	Firma de los participantes	Nombre y firma del personal de la CASPVDC.
20	Firma de los participantes	Nombre y firma del personal de la DESPVDC.
21	Firma de los participantes	Nombre y firma de quien acude por el proveedor.

Formato I-2-MP-300-03

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	**ACTA ADMINISTRATIVA QUE SE ELABORA PARA HACER CONSTAR LAS ACCIONES QUE SE REALIZARON PARA LLEVAR A CABO LA DESTRUCCION DE LOS HOLOGRAMAS TIPO PROFECO___(1)___ QUE FUERON DEVUELTOS POR LAS ODECOS COMO SOBRANTES Y QUE QUEDARON DISPONIBLES EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION Y DEFENSA DE LA CONFIANZA.**

Fecha, cita y participantes (nombre y cargo).
En la Ciudad de México, siendo las __(2)___ horas del día __(3)__ de __(3)__ de __(3)__, se reunieron en las oficinas que ocupa la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, sita en la Avenida José Vasconcelos Nº 208, piso 8, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140 de la Ciudad de México, los CC._____(4)_____ a fin de hacer constar los siguientes: ----------
---

HECHOS----------
Descripción de los Hechos:
_____
_____(5)_____
_____

Cierre del Acta:

No habiendo otro asunto que hacer constar, se cierra la presente Acta firmándose en todas y cada una de sus fojas por los participantes mencionados.----------
Firma del Acta por los participantes:

TITULAR DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA SPVDC

(6)

NOMBRE Y FIRMA

TITULAR DEL DEPARTAMENTO C ADSCRITO A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

(7)

NOMBRE Y FIRMA

POR EL OIC
(8)

NOMBRE Y FIRMA

POR LA DGVDC

(9)

NOMBRE Y FIRMA

POR LA DGVDCC

(10)

NOMBRE Y FIRMA

POR LA DGODC

(11)

NOMBRE Y FIRMA

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta administrativa para destrucción de hologramas tipo Profeco.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la destrucción de los Hologramas tipo Profeco.

Elaboración: Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Presentación: MS Word.

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-300-03

No. de Identificación	DICE	DEBE ANOTARSE
1	… TIPO PROFECO	El año vigencia del Holograma.
2	… siendo las	Hora en que se levanta el acta.
3	… del día	Día, mes y año en que se levanta el acta.
4	… los C.C.	Nombre de cada una de las personas que participan en el levantamiento de acta.
5	Descripción de los Hechos	Descripción de los hechos acontecidos en la destrucción de los Hologramas.
6	La o el Directora Ejecutiva de la SPVDC	Nombre y firma de la o el titular.
7	Titular del Departamento C	Nombre y firma de la o el titular.
8	POR EL OIC	Nombre y firma y cargo del Representante del Órgano Interno de Control que participa.
9	POR LA DGVDC	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
10	POR LA DGVDCC	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.
11	POR LA DGODC	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la Dirección General de las ODECO.

Formato I-3-MP-300-03

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	**ACTA ADMINISTRATIVA QUE SE ELABORA PARA HACER CONSTAR LAS ACCIONES QUE SE REALIZARON PARA LLEVAR A CABO LA DESTRUCCION DE LOS HOLOGRAMAS TIPO UI___(1)___ QUE FUERON DEVUELTOS POR LAS ODECOS COMO SOBRANTES Y QUE QUEDARON DISPONIBLES EN LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION Y DEFENSA DE LA CONFIANZA.**

Fecha, cita y participantes (nombre y cargo).

En la Ciudad de México, siendo las __(2)___ horas del día __(3)__ de __(3)__ de __(3)__, se reunieron en las oficinas que ocupa la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, sita en la Avenida José Vasconcelos Nº 208, piso 8, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140 de la Ciudad de México, los CC._____(4)_____ a fin de hacer constar los siguientes: --
---
----------**HECHOS**----------

Descripción de los Hechos:

_____

_____(5)_____

_____

Cierre del Acta:

No habiendo otro asunto que hacer constar, se cierra la presente Acta firmándose en todas y cada una de sus fojas por los participantes mencionados.----------

Firma del Acta por los participantes:

TITULAR DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA	**TITULAR DEL DEPARTAMENTO C**
(6)	**(7)**
NOMBRE Y FIRMA	**NOMBRE Y FIRMA**

POR EL OIC

(8)

NOMBRE Y FIRMA

POR LA DGVDC	**POR LA DGVDCC**
(9)	**(10)**
NOMBRE Y FIRMA	**NOMBRE Y FIRMA**
POR LA DGODC	**POR LA ENTIDAD DE ACREDITACIÓN**
(11)	**(12)**
NOMBRE Y FIRMA	**NOMBRE Y FIRMA**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta administrativa para destrucción de holograms tipo UI.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la destrucción de los holograms tipo UI.

Elaboración: Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Presentación: MS Word.

Clave de Identificación: Formato I-3-MP-300-03

No. de Identificación	DICE	DEBE ANOTARSE
1	… TIPO UI	El año vigencia del Holograma.
2	… siendo las	Hora en que se levanta el acta.
3	… del día	Día, mes y año en que se levanta el acta.
4	… los C.C.	Nombre de cada una de las personas que participan en el levantamiento de acta.
5	Descripción de los Hechos	Descripción de los hechos acontecidos en la destrucción de los Holograms.
6	La o el Directora Ejecutiva de la SPVDC	Nombre y firma de la o el titular.
7	La o el Jefe de Departamento C adscrito a la Dirección Ejecutiva	Nombre y firma de la o el titular.
8	POR EL OIC	Nombre y firma y cargo del Representante del Órgano Interno de Control que participa.
9	POR LA DGVDC	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
10	POR LA DGVDCC	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.
11	POR LA DGODC	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
12	POR LA ENTIDAD DE ACREDITACIÓN	Nombre y firma y cargo de la o el Representante de la Entidad de Acreditación.

FORMATO I-4-MP-300-03

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza
Dirección Ejecutiva

Ciudad de México, a__(1)__de_____de 20___.

SOLICITUD DE COMPRA DE HOLOGRAMAS Y PRECINTOS No. PFC.C.F.1.3/_____(2)_____.

FACTURA No.-_____(3)_____.

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

PRESENTE.

Solicito a usted atentamente, la compra de Hologramas de los siguientes Instrumentos de Medición:

TIPO DE INSTRUMENTO	CANTIDAD DE HOLOGRAMAS Y/O PRECINTOS	TIPO DE VERIFICACION(5)			TARIFA UNITARIA S/IVA	IMPORTE S/IVA
		INICIAL/ ANUAL	1er SEM.	2do. SEM.		
Básculas						
Bomba despachadora de Combustible			**(5)**		**(6)**	**(7)**
Taxímetros						
Reloj registrador de tiempo	**(4)**					
Medidores de gas						
Medidores de flujo de aguas						
Precintos						
TOTAL						**(8)**

Datos del solicitante:

Entidad de Acreditación_____, RFC:_____**(9)**_____.

Domicilio del establecimiento:

Calle:_____**(10)**_____ No._____.

Colonia:_____, Código Postal:_____, Delegación o Municipio:_____.

Entidad Federativa:_____, Teléfono:_____.

V.B.

(11)	**(12)**
Nombre y firma del Responsable	Nombre y firma del Representante legal o persona acreditada de la Entidad de Acreditación

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P 06140, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: (55) 56 25 6700 | www.

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de compra de hologramas y precintos.

Objetivo: Realizar la compra de hologramas tipo UI.

Elaboración: Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Presentación: Microsoft Word 2010

Clave de Identificación: Formato I-4-MP-300-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Ciudad de México, a	Fecha de presentación de la solicitud.
2	No. PFC.C.F.1.3	El número de solicitud asignado por el Sistema de Información y Control (SIC).
3	FACTURA No.	El número de comprobante de pago (5 últimos dígitos de la línea de captura o comprobante fiscal).
4	CANTIDAD DE HOLOGRAMAS Y/O PRECINTOS.	Cantidad de hologramas tipo UI solicitados, de acuerdo al tipo de instrumento de verificación.
5	TIPO DE VERIFICACIÓN	Marcar “X”, dependiendo el tipo de Verificación en relación al tipo de instrumento de medición. De acuerdo a la periodicidad: anual/inicial, primer o segundo semestre.
6	TARIFA UNITARIA S/IVA	Costo por holograma tipo UI.
7	IMPORTE S/IVA	El importe total de los hologramas tipo Profeco UI solicitados sin IVA, según el tipo de instrumento de medición.
8	TOTAL	El importe total de los hologramas tipo UI de todos los instrumentos solicitados.
9	RFC:	Registro Federal de Contribuyentes de la Entidad de Acreditación.
10	Domicilio del establecimiento:	Domicilio de la Entidad de Acreditación.
11	Nombre y firma del Responsable	Nombre y firma del Responsable de Ventanilla de Atención a los Proveedores.
12	Nombre y firma del Responsable Legal	Nombre y firma del Representante legal o persona acreditada de la Entidad de Acreditación.

