



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social



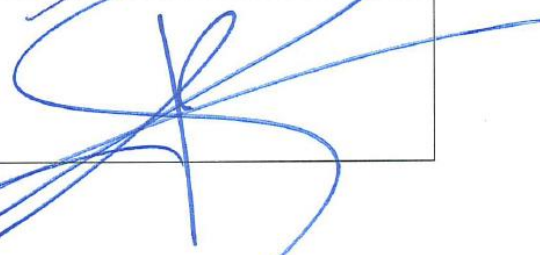
Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
1 de 14

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del 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. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación: MP-120	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 14
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Contenido

	Página
I. Introducción	3
II. Glosario	4
III. Objetivo	6
IV. Normatividad Aplicable	7
V. Mapa de Procesos.....	10
VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social	12
VII. Procedimientos	14



I. Introducción

La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social (DGIIVS) se da a la tarea de actualizar el presente manual, motivada por la elaboración de su Manual Específico de Organización a fin de documentar los procedimientos operativos de su responsabilidad, orientados a atender solicitudes de entrevistas de los representantes de los medios de comunicación hacia los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como monitorear la difusión de programas, proyectos y acciones institucionales a través de los medios de comunicación.

El documento describe los procesos operativos e incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Asimismo auxilia en la introducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal; su consulta permite identificar con claridad los procedimientos y las rutinas de trabajo que debe ejecutar cada área.

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

En cumplimiento al artículo primero 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” por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.



II. Glosario

Boletín o comunicado. Documento que la DGIIVS redacta y distribuye entre los medios de comunicación, de acuerdo con los lineamientos y estrategias establecidos por el Programa Interno de Vinculación Social (PIVS) para ser transmitido por la radio o la televisión, o publicado en la prensa.

Boletín informativo de noticias. Conjunto de noticias que, a horas determinadas, transmiten la radio o la televisión o se publican en prensa y que se entrega al servidor público que lo solicita.

Comunicación. Proceso de interacción social de los grupos, durante el cual se intercambian o dan a conocer ideas, sentimientos, creencias, comúnmente por medio del lenguaje.

Comunicado. Nota o declaración que se divulga para conocimiento público.

Conferencia de prensa. Reunión de los medios de comunicación convocados por una persona pública para escuchar sus declaraciones sobre un tema o asunto y realizar preguntas.

Difusión. Propagación de algo, especialmente de un conocimiento o de una noticia.

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” (Norma Mexicana (NMX-R-025-SCFI-2012).”

Entrevista. Conversación con uno o varios reporteros o representantes de los distintos medios de comunicación para informar al público de las respuestas del Procurador o de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en temas, por lo general, de consumo, y de interés institucional según lo determina el PICS.

Medios de comunicación. Instrumentos destinados a difundir información. Se dice que la televisión, radio y prensa e Internet, agrupados o por sí mismos, forman esos medios.



Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
5 de 14

Medios locales. Órganos destinados a la información pública de un municipio, una entidad federativa o una región del país.

Medios nacionales. Órganos destinados a la información pública en el territorio nacional.

Monitoreo. Término que significa mantener bajo observación un medio o un programa de radio o televisión para determinar el tratamiento que da a la Profeco, el consumo o una cuestión específica de interés para ella, así como grabar y transcribir los contenidos identificados o reportar los resultados de un proceso de la información determinado.

Síntesis Informativa. Revisión, clasificación y transcripción de la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunde a través de medios de comunicación de prensa, (diarios de circulación nacional y metropolitanos, revistas especializadas) de radio, televisión e Internet.

Tarjetas informativas numéricas o datos “duros”. Son las que contienen cifras del número de verificaciones, quejas recibidas y quejas atendidas relacionadas con los temas de gasolina, telecomunicaciones, alza de precios en alimentos (tortillas, huevos, leche, etc.), campañas estacionales de Profeco, entre otros.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
6 de 14

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGIIVS los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas como gestión de información, monitoreo, campañas publicitarias del área, a fin de facilitar la interacción con las unidades administrativas de Profeco y dar respuesta a las necesidades de difusión de las mismas.



IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 08-05-2020.

Leyes:

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su reforma publicada DOF 27-01-2017.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 19-11-2019.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.

Códigos:

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 24-07-2019.
- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 27-05-2019.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.



Codificación: MP-120	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 8 de 14
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

- Código Civil Federal.
DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada DOF 27-03-2020.
- Código de Comercio.
DOF del 07-10-1889 al 13-12-1889 y su última reforma publicada DOF 28-03-2018.
- Código Fiscal de la Federación.
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 09-12-2019.
- Código Penal Federal.
DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 24-01-2020.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 22-01-2020.

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 27-01-2020.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor
DOF 30-12-2019
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.

Decretos

- 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.



Codificación: MP-120	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 9 de 14
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Acuerdos

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para la orientación, planeación, autorización, coordinación, supervisión y evaluación de las estrategias, los programas y las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para los ejercicios fiscales 2007.
DOF 08-02-2007.
- 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 de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
Publicado anualmente DOF.

Circulares y/u Oficios

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
Oficina del Procurador 22-06-2020
- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
Oficina del Procurador 25-09-2020

Documentos Normativo-Administrativos

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



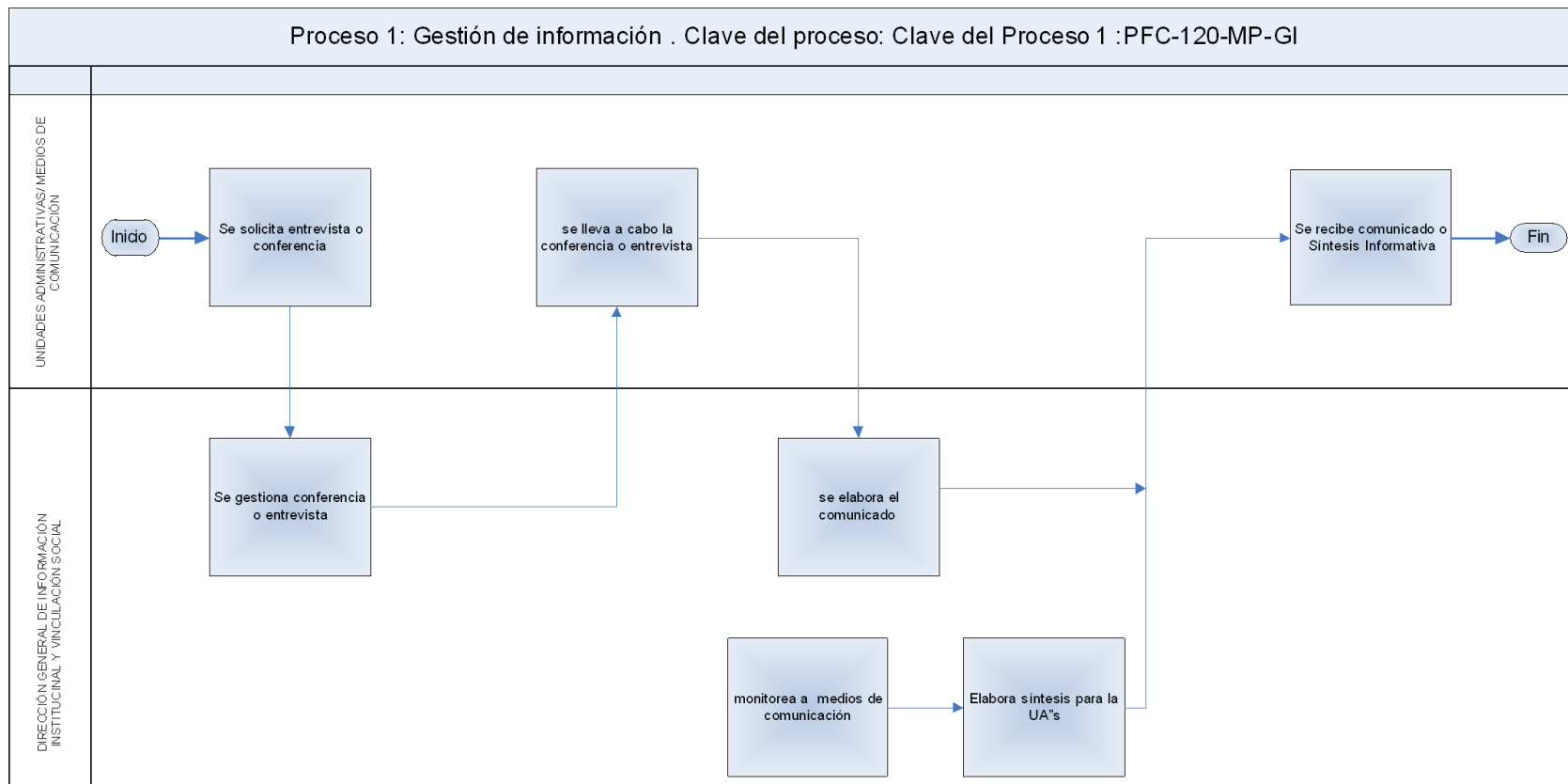
Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
10 de 14

