PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Subprocuraduría Jurídica

Manual Especifico de Organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Luis Fernando Méndez Beltrán Director General de lo Contencioso y de Recursos	
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcdo. Rafael Ochoa Morales Subprocurador Jurídico	
Autorizó:	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	Agosto 2006	Modificación derivada de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto Orgánico (DOF 10-07-2006) de la Profeco, así como a la publicación del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 03-08-2006).
02	13 de septiembre de 2007	Actualización derivada de la “aprobación y registro” de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Quinta sesión ordinaria del 2007 (13-09-2007).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
03	30 de junio de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma se siguen los lineamientos de la norma NMX-R025-SCFI-2012 para la igualdad laboral entre mujeres y hombres, considerando el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2015 (30-06-15).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Objetivo 6

III. Glosario 7

IV. Marco Jurídico 10

V. Atribuciones 13

VI. Estructura Orgánica 18

VII. Organigrama 19

VIII. Objetivo y Funciones 20

I. Introducción

El presente Manual de Organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCyR) está basado en su estructura orgánica autorizada establecida en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y comunicación.

La DGCyR realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales. En efecto, es la Dirección General encargada de representar legalmente a la Profeco y a su titular en los asuntos en que sea parte, a las y los demás servidores públicos en su ausencia, así como ejercer las diversas atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico, con la finalidad de salvaguardar los intereses de la institución.

El presente Manual Específico de Organización es de observancia general para el personal adscrito a la DGCyR, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman y las que tengan directa o indirectamente que ver con ella.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGCyR, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ende, cumple una doble función, puesto que internamente organiza a la Dirección General y externamente permite a las UA el familiarizarse con su estructura y funcionamiento para la correcta apreciación de las funciones de cada uno de los servidores públicos que la integran.

Asimismo y en cumplimiento al artículo primero 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece: “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”, el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

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

II. Objetivo

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

III. Glosario

Acciones colectivas. Procedimiento judicial en contra de uno o varios proveedores que con su conducta ocasionen o previsiblemente puedan ocasionar daños o perjuicio a un grupo de consumidores, en el cual la Procuraduría Federal del Consumidor los representa a fin de que se reparen dichos daños o perjuicios a los que legítimamente se encuentren en ese derecho.

Acto de autoridad. Son los que ejecutan las autoridades actuando en forma individualizada, por medio de facultades decisorias y el uso de la fuerza pública y que con base en disposiciones legales o de facto pretenden imponer obligaciones, modificar las existentes o limitar los derechos de los particulares.

Administración Pública. La actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer las necesidades de la colectividad.

Administrativo. Perteneciente o relativo a la administración pública ó privada.

Audiencia. Consiste en el acto, por parte de los soberanos o autoridades, de oír a las personas que exponen, reclaman o solicitan alguna cosa.

Audiencias. Acto de oír de las autoridades, a las personas que exponen, reclaman o solicitan el cumplimiento de un derecho.

Coadyuvancia. Sostener el sentido de la resolución o ser partícipe en el apoyo de criterios de una autoridad dentro de procedimientos jurisdiccionales o fuera de ellos.

Conducta. Comportamiento del proveedor contrario a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que ocasione o previsiblemente pueda ocasionar daños o perjuicios a consumidores.

Conflicto de trabajo. Controversia que puede presentarse con motivo del nacimiento, modificación o cumplimiento de las relaciones laborales.

Consolidación. Aplicar con firmeza y solidez todos los actos que se realicen.

Consumidor. Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios, también se considera consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Controversia. Discusión ante la falta de acuerdo en un solo criterio o punto de vista entre dos o más personas.

Daño. Pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

Demanda. Acto fundamental con el que la parte actora inicia el ejercicio de la acción y plantea concretamente su pretensión ante el juzgador.

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

Eficacia. Virtud, actividad, fuerza y poder para lograr todo lo propuesto.

Legitimación procesal activa. La potestad legal conferida a la Procuraduría Federal del Consumidor para ejercer acciones de grupo, en representación de consumidores.

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

Mandamiento. Orden dada por el juez a los proveedores de bienes o servicios, con el objeto de impedir, suspender o modificar la realización de conductas que ocasionen daños o perjuicios a consumidores o previsiblemente puedan ocasionarlos.

Perjudicado. Consumidor que se ha visto afectado en su salud o en su patrimonio, por conductas de proveedores de bienes o servicios.