Formato I-5-MP-300-03

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ANEXO DE OFICIO: PFC/SPVDC/DESPVDC/ (1) /2020
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA
DIRECCIÓN EJECUTIVA

ENTREGA DE HOLOGRAMAS DEL _____(2)_____

NO.	HOLOGRAMA	CLIENTE	LINEA DE CAPTURA	NO. DE FOLIO APV
1	___(3)___	___(4)___	___(5)___	___(6)___
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

ELABORÓ

_____(7)_____

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Entrega de holograms.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la entrega de los holograms tipo Profeco a las Direcciones.

Elaboración: Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Presentación: Microsoft Word 2010

Clave de Identificación: Formato I-5-MP-300-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ANEXO DE OFICIO	Numero de oficio.
2	ENTREGA DE HOLOGRAMAS DEL	La fecha en que se entrega.
3	HOLOGRAMA	El número de folio del Holograma.
4	CLIENTE	El Nombre del cliente de la solicitud de Calibración.
5	LINEA DE CAPTURA	El número de la línea de captura que acompaña el formato FF-PROFECO-004.
6	NO. DE FOLIO APV	El número de folio de captura en el sistema APV que viene en el formato FF-PROFECO-004.
7	ELABORÓ	Nombre y forma de quien hace el llenado del formato.

Formato I-6-MP-300-03

Formato de recepción de conformidad de holograms y precintos por las Entidades de Acreditación

Ciudad de México; a _____(1)_____

Yo _____(2)_____, en mi carácter de persona autorizada por la **Entidad de Acreditación, denominada** ____(3)_____; con motivo de la solicitud de compra de holograms de fecha _____(4)_____, y línea de pago _____(5)_____; previa revisión y conteo, recibí __(6)___holograms tipo UI de los folios _____(7)__ a ___(7)_____ sin deterioro o daño alguno, por lo que deslindo a PROFECO de la obligación de restituirme ninguno de dichos holograms.

En caso de no utilizarlos al cierre del ejercicio fiscal, me comprometo a enviarlos a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, a más tardar el último día hábil del mes de enero del siguiente ejercicio, para su destrucción.

Observaciones:
_____(8)_____
_____
_____
_____

Atentamente

Nombre: _____

Firma: _____(9)_____

Fecha: _____

No. De documento oficial con el que se indentifica _____(10)_____

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de recepción de conformidad de holograms y precintos por las Entidades de Acreditación.

Objetivo: Constar con un documento que evidencie la recepción de conformidad de los holograms y precintos tipo UI por las Entidades de Acreditación.

Elaboración: Entidades de Acreditación.

Presentación: Microsoft Word 2010

Clave de Identificación: Formato I-6-MP-300-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	CIUDAD DE MÉXICO	La fecha de la recepción.
2	YO	El nombre del representante de la Entidad de Acreditación.
3	ENTIDAD DE ACREDITACIÓN DENOMINADA	El Nombre de la Entidad de Acreditación.
4	HOLOGRAMAS DE FECHA	La fecha en la que se presentó la solicitud de compra ante la VPR.
5	LINEA DE PAGO	El número de la línea de captura que acompaña el formato FF-PROFECO-003.
6	RECIBI	El número total de holograms y precintos tipo UI que recibe.
7	DE LOS FOLIOS	El número de folios de los holograms y precintos tipo UI que recibe.
8	OBSERVACIONES	En caso de que ser necesario, plasmar observaciones respecto de la recepción.
9	FIRMA	La firma del representante de la Entidad de Acreditación.
10	CON ELQUE SE INDENTIFICA	El número de la identificación oficial con la que se identifica el representante de la Entidad de Acreditación.

Tiempo de Ejecución

10 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. María Isabel Castillo Luna Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación derivado de la publicación del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor así como del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019 y 30 de enero de 2020 respectivamente. Asimismo, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública.

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	7 de diciembre de 2023	La actualización del presente manual deriva del compromiso establecido en el Programa Anual de trabajo de revisión de normas internas de la Entidad para este ejercicio fiscal 2023, así como para dar cumplimiento a la línea puntual 1.1.4. del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024 (PROIGUALDAD), así como la actualización del marco jurídico. Asimismo se llevó a cabo la actualización de los formatos y anexos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 15

VII. Diagrama de Flujo 19

VIII. Formatos y Anexos 23

I. Objetivo

Establecer la información detallada y ordenada de los procedimientos que se desarrollan en el proceso de la emisión de alertas o llamados a revisión, mismos que se publicarán a través del portal institucional de la Procuraduría, en sus redes sociales oficiales, en la Red de Alertas Rápidas (RAR) y/o en cualquier otro medio de comunicación que permita darle el mayor alcance posible, con la finalidad de lograr un efectivo desempeño en el desarrollo de las actividades y salvaguardar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores.

II. Alcance

- Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva.
- Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.
- Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza (DVDC).
- Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza. (DESVDC).
- Dirección General de Difusión (DGD).
- Dirección General de Informática (DGI).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Requisitos para la solicitud de emisión de Alertas Rápidas y llamados a revisión	**Anexo A**
- Autorización de la Alerta	**Formato I-1-MP-300-04**
- Descripción de Alerta Rápida	**Formato I-2-MP-300-04**
- Requisitos para los Informes de Avance Semestrales de alertas rápidas y llamados a revisión	**Anexo B**
- Requisitos para la solicitud de cierre parcial de alertas Rápidas y Llamados a revisión	**Anexo C**

- Formato de publicación de la alerta o llamado a revisión — **Formato I-3-MP-300-04**
- Acuerdo de cierre de campaña — **Formato I-4-MP-300-04**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Responsable del Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva	Realizar la emisión de alertas y llamados a revisión. Dar seguimiento a las solicitudes de manera voluntaria por parte de los proveedores. Monitoreo constante de las alertas internacionales y seguimiento a los portales de las redes o sistemas internacionales y recibir correos electrónicos de éstas. Valorar y procesar la información para identificar los productos potencialmente riesgosos (identificar la comercialización y trazabilidad del producto en el mercado mexicano). Realizar oficios de requerimiento para solicitar información a proveedores en caso de identificar productos potencialmente riesgosos. Dar seguimiento a las alertas y llamados a revisión.	Creación de expedientes de productos potencialmente riesgosos. Reportes identificando los productos potencialmente riesgosos.
M 02	Departamento A adscrito a la Dirección Ejecutiva.	Registra todas las solicitudes realizadas por los proveedores.	Número de solicitudes registradas en el sistema SIC.
M 03	Dirección de Procedimientos y Sanciones	Emitir oficios de requerimiento, oficios de apercibimiento y las medidas que el marco jurídico permita. Apoyar las actividades de verificación para integrar la información del caso de procedimientos para aquellos productos potencialmente riesgosos.	Formato I-1-MP-310-01, oficios.

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 04	Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.	Autorizar y supervisar la información que será publicada a través de la (RAR).	Formato I-1-MP-300-04
M 05	Dirección General de Difusión.	Atención a la solicitud de publicación de alertas y llamados a revisión en el portal Institucional y en redes sociales.	Correo electrónico.
M 06	Dirección General de Informática.	Atención a la solicitud de publicación de alertas y llamados a revisión en la plataforma de (RAR).	Correo electrónico.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión o aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento**,** deberá informar a su superior inmediato, las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento. De la omisión de la revisión o aplicación de los mecanismos de control se dará vista al Órgano Interno de Control para los efectos que correspondan.

V. Políticas de Operación

Generales

1. Para el registro de alertas o llamados a revisión ante PROFECO, en su caso, los proveedores, deberán reunir los requisitos descritos en el presente procedimiento (Anexo A), mismos que habrán de ser proporcionados a la SPVDC por conducto de la Dirección Ejecutiva, mediante escrito presentado ante la Ventanilla de Proveedor Responsable o por correo electrónico hecho llegar al departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva y/o a la propia Dirección Ejecutiva.

2. Los requisitos y documentos que deberán presentarse para la radicación de la alerta o llamado a revisión son:

   a. Nombre, modelo, marca y serie de producto.
   b. Número de Consumidores notificados (Afectados).
   c. Cantidad de productos o servicios involucrados.
   d. Acciones.
      - Qué acciones se tomarán para reparar, sustituir, retirar y evitar la comercialización del producto
      - Cómo se llevarán a cabo dichas acciones
      - Cuando empezará las acciones
      - Dónde se llevarán a cabo las acciones
   e. Plazos.
      - Inicio de campaña a revisión (día, mes y año)
      - Vigencia de la campaña a revisión (día, mes y año, o en su caso, indicar si es por tiempo indefinido, señalando las causas o motivos de tal circunstancia).
   f. Unidades comercializadas en México.
   g. Los medios a través de los cuales los consumidores en general, podrán contactar a la empresa, fabricante o distribuidor, ya sea por teléfono, correo electrónico y página de internet.
   h. Una descripción detallada del riesgo y/o desperfecto así como una descripción del remedio; (Tipo de riesgo, Resumen de resultados de ensayos/análisis, y conclusiones y Descripción de los accidentes ocurridos).
   i. Si a la fecha cuentan con reportes, reclamaciones o información sobre si los productos han generado algún daño o riesgo a los consumidores.

j. 3 fotografías en formato JPG de los productos involucrados en la alerta, de frente, laterales y posterior; 3 fotografías de la falla que presente y 3 en las que aparezca la marca y el modelo, lo anterior, en USB, así como su autorización para utilizarlos en la alerta o llamado a revisión que para tal efecto se publique en el portal institucional de la PROFECO, en sus redes sociales oficiales, en la (RAR) y/o por cualquier medio de comunicación que permita darle el mayor alcance posible.

