



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Manual Específico de Organización de la Dirección
General de Información Institucional y Vinculación Social****Codificación:**
MO-120**Versión:**
07**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2021**Página:**
1 de 30**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
01	Noviembre 2005	Actualización derivada de la publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 23-11-2004) de Profeco.
02	14 de Septiembre de 2007	Actualización derivada por la aplicación de los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI, durante la 5 ^a sesión ordinaria del 2007 (13 de septiembre de 2007).
03	5 de octubre de 2010	Actualización para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución y en apego de la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2010 (05-10-10).



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
2 de 30

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
04	30 de junio de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) de la Procuraduría Federal del Consumidor; en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012 y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones de las áreas que conforman la Dirección General de Comunicación Social. Versión dictaminada por el COMERI en la Segunda Sesión Ordinaria de 2015 (30-06-15).
04 bis	21 de abril de 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el Comeri en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
05	24 de agosto de 2020	La actualización del presente manual tiene como propósito alinear a la estructura orgánica autorizada al 01 de junio de 2019, cambiar el manual con la nueva imagen institucional vigente y actualización del marco jurídico. Versión dictaminada por el COMERI en la Primera Sesión Ordinaria de 2020. (24-08-2020).
06	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativa del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 3 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Objetivo	5
III. Glosario.....	6
IV. Marco Jurídico.....	9
V. Facultades de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social	14
VI. Atribuciones de la Dirección de Área	18
VII. Estructura autorizada vigente.....	20
VIII. Organigrama	21
IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando	22



I. Introducción

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

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

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

En la elaboración del Manual intervino la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social y las áreas a ésta adscritas que responde a la realidad institucional al tiempo que se alinea con el Plan Nacional de Desarrollo – 2019-2024.

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

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



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 5 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

II. Objetivo

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



III. Glosario

Dirección General de Información Institucional Y Vinculación Social. Órgano de la Oficina de la Procuradora o del Procurador responsable de proponer objetivos, estrategias e instrumentos de comunicación social y de ejecutar la política institucional de la materia.

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

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

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

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

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



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
7 de 30

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
8 de 30

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

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

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

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

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

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

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

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

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



IV. Marco Jurídico

La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social rige su actividad conforme al siguiente marco jurídico normativo:

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

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 06-11-2020.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 13-08-2020
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 10-07-2016 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada DOF 11-08-2020.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Ley de Planeación.
DOF 05-01-1983 y su última reforma publicada DOF 16-02-2018.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
DOF 19-11-2019.



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 10 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

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

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 24-07-2019.
- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada 11-03-2020
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.
- Código Civil Federal.
DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Código de Comercio.
DOF 07-10-1889 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- Código Fiscal de la Federación.
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Código Penal Federal.
DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 01-07-2020
- Código Nacional de Procedimientos Penales
DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 22-01-2020.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
11 de 30

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector
Público.
DOF 28-07-2010.

Decretos

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de
los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio
del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública
Federal.
DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal del
año correspondiente.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
DOF 12-07-2019.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción
y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024,
DOF 30-08-2019.
- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar
las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los
criterios que en el mismo se indican.
DOF 23-04-2020.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
DOF 24-06-2020.



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
12 de 30

Acuerdos

- Acuerdo publicado por el Diario Oficial de la Federación por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de cada ejercicio fiscal.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año. Publicado anualmente DOF.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, del periodo correspondiente.
- 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 establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica. DOF 10-03-2021.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal. DOF 24-07-2017 y su última reforma 14-12-2018.
- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión DOF 06-07-2017

Circulares y/u Oficios:

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



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 13 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

Documentos Normativos-Administrativos

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

Otras disposiciones

- Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
DOF 03-01-2020.



V. Facultades de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

De conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre del 2019, la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social tiene las siguientes facultades comunes dentro del ámbito de su respectiva competencia.