Perjuicio. Privación de cualquier ganancia lícita que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación.

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

Representación. La potestad legal otorgada a la Procuraduría Federal del Consumidor, para demandar ante las autoridades jurisdiccionales en nombre de un grupo de consumidores, a uno o varios proveedores de bienes o servicios, que con su conducta les han ocasionado o previsiblemente les pueden ocasionar daños o perjuicios.

Sentencia. Es la determinación que emite el juez o tribunal para resolver el juicio de acción de grupo.

Tribunal u órgano jurisdiccional. Autoridad judicial competente para conocer, substanciar y resolver los juicios de acción de grupo.

Vía incidental. Fase del procedimiento en el juicio de acción de grupo, en el cual, la Procuraduría Federal del Consumidor, individualiza a los consumidores afectados y en su representación, acredita los daños o perjuicios ocasionados, reclamando su reparación, cuantificándolos y liquidándolos, con base en la sentencia emitida por la autoridad judicial.

IV. Marco Jurídico

El funcionamiento de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, se encuentra sustentado en el siguiente marco jurídico normativo.

- Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos.
  DOF 05-02-1917.

  Los Tratados y convenciones internacionales que firmadas por el presidente de la República estipulen derechos humanos.

Leyes

- Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 02-04-2013.

- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B) del artículo 123 constitucional.
  DOF 28-12-1963.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994.

- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005.

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 22-12-1975.

- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006.

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
  DOF 13-03-2002.

- Ley Federal del Trabajo.
  DOF 01-04-1970.

- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
  DOF 01-07-1992.

- Ley General de Bienes Nacionales.
  DOF 20-05-2004.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04 de mayo de 2015.

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF 31-08-1928.

- Código de Comercio.
  DOF 07-10-1889.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  Profeco 26-06-2014.

- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
  DOF 31-07-2002.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943.

- Código Federal de Procedimientos Penales.
  DOF 30-08-1934.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981.

- Código Fiscal del Distrito Federal.
  DOF 29-12-2009.

- Código Penal Federal.
  DOF 14-08-1931.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 03-08-2006.

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

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
  DOF 14-01-1999.

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 16-07-2004.

- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
  DOF 07-12-2009.

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
  DOF 20-05-2013.

- Decreto por el que se aprueba el Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018.
  DOF 16-12-2013.

Acuerdos

- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los Servidores Públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
  DOF 13-10-2005.

Documentos Normativos-Administrativos

- Contrato Colectivo de Trabajo, periodo, Vigente.

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 10-07-2006.

Otras disposiciones

- Nota aclaratoria al Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 22-12-2010.

- Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012

V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004 y reformado al 14 de diciembre de 2009, la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos tendrá las siguientes atribuciones generales.

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

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

I.- Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;

II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes;

III.- Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;

IV.- Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

V.- Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;

VI.- Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;

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

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

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

X.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;

XI.- Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;

XII.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

XIII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

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

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

XVI.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

XVII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

XVIII.- Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

XIX.- Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;

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

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo; y

XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente.

XXIII.- Las demás que le confieren otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; publicado en el DOF el 10 de julio de 2006, la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos tendrá las siguientes atribuciones específicas.

Artículo 12. La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos tendrá las siguientes atribuciones.

I.- Representar legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean parte en ejercicio de sus atribuciones;

II.- Intervenir en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte;

III.- Ejercer las acciones judiciales y contenciosas que correspondan a las unidades administrativas de la Procuraduría;

IV.- Denunciar o formular querella ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;

V.- Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Procuraduría y servidores públicos de la misma, y establecer los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;

VI.- Elaborar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas dictadas por Subprocuradores, Directores Generales y Delegados;

VII.- Proponer los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión;

VIII.- Ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la ley;

IX.- En suplencia por ausencia de las autoridades responsables en los juicios de amparo, rendir los informes y desahogar los requerimientos que conforme a derecho procedan, así como interponer los medios de impugnación previstos en la ley de la materia;

X.- Proponer lineamientos y difundirlos a las unidades administrativas de la Procuraduría, con base en las tesis y criterios emitidos respectivamente por las autoridades judiciales y administrativas competentes; así como proponer al Coordinador General de Administración lineamientos para el mejor cumplimiento de las obligaciones laborales a cargo de la Procuraduría;

XI.- Dictaminar sobre la procedencia de la imposición de sanciones laborales al personal de la Procuraduría con fundamento en las actas administrativas y demás documentos que obren en los expedientes respectivos; y

XII.- Coadyuvar con la Dirección General de Recursos Humanos en las revisiones y negociaciones del contrato colectivo de trabajo y demás documentos que emanen de él, y.

XIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

VI. Estructura Orgánica

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Dirección de Procesos

Departamento de Juicios de Amparo

Departamento de Trámites Administrativos ante Autoridades

Departamento de Asuntos Laborales

Departamento de Acciones de Grupo

Dirección de Recursos Administrativos

Departamento de Recursos por Verificación y Vigilancia

Departamento de Recursos por Servicios al Consumidor

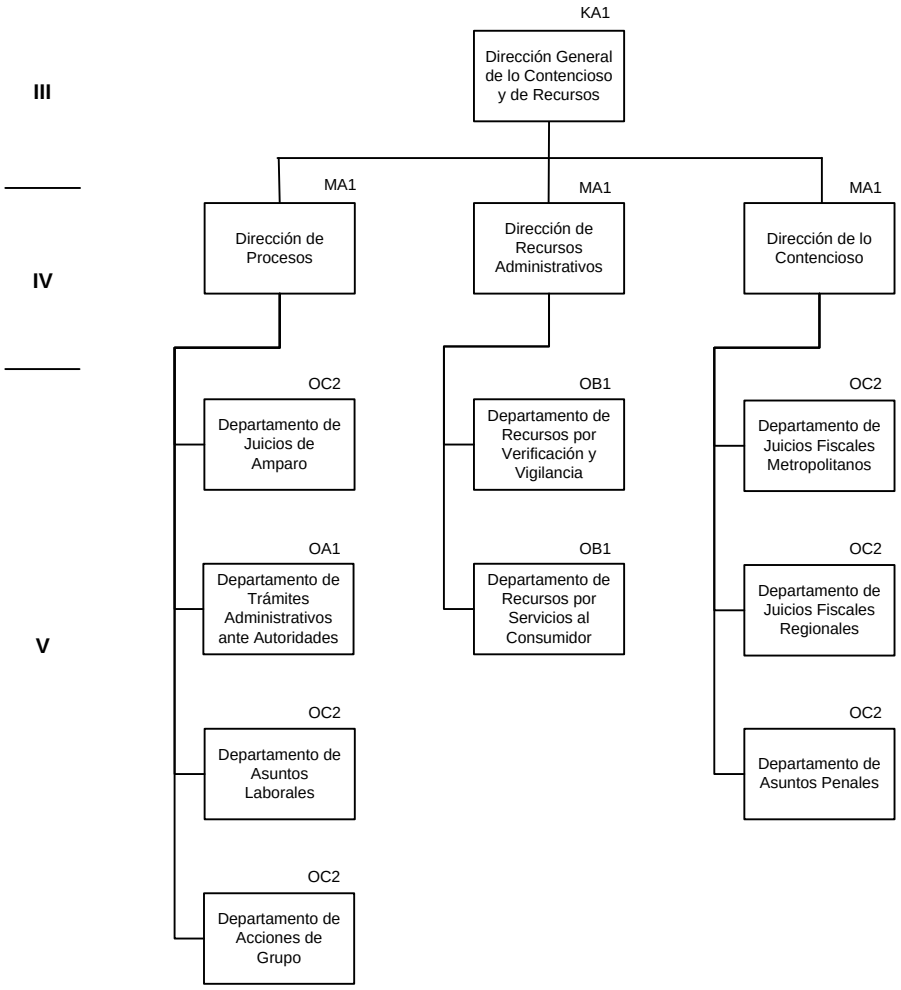
Dirección de lo Contencioso

Departamento de Juicios Fiscales Metropolitanos

Departamento de Juicios Fiscales Regionales

Departamento de Asuntos Penales

VII. Organigrama



VIII. Objetivo y Funciones

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Objetivo

Organizar, instruir y coordinar la atención de los diversos medios de impugnación promovidos en contra de actos de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como representar a la institución en aquellos litigios en que sea parte. Ello se hace para cumplir con la finalidad Constitucional de la Procuraduría que es establecer una relación equitativa en las que son de consumo. En ese tenor, los medios de defensa interpuestos por los proveedores deben atenderse, con eficacia, eficiencia buscando siempre el objetivo que se ha planteado.