3. Las solicitudes para emitir la alerta o llamado a revisión, se tramitan a través del Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Del análisis de la alerta o llamado a revisión.

4. El análisis debe realizarse con base en los datos, información y documentos proporcionados por el propio proveedor, por las unidades administrativas que integran la SPVDC y/o por terceros, desechando aquellos avisos de productos que no sean competencia de la PROFECO, que no representen un riesgo a los consumidores y/o que no sean comercializados en territorio nacional.

5. En los casos en los que el proveedor no proporcione la información en términos del numeral 2, se le deberá requerir para que en un término no mayor a 10 días hábiles, subsane, corrija, complete o aclare la información.

   A. El cómputo de los días concedidos corre a partir del día hábil siguiente en que surta efectos la notificación correspondiente.

   B. La notificación se hará en el domicilio o en el correo electrónico señalado por el proveedor.

   C. En caso de no atender el requerimiento dentro del plazo concedido, se le notificará conforme al inciso B, que el trámite de su petición ha sido desechada, asimismo la Profeco, realizará las acciones de acuerdo a su competencia, y aplicará las sanciones en caso de acreditar la afectación a los consumidores.

Diferentes formas para la emisión de alertas, sin que el proveedor de aviso.

De las alertas por Redes o sistemas de alerta internacionales, Medios de comunicación, Denuncias del consumidor y Monitoreo del Mercado.

6. **Redes o sistemas de alerta internacionales.** Derivado de los acuerdos comerciales que México tiene firmados con otros países, la PROFECO puede consultar las alertas de redes internacionales de protección al consumidor como son la CPSC de los Estados Unidos, el SIRI de España o el RAPEX de la Unión Europea, así como cuando se envían avisos específicos a México de productos que probablemente se comercialicen en el país.

7. **Medios de comunicación.** Derivado del monitoreo que realice la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de la DGVDC y/o el Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva de la SPVDC, en páginas de internet o medios de comunicación nacionales o internacionales.

8. **Denuncias del consumidor.** Presentadas a través del Teléfono del Consumidor, correo electrónico o escrito libre, con el objetivo de informar sobre productos o servicios que puedan causar un daño a la salud o integridad de las personas.

9. **Monitoreo del Mercado.** Derivado de las actividades propias de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de la DGVDC, quien por conducto de su sistema de verificación, identifica productos potencialmente riesgosos.

De la Verificación.

10. Con motivo de las acciones de verificación que realiza la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de la DGVDC, unidad responsable del procedimiento MP-310-01 “Atender la verificación de la LFPC, LIC, las NOM´s, y demás disposiciones aplicables competencia de PROFECO”, misma que se encuentra facultada para documentar y determinar la existencia de productos que representen un riesgo, esto a partir de dos grandes grupos de productos, los que cuentan con una Norma Oficial Mexicana que define las características físicas que debe cumplir y aquellos que no cuentan con una norma específica, como en el caso de los vehículos automotores.

11. La Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de la DGVDC informará a la Subprocuraduría por conducto del Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva sobre el resultado de las visitas de verificación y/o análisis realizados con motivo de las mismas, proporcionando al efecto las copias certificadas de los dictámenes, actas de verificación y/o resoluciones correspondiente que acrediten fehacientemente a un producto como riesgoso.

De la Investigación e integración del caso.

12. Recibida de la fuente que originó el aviso que advierta sobre productos que puedan causar un daño a la vida, salud, o economía de las personas, el departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, integrará el procedimiento para la emisión de la alerta o el llamado a revisión, elaborando en el caso de una alerta, el oficio de requerimiento al proveedor en términos del artículo 73 del Reglamento, a efecto de que manifieste los razonamientos que considere pertinentes en un plazo de tres días hábiles, mismo que será turnado por la Dirección Ejecutiva al Servidor Público facultado para su emisión.

13. El Servidor Público facultado para su emisión, procederá en su caso, a la autorización y firma del requerimiento, y el departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, procederá de forma inmediata a su notificación en el domicilio del proveedor.

14. Para el caso de que se reciban manifestaciones por parte del proveedor, estas serán analizadas por el Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva y en un plazo máximo de tres días hábiles elaborará el acuerdo y/o resolución correspondiente, para la autorización y firma de la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y/o el servidor público competente para su emisión Formato I-1-MP-300-04.

De la emisión de alerta.

15. Acreditada fehacientemente la existencia de productos riesgosos, que representan un riesgo para la vida, salud, o economía de los consumidores, la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y/o el servidor público competente para su emisión, ordenará en el acuerdo o resolución descrita en el numeral 14, la emisión de la alerta a los consumidores, misma que habrá de publicarse en un plazo máximo de tres días hábiles en el portal institucional de la Procuraduría, en sus redes sociales oficiales, en la (RAR) y/o por cualquier medio de comunicación que permita darle el mayor alcance posible, Formato I-3-MP-300-04.

16. El departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, elaborará el proyecto para la plataforma de la (RAR), en este caso en particular la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, será la encargada de autorizar y supervisar la información que será publicada a través de la RAR, revisando el contenido y sustento de las mismas, previo acuerdo y/o resolución emitida por el servidor público facultado para su emisión, Formato I-1-MP-300-04.

17. El Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, se encargará de solicitar a la Dirección General de Difusión y a la Dirección General de Informática, la emisión de la alerta en el Portal Institucional, en redes sociales y en la RAR.

De la emisión del llamado a revisión.

18. El departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, una vez que cuente con toda la información necesaria proporcionada por el proveedor sobre aquellos productos que sean potencialmente riesgosos y que pongan en riesgo la vida, salud, o economía de los consumidores, contará con tres días hábiles para elaborar el proyecto para la emisión del llamado a revisión, mismo que será remitido al proveedor para que emita su visto bueno o realice comentario al respecto de la información que proporcionó.

19. Obtenido el visto bueno sobre el contenido del llamado a revisión por parte del proveedor, el departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, turnará en un plazo de tres días hábiles, el proyecto a la Dirección Ejecutiva, a efecto de que proceda con su revisión y en su caso autorización, Formato I-1-MP-300-04.

20. Autorizada la información que será publicada a través de la (RAR), el departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, de forma inmediata se encargará de solicitar a la Dirección General de Difusión y a la Dirección General de Informática, la emisión del llamado a revisión en el RAR, así como, en el Portal Institucional y en las redes sociales oficiales de la PROFECO.

Del seguimiento de las alertas y llamados a revisión.

21. El departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, se encargará de dar seguimiento a las alertas y/o llamados a revisión emitidos por las unidades administrativas que integran la SPVDC, solicitando mediante oficio o correo electrónico, los reportes a los proveedores, los cuales deberán contener lo siguiente, Anexo B:

A. Número de alerta.

B. Riesgo o defecto.

C. Total de unidades existentes en México (total de unidades fabricadas e importadas para su comercialización en México), en caso de que el número hubiera cambiado al número reportado en la alerta o llamado a revisión, mencionar el motivo.

D. Número de consumidores que fueron notificados de la campaña en territorio nacional.

E. Avances en la atención de los consumidores, es decir, el número de consumidores que recibieron su reembolso y/o reparación y en su caso la bonificación. (Documentación que lo acredite).

F. Número de consumidores que faltan de recibir su reembolso, reparación y en su caso bonificación.

G. Calendario, programas de mantenimiento o de pago. (En su caso).

H. Distribución geográfica de los productos comercializados en territorio nacional.

I. Mencionar si a la fecha del informe de avance se cuenta con reportes, reclamaciones o información sobre si los productos han generado algún daño o riesgo a los consumidores.

J. Listado de los números seriales de cada una de las unidades involucradas señalando el estatus del mismo (atendido, contactado, agendado, etc.)

K. Medio por el cual se notificó la campaña a los consumidores involucrados (correo electrónico, correo postal, llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc.)

22. Los reportes deberán ser entregados por los proveedores de manera semestral a partir de la publicación de la alerta o del llamado a revisión.

23. En caso de que la empresa no acredite en su primer informe semestral, un avance del mínimo del 50% del total de los productos, el Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, solicitará a la empresa un cambio de estrategia.