V. Mapa de Procesos





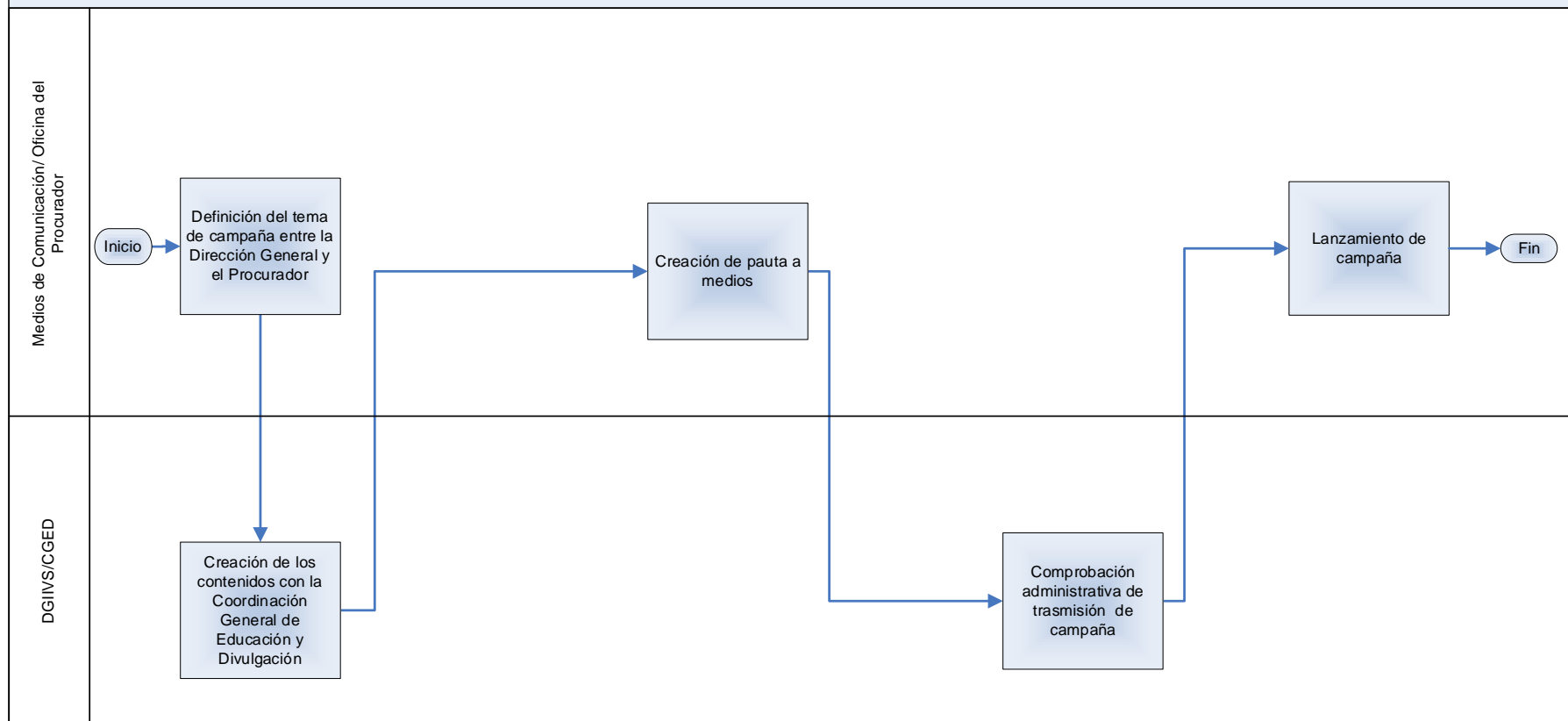
Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
11 de 14

Proceso 2: Campañas de Comunicación Social . Clave del proceso: PFC-120-MP-CCS





VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Proceso 1: Gestión de información con clave del proceso: PFC-120-MP-GI

Objetivo: Emitir información a los medios de comunicación, a través del comunicado o síntesis informativa

Alcance: Se solicita entrevista o conferencia para esta luego ser gestionada, se lleva a cabo la conferencia, se elabora el comunicado, se monitorea medios de comunicación, se elabora síntesis informativa, se recibe comunicado o síntesis informativa

Tiempo de ejecución del proceso: 1 a 3 días.

Fundamento legal: Conforme los artículos 74, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6, 7, 23 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 39 y 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 3 de la Ley de Planeación; artículos 7, 9, 10, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 49, 53 A, 53 B, 53 C, 56, 57 y 58 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 36 fracciones I, II, III, IV, X y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y los Lineamientos para la determinación de los requerimientos de información que deberá contener el mecanismo de planeación de programas y proyectos de inversión, publicados el 16 de enero de 2015 en el Diario Oficial de la Federación.

Descripción del proceso: Se solicita entrevista o conferencia, se gestiona conferencia o entrevista, se lleva a cabo la conferencia o entrevista, se elabora el comunicado, analiza y monitorea a medios de comunicación, elabora síntesis para la Unidades Administrativas y se recibe comunicado o Síntesis Informativa.

Productos del proceso: Comunicado o síntesis informativa



Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
13 de 14

Proceso 2: Campañas de Comunicación Social con clave del proceso: PFC-120-MP-CCS

Objetivo: Comunicar a la población en general a través de campañas de comunicación social

Alcance: Definición del tema de campaña entre la Dirección General y el Procurador, creación de los contenidos con la Coordinación General de Educación y Divulgación, creación de pauta a medios, comprobación administrativa de trasmisión de campaña y lanzamiento de campaña

Tiempo de ejecución del proceso: anual.

Fundamento legal: Conforme los artículos 74, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6, 7, 23 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 39 y 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 3 de la Ley de Planeación; artículos 7, 9, 10, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 49, 53 A, 53 B, 53 C, 56, 57 y 58 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 36 fracciones I, II, III, IV, X y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y los Lineamientos para la determinación de los requerimientos de información que deberá contener el mecanismo de planeación de programas y proyectos de inversión, publicados el 16 de enero de 2015 en el Diario Oficial de la Federación.

Descripción del proceso: Definición del tema de campaña entre la Dirección General y el Procurador, creación de los contenidos con la Coordinación General de Educación y Divulgación, creación de pauta a medios, comprobación administrativa de trasmisión de campaña y lanzamiento de campaña

Productos del proceso: Campaña de comunicación social.



VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Gestión de información	Procedimiento para atender solicitudes de entrevistas con servidores públicos por medios de comunicación	MP-120-01
	Procedimiento para invitar a los medios de comunicación a conferencias de prensa	MP-120-02
	Procedimiento para analizar y monitorear medios de comunicación	MP-120-03
Campañas de Comunicación Social	Procedimiento para definir tema a tratar en la campaña	MP-120-04
	Procedimiento para comprobación administrativa de trasmisión de campaña	MP-120-05

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Procedimiento para atender solicitudes de entrevistas con servidores públicos por medios de comunicación**

Codificación: MP-120-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 1 de 12
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Tiempo de Ejecución

De 1 a 3 días hábiles dependiendo de la disponibilidad del servidor público por entrevistar.

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
01	8 de julio 2010	Actualización 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 la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010 (8-07-10).



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para atender solicitudes de entrevistas con servidores públicos por medios de comunicación

Codificación: MP-120-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 12
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del 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. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación: MP-120-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 3 de 12
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance.....	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	7
VII. Diagrama de Flujo	9
VIII. Formatos y Anexos.....	10



I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la atención de solicitudes hechas por medios de comunicación para la realización de entrevistas con servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en materia de consumo.

II. Alcance

La aplicación está a cargo de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social (DGIIVS),

Departamento de Atención a Medios Nacionales.

Las entrevistas otorgadas a los medios de comunicación corren a cargo de los Subprocuradores, Coordinadores Generales, Directores Generales de Defensa del Consumidor, ODECO.

III. Formatos y Anexos Requeridos

– Solicitud de entrevistas

Formato I-1-MP-120-01

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director de Análisis de Medios.	Supervisión de entrevistas	Formato I-1-MP-120-01

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 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. Corresponde al Procurador y a los titulares de las Unidades Administrativas (UA) dar a conocer los temas Profeco de interés y relevancia nacional.
- B. Cuando los servidores públicos de Profeco proporcionen entrevista a los medios de comunicación, estos se deberán apegar al Protocolo emitido por la DGIIVS.
- C. Los Directores Generales de Profeco podrán otorgar entrevistas a los medios de comunicación, previa autorización del titular de la Subprocuraduría o Coordinación General, según corresponda.
- D. Cuando un servidor público de Profeco proporcione una entrevista inesperada ("de banqueta") seguirá los criterios mencionados en el Protocolo emitido por la DGIIVS, quedará bajo su responsabilidad lo expuesto en la misma.

De las UA de Oficinas Centrales

- E. Las solicitudes de entrevista a los titulares de las UA de Profeco, serán atendidas de manera directa por ellos.
- F. La Dirección de Análisis de Medios solicitará al Departamento de Síntesis y Monitoreo, grabar el video o audio las entrevistas cuando éstas sean por medios electrónicos (televisión, radio, internet), con la finalidad de constatar que no hayan sido tergiversadas, una vez difundidas por el medio de comunicación,

Cuando la entrevista sea por enlace telefónico, la Dirección de Análisis de Medios será la encargada de grabarla, y en su caso enviarla al servidor público entrevistado que lo solicite.

- G. En caso de que el servidor público encuentre alguna anomalía en la entrevista difundida por el medio de comunicación, la DGIIVS enviará un desmentido al medio de comunicación, con objeto de enmendar lo dicho por el funcionario entrevistado.



De la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

- H. Los directores son los portavoces de Profeco en sus entidades federativas, por lo que cuando exista una entrevista, éstos dependiendo del tema, deberán coordinarse con las UA de oficinas centrales, a efecto de que la información que se difunda a escala local sea oportuna y veraz.
- I. Los directores serán responsables de expresar la postura oficial sobre todos los temas que atañan a la dirección, para evitar que funcionarios distintos realicen declaraciones en medios de comunicación a nombre de Profeco.
- J. La DGIIVS está obligada a comunicar semanalmente a los directores la postura institucional sobre los diversos temas, a través de comunicados, así como las Líneas de Comunicación sobre temas del momento a través del correo electrónico y, en casos excepcionales, vía telefónica.
- K. Para difundir solicitudes de otras autoridades federales concernientes al retiro de productos en el mercado, los delegados informarán a la Subprocuraduría de Verificación cuando alguna autoridad federal o sanitaria local solicite el retiro de algún producto del mercado para que, en coordinación con la DGIIVS y ésta defina la estrategia de comunicación.