Artículo 18. 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 este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades 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 facultades que les confiere este Reglamento;
- II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa 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;
- V. Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normativa 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 normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
15 de 30

- 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. Coordinar sus acciones con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público, para el mejor desarrollo de sus facultades;
- X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan con fundamento en las facultades 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, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI. Emitir opinión no vinculante, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores sometan voluntariamente a revisión de la Procuraduría, previo a su difusión;
- XVII. 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;



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 16 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- XVIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación 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;
- XIX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- XX. Analizar las conductas de proveedores que pudieran situarse en los hechos o prácticas previstos, respectivamente, en las fracciones XVII y XX del artículo 24 de la Ley y, hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes;
- XXI. Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- XXII. 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;
- XXIII. 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;
- XXIV. Proponer a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;
- XXV. Contar con un archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos;
- XXVI. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos, y
- XXVII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación.



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
17 de 30

De conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Director General de Información Institucional y Vinculación Social tiene las siguientes facultades específicas:

Artículo 20. El Director General de Información Institucional y Vinculación Social tiene las siguientes facultades:

- I.- Conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social;
- II.- Someter a consideración del Procurador, la estrategia y el programa de la Procuraduría en materia de información institucional;
- III.- Elaborar los boletines, materiales audiovisuales y gráficos y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría y darlos a conocer a los medios de comunicación;
- IV.- Recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunda a través de los medios de comunicación;
- V.- Divulgar la información institucional referente a la Procuraduría y a sus actividades en favor de los consumidores, así como aquella que sea de interés para la misma, entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la Procuraduría;
- VI.- Difundir a la sociedad las invitaciones para adherirse a las Acciones Colectivas promovidas por la Procuraduría, así como a sumarse a los beneficios por el resarcimiento de afectaciones de proveedores derivados de resoluciones judiciales condenatorias;
- VII.- Proponer al Procurador los lineamientos por los que se rijan las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social;
- VIII.- Proponer al Procurador los programas de comunicación social, para una vinculación de la información con la sociedad, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría,
- IX.- Las demás que le confiera el Procurador.



VI. Atribuciones de la Dirección de Área

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2021, la Dirección de Información Institucional y Vinculación Social tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 17. La Dirección de Información Institucional y Vinculación Social, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Aplicar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Información Institucional y Vinculación Social;
- II. Diseñar y realizar estrategias de difusión de la información que generan las distintas áreas de la Procuraduría;
- III. Organizar e impulsar la realización de entrevistas con los funcionarios de la dependencia en medios de comunicación;
- IV. Planificar la celebración de conferencias del titular de la Procuraduría, Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, y Direcciones Generales, con medios de comunicación;
- V. Redactar y enviar invitaciones a los jefes de información, conductores, columnistas y reporteros que cubren la fuente de la Procuraduría, así como a los líderes de opinión adscritos a los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales para cubrir las actividades del titular de la institución y sus funcionarios;
- VI. Proporcionar a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, 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;
- VII. Coordinar el envío de la Revista del Consumidor a los responsables de los medios de comunicación para su difusión y conocimiento de los temas de consumo;
- VIII. Redactar y enviar los comunicados de prensa a los medios de comunicación;



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 19 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- IX. Supervisar la elaboración de las transcripciones de las entrevistas, conferencias y actividades institucionales del titular de la Procuraduría, Subprocuradurías, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales;
- X. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por la Dirección General de Información y Vinculación Social;
- XI. Integrar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos de la Dirección General de Información y Vinculación Social;
- XII. Mantener actualizado el Directorio de Medios de Comunicación, incluidos los medios impresos, electrónicos y digitales, nacionales e internacionales, y proporcionarlo a las áreas de la Dirección General de Información y Vinculación Social que lo soliciten;
- XIII. Poner a consideración de su superior jerárquico, las invitaciones a la sociedad para adherirse a las acciones colectivas promovidas por la Procuraduría, así como para sumarse a los beneficios por el resarcimiento de afectaciones de proveedores derivados de resoluciones judiciales condenatorias, y
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
20 de 30

VII. Estructura autorizada vigente

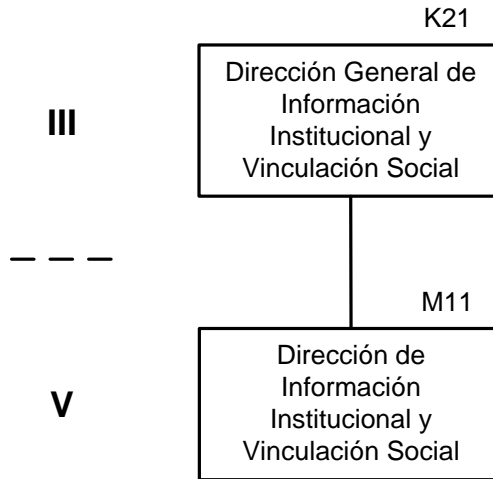
Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Dirección de Información Institucional y Vinculación Social



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 21 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

VIII. Organigrama



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

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



IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Objetivo

Difundir el quehacer institucional al interior y exterior de la Procuraduría a través de los medios de comunicación internos y externos para fortalecer la imagen institucional, así como coordinar los mecanismos de las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social.

Funciones

1. Planear, promover, controlar y evaluar acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las facultades que le confiere el Reglamento y el Estatuto Orgánico;
2. Establecer relaciones públicas con las y los representantes de los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, así como con las direcciones de comunicación social de otras instituciones, dependencias y entidades del gobierno federal y de los estados para la ejecución de los programas institucionales;
3. Coordinar y dirigir la implantación de la política integral de comunicación social de Profeco, de acuerdo con los lineamientos que para el efecto dicte la Procuraduría;
4. Programar y coordinar las entrevistas en los medios y foros de opinión de la/el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, de las/los funcionarios de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, Direcciones Generales y de Directores de Zona de las ODECO de la Profeco;
5. Planificar, organizar y mantener el sistema de información requerido para integrar los datos, informes y documentos de distintas áreas para la elaboración de comunicados de prensa, materiales audiovisuales, gráficos y demás elementos informativos;
6. Estructurar los informes, resúmenes y demás documentos relativos a los diversos programas y acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como los que específicamente disponga la Procuradora o el Procurador;



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
23 de 30

7. Informar constantemente a las y los titulares de las Subprocuradurías, Coordinaciones y ODECO de la Procuraduría Federal del Consumidor de las líneas de comunicación de los temas de relevancia, a fin de proyectar una imagen única e integral de la Institución;
8. Planificar e instrumentar medidas para actualizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social;
9. Coordinarse con la Dirección General de Recursos Humanos en lo concerniente a la comunicación institucional y a la comunicación interna del Programa de Acciones de Mejora de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de esa UR;
10. Programar de manera periódica reuniones con las o los titulares de las Coordinaciones y ODECO de la Institución con el objeto de orientarlas u orientarlos en sus actividades en materia de Vinculación social y conocer los avances de los trabajos desarrollados por ambas UR;
11. Asesorar a las unidades administrativas de oficinas centrales, ODECO y las líneas de comunicación para seguir un abordaje correcto de los medios de comunicación, ya sea por medio de correo electrónico y por teléfono;
12. Vigilar la correcta aplicación de los recursos que se destinen a los servicios de comunicación social suscritos en el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal;
13. Elaborar el anteproyecto del presupuesto anual de la Dirección General y someterlo a la aprobación de la Procuradora o el Procurador;
14. Formular y aplicar, en su caso, las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodologías que regulen el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social;
15. Dirigir, coordinar y elaborar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, así como los planes, proyectos e informes que le sean solicitados por la/el titular de la Procuraduría;
16. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;



Codificación:
MO-120

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
24 de 30

17. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
18. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;
19. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General;
20. Expedir copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
21. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
22. Elaborar y enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto [DGPOP] los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de los programas de Comunicación Social, así como la información contable correspondiente;
23. Dirigir y coordinar la resolución de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;
24. Mantener permanentemente informada/o a la/el al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor de las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos en la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social;
25. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
26. Las demás que le asigne la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor.



Dirección de Información Institucional y Vinculación Social

Objetivo

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

Funciones

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



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 26 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

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



Departamento de Atención a Medios Nacionales

Objetivo

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

Funciones

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



Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 28 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

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



Departamento de Síntesis y Monitoreo

Objetivo

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

Funciones

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



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Manual Específico de Organización de la Dirección
General de Información Institucional y Vinculación Social**

Codificación: MO-120	Versión: 07	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 30 de 30
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

7. Elaborar informes que le sean solicitados por la Dirección de Información Institucional y Vinculación Social;
8. Asegurar, controlar y mantener actualizado el archivo del Departamento;
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
10. Las demás que asigne la Dirección de Información Institucional y Vinculación Social.