Del cierre y/o retiro de las alertas o llamados a revisión

24. El cierre y/o retiro de una alerta o llamado revisión se podrá determinar cuándo:

    I. A petición de parte, en los casos en los que el proveedor acredite de manera fehaciente que cesó la causa que originó la emisión la alerta o el llamado a revisión, mediante la acreditación de los siguientes supuestos:

    a) Cuando acredite con la evidencia documental correspondiente, que llevó a cabo la reparación o sustitución como mínimo del 80% del total de los productos motivo de la alerta o llamado a revisión, mismo al que deberá acompañar del informe respectivo en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, las circunstancias que le impidieron cubrir el 100% de los productos involucrados.

    b) En los casos en los que acredite con la evidencia documental correspondiente, que retiró del mercado y/o destruyó los productos objeto de la alerta o el llamado a revisión.

    II. Por determinación de la autoridad, cuando de las constancias que obren en el expediente respectivo se logre advertir que:

    a) El proveedor llevó a cabo la reparación o sustitución de los productos motivo de la alerta o llamado a revisión.

    b) En los casos en los que la propia autoridad haya ordenado al proveedor el retiro del mercado, o en su caso, la destrucción de los productos, a fin de evitar que sea comercializados y de las constancias que integran el expediente se advierta que tal medida fue debidamente ejecutada.

    c) Ante la imposibilidad material de continuar con su seguimiento, por causas sobrevenidas al procedimiento.

25. Acreditado cualquiera de los supuestos contenidos en el numeral que antecede, el departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, elaborará el acuerdo donde se ordenará el retiro de la alerta o llamado a revisión, a efectos de que la unidad administrativa competente para su emisión proceda con su revisión y autorización.

26. Decretado el retiro de la alerta o llamado a revisión, mediante acuerdo se ordenará el cierre del expediente correspondiente como asunto total y definitivamente concluido, mismo que será notificado de forma inmediata al proveedor por conducto del departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, Formato I-4-MP-300-04.

27. Efectuada la notificación correspondiente, el departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva, habrá de integrar las constancias respectivas a su expediente, a efecto de remitir el asunto como total y definitivamente concluido al archivo de trámite de la SPVDC.

VI. Descripción del Procedimiento

Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

Acuerdo entre proveedores y la PROFECO

1. Recibe y revisa que la información proporcionada por el proveedor contenga todos los puntos para poder emitir la alerta o el llamado a revisión.

– No cumple
2. Solicita al proveedor mediante correo electrónico que a la brevedad integre toda la información o datos faltantes.

– Si cumple
3. Elabora el proyecto de alerta o llamado a revisión y asigna un folio.

4. Envía correo electrónico con el proyecto de alerta o llamado a revisión para consultar con el proveedor el contenido y dé el visto bueno.

– No está de acuerdo con el contenido
5. Realiza las modificaciones pertinentes (comentarios) y se envía correo electrónico con el proyecto modificado al proveedor para visto bueno. *Conecta con la actividad 4*.

– Si está de acuerdo con el contenido
6. Integra expediente con toda la documentación requerida y anexa formato Formato I-1-MP-300-04.

Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.- La o el Titular

7. Recibe el expediente para su revisión y autorización y envía al Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

8. Recibe expediente firmado con autorización para la publicación de la alerta o llamado a revisión por parte de la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

9. Envía correo electrónico a la Dirección General de Difusión y a la Dirección General de Informática, para que a la brevedad publiquen la alerta en el portal Institucional, redes sociales y en la RAR.

10. Imprime evidencia de las publicaciones e integra al expediente para concluir.

11. Solicita al proveedor, vía correo electrónico se informe sobre los avances semestrales de la alerta o llamado a revisión.

12. Determina si cesó la causa que originó la emisión del llamado a revisión o la emisión de la alerta.

13. Emite acuerdo de cierre y/o retiro del llamado a revisión e integra al expediente.

Cuando sea de Redes o sistemas de alerta internacional, medios de comunicación, denuncia del consumidor.

14. Recibe los casos de productos de inminente riesgo a la vida, salud o economía de los consumidores.

15. Procesa la información para identificar los productos potencialmente riesgosos.

16. Investiga y monitorea si la empresa comercializa y distribuye los productos en México.

17. Solicita a la DGVDC que ubique en el mercado el producto en cuestión cuando la información sea vaga.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza/ Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza.- La o el Titular

18. Realiza búsqueda de productos en el mercado e informa del resultado.

Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

19. Elabora oficio de requerimiento y apercibimiento al proveedor para que indique si el producto se comercializa en México y si éste representa un riesgo para los consumidores.

– Si responde.

20. Revisa la contestación por parte del proveedor, si el producto representa un riesgo para los consumidores, revisa que contenga todos los puntos para poder emitir la alerta o el llamado a revisión.

– Si cumple

21. Asigna el estatus de “Cumple la Norma” al producto cerrando así el expediente.

– No cumple

22. Elabora el proyecto de alerta y asigna un folio. *Conecta con la actividad 4*.

– No responde.

23. Remite a la DGVDC oficio de requerimiento para que por conducto DGVDC emita oficios de apercibimiento y las medidas que el marco jurídico le permita.

Cuando el motivo sea por Verificación

24. Recibe por parte de la DGVDC resolución.

25. Elabora oficio de requerimiento donde informa al proveedor sobre las obligaciones que se derivan de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le solicita información y se le invita a decidir voluntariamente las medidas para retirar, reparar o modificar el producto que tuviera un riesgo, mediante un llamado a revisión, se le otorga un plazo de 3 días hábiles para que de contestación.

– Si responde.

26. Revisa la contestación por parte del proveedor, si el producto representa un riesgo para los consumidores, revisa que contenga todos los puntos para poder emitir la alerta o el llamado a revisión.

– Si cumple el producto

27. Asigna el estatus de “Cumple la Norma” al producto cerrando así el expediente.

– No cumple el producto

28. Solicita a la DGVDC indique el término del proceso administrativo para estar en posibilidad de emitir la alerta o el llamado a revisión.

29. Elabora el proyecto de alerta y asigna un folio. *Conecta con la actividad 4*.

– No responde.

30. Remite a la DGVDC oficio de requerimiento para que emita oficios de apercibimiento y las medidas que el marco jurídico le permita.

Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.- La o el Titular

31. Recibe copia de la Resolución o Acuerdo de Prohibición para que se emita y publique la alerta dentro de los plazos establecidos para ello.

32. Elabora el proyecto de alerta y asigna un folio. *Conecta con la actividad 6*.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.- La o el Titular

33. Recibe las denuncias de productos potencialmente riesgosos y que sean sujetas a procedimientos de verificación.

34. Informa al Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva sobre aquellos casos de productos potencialmente riesgosos.

35. Busca por conducto de los verificadores el producto en el mercado cuando se tenga información vaga del producto o proveedor.

36. Realiza el procedimiento en los casos en que los productos detectados potencialmente riesgoso y tenga una NOM aplicable, se inicia el procedimiento MP-310-01“Atender la verificación de la LFPC, LIC, las NOM´S, y demás disposiciones aplicables competencia de PROFECO”.

37. Informa al Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva sobre los resultados que emita la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor de la PROFECO, de los análisis y proporciona copia del dictamen correspondiente cuando se analicen las muestras contraste con la NOM aplicable, cuando un producto sea detectado como potencialmente riesgoso para que emita la alerta.

38. Informa al Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva cuando la empresa pruebe la seguridad del producto y el término del proceso, en caso de que no pruebe la seguridad del producto, se realiza el retiro de producto del mercado.

Fin del Procedimiento

VII. Diagrama de Flujo

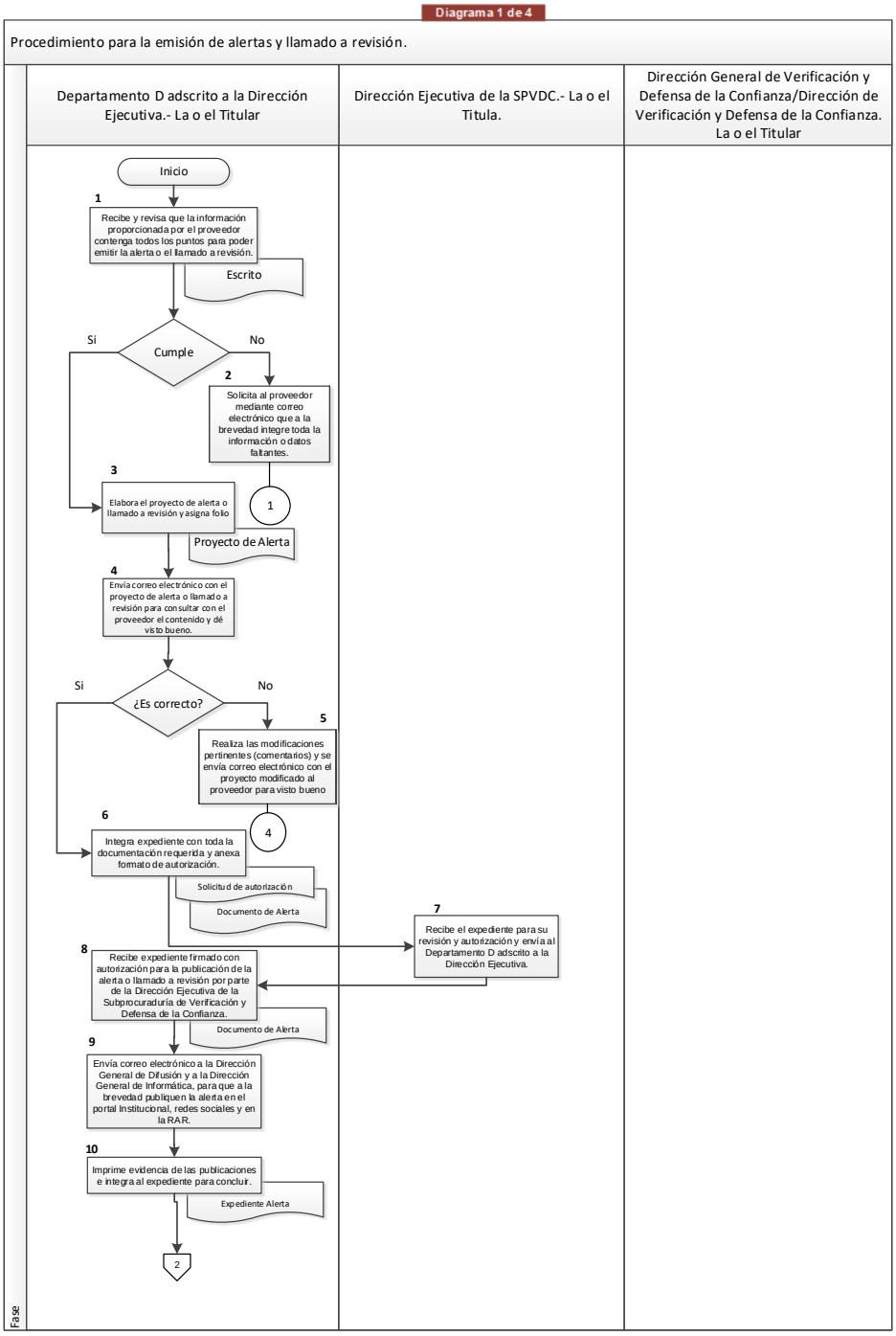


Diagrama 2 de 4

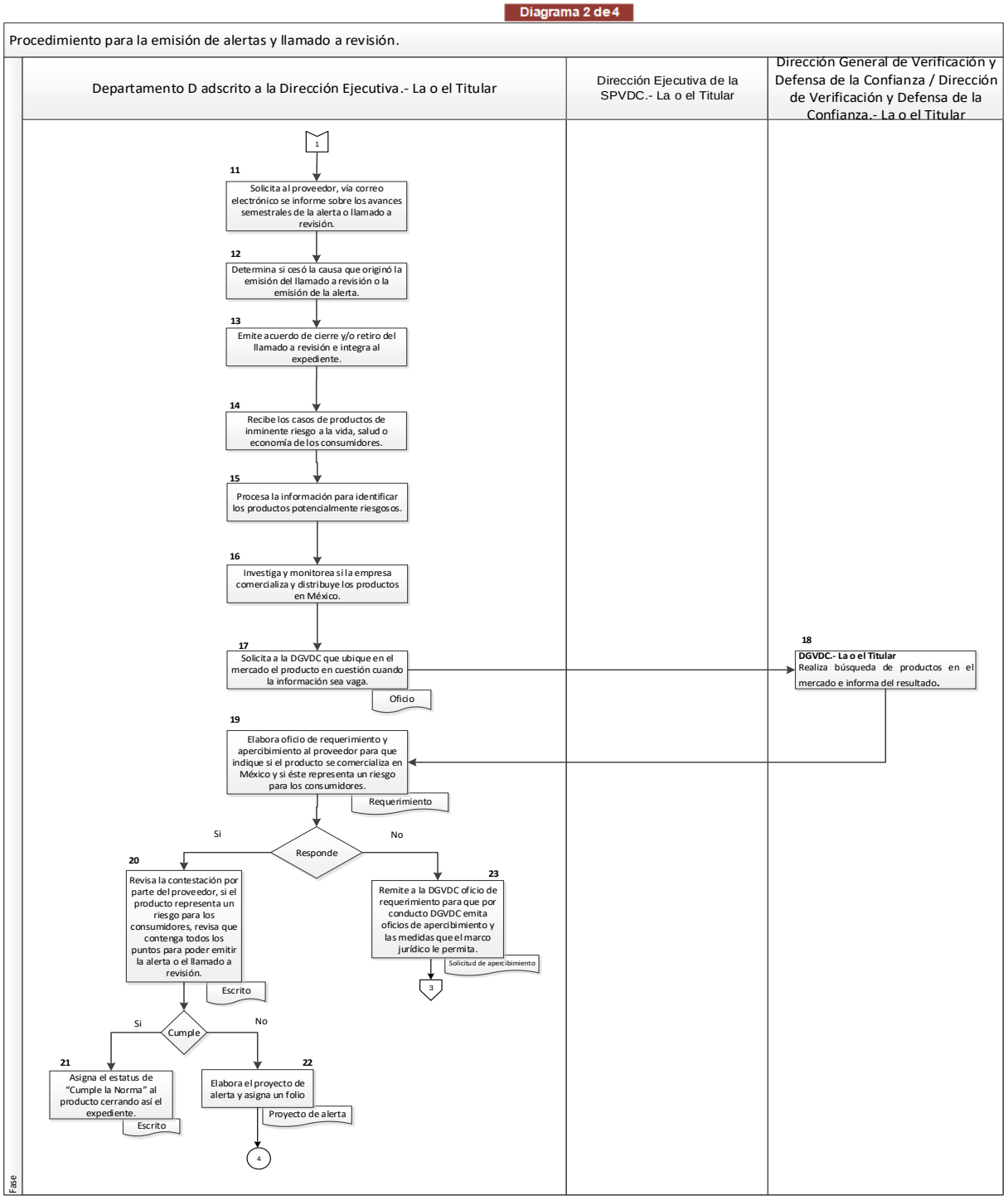


Diagrama 3 de 4

Procedimiento para la emisión de alertas y llamado a revisión.

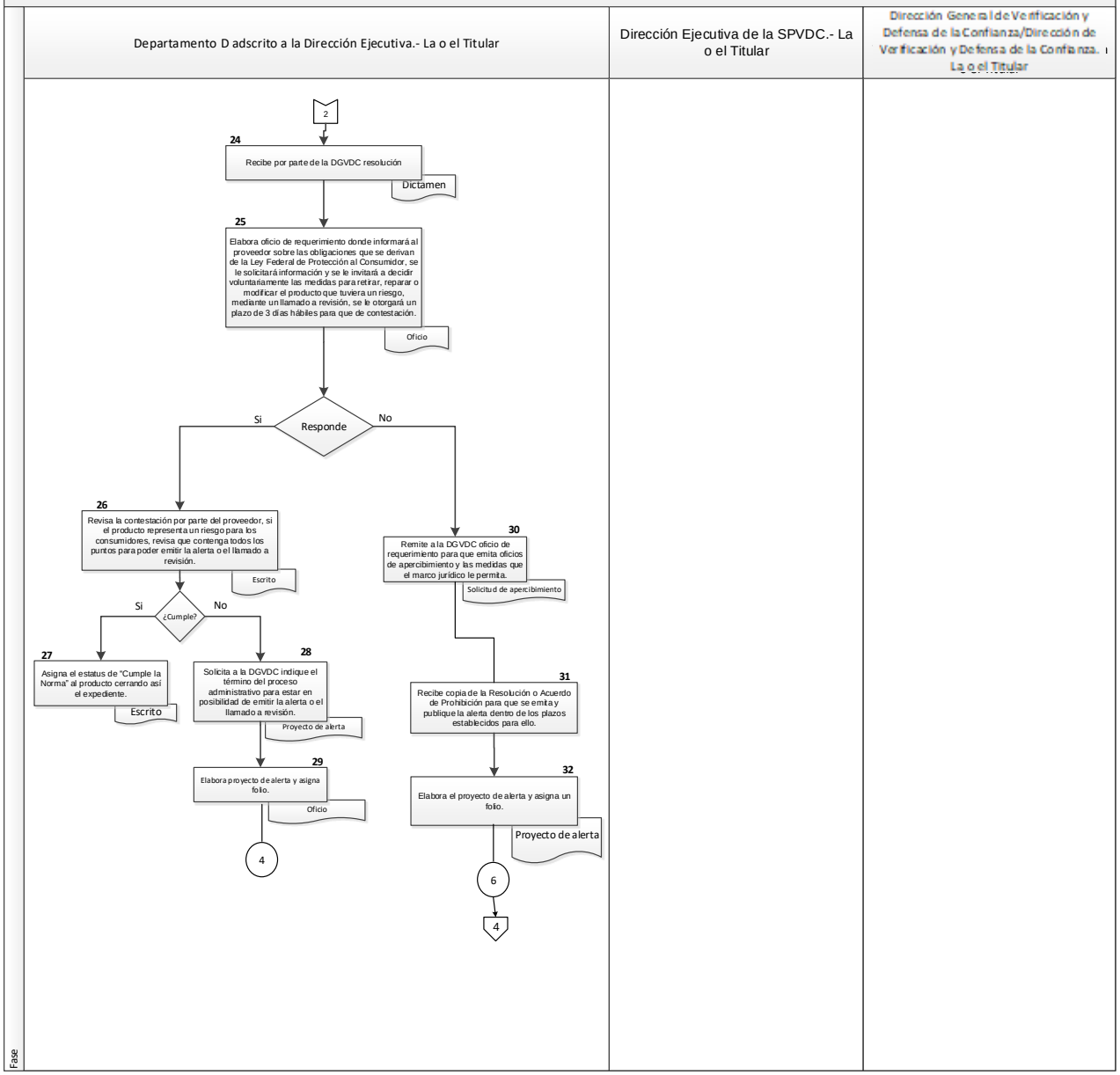
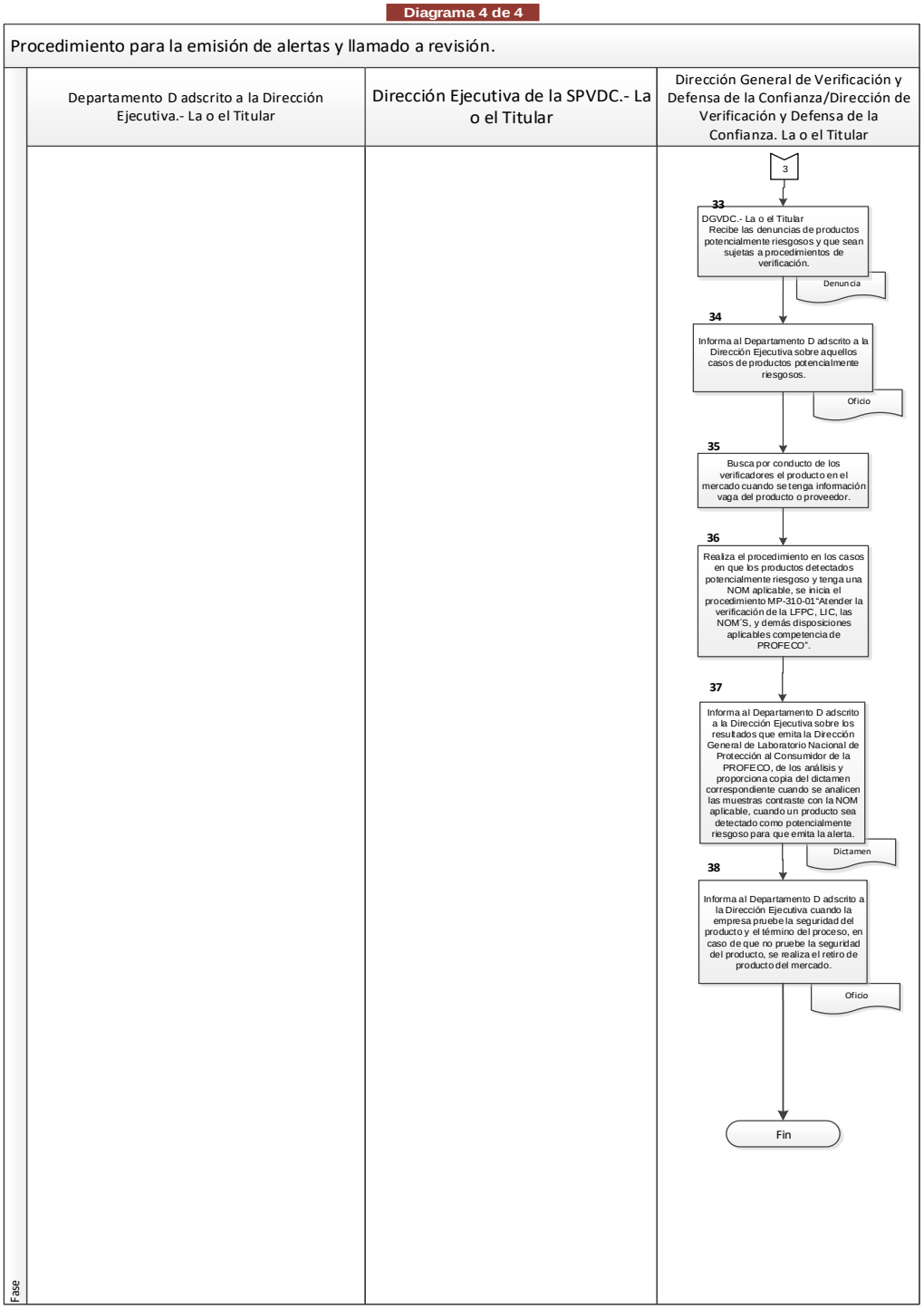


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

Anexo A

Requisitos para la solicitud de emisión de Alertas rápidas y Llamados a revisión

Todos los requisitos son obligatorios:

I. Datos del proveedor:
- Nombre, correo electrónico, domicilio fiscal, domicilio de contacto y teléfono de las personas designadas para oír y recibir información referente a la solicitud.

II. Datos del producto:
- Nombre
- Marca
- Modelo
- Referencia serial
- Lote
- Periodo de producción o comercialización

III. Riesgo:
- Descripción detallada del riesgo y/o desperfecto.
- Descripción detallada de la consecuencia del riesgo.

IV. Consecuencia del riesgo:
- Descripción detallada de la consecuencia del riesgo en caso de ocurrir el fallo (lesiones, afectación a la vida y/o salud, etc.).

V. Contramedida:
- Especificar que aditamentos se repararán o sustituirán y la forma en la que se solucionará el riesgo.
- En caso de reembolso, reemplazo, etc. describir el modo en el que se realizará el mismo.

VI. Unidades involucradas:
- Unidades involucradas totales, (comercializadas, en patios, bodegas, concesionarias, fabricas, etc.):
- Desglosada por producto o servicio, por modelo, por marca y por serie.
- Total de unidades comercializadas en México y/o país involucrado.

VII. Comercialización:
- Especificar los medios por los que fueron comercializados los productos involucrados.

VIII. Ligas internacionales:
- Ligas del comunicado en caso de haberse llevado a cabo publicaciones con Autoridades Extranjeras.

IX. Acciones:
- Plan de acción que seguirá para reparar, sustituir, retirar, reembolsar y/o evitar la comercialización del producto.
- Cómo se llevará a cabo dicho plan de acción.
- Cuándo comenzará dicho plan de acción (día, mes y año).
- Dónde se llevará a cabo el plan de acción.
- Medios por los que se hará del conocimiento el llamado a revisión al consumidor (redes sociales, portales, espectaculares, periódico o, etc.)

X. Comunicación:
- Fecha en la que comenzará el proveedor el contacto con los consumidores (día, mes y año).
- Medios por los cuales el proveedor contactará a los consumidores.
- Medios por los cuales los consumidores podrán mantener contacto con el proveedor. (teléfono, correo electrónico, sitio web).

XI. Reportes de daños:
- Informar si a la fecha se cuenta con reportes, reclamaciones o información sobre si los productos han generado algún daño o lesión a los consumidores.
- Especificar el número de reportes recibidos a la fecha de la presentación del escrito.
- Descripción detallada de los accidentes ocurridos (lugar, día, mes, año, así como el tipo de daño o lesión presentada).

XII. Plazos:
- Fecha de inicio de la campaña (día, mes y año).
- Vigencia de la campaña (día, mes y año, o en su caso, indicar si es por tiempo indefinido. Se sugiere una vigencia no menor a 12 meses con la finalidad de lograr el mayor alcance posible de dicho plan de acción.

XIII. Medios de contacto:
- Teléfono
- Correo electrónico
- Sitio web
- Indicar si es posible el contacto en tiendas físicas o distribuidores y señalarlos.

XIV. Evidencia fotográfica:
- 1 fotografías en formato JPG por cada producto involucrado, año/modelo y versión (donde se aprecie en totalidad el producto).
- 1 fotografía en formato JPG del logotipo de la empresa.
- Dichas fotografías se requieren en USB y/o liga electrónica con vigencia no menor a 15 días, así como su autorización para utilizarlos en la alerta rápida (Recall) que para tal efecto se publique en la red de alerta rápida.

XV. Números de serie:
- Listado de VIN´s (números de identificación vehicular), números de serie, lote y/o números de identificación de cada uno de los productos involucrados en formato XLS en dispositivo USB y/o liga electrónica con vigencia no menor a 15 días.

XVI. Acreditación de personalidad jurídica (solo en caso de haber realizado cambio de apoderado legal, o no haber presentado solicitud de emisión de Alertas o Llamados a Revisión en los últimos 6 meses anteriores a la solicitud actual)
- Acta constitutiva
- Poder notarial
- Copia de la identificación oficial del apoderado legal
- Apostillado en caso de ser empresa extranjera.

Formato I-1-MP-300-04

Red de Alerta Rápida

PROFECO

AUTORIZACIÓN DE LA ALERTA

(3) FECHA: DD/MM/AAAA

(2)
NÚMERO DE ALERTA

(1)
LOGOTIPO DEL PROVEEDOR

(4)
RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR

(5)
CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍA

(6)
UNILATERAL. BILATERAL O TRILATERAL

(7) MARCA: _____
(8) MODELO: _____
(9) AÑO: AAAA y/o NÚMERO SERIAL (SKU): _____

(10) TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS: _____

(11) RIESGO:

(12) CONSECUENCIA DEL RIESGO:

(13) CONTRAMEDIDA:

(14) FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA: DD/MM/AAA
(15) VIGENCIA: DD/MM/AAAA

ELABORÓ:_____
(16)

SUPERVISÓ:_____
(17)
Jefe de Departamento D

APROBÓ:_____
(18)
Directora Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Autorización de Alerta.

Objetivo: Contar con un documento de evidencia para la autorización de la publicación de las alertas.

Elaboración: Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Presentación: Power Point

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-300-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Logotipo del proveedor	Imagen del logotipo del proveedor.
2	Número de Alerta	Número asignado a la alerta / año.
3	Fecha	Fecha de publicación de la alerta (DD/MM/AAAA).
4	Razón social del proveedor	Indicar la razón social completa del proveedor.
5	Categoría y subcategoría del producto	Categoría y subcategoría a la que pertenecen los productos.
6	Unilateral, Bilateral o Trilateral	Indicar si la alerta será publicada en México, EEUU y/o Canadá.
7	Marca	Marca de los productos de la alerta.
8	Modelo	Modelos de cada uno de los productos de la alerta.
9	Año y/o números seriales	Indicar los años o series de los productos.
10	Total de unidades involucradas	Suma total de unidades de todos los modelos de los productos.
11	Riesgo	Descripción detallada del riesgo detectado.
12	Consecuencia del riesgo	Señalar las consecuencias al presentarse el riesgo.
13	Contramedida	Descripción de la forma en la que solventaré el riesgo y los componentes a reparar o reemplazar.
14	Fecha de inicio de campaña	Fecha en la que el proveedor da inicio a la campaña.
15	Vigencia	Duración de la campaña, no menor a 12 meses.
16	Elaboró	Nombre y firma de quién elaboró.
17	Supervisó	Nombre y firma de quién supervisó.
18	Autorizó	Nombre y firma de quién autorizó.

Formato I-2-MP-300-04

(1) Número de Alerta Descripción de Alerta Rápida (RAR)

(2) Fecha: DD/MM/AAAA
(3) Razón social de la empresa:
(4) Producto:
(5) Riesgo y/o Desperfecto:
(6) Unidades involucradas:
(7) RIESGO:
(8) CONSECUENCIA DEL RIESGO:
(9) CONTRAMEDIDA:
(10) ACCIONES:
(11) MEDIOS DE CONTACTO CON EL PROVEEDOR
(12) REPORTES DE DAÑOS:
(13) FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA:
(14) VIGENCIA:

PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Descripción de Alerta Rápida (RAR).

Objetivo: Contar con un documento mediante el cual se especifique la descripción de los datos de la alerta.

Elaboración: Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Presentación: Word

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-300-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Alerta	Número asignado a la alerta / año.
2	Fecha	Fecha de publicación de la alerta (DD/MM/AAAA).
3	Razón social del proveedor	Indicar la razón social completa del proveedor.
4	Producto	Categoría, marca, modelo, número de serie y/o año.
5	Riesgo	Descripción del riesgo en 100 caracteres máximo.
6	Total de unidades involucradas	Suma total de unidades de todos los modelos de los productos.
7	Riesgo	Descripción detallada del riesgo detectado.
8	Consecuencia del riesgo	Señalar las consecuencias al presentarse el riesgo.
9	Contramedida	Descripción de la forma en la que solventaré el riesgo y los componentes a reparar o reemplazar.
10	Acciones	Medidas que tomará el proveedor.
11	Medios de contacto	Medios por los cuales el consumidor podrá tener contacto en el proveedor.
12	Reportes	Reportes de lesiones o materialización de daños en territorio mexicano.
13	Fecha de inicio de campaña	Fecha en la que el proveedor da inicio a la campaña.
14	Vigencia	Duración de la campaña, no menor a 12 meses.

Anexo B

Requisitos para los Informes de Avance Semestrales de Alertas rápidas y Llamados a revisión

Todos los requisitos son obligatorios y deberán ser entregados de manera semestral a partir de la publicación de la alerta:

I. Número de alerta:
- El asignado para su publicación por la Procuraduría Federal del Consumidor en los sitios oficiales.

II. Riesgo:
- Descripción detallada del riesgo y/o desperfecto.
- Descripción detallada de la consecuencia del riesgo.

III. Unidades involucradas:
- Total de unidades existentes en México (total de unidades fabricadas e importadas para su comercialización en México). Esta deberá coincidir con la reportada en el escrito inicial referente a la solicitud de publicación de Alerta o Llamado a Revisión, en caso contrario, deberá llevarse a cabo el proceso de republicación.

IV. Notificaciones realizadas:
- Número de consumidores que fueron notificados de la campaña en México y fecha de contacto, así como el número de notificaciones efectivas y de notificaciones sin éxito con fecha de intentos de contacto. (Documentación que lo acredite)

V. Medios de contacto para notificación:
- Medio por el cual se notificó la campaña a los consumidores involucrados (correo electrónico, correo postal, llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc.)

VI. Contramedida llevada a cabo:
- Avances en la atención de los consumidores, es decir, el número de consumidores que recibieron su reembolso y/o reparación y en su caso la bonificación. (Documentación que lo acredite)

VII. Consumidores sin haber recibido la contramedida:
- Número de consumidores que faltan de recibir su reembolso, reparación y en su caso bonificación.

VIII. Programación:
- Calendario, programas de mantenimiento o de pago. (En su caso).

IX. Distribución de las unidades involucradas:
- Distribución geográfica de los productos comercializados en México.

X. Reportes de daños:
- Mencionar si a la fecha del informe de avance se cuenta con reportes, reclamaciones o información sobre si los productos han generado algún daño o riesgo a los consumidores.

XI. Plazos:
- Listado de los números seriales de cada una de las unidades involucradas señalando el estatus del mismo (atendido, contactado, agendado, etc.)

Anexo C

Requisitos para la Solicitud de Cierre parcial de Alertas rápidas y Llamados a revisión

Todos los requisitos son obligatorios:

I. Número de alerta:
- El asignado para su publicación por la Procuraduría Federal del Consumidor.

II. Riesgo:
- Descripción detallada del riesgo y/o desperfecto.
- Descripción detallada de la consecuencia del riesgo.
- Deberá responder el cuestionario que determinará el nivel de riesgo para poder realizar un análisis de impacto-gravedad versus la viabilidad de admitir el cierre de la campaña.

III. Unidades involucradas:
- Total de unidades existentes en México (total de unidades fabricadas e importadas para su comercialización en México). Esta deberá coincidir con la reportada en el escrito inicial referente a la solicitud de publicación de Alerta o Llamado a Revisión.

IV. Cumplimiento:
- Deberá acreditar haber cumplido el 80% como mínimo, de reparación, reembolso, retiro, cambio, etc., del total de las unidades involucradas, según lo señalado como contramedida en la alerta o llamado a revisión.

V. Informes de avance:
- Señalar las fechas de presentación de los informes de avance presentados de manera semestral a partir de la fecha de publicación de la alerta o llamado a revisión, mencionando la fecha de cada uno de ellos, así como el medio por el cual se presentaron.
- Deberá haber presentado como mínimo dos informes de avance.

VI. Reportes de daños:
- Deberá informar que no ha ocurrido o recibido algún reporte de la materialización de daños a la vida, salud y economía de los consumidores durante el periodo de la presentación del último informe de avance semestral hasta la presentación de la solicitud de cierre parcial de campaña.
- En caso de tener conocimiento de alguna lesión o daño derivado del riesgo, deberá presentar un escrito informando del mismo.

VII. Publicación:
- El proveedor deberá indicar que no retirará de sus portales, redes sociales y todo medio en el cual se haya publicado la alerta o llamado a revisión, señalando los medios en los que seguirá visible y la vigencia de dichas publicaciones, la cual deberá ser de no menos de 12 meses como mínimo. (Documentación que lo acredite)

VIII. Contramedida:
- En caso de que algún consumidor/adquiriente contacte al proveedor en relación a la alerta o llamado a revisión, el proveedor deberá atender con la contramedida señalada en la alerta publicada sin fecha límite.
- En caso de que algún consumidor/adquiriente contacte a esta Procuraduría Federal del Consumidor en relación a la alerta o llamado a revisión, la Procuraduría lo referirá a los medios de contacto del proveedor señalados en la alerta publicada para llevar a cabo la contramedida sin fecha límite.

IX. Consumidores sin haber recibido la contramedida:
- Número de consumidores que faltan de recibir su reembolso, reparación y en su caso bonificación. (Documentación que lo acredite)

Formato I-3-MP-300-04

ReddeAlertaRápida

Formato de publicación de la alerta o llamado a revisión

PROFECO

Formato I-3-MP-300-04

(3) FECHA: DD/MM/AAAA

(2)
NÚMERO DE ALERTA

(1)
LOGOTIPO DEL PROVEEDOR

(4)
RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR

(5)
CATEGORÍA

(10)
IMAGEN DE REFERENCIA DEL PRODUCTO

(6) MARCA: _____
(7) MODELO: _____
(8) AÑO: AAAA y/o (8) NÚMERO SERIAL (SKU): _____
(9) UNIDADES INVOLUCRADAS: _____

(11) TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS: ____

(12) RIESGO:

(13) CONSECUENCIA DEL RIESGO:

(14) CONTRAMEDIDA:

(16) REPORTES DE DAÑOS:

(17) FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA: DD/MM/AAA
(18) VIGENCIA: DD/MM/AAAA

(15) ACCIONES:

- (15.1) Forma en la que el proveedor contactará al consumidor (correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, correo postal, etc.)
- (15.2) Pasos a seguir por el consumidor para hacer válida la campaña.
- (15.3) Medios en los cuales el proveedor publicará el llamado a revisión (redes sociales, sitio oficial del proveedor, etc.)

(19) MEDIOS DE CONTACTO:
- (19.1) Teléfono:
- (19.2) Correo:
- (19.3) Liga directa del Llamado a Revisión:
- (19.4) Sitio web
- (19.5) Puntos físicos

Finalmente, se invita a los consumidores que hayan realizado cambio de propietario, que informen a través de los medios señalados, los datos de contacto de los propietarios actuales.

PROFECO seguirá atento al cumplimiento de esta alerta y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.

-oOo-

www.alertas.gob.mx

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel. (55) 56 25 67 00 | www.profeco.gob.mx

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Publicación de la alerta o llamado a revisión.

Objetivo: Contar con un documento de evidencia de control de la publicación de las alertas.

Elaboración: Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Presentación: Power Point

Clave de Identificación: Formato I-3-MP-300-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Logotipo del proveedor	Imagen del logotipo del proveedor.
2	Número de Alerta	Número asignado a la alerta / año.
3	Fecha	Fecha de publicación de la alerta (DD/MM/AAAA).
4	Razón social del proveedor	Indicar la razón social completa del proveedor.
5	Categoría del producto	Categoría a la que pertenecen los productos.
6	Marca	Marca de los productos de la alerta.
7	Modelos	Modelos de cada uno de los productos de la alerta.
8	Año y/o números seriales	Indicar los años o series de los productos.
9	Unidades involucradas	Número de unidades de cada uno de los productos.
10	Imagen de referencia del producto	Imagen de referencia de los productos involucrados en formato JEPG.
11	Total de unidades involucradas	Suma total de unidades de todos los modelos de los productos.
12	Riesgo	Descripción detallada del riesgo detectado.
13	Consecuencia del riesgo	Señalar las consecuencias al presentarse el riesgo.
14	Contramedida	Descripción de la forma en la que solventaré el riesgo y los componentes a reparar o reemplazar.
15	Acciones	Enlistar las acciones que realizará el proveedor.
	Acciones	Forma en la que el proveedor contactará al consumidor (correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, correo postal, etc.).
	Acciones	Pasos a seguir por el consumidor para hacer válida la campaña.
	Acciones	Medios en los cuales el proveedor publicará el llamado a revisión (redes sociales, sitio oficial del proveedor, etc.).

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16	Reportes de daños	Indicar si se han reportado lesiones o daños derivados del riesgo, y en dónde han ocurrido.
17	Fecha de inicio de campaña	Fecha en la que el proveedor da inicio a la campaña.
18	Vigencia	Duración de la campaña, no menor a 12 meses.
19	Medios de contacto con el proveedor	Medios por los cuales el consumidor podrá contactar al proveedor.
	Medios de contacto con el proveedor	Teléfono.
	Medios de contacto con el proveedor	Correo electrónico.
	Medios de contacto con el proveedor	Liga directa del Llamado a Revisión en el sitio web del proveedor.
	Medios de contacto con el proveedor	Sitio web del proveedor.
	Medios de contacto con el proveedor	Puntos físicos que asigne el proveedor.

Formato I-4-MP-300-04

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA
DIRECCIÓN EJECUTIVA
EXPEDIENTE: No. DE ALERTA (1)

ACUERDO DE CIERRE DE CAMPAÑA

Ciudad de México **a fecha (2)**

Visto el estado que guarda el presente expediente, formado con motivo de la publicación del llamado a revisión dentro de la plataforma Red de Alerta rápida y los diverso medios de comunicación con los que cuenta la Procuraduría, en conjunto con la empresa denominada NOMBRE DE LA EMPRESA **(3)** y

CONSIDERANDO

I. Que en fecha **veintinueve de septiembre de dos mil veintiuno (4)** se recibió en las oficinas que ocupa esta Procuraduría Federal del Consumidor, escrito presentado por la empresa denominada NOMBRE DE LA EMPRESA **(5)**, mediante el cual de manera voluntaria informa que se detectó DESCRIPCIÓN DEL BIEN O PRODUCTO **(6)** aportando las características físicas y técnicas del producto, así como imágenes para la identificación clara e indubitable del bien, producto o servicio reportado, y solicitando se lleve a cabo la emisión dentro de la plataforma Red de Alerta Rápida y demás medios de comunicarán pertenecientes a PROFECO.

II. Que de conformidad con el articulo 72 párrafos segundo y tercero del Reglamento da la Ley Federal de Protección al Consumidor y una vez analizada la documentación proporcionada por el proveedor, y acreditando que la misma cumplía con todos y cada uno da los requisitos, la Procuraduría en fecha **poner fecha (7)**, se llevó a cabo la emisión del llamado a revisión dentro del Portal Institucional, en sus redes sociales oficiales y en la Plataforma Red de Alerta Rápida.

III. Que del análisis exhaustivo da las constancias que obran en el expediente en que se actúa, se advierte que no exista registro del que el producto se haya comercializado en territorio mexicano, por lo que **SE ORDENA EL CIERRE Y EL ARCHIVO DEL PRESENTE EXPEDIENTE COMO ASUNTO TOTAL Y DEFINITIVAMENTE CONCLUIDO** de conformidad con el artículo 75 del Reglamento da la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo anterior se procede a dictar el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Analizadas las constancias que integran el expediente en que se actúa, así como lo expuesto en los **Considerandos I, II y III** del presente Acuerdo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a contrario sensu, en tanto que para la imposición de alguna da las medidas precautorias se estará si se encuentra algún motivo para aplicarse, el presenta Acuerdo no establece sanción alguna para la empresa denominada NOMBRE DE LA EMPRESA **(8).**

SEGUNDO.- Dígase a la empresa denominada NOMBRE DE LA EMPRESA **(9),** que está Procuraduría, conforme a sus atribuciones, podrá instrumentar en cualquier momento las acciones que estime conducentes, para verificar el cabal cumplimiento de la normatividad aplicable a los productos que comercializa y/o elabora y/o fabrica y/o importa, pudiendo iniciar nuevos procedimientos en caso de detectarse violaciones o incumplimientos a dicha normatividad.

TERCERO- Con fundamento en el artículo 104 penúltimo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, notifíquese el presente acuerdo a la empresa denominada NOMBRE DE LA EMPRESA **(10).**

Así lo acordó y firma el NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE **(11)**, con fundamento en el artículo 43 fracción V del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acuerdo de Cierre de Campaña

Objetivo: Contar con un documento mediante el cual se especifique la descripción de los datos de la alerta.

Elaboración: Departamento D adscrito a la Dirección Ejecutiva.

Presentación: Word

Clave de Identificación: Formato I-4-MP-300-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Alerta	Número asignado a la alerta / año.
2	Fecha	Fecha de publicación de la alerta (DD/MM/AAAA).
3	Razón social del proveedor o nombre de la empresa	Indicar la razón social completa del proveedor.
4	Fecha	Fecha de presentación del escrito (DD/MM/AAAA).
5	Razón social del proveedor o nombre de la empresa	Indicar la razón social completa del proveedor.
6	Producto	Categoría, marca, modelo, número de serie y/o año.
7	Fecha	Fecha de publicación de la alerta (DD/MM/AAAA).
8	Razón social del proveedor o nombre de la empresa	Indicar la razón social completa del proveedor.
9	Razón social del proveedor o nombre de la empresa	Indicar la razón social completa del proveedor.
10	Razón social del proveedor o nombre de la empresa	Indicar la razón social completa del proveedor.
11	Nombre Del Titular De La Unidad Administrativa Responsable	Firma del o la Titular de la Unidad Administrativa Responsable.