Direcciones en la Zona Metropolitana del Valle de México

- L. Los directores ubicados en la Zona Metropolitana del Valle de México reportarán a la DGIIVS las solicitudes de información por parte de medios de comunicación.
- M. En caso de entrevistas inesperadas (“De banqueta”), los directores seguirán los criterios mencionados.
- N. La DGIIVS deberá gestionar espacios para que los directores metropolitanos difundan la información y las acciones de sus direcciones.



VI. Descripción del Procedimiento

Medio de comunicación.

1. Solicita a la DGIIVS o a la Dirección de Análisis de Medios por teléfono, correo electrónico o personalmente, entrevistar a un servidor público de Profeco.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social o Dirección de Análisis de Medios.- Director General o Director.

2. Recibe o atiende solicitud de entrevista y revisa la Solicitud de Entrevistas Formato I-1-MP-120-01 y determina si el tema por tratar es competencia de Profeco.
 - No compete a Profeco.
3. Informa al medio de comunicación que el tema por tratar no es competencia de Profeco.

Fin

- Sí compete a Profeco.
4. Envía la solicitud al departamento correspondiente (Atención a Medios Locales (DF y área metropolitana), o de Atención a Medios Nacionales (delegaciones)) para su atención.

Departamento de Atención a Medios Locales o Nacionales.- Jefe de Departamento.

5. Comunica la solicitud de entrevista al servidor público para que conceda la entrevista, así como la fecha, hora, duración y el medio que entrevista.
 - No aprueba entrevista.
6. Investiga qué otro servidor público puede conceder la entrevista. *Conecta con la actividad 5.*
 - Si aprueba entrevista
7. Confirma mediante **Formato I-1-MP-120-01** al servidor público la fecha, hora, duración de la entrevista.
8. Informa de manera obligatoria por correo electrónico al medio de comunicación, que la entrevista se llevará a cabo y los datos del servidor público por entrevistar.



Codificación: MP-120-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 8 de 12
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Medio de comunicación.

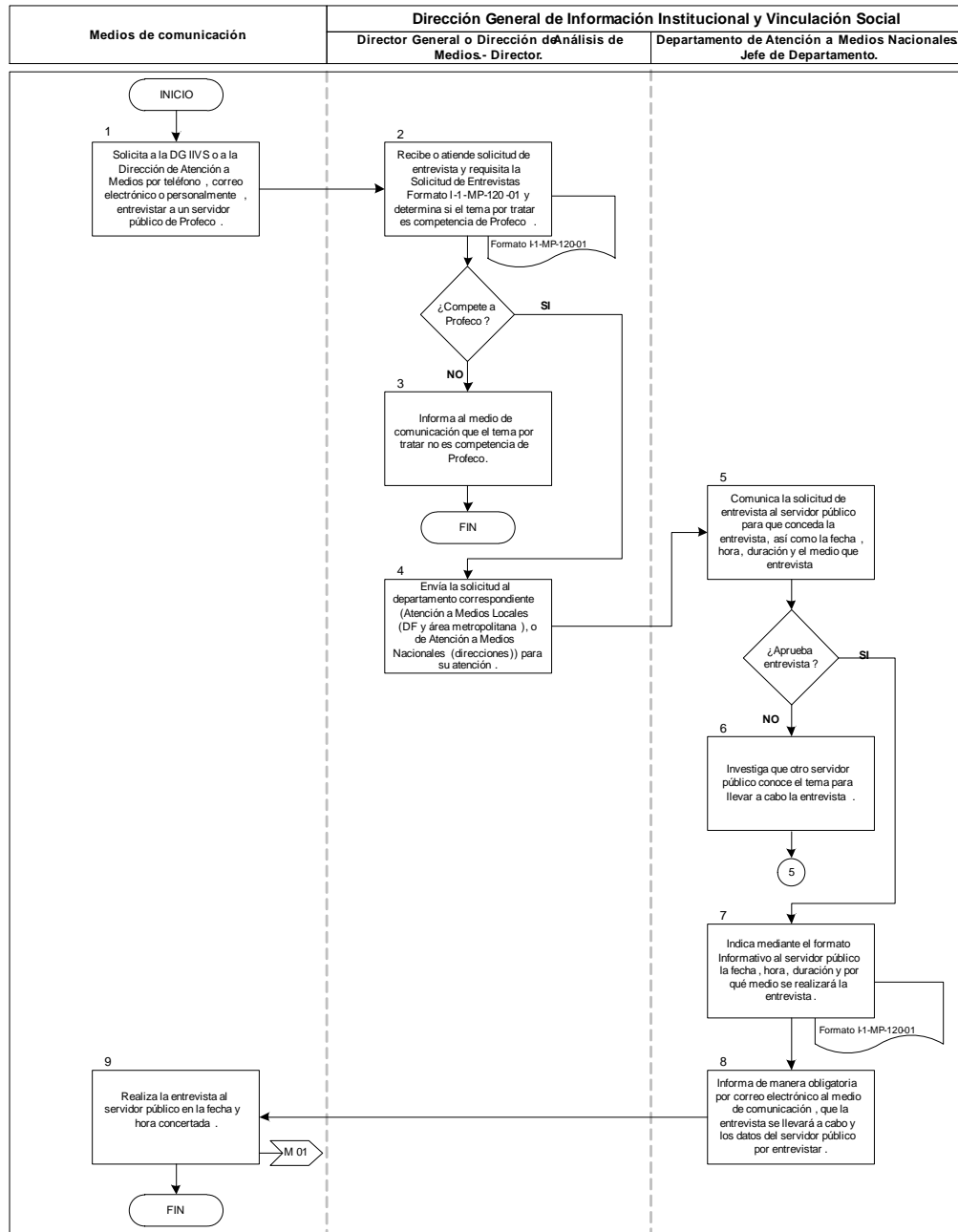
9. Realiza la entrevista al servidor público en la fecha y hora concertada.

Fin del procedimiento.



VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1





VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-120-01

Solicitud de entrevista de Jorge Sandoval, del Heraldo de México Radio, sobre acciones de la Profeco en la pandemia

Ciudad de México, 22 de septiembre de 2020

Solicita: Jorge Sandoval

Cargo: Productor y Co-conductor

Medio: **El Heraldo de México Radio**

Programa: “El dedo en la llaga”

Frecuencia: 98.5 FM

Observaciones: Pide entrevista vía telefónica con el Procurador Ricardo Sheffield Padilla

Entrevista: Adriana Delgado

Fecha y hora: **Miércoles 23 de septiembre; 15:30 horas**

Tema: **Acciones de la Profeco en la pandemia**



Codificación:
MP-120-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
11 de 12

Instructivo y Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de Entrevistas		
Objetivo: Llevar a cabo control de las entrevistas que se proporcionan a los medios de comunicación.		
Elaboración: Director de Atención a Medios		
Presentación: Forma electrónica		
Clave de Identificación: Formato I-1-MP-120-01		
No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha de solicitud de la entrevista	Día, mes y año en que el medio solicita la entrevista a Profeco.
2	Medio de comunicación:	Nombre del medio de comunicación que solicita la entrevista.
3	Programa/ sección:	Nombre del programa en caso de radio, televisión e internet, o sección en medios impresos.
4	Conductor(es)/ Reportero(s):	Nombre del conductor(a) del programa o Reportero(a) que realizará la entrevista.
5	Frecuencia de radio, canal televisivo o sitio web en su caso:	La frecuencia radiofónica o el canal televisivo, y en su caso el sitio web donde se transmitirá la entrevista.
6	Persona para contacto con el medio:	Nombre de la persona para contacto con el medio que solicita la entrevista.
7	Datos de contacto del medio de comunicación (correo electrónico, dirección, teléfono):	Correo electrónico, teléfono y dirección del medio de comunicación.
8	Temas por tratar:	Los temas alrededor de los cuales girará la entrevista que sean lo más explícito posible..
9	Área a la que se envía solicitud:	Unidad Administrativa a la que se canalizará la entrevista de acuerdo con el tema por tratar.
10	Funcionarios por entrevistar:	Nombre del (os) funcionario (s) que proporcionará (n) la entrevista.
11	Fecha y hora de realización de la entrevista:	Fecha y hora en que se llevará a cabo la entrevista.
12	Tipo de entrevista:	Una X en el paréntesis correspondiente al tipo de entrevista que corresponda (telefónica, en vivo o vienen a grabar).
13	Acudir a (en caso de ser en vivo):	Ubicación dónde el funcionario de Profeco se trasladará para proporcionar la entrevista en vivo.
14	Aviso a Monitoreo de la entrevista	Una X en el paréntesis correspondiente si se realizó el aviso para monitoreo de la entrevista.
15	Confirmación al medio:	Nombre de la persona del medio con quien se confirma la entrevista y la fecha de confirmación.
16	Confirmación al funcionario:	Nombre del funcionario o persona con quien se confirma la entrevista y la fecha de confirmación.

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Procedimiento para atender solicitudes de entrevistas con servidores públicos por medios de comunicación****Codificación:**
MP-120-01**Versión:**
03**Inicio de Vigencia:**
21 de diciembre de 2020**Página:**
12 de 12

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
17	La entrevista, ¿se llevó a cabo conforme con lo programado? (fecha, horario, tema)	Una X en el paréntesis correspondiente y escribir un comentario en caso de haberlo.
18	¿Se realizó grabación de la entrevista?	Una X en el paréntesis correspondiente y escribir un comentario en caso de haberlo.
19	¿Se realizó versión estenográfica?	Marcar con una X en el paréntesis correspondiente y especificar cuál fue el motivo por el cual se realizó la versión estenográfica.
20	¿Se realizó monitoreo de la entrevista publicada por el medio de comunicación?	Una X en el paréntesis correspondiente y escribir un comentario en caso de haberlo.
21	Tiempo de duración de grabación de la entrevista:	Especificar tiempo completo en que se llevó a cabo la grabación de la entrevista.
22	Tiempo de duración al aire de la entrevista:	Especificar tiempo de duración efectivo al aire de la entrevista en el medio.
23	Supervisó	Nombre y firma del Director de Atención a Medios.

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Procedimiento para invitar a los medios de comunicación a conferencias de prensa****Codificación:**
MP-120-02**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
21 de diciembre de 2020**Página:**
1 de 10**Tiempo de Ejecución**

De 1 a 3 días hábiles dependiendo de la disponibilidad del servidor público por entrevistar.

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del 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. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación: MP-120-02	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 10
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control.....	3
V. Políticas de Operación.....	4
VI. Descripción del Procedimiento	5
VII. Diagrama de Flujo	8
VIII. Formatos y Anexos.....	10



Codificación:
MP-120-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
3 de 10

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la invitación a los medios de comunicación a conferencias de prensa con servidores públicos para difundir las tareas que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

II. Alcance

El procedimiento está dirigido a los servidores públicos de mandos superiores de Profeco. La ejecución corresponde a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, Dirección de Análisis de Medios y al Departamento de Atención a Medios Nacionales.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director General de Información Institucional Y Vinculación Social.	Revisar el comunicado de prensa.	Comunicado de prensa.

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 o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.



V. Políticas de Operación

- A. La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, a través de la Dirección de Análisis de Medios, establecerá y comunicará las acciones a las que se sujetarán la, la Dirección General de Quejas y Conciliación, y la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, las notas periodísticas relativas a las quejas de los consumidores que aparezcan publicadas en medios impresos, electrónicos y digitales para su debida atención y respuesta al usuario, así como darle seguimiento; para la atención las entrevistas que les sean solicitadas, conforme a las diferentes temáticas de la Procuraduría.
- B. Las invitaciones a medios de comunicación a conferencias de prensa de las, serán coordinadas de manera directa por sus titulares, en su caso, por el personal que para tal efecto designen.
- C. El Jefe de Departamento de Atención a Medios Nacionales se coordinará, durante la conferencia, con el Director de Análisis de Medios para atender a los medios de comunicación cuando sus reporteros necesiten teléfono y/o computadora con el fin de enviar sus notas a sus agencias de noticias, entre otras.
- D. El personal del Departamento de Atención a Medios Nacionales será el encargado de procurar a los medios de comunicación desde el inicio hasta el final del evento, con el fin de atender alguna información adicional o entrevista específica con el C. Procurador y mandos medios y superiores.
- E. Una vez terminada la conferencia, se elaborará el comunicado de prensa, el cual deberá contener: el título, la fecha, el número de comunicado que corresponde de acuerdo con el consecutivo de la Dirección de Análisis de Medios, el texto del comunicado, datos telefónicos y electrónicos de la Profeco.



VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.- Director General.

1. Recibe solicitud de la Oficina del Procurador para convocar a los medios de comunicación a conferencia de prensa y solicita verbalmente al Director de Atención a Medios elabore la invitación correspondiente.

Director de Atención a Medios.- Director.

2. Recibe solicitud y da instrucciones al Jefe de Departamento de Atención a Medios Locales para dar atención a la solicitud de convocatoria.

Departamento de Atención a Medios Locales.- Jefe de Departamento.

3. Recibe solicitud para convocar a los medios de comunicación, analiza la información del tema por tratar para identificar a que unidad administrativa corresponde.
4. Solicita vía telefónica, correo electrónico o de manera verbal a la unidad administrativa la información del tema por tratar.
5. Recibe de la unidad administrativa tarjetas informativas numéricas o de datos “duros” del tema por tratar para proporcionárselas al Procurador o a los servidores públicos que darán la conferencia.
6. Elabora la invitación correspondiente y la envía al Director General de Información Institucional y Vinculación Social para su aprobación.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.- Director General.

7. Recibe y revisa la invitación.
 - No aprueba.
8. Indica las adecuaciones de la invitación al Jefe de Departamento de Atención a Medios Locales. *Conecta con la actividad 6.*
 - Si aprueba.
9. Turna la invitación al Jefe de Departamento de Atención a Medios Locales para su envío a los medios de comunicación y a los reporteros de la fuente de la Profeco.



Departamento de Atención a Medios Locales.- Jefe de Departamento.

10. Recibe invitación y la envía por correo electrónico a los medios de comunicación y a los reporteros de la fuente de la Profeco para asistir a una conferencia de prensa, y telefonea a cada uno de ellos para confirmar su asistencia.
11. Elabora lista de invitados y la envía al Director General de Información Institucional y Vinculación Social para la logística de la conferencia de prensa.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.- Director General.

12. Solicita a la Coordinación Administrativa de la Oficina del C. Procurador realizar los preparativos necesarios del salón o auditorio en el que se realizará la conferencia de prensa.
13. Atiende, durante la conferencia, aquellos requerimientos de los ponentes en cuestiones de información o documentación.

Departamento de Atención a Medios Locales.- Jefe de Departamento.

14. Elabora, una vez terminada la conferencia, el comunicado de prensa con base en el audio de la grabación de la conferencia de prensa y lo envía al Director General para su aprobación.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.- Director General.

15. Recibe y revisa comunicado.
 - No aprueba.
16. Indica las adecuaciones del comunicado al Jefe de Departamento de Atención a Medios Locales. *Conecta con la actividad 11.*
 - Si aprueba.
17. Solicita al Departamento de Atención a Medios Locales enviar el comunicado de prensa a los medios de comunicación.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para invitar a los medios de comunicación a conferencias de prensa

Codificación:
MP-120-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
7 de 10

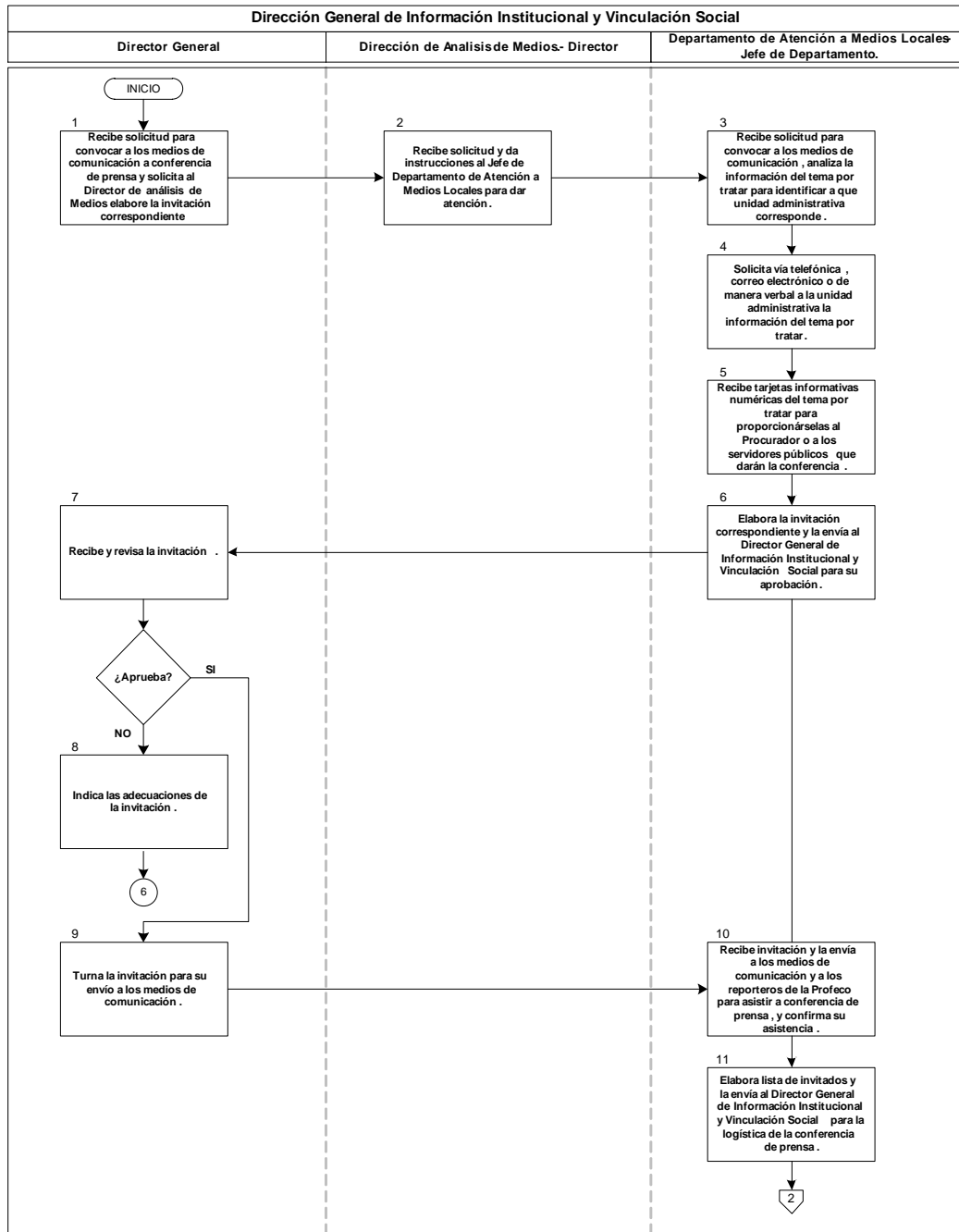
Departamento de Atención a Medios Locales.- Jefe de Departamento.

18. Recibe solicitud y envía comunicado de prensa por correo electrónico a todos los medios de comunicación para su posterior difusión entre la población consumidora, asimismo lo envía a los mandos medios y superiores de la Profeco y a la Coordinación General de Información Institucional y Vinculación Social de la Secretaría de Economía.

Fin del procedimiento.



VII. Diagrama de Flujo



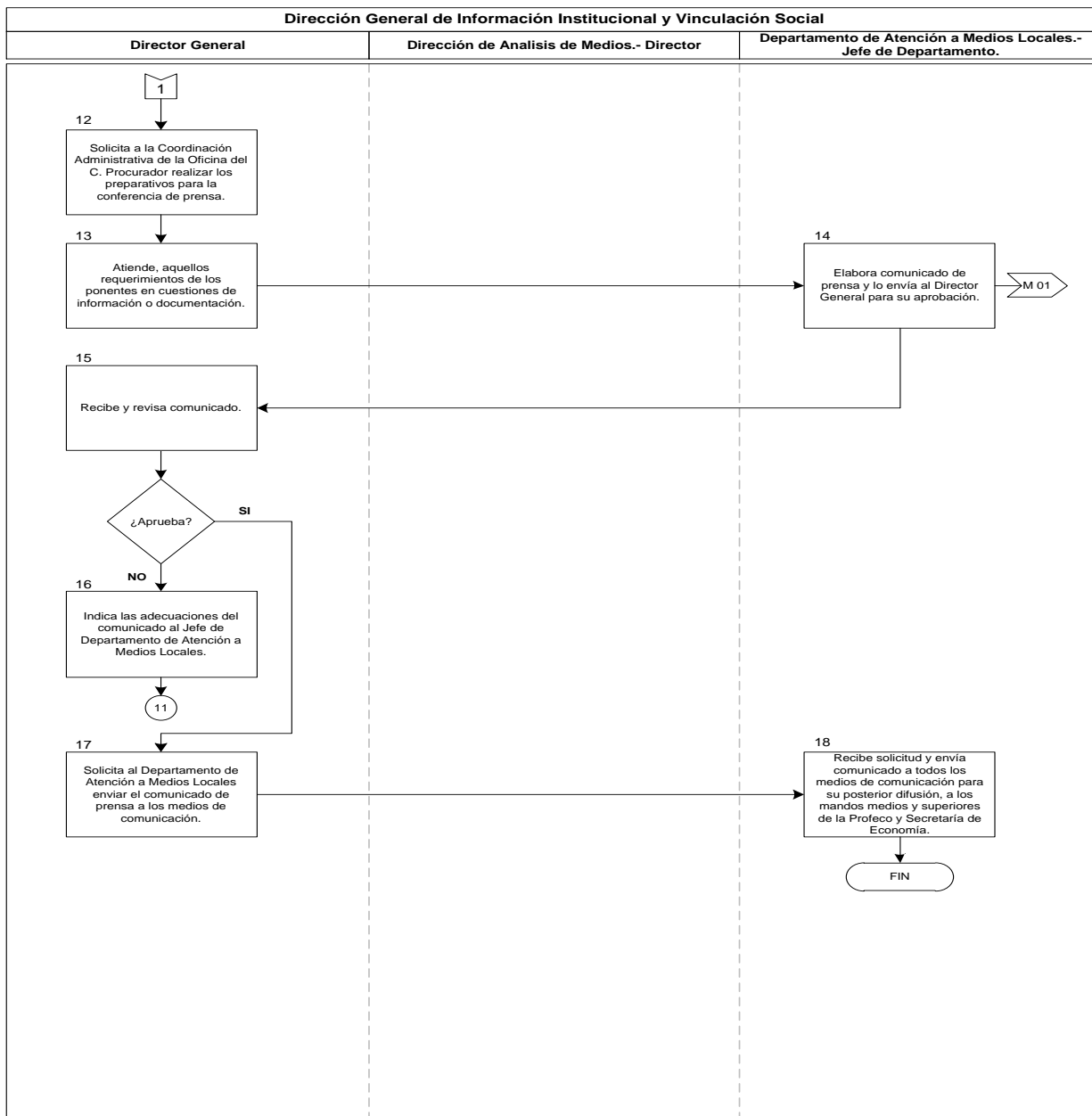


Codificación:
MP-120-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
9 de 10





PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para invitar a los medios de comunicación a conferencias de prensa

Codificación: MP-120-02	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 10 de 10
-----------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Procedimiento para analizar y monitorear medios de comunicación**

Codificación: MP-120-03	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 1 de 15
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Tiempo de Ejecución

1 día hábil.

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del 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. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación: MP-120-03	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 15
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control.....	3
V. Políticas de Operación.....	4
VI. Descripción del Procedimiento	8
VII. Diagrama de Flujo	12
VIII. Formatos y Anexos.....	15



Codificación:
MP-120-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
3 de 15

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades para analizar y monitorear la información que publiquen o difundan medios de comunicación: impresos, radio y televisión, referente a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y aquella que sea de interés para la misma, con la finalidad de divulgarla entre los servidores públicos de la Profeco.

II. Alcance

La aplicación está a cargo de la Dirección de Análisis de Medios, y su correspondiente Departamento de Monitoreo y Síntesis Informativa.

El procedimiento está dirigido a mandos superiores y medios de oficinas centrales, así como a Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y a las ODECO metropolitanas en el Valle de México.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Jefe de Monitoreo y Síntesis Informativa	Coordinar la revisión, organización y análisis de la información que difunden periódicos, revistas y portales de Internet sobre la Profeco.	Medio de almacenamiento de datos.

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 o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o 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. La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social a través de la Dirección de Análisis de Medios analizará y monitoreará la información de medios impresos (periódicos y revistas), así como los difundidos por radio y televisión.
- B. El Jefe de Departamento de Síntesis y Monitoreo se coordinará con el Director de Análisis Medios para atender las solicitudes que la Dirección de Atención a Medios formule para el acopio de las entrevistas a servidores públicos de Profeco en periódicos, revistas, radio y televisión.
- C. El Departamento de Síntesis y Monitoreo es el encargado de grabar las entrevistas en video, CD cuando éstas sean por radio y/o televisión, para su posterior envío al servidor público entrevistado.
- D. La versión estenográfica y resúmenes de entrevistas, notas informativas o comentarios sobre la Profeco deberán especificar los siguientes datos: Grupo radiofónico o de televisión, programa, frecuencia o canal, nombre del conductor, hora de transmisión, duración y fecha, para su posterior inserción en la Síntesis Informativa Electrónica y/o Cortes Informativos.
- E. La versión estenográfica y resúmenes de entrevistas, notas informativas y comentarios sobre la Profeco se conservarán en disco Duro para su posterior consulta.
- F. En caso de detectar “focos rojos” o “amarillos” durante el análisis y monitoreo de los medios impresos, así como en radio y televisión, el Jefe del Departamento de Síntesis y Monitoreo deberá comunicarlo al Director de Análisis de Medios, para que éste a su vez lo comunique al Director General de Información Institucional y Vinculación Social, para que este establezca los mecanismos necesarios para su atención.
- G. Para la contratación del proveedor de periódicos y revistas, la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social será la responsable de gestionar ante las unidades administrativas correspondientes la adquisición de los mismos.



- H. El proveedor de periódicos hará la entrega de los mismos de lunes a domingo, incluyendo días festivos, a las 4:30 hrs.

Del análisis y monitoreo de medios impresos

- I. Los periódicos y revistas analizados para elaborar la Síntesis Informativa Impresa, deben ser los de mayor circulación a nivel nacional y metropolitano, de acuerdo con los estudios que realiza la Asociación Certificadora de Medios.
- J. Las notas referentes a Profeco se deberán conservar en los respaldos correspondientes en (recortes) archivados en carpetas quincenales y archivos temáticos para su consulta.
- K. La conservación y clasificación de las carpetas será conforme a la normatividad vigente.

De la Síntesis Informativa de Delegaciones

- L. Para la elaboración de la Síntesis Informativa de Delegaciones Profeco, se deberá recopilar la información enviada por las delegaciones, además de la hallada por el Departamento de Síntesis y Monitoreo en la revisión de sitios web de diarios estatales.
- M. La recepción de información enviada por las Delegaciones se realizará hasta las 13:00 horas de lunes a viernes.
- N. La información que llegue después de las 13:00 horas se publicará en la Síntesis Informativa de Delegaciones Profeco del día siguiente, siempre y cuando la información recibida no contenga “focos rojos” o “amarillos”, de lo contrario se incluirá en el Corte Informativo Nocturno del día enviado.

De los apartados de la Síntesis Informativa

- O. La Síntesis Informativa incluirá las noticias de primeras planas de diarios de circulación nacional, así como de las secciones de negocios y finanzas, y debe contener los siguientes temas:
- Primeras Planas de los principales diarios.
 - Noticias de Profeco y sector económico de interés.



Codificación:
MP-120-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
6 de 15

- Economía.
- Presidencia.
- Información general.
- Editoriales.

P. La sección Economía comprenderá la recopilación de noticias relacionadas con las actividades de la Secretaría de Economía, así como información relevante económica y financiera.

Q. Se dará seguimiento a la agenda diaria de la Presidencia de la República, e información publicada de las Secretarías de Estado para su inserción en la sección Presidencia.

R. La sección Editoriales contendrá una amplia selección de editoriales, columnas políticas y económicas, artículos de opinión y cartones de los principales diarios para conformar la Síntesis Informativa impresa.

Del envío de la Síntesis Informativa

S. La Síntesis informativa Electrónica debe enviarse mediante correo electrónico a mandos superiores y medios de oficinas centrales, así como a delegaciones federales y metropolitanas de la Profeco alrededor de las 9:00 horas de lunes a viernes.

Del análisis y monitoreo de radio y televisión

T. Los noticieros y programas noticiosos deberán ser los que tengan mayor rating a nivel nacional de conformidad con la IBOPE AGB.

U. La información sobre delegaciones Profeco en portales de Internet que no haya sido publicada en la Síntesis Informativa delegaciones Profeco será incluida en el Corte Informativo Nocturno.

V. El monitoreo de noticieros y programas de carácter informativo de radio y televisión se efectuará en tres turnos diariamente:

- Matutinos de 5:30 a 10:00 hrs.
- Vespertinos de 13:00 a 15:00 hrs.
- Nocturnos de 17:00 a 22:00 Hrs.



Codificación: MP-120-03	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 7 de 15
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

W. Al día se realizarán tres cortes informativos con un tiempo aproximado para su ejecución de entre tres y cuatro horas cada uno.

De los cortes informativos

- X. El primer corte informativo será incluido dentro de la Síntesis Informativa Impresa y Electrónica a las 7:00 y 8:30 hrs., respectivamente.
- Y. Los cortes informativos vespertino y nocturno deberán enviarse mediante correo electrónico a mandos superiores y medios de oficinas centrales, así como a delegaciones federales y metropolitanas de la Profeco alrededor de las 14:30 y 19:30 horas de lunes a viernes.



VI. Descripción del Procedimiento

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

1. Recibe de lunes a domingo los principales diarios a nivel nacional y metropolitano por parte del proveedor.
2. Analiza las primeras planas de los principales diarios con la finalidad de seleccionar las notas que conformarán la Síntesis Informativa Impresa.
3. Comunica a los analistas los temas a analizar y monitorear y los instruye para identificar noticias que pueden ser clasificadas como “focos rojos” o “amarillos” o temas relevantes del día en los medios impresos, de radio y televisión.
 - Es radio y televisión.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Analistas de radio y televisión.

4. Analiza los noticieros de mayor audiencia en televisión abierta y restringida, así como los programas de carácter informativo relevantes de la radio para realizar el acopio de las notas, entrevistas o comentarios sobre la Profeco y aquella que sea de interés para la misma; y la comunica al Jefe de Departamento de Síntesis y Monitoreo.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

5. Recibe material informativo y determinar su inserción en la Síntesis Informativa Electrónica.
 - No aprueba.
6. Informa al analista que el material informativo no es el adecuado. *Conecta con la actividad 4.*
 - Si aprueba.
7. Informa al analista que proceda a realizar la versión estenográfica o resumen del material informativo, así como incorporarlo al formato establecido.



Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Analistas de radio y televisión.

8. Recibe instrucción y captura la información en forma de texto y especifica el grupo radiofónico o de televisión, nombre del programa, frecuencia radiofónica o canal televisivo, nombre del conductor, horario de transmisión, duración y fecha.
9. Envía mediante correo electrónico la transcripción y resumen del material informativo al Jefe de Departamento de Síntesis y Monitoreo, para su inserción en la Síntesis Informativa Electrónica y/o Cortes Informativos. *Conecta con la actividad 23.*

– Son medios impresos.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Analistas de radio y televisión.

10. Analiza los principales diarios para seleccionar material informativo y de interés general para la Profeco y comunica al Jefe de Departamento.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

11. Recibe material informativo y determinar su inserción en la Síntesis Informativa Impresa.

– No aprueba.

12. Informa al analista que el material informativo no es el adecuado. *Conecta con la actividad 10.*

– Si aprueba.

13. Informa al analista que proceda a recortar y pegar el material informativo en el formato establecido.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

14. Clasifica el material informativo por temas.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

15. Supervisa la distribución de los ejemplares de la Síntesis Informativa Impresa a mandos superiores de la institución.



Codificación: MP-120-03	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 10 de 15
-----------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

16. Distribuye entre los analistas el material informativo que forma parte de la Síntesis Informativa Impresa para su transcripción y resumen.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Analistas de radio y televisión.

17. Transcriben y resumen el material informativo y especifican los datos del medio, sección y página donde se publica.
18. Envían por correo electrónico la transcripción y resumen del material informativo al Jefe de Departamento de Síntesis y Monitoreo.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

19. Recibe la transcripción y resumen del material informativo, realiza la edición de la Síntesis Informativa Electrónica y la envía por correo electrónico a la Dirección General de Información institucional y Vinculación Social para su aprobación.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.- Director General.

20. Revisa la Síntesis Informativa Electrónica.
 - No aprueba.
21. Envía comentarios y correcciones al Departamento de Síntesis y Monitoreo.
Conecta con la actividad 23.
 - Sí aprueba.
22. Envía aprobación de la Síntesis Informativa Electrónica al Departamento de Síntesis y Monitoreo.

Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

23. Recibe la transcripción y resumen del material informativo, realiza la edición de la Síntesis Informativa Electrónica y la envía por correo electrónico a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social para su aprobación.



Codificación:
MP-120-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
11 de 15

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.- Director General.

24. Revisa la Síntesis Informativa Electrónica.

– No aprueba.

25. Envía comentarios y correcciones al Departamento de Síntesis y Monitoreo.
Conecta con la actividad 23.

– Sí aprueba.

26. Envía aprobación de la Síntesis Informativa Electrónica al Departamento de Síntesis y Monitoreo.

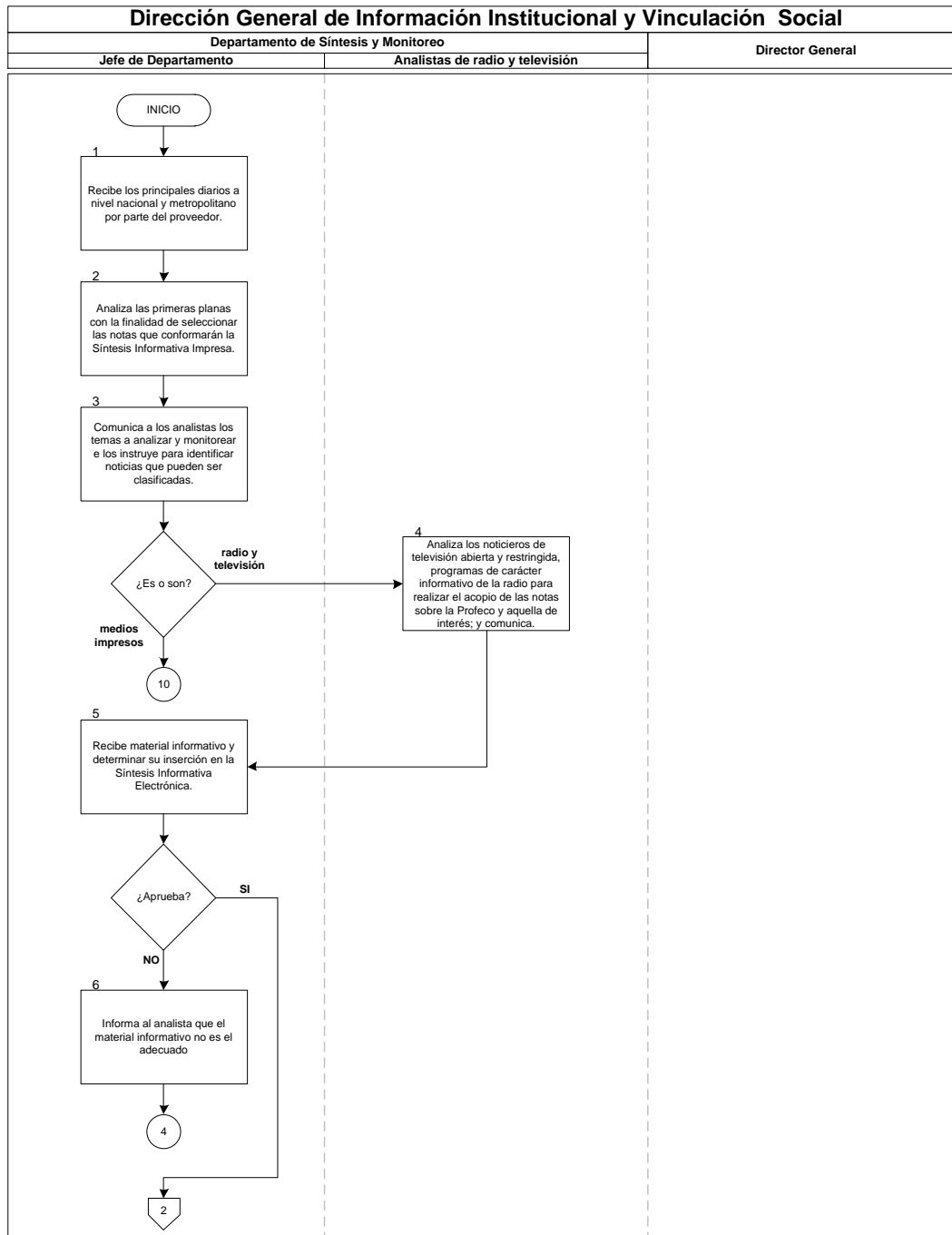
Departamento de Síntesis y Monitoreo.- Jefe de Departamento.

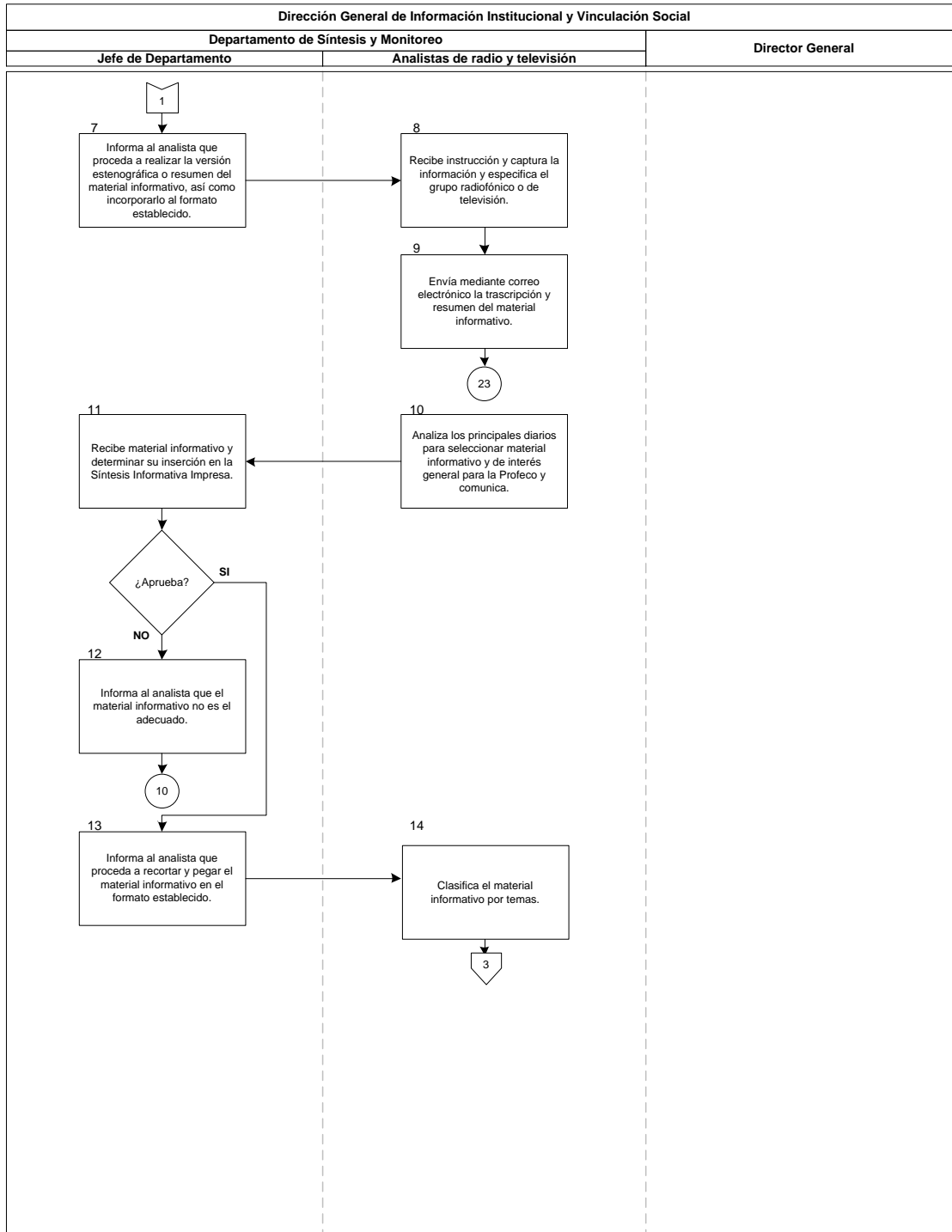
27. Envía mediante correo electrónico la Síntesis Informativa Electrónica a los servidores públicos de mandos medios y superiores de las unidades administrativas de la institución.

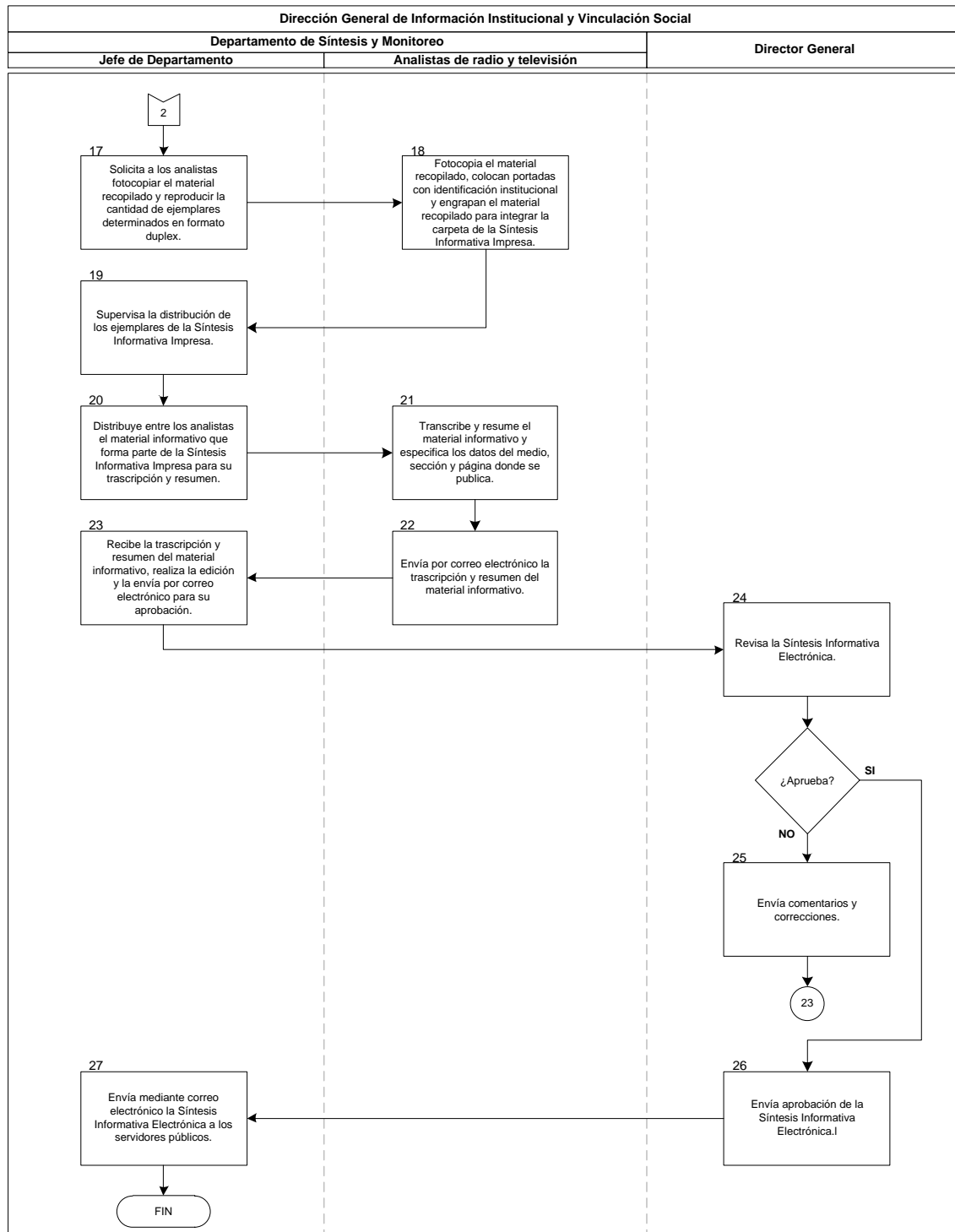
Fin del procedimiento.



VII. Diagrama de Flujo









PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para analizar y monitorear medios de comunicación

Codificación: MP-120-03	Versión: 02	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 15 de 15
-----------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para definir el tema a tratar en la campaña

Codificación: MP-120-04	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 1 de 7
-----------------------------------	-----------------------	---	--------------------------

Tiempo de Ejecución

1 día hábil.

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación en apego 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. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para definir el tema a tratar en la campaña

Codificación: MP-120-04	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 7
-----------------------------------	-----------------------	---	--------------------------

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control.....	3
V. Políticas de Operación.....	4
VI. Descripción del Procedimiento	5
VII. Diagrama de Flujo	6
VIII. Formatos y Anexos.....	7



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para definir el tema a tratar en la campaña

Codificación:
MP-120-04

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
3 de 7

I. Objetivo

Para el desempeño de sus actividades el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, le confiere a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social entre otras atribuciones, la de formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y de relaciones públicas de la Profeco, Comunicar a la población en general a través de campañas de comunicación social.

II. Alcance

Definición del tema de campaña entre la Dirección General y el Procurador, creación de los contenidos con la Coordinación General de Educación y Divulgación, creación de pauta a medios, comprobación administrativa de trasmisión de campaña y lanzamiento de campaña.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director General de Información Institucional y Vinculación Social	Coordinar la revisión, organización y de la campaña de comunicación social, estaciones de radio sobre la Profeco.	Campaña de comunicación social

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 o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.



Codificación:
MP-120-04

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
4 de 7

V. Políticas de Operación

Generales

- A. La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, a través de la oficina del Procurador, se lleva a cabo la campaña anual para comunicar a la población en general y se define el tema que se llevará a cabo en la campaña de comunicación social.
- B. El Director General se pone en coordinación con la Coordinación de Educación y Divulgación para la creación de los contenidos que se llevaran a cabo en la campaña.

En comunicación social gobernación

- C. Se manda a la Dirección de Comunicación Social para validar la campaña que se llevará acabo.

En coordinación con otras áreas

- D. En el año, el Director General establece comunicación con la Coordinación de Educación y Divulgación, para la creación de los contenidos que se llevarán a cabo en la campaña.

De los proveedores

- E. El director general se pone en coordinación con la Coordinación de Educación y Divulgación para la creación de los contenidos que se llevaran a cabo en la campaña.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para definir el tema a tratar en la campaña

Codificación:
MP-120-04

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
5 de 7

VI. Descripción del Procedimiento

Director General de Información Institucional y Vinculación Social Director de análisis de medios y jefe de departamento de atención a medios nacionales

1. Por acuerdo con el Procurador se establece el tema de campaña entre la Dirección.
2. DGIIVS establece la estrategia de la campaña.
3. Se manda a la Dirección de Comunicación Social de Economía (Coordinador del Sector) validar estrategia.
4. Creación de los contenidos con la Coordinación General de Educación y Divulgación, creación de pauta a medios.
5. Se obtiene el visto bueno de comunicación social de Gobernación a través de la Secretaría de Economía.
6. Se lanza campaña con pauta establecida en la estrategia.
7. Se monitorea la transmisión de la campaña y se obtienen testigos de transmisión con proveedores campaña

Fin del procedimiento.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para definir el tema a tratar en la campaña

Codificación:
MP-120-04

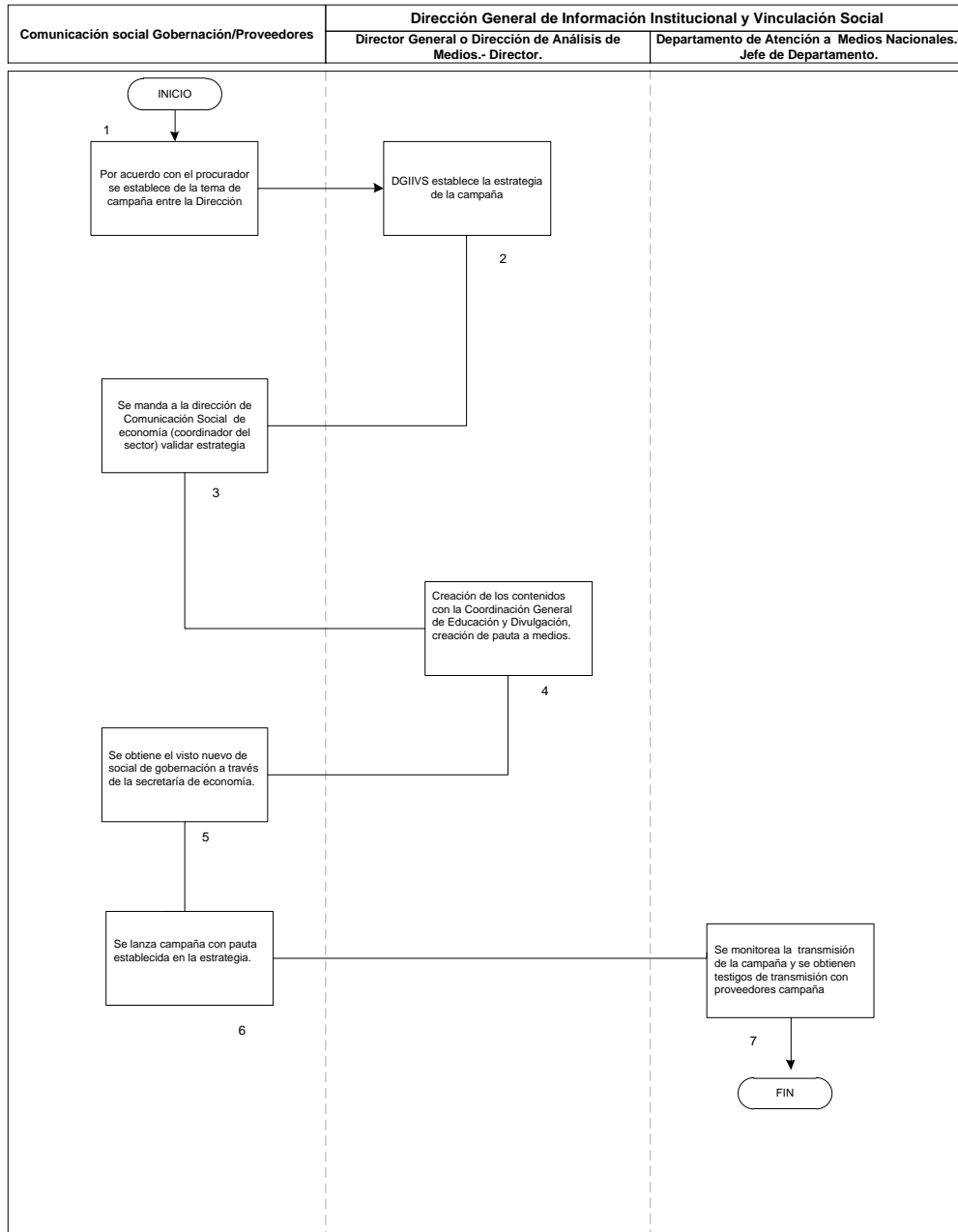
Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
6 de 7

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1





PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para definir el tema a tratar en la campaña

Codificación: MP-120-04	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 7 de 7
-----------------------------------	-----------------------	---	--------------------------

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para la comprobación administrativa

Codificación: MP-120-05	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 1 de 7
-----------------------------------	-----------------------	---	--------------------------

Tiempo de Ejecución

1 día hábil.

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación en apego 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. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para la comprobación administrativa

Codificación: MP-120-05	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 7
-----------------------------------	-----------------------	---	--------------------------

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control.....	3
V. Políticas de Operación.....	4
VI. Descripción del Procedimiento	5
VII. Diagrama de Flujo	6
VIII. Formatos y Anexos.....	7



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para la comprobación administrativa

Codificación:
MP-120-05

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
3 de 7

I. Objetivo

Para el desempeño de sus actividades el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, le confiere a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social entre otras atribuciones, la de formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y de relaciones públicas de la Profeco, Comunicar a la población en general a través de campañas de comunicación social.

II. Alcance

Definición del tema de campaña entre la Dirección General y el Procurador, creación de los contenidos con la Coordinación General de Educación y Divulgación, creación de pauta a medios, comprobación administrativa de trasmisión de campaña y lanzamiento de campaña.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director General de Información Institucional y Vinculación Social	Coordinar la revisión, organización y de la campaña de comunicación social, estaciones de radio sobre la Profeco.	Campaña de comunicación social

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 o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.



Codificación:
MP-120-05

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
4 de 7

V. Políticas de Operación

Generales

- A. La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, a través de la oficina del Procurador, se lleva a cabo la campaña anual para comunicar a la población en general y se define el tema que se llevará a cabo en la campaña de comunicación social.
- B. El Director General se pone en coordinación con la Coordinación de Educación y Divulgación para la creación de los contenidos que se llevaran a cabo en la campaña.

En comunicación social gobernación

- C. Se manda a la Dirección de Comunicación Social para validar la campaña que se llevará acabo.

En coordinación con otras áreas

- D. En el año, el Director General establece comunicación con la Coordinación de Educación y Divulgación, para la creación de los contenidos que se llevarán a cabo en la campaña.

De los proveedores

- E. El director general se pone en coordinación con la Coordinación de Educación y Divulgación para la creación de los contenidos que se llevaran a cabo en la campaña.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para la comprobación administrativa

Codificación:
MP-120-05

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
5 de 7

VI. Descripción del Procedimiento

Director General de Información Institucional y Vinculación Social Director de análisis de medios y jefe de departamento de atención a medios nacionales

1. Se monitorea la transmisión de la campaña y se obtienen testigos de transmisión con proveedores campaña
2. Se gestiona para trámite correspondiente
3. Se revisa y se procesa para pago.
4. Se hacen llegar los testigos.
5. Se revisan los testigos, que cumplan con los requisitos solicitados

Fin del procedimiento.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para la comprobación administrativa

Codificación:
MP-120-05

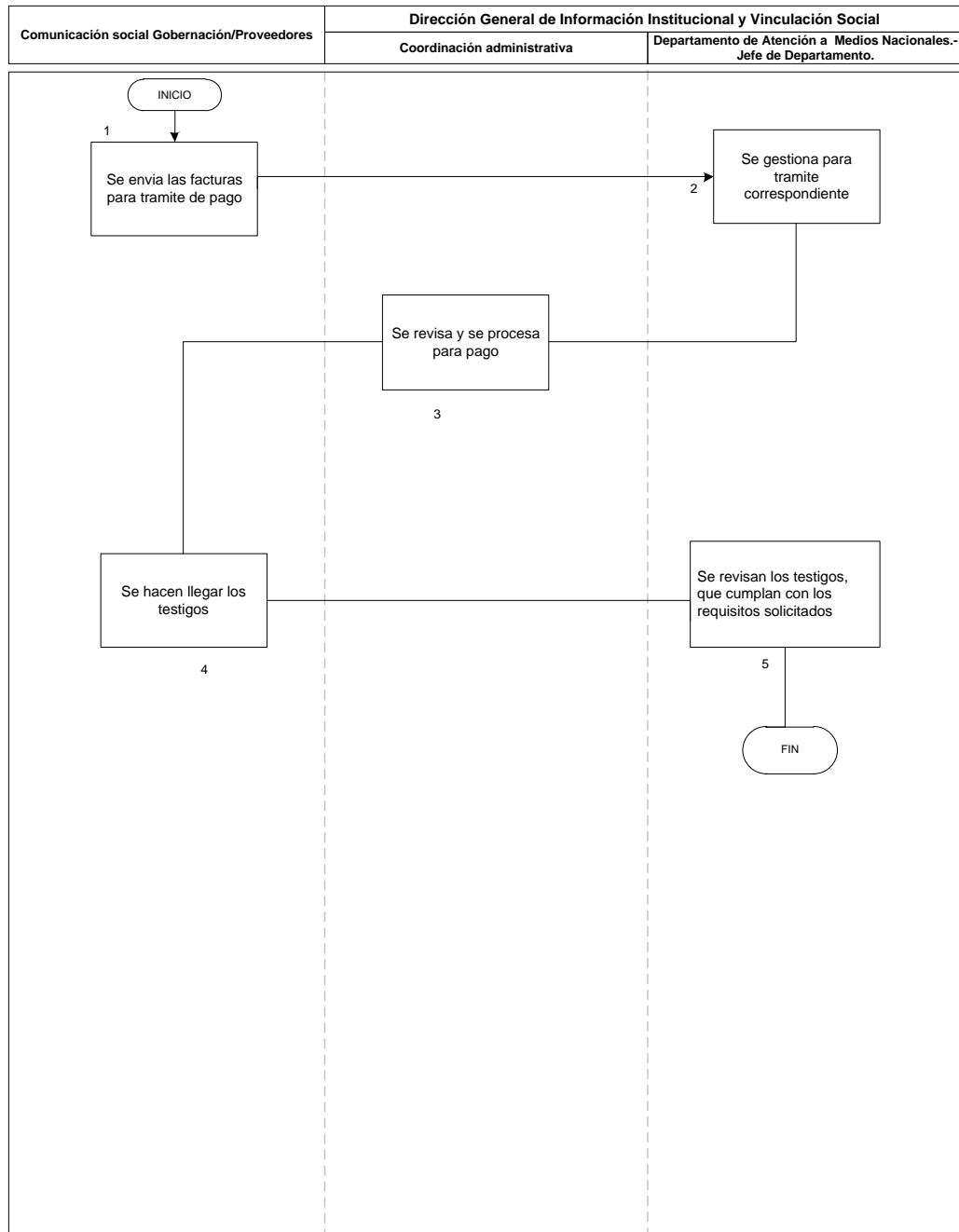
Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
6 de 7

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para la comprobación administrativa

Codificación: MP-120-05	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 7 de 7
-----------------------------------	-----------------------	---	--------------------------

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.