



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Manual Específico de Organización para
Oficinas de Defensa del Consumidor****Codificación:**
MO-ODC-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2021**Página:**
1 de 46**Aprobación del Documento**

		Firma
Elaboró:	Lic. Diego Sandoval Ventura Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor	
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	Abril de 1999	Documento de nueva creación, derivado de la necesidad de contar con un documento que contenga las atribuciones y funciones de las delegaciones de la Procuraduría.
01	Mayo de 2005	Modificación motivada por la publicación de Reglamento (16/07/2004) y Estatuto (23/11/2004) de la Profeco, así como el Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones.
02	12 de diciembre de 2007	Actualización derivada de la "aprobación y registro" de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Extraordinaria de 2007 (12-12-2007).
03	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativas del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
2 de 46

Contenido

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo.....	5
III. Glosario	6
IV. Marco jurídico	7
V. Distribución y adscripción de las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como su denominación, sede y circunscripción territorial.....	12
VI. Facultades de los Directores de Zona	20
VII. Facultades de los Departamentos	26
VIII. Estructura autorizada vigente	33
IX. Organigrama.....	34
X. Objetivo y funciones por nivel de mando	35



I. Introducción

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) está organizada de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, Oficinas de Defensa del Consumidor y demás unidades que estime conveniente.

Las Oficinas de Defensa del Consumidor son Unidades Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y tienen las facultades que determinan el Reglamento y el Estatuto de la Procuraduría Federal del Consumidor; las cuales conducirán sus actividades en forma programada y con base en los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, de los programas gubernamentales y los que determine el Ejecutivo Federal o el Procurador, dentro del ámbito de competencia de la Ley Federal de Protección al Consumidor y normativas aplicables.

Las Oficinas de Defensa del Consumidor ejercerán sus funciones en forma desconcentrada y estarán adscritas directamente al Procurador, quien se auxiliará para tal fin de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

Las Oficinas de Defensa del Consumidor realizan sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo interno y externo competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión, así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

El presente Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor está basado en la estructura orgánica autorizada, y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y comunicación.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en las Oficinas de Defensa del Consumidor, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su Oficina de Defensa del Consumidor y de la Profeco.

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



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor

Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 4 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

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.



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
5 de 46

II. Objetivo

Contar con un documento normativo que contenga la información detallada y ordenada acerca de la estructura orgánica y las áreas que conforman las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como sus niveles y líneas de mando, comunicación y autoridad, con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, evitar la duplicidad de funciones y servir como herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso.

El presente Manual Específico de Organización es de observancia general para el personal adscrito a las Oficinas de Defensa del Consumidor, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que las conforman.



III. Glosario

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.

Estructura Programática. Conjunto de categorías y elementos programáticos ordenados en forma coherente; define las acciones que efectúan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para alcanzar sus objetivos y metas de acuerdo con las políticas definidas en el Plan, los programas y los presupuestos. Ordena y clasifica las acciones del sector público para delimitar la aplicación del gasto y permite conocer el rendimiento esperado de la utilización de los recursos públicos.

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.

Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO). Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana encargada de operar los programas sustantivos y de apoyo de Profeco, en materia de relaciones de consumo conforme a la normatividad establecida para ello.

Programa Anual de Trabajo (PAT). Conjunto de actividades que realizan las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de Profeco, agrupadas en programas y subprogramas, para alcanzar los objetivos institucionales.

Unidad de servicio. Oficina de atención al público adscrita a la Oficina de Defensa del Consumidor que se señale en el acuerdo de creación respectivo, que cuenta con las atribuciones delegadas que la o el Procurador considere necesarias para su operación.



IV. Marco jurídico

Las Oficinas de Defensa del Consumidor están sustentadas en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

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

Leyes

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
DOF 01-07-2020.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
DOF 19-11-2019.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 06-11-2020.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.
- Ley General de Archivos.
DOF 15-06-2018.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 8 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF 18-07-2016.
- 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.

Códigos

- Código Civil Federal.
DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 24-07-2019.
- Código de Ética las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada DOF 11-03-2020.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.
- Código Fiscal de la Federación.
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 09-01-2020.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
9 de 46

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
DOF 14-01-1999 y su última reforma 28-11-2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
DOF 02-04-2014.