Funciones

1. Representar legalmente a Profeco y a su titular en todos aquellos litigios en los que sean parte;

2. Intervenir en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte; Coordinar, asesorar y elaborar los proyectos de las resoluciones que cumplimenten las sentencias que emita el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;

3. Denunciar o formular querella ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de las o los consumidores;

4. Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de las unidades administrativas que así lo requieran, en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades administrativas de Profeco y las o los Servidores Públicos de la misma;

5. Emitir los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;

6. Elaborar los proyectos de las resoluciones que deben recaer a los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas dictadas por las y los titulares de las Subprocuradurías , Direcciones Generales y Delegaciones;

7. Emitir los lineamientos y criterios para sustanciar y resolver los recursos de revisión;

8. Interponer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de las y los consumidores;

9. Supervisar y suscribir la atención de los juicios de materia laboral y de amparo;

10. Comunicar a las diferentes unidades administrativas de Profeco, los criterios y razonamientos que dicta el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y el Poder Judicial, a fin de retroalimentar y perfeccionar los procedimientos administrativos;

11. Dictaminar sobre la procedencia de la imposición de sanciones laborales al personal de la Procuraduría; con fundamento en las actas administrativas y demás documentos que obren en los expedientes respectivos;

12. Coadyuvar con la Dirección de Recursos Humanos en las revisiones y negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo y demás documentos que emanen de él;

13. Validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;

14. Brindar la asesoría jurídica a las unidades administrativas de Profeco en materia de juicios de nulidad, amparo, laborales, recursos de revisión y asuntos penales;

15. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica los programas de capacitación en el ámbito de su competencia que se requieran en Profeco;

16. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;

17. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General, y

18. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección de Procesos

Objetivo

Atender y dar seguimiento a los asuntos laborales, civiles, mercantiles, de amparo y acciones de grupo, a fin de ejercer acciones judiciales y administrativas en defensa de los intereses de la Procuraduría Federal del Consumidor. Lo anterior se hace con el mismo objeto que ya se ha fijado con antelación.

Funciones

1. Dictaminar sobre la procedencia de la imposición de sanciones laborales al personal de la Institución con base en las actas administrativas y demás documentos del expediente;

2. Apoyar a la Coordinación General de Administración en las controversias de carácter laboral en los que participan las unidades administrativas de la Institución y las o los servidores públicos de la misma, y señalar los lineamientos establecidos para el levantamiento de actas administrativas;

3. Coordinar con la Dirección General de Recursos Humanos las revisiones y las negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo y demás documentos que emanan de él;

4. Proponer al Coordinador General de Administración lineamientos para mejorar el cumplimiento de las obligaciones laborales a cargo de la Procuraduría;

5. Coordinar y supervisar la atención de los Juicios de Amparo en los que las distintas autoridades de la Institución son señaladas como responsables;

6. Acordar con la o el titular de la Dirección General los términos de los documentos que se presentan ante los juzgados de amparo;

7. Validar los informes previos y justificados para obtener las firmas de las autoridades señaladas como responsables;

8. Representar a la Institución legalmente en juicios en que ésta sea parte;

9. Asesorar en la elaboración de escritos de demanda en materia civil, mercantil y de acciones de grupo;

10. Coordinar el seguimiento de los juicios civiles en los que la Procuraduría sea parte o represente a grupos de consumidores;

11. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

12. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

13. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

14. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

15. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Juicios de Amparo

Objetivo

Promover la defensa de los actos de autoridad de la Procuraduría Federal del Consumidor, ante el Poder Judicial de la Federación, atendiendo con oportunidad y eficacia los juicios de garantías, sustentado la legalidad de los actos de molestia que emite la Institución.

Funciones

1. Atender y dar seguimiento a los juicios de amparo;

2. Elaborar los proyectos de los informes previos y justificados respectivos, para la substanciación de los juicios de amparo indirecto, en los que se defienda la legalidad y constitucionalidad de los actos emitidos por la Procuraduría;

3. Elaborar los proyectos de los medios de impugnación previstos en la Ley de Amparo (recurso de revisión, queja y reclamación), a fin de recurrir los actos dictados por los órganos del Poder Judicial de la Federación, que causan perjuicio a esta Institución;

4. Desahogar los requerimientos formulados a la Procuraduría por los Jueces de Distrito y Tribunales Colegiados de Circuito, a fin de que se atiendan sus determinaciones;

5. Elaborar los oficios mediante los cuales se informa a las distintas autoridades de la Institución de la interposición en su contra de algún juicio de amparo, así como de los demás actos (sentencias interlocutorias y definitivas) que tengan relevancia para el ejercicio de sus facultades;

6. Analizar los criterios que emiten los Órganos del Poder Judicial de la Federación, a fin de reforzar los actos que emite la Procuraduría;

7. Coadyuvar con otras áreas en la capacitación para el personal de la Institución en materia de amparo;

8. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

9. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

10. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

11. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Trámites Administrativos ante Autoridades

Objetivo

Proporcionar en tiempo y forma la información y documentación solicitada por las autoridades competentes, evitando así, la imposición de sanciones en contra de la Institución o sus servidores públicos.

Funciones

1. Recibir y registrar los asuntos turnados a efecto de dictaminar el trámite que corresponda, cuidando los términos de vencimiento de los mismos;

2. Solicitar a las unidades administrativas de la Institución, la información y documentación para el desahogo de los requerimientos;

3. Elaborar los proyectos de respuesta que deban presentarse a los requerimientos formulados a esta Procuraduría;

4. Comparecer ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas desahogando los requerimientos;

5. Dar seguimiento a los asuntos a fin de que se tengan por desahogadas las solicitudes en tiempo y forma;

6. Proponer los medios legales de defensa que resulten procedentes en contra de las determinaciones de las autoridades requirentes;

7. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

8. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

9. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

10. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Asuntos Laborales

Objetivo

Defender los intereses de carácter laboral de la Institución ante las distintas autoridades jurisdiccionales, atendiendo eficaz y oportunamente los juicios laborales en los que se es parte, a fin de evitar un detrimento en su patrimonio.

Funciones

1. Coordinar la atención de los juicios laborales, estableciendo los criterios jurídicos de defensa, supervisando los proyectos de contestaciones de demanda, ofrecimientos de pruebas, amparos, etc., atendiendo las comparecencias señaladas dentro del procedimiento laboral como representantes de la Institución;

2. Llevar el control del estado procesal de los juicios laborales;

3. Coordinar la atención del cumplimiento de los laudos firmes dictados por las autoridades del trabajo, a fin de evitar la imposición de sanciones;

4. Asesorar y desahogar consultas en materia laboral, a las distintas unidades administrativas de la Procuraduría, que así lo requieran, en aquellos casos en que las o los trabajadores aparentemente incurran en alguna falta al trabajo contratado;

5. Dictaminarlas sanciones que proceda imponer a las o los trabajadores conforme a las actas administrativas remitidas;

6. Atender y analizar los conflictos colectivos laborales;

7. Asesorar y coadyuvar a la Dirección General de Recursos Humanos, en el análisis del Contrato Colectivo de Trabajo, para su revisión, aprobación, firma y depósito en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje;

8. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

9. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

10. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

11. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Acciones de Grupo

Objetivo

Ejercer ante los tribunales competentes acciones de grupo en representación de las y los consumidores, en contra de uno o varios proveedores que han realizado una conducta que ha ocasionado daños o perjuicios, para efecto de resarcir efectivamente a los consumidores a través de sentencias generales que abstractas protegen a todos los consumidores que se encuentran en la hipótesis respectiva.

Funciones

1. Analizar la documentación de los antecedentes para la elaboración de las demandas de acciones de grupo a ejercitarse en contra de un proveedor de bienes o servicios que ocasione daños o perjuicios a consumidores;
2. Elaborar los escritos de demanda de acción de grupo en términos de la legislación aplicable;
3. Dar seguimiento a cada uno de los juicios de acción de grupo que se encuentren en trámite ante los tribunales federales;
4. Administrar la agenda y llevar un control de las fechas de las audiencias programadas y de los términos procesales en los juicios respectivos;
5. Determinar la procedencia de los medios de impugnación para combatir las resoluciones judiciales que sean contrarias a los intereses de la institución;
6. Elaborar informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos para los efectos que han sido requeridos;
7. Elaborar los proyectos de respuesta a las solicitudes que los gobernados formulen a la Institución;
8. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
9. Asegurar el control y resguardo del archivo del Departamento;
10. Contribuir en la atención de auditorías internas y externas, y
11. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección de Recursos Administrativos

Objetivo

Atender y dar seguimiento a los recursos de revisión que interponen los afectados en su esfera jurídica, por actos y resoluciones emitidas por las o los titulares las Subprocuradurías, Direcciones Generales y Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor. Con ello se persigue el hecho de mantener la validez de los actos emitidos por la Procuraduría.

Funciones

1. Analizar y turnar los recursos de revisión para la elaboración del proyecto de resolución correspondiente;

2. Revisar los proyectos de resolución que recaigan a los recursos de revisión y remitirlos para consideración y firma de la o el titular de la Dirección General;

3. Proponer a la o el titular de la Dirección General los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán substanciarse y resolverse los recursos de revisión;

4. Informar a las diferentes áreas de la Institución los criterios y razonamientos que dicta el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y el Poder Judicial de la Federación, a fin de retroalimentar y perfeccionar los procedimientos administrativos;

5. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

6. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

7. Asegurar el control del archivo de los Departamentos que le están adscritos, y

8. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Recursos por Verificación y Vigilancia

Objetivo

Supervisar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos de revisión interpuestos en contra de los actos o resoluciones dictadas por las unidades administrativas de esta Procuraduría, en los procedimientos de verificación y vigilancia. Lo anterior se realiza para hacer cumplir las atribuciones de la Procuraduría y cumplir con su objeto constitucional que es el de equilibrar las relaciones de consumo a través de los instrumentos y medidas establecidas por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Funciones

1. Revisar los proyectos de resoluciones respecto a los recursos de revisión por actuaciones de la Institución en materia de verificación y vigilancia;

2. Aplicar los lineamientos para la elaboración de los proyectos de las resoluciones a los recursos de revisión;

3. Atender las consultas relacionadas con la substanciación del recurso de revisión en materia verificación y vigilancia solicitadas por las unidades administrativas de la Procuraduría;

4. Atender e informar a los particulares sobre el estado que guardan los recursos de revisión interpuestos;

5. Capacitar a las y los abogados analistas adscritos al departamento, sobre la atención y substanciación del recurso de revisión por actuaciones en el área de verificación y vigilancia;

6. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

7. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

8. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

9. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Recursos por Servicios al Consumidor

Objetivo

Supervisar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos de revisión interpuestos en contra de los actos o resoluciones dictadas por las unidades administrativas de esta Procuraduría, en los procedimientos administrativos derivados de quejas interpuestas por las o los consumidores. Lo anterior se ejecuta para hacer cumplir las resoluciones de la procuraduría y con ello satisfacer el principio constitucional que es fin de esta procuraduría.

Funciones

1. Revisar los proyectos de resoluciones respecto a los recursos de revisión por actuaciones de la Institución en materia de servicios al consumidor;

2. Aplicar los lineamientos para la elaboración de los proyectos de las resoluciones a los recursos de revisión;

3. Atender las consultas relacionadas con la substanciación del recurso de revisión en materia servicios al consumidor solicitadas por las unidades administrativas de la Procuraduría;

4. Atender e informar a los particulares sobre el estado que guardan los recursos de revisión interpuestos;

5. Capacitar a las y los abogados analistas adscritos al departamento, sobre la atención y substanciación del recurso de revisión por actuaciones en el área de servicios al consumidor;

6. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

7. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

8. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

9. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección de lo Contencioso

Objetivo

Supervisar e instruir la defensa de los juicios de nulidad en los que la Procuraduría Federal del Consumidor sea parte, mediante la legitimación de sus actos de autoridad, a fin de evitar un perjuicio a la Institución y la obstaculización de sus atribuciones conferidas. Lo anterior se realiza con el objeto de hacer cumplir las resoluciones de la Procuraduría y que aún impugnadas logre subsistir su validez administrativa.

Funciones

1. Revisar y aprobar los proyectos de contestación de demandas respecto de los juicios instaurados ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;

2. Supervisar que los proyectos de contestación y de ampliación de demandas se realicen con la anticipación necesaria para su presentación oportuna ante la autoridad competente;

3. Analizar y difundir los criterios sustentados por las instancias jurisdiccionales, con el objeto de fortalecer los actos de autoridad que emiten las unidades administrativas de Profeco, en el ejercicio de sus funciones;

4. Mantener comunicación con las distintas unidades administrativas de Profeco a efecto de mejorar sus actuaciones en los procedimientos administrativos frente a los particulares;

5. Supervisar la formulación y presentación de denuncias y querellas ante la o el Agente del Ministerio Público, de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos;

6. Instruir la integración de las denuncias de hechos y desahogar los requerimientos de los Agentes del Ministerio Público;

7. Representar a Profeco en los procedimientos judiciales y contencioso administrativo en que ésta sea parte;

8. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

9. Supervisar e instruir el cumplimiento de las disposiciones aplicables al juicio contencioso administrativo en la vía tradicional, juicio en línea y juicio sumario;

10. Elaborar los proyectos de informes que le sean solicitados por la o el titular de la Dirección General;

11. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

12. Asesorar a las distintas unidades administrativas de Profeco en el cumplimiento de las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;

13. Revisar y aprobar los informes requeridos por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa que deban rendirse para acreditar el cumplimiento de sus sentencias;

14. Supervisar y verificar la atención de las auditorías internas y externas;

15. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos de la Dirección, y

16. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Juicios Fiscales Metropolitanos

Objetivo

Realizar una adecuada defensa de las representaciones metropolitanas de la Procuraduría Federal del Consumidor ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, a fin de sostener la validez de las resoluciones por ellas emitidas.

Funciones

1. Recibir y turnar la documentación emitida por las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa cuya competencia territorial corresponda al área metropolitana;

2. Formular los proyectos de contestación y ampliación de las demandas de nulidad promovidas ante las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa cuya competencia territorial corresponda al área metropolitana;

3. Dar seguimiento a los Juicios de Nulidad en todas sus fases procesales, sea por la vía de juicio ordinario, juicio en línea o juicio sumario, hasta la emisión de las sentencias;

4. Formular los proyectos de los recursos de revisión que procedan;

5. Informar a las unidades administrativas de Profeco las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, a fin de que procedan a su, cumplimiento o ejecución;

6. Asegurar el cumplimiento del registro y de los plazos para la contestación o ampliación de las demandas;

7. Asesorar a las diversas unidades administrativas de Profeco a fin de no incurrir en vicios o irregularidades procesales que ocasionen la nulidad de las resoluciones emitidas;

8. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

9. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

10. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

11. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

12. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Juicios Fiscales Regionales

Objetivo

Realizar una adecuada defensa de las representaciones en el interior de la República de la Procuraduría Federal del Consumidor, ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, a fin de sostener la validez de las resoluciones por ellas emitidas.

Funciones

1. Recibir y turnar la documentación emitida por las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa cuya competencia territorial corresponda a las entidades del interior de la República;

2. Formular los proyectos de contestación y ampliación de las demandas de nulidad promovidas ante las Salas Regionales del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa cuya competencia territorial corresponda a las entidades del interior de la República;

3. Dar seguimiento a los Juicios de Nulidad en todas sus fases procesales, sea por la vía de juicio ordinario, juicio en línea o juicio sumario, hasta la emisión de las sentencias;

4. Formular los proyectos de los recursos de revisión que procedan;

5. Informar a las unidades administrativas de Profeco las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, a fin de que procedan a su, cumplimiento o ejecución;

6. Asegurar el cumplimiento del registro y de los plazos para la contestación o ampliación de las demandas;

7. Asesorar a las diversas unidades administrativas de Profeco a fin de no incurrir en vicios o irregularidades procesales que ocasionen la nulidad de las resoluciones emitidas;

8. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

9. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

10. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

11. Asegurar el control del archivo del Departamento, y.

12. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Asuntos Penales

Objetivo

Instrumentar las acciones conducentes ante las autoridades competentes, por presuntos delitos cometidos en perjuicio de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como por conductas que puedan constituir delitos en contra de las o los consumidores. Ello con el objetivo de dar cumplimiento a la finalidad constitucional de la Procuraduría en aras del equilibrio de las relaciones de consumo en el país para las y los mexicanos y las o los extranjeros que realicen actos de consumo dentro del país.

Funciones

1. Analizar los hechos presuntamente delictuosos que se hagan del conocimiento de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;

2. Formular y presentar las denuncias de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en perjuicio de la Institución;

3. Formular y presentar las denuncias por hechos presumiblemente delictuosos cometidos por los proveedores en perjuicio de las o los consumidores;

4. Coordinar la integración de las denuncias de hechos y desahogar oportunamente los requerimientos hechos por las o los Agentes del Ministerio Público;

5. Orientar a las unidades administrativas de Profeco en el levantamiento de actas administrativas relacionadas con asuntos penales;

6. Emitir opiniones a consultas formuladas por las unidades administrativas de la Institución y de las o los consumidores vinculados con asuntos penales;

7. Integrar la información necesaria para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

8. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas;

9. Asegurar el control del archivo del Departamento, y

10. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.