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
DOF 12-07-2019
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- 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 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 la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2013.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
DOF 24-06-2020.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
DOF 24-06-2020.

Acuerdos

- 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.



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
10 de 46

- 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.
- 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 mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
DOF 26-01-2018 y su última reforma DOF 25-11-2020.
- 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.
- 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 establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
DOF 12-08-2004 y su última reforma DOF 08-12-2019.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente.
- Acuerdo por el que se dan a conocer los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 22-03- 1999 y su última reforma DOF 14-01-2021.



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
11 de 46

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.

Otras disposiciones

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-01-2020.
- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 30-01-2013.
- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 22-02-2016.
- Normas Oficiales Mexicanas conforme al ámbito de competencia de la PROFECO.



V. Distribución y adscripción de las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como su denominación, sede y circunscripción territorial

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la distribución y adscripción de las ODECO, así como su denominación, sede y circunscripción territorial es la siguiente:

Artículo 13. Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Procuraduría contará con las ODECO que se requieran; determinando su número y ubicación, atendiendo a los criterios de mayor actividad económica, densidad de población y mejor ubicación geográfica.

La distribución y adscripción de las ODECO con que cuenta la Procuraduría, así como su denominación, sede y circunscripción territorial, es la siguiente:

I. Zona Caribe Mexicano: Con sede en la ciudad de **Cancún, Quintana Roo**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Quintana Roo; y del estado de Yucatán, los siguientes municipios: Calotmul, Chemax, Chichimilá, Temozón, Tixcacalcupul, Tizimín y Valladolid;

II. Zona Metropolitana de Mérida: Con sede en el municipio de **Mérida, Yucatán**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Yucatán, exceptuando los siguientes: Akil, Calotmul, Celestún, Chacsinkín, Chemax, Chichimilá, Halachó, Maxcanú, Oxkutzcab, Peto, Santa Elena, Tahdziú, Tekax, Temozón, Tixcacalcupul, Tixmehuac, Tizimín, Tzucacab y Valladolid;

III. Zona Golfo-Sureste: Con sede en el municipio de **Campeche, Campeche**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Campeche; del estado de Yucatán, los siguientes municipios: Akil, Celestún, Chacsinkín, Halachó, Maxcanú, Oxkutzcab, Peto, Santa Elena, Tahdziú, Tekax, Tixmehuac y Tzucacab; y del estado de Tabasco, los siguientes municipios: Balancán, Emiliano Zapata, Jonuta y Tenosique;

IV. Zona Golfo-Sur: Con sede en el municipio de **Centro, Tabasco**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Tabasco, exceptuando los siguientes: Balancán, Emiliano Zapata, Jonuta y Tenosique; y del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, los siguientes municipios: Agua Dulce, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Chinameca, Las Choapas, Hidalgotitlán, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Oteapan, Pajapan, Soteapan, Tatahuicapán de Juárez, Uxpanapa y Zaragoza;

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Manual Específico de Organización para
Oficinas de Defensa del Consumidor****Codificación:**
MO-ODC-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2021**Página:**
13 de 46

V. Zona Suroeste: Con sede en el municipio de **Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Chiapas; y del estado de Oaxaca, los siguientes municipios: Chahuities, Santiago Niltepec, Reforma de Pineda, San Dionisio del Mar, San Francisco del Mar, San Francisco Ixhuatán, San Miguel Chimalapa, San Pedro Tapanatepec, Santa María Chimalapa, Santo Domingo Ingenio, Santo Domingo Zanatepec y Unión Hidalgo;

VI. Zona Benito Juárez: Con sede en el municipio de **Oaxaca de Juárez, Oaxaca**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Oaxaca, exceptuando los siguientes: Chahuities, Mártires de Tacubaya, Pinotepa de Don Luis, San Agustín Chayuco, San Andrés Huaxpaltepec, San Antonio Tepetlapa, San Dionisio del Mar, San Francisco Ixhuatán, San Francisco del Mar, San José Estancia Grande, San Juan Bautista Lo de Soto, San Juan Cacahuatepec, Reforma de Pineda, San Juan Colorado, San Lorenzo, San Miguel Chimalapa, San Miguel Tlacamama, San Pedro Atoyac, San Pedro Jicayán, San Pedro Tapanatepec, San Sebastián Ixcapa, Santa Catarina Mechoacán, Santa María Chimalapa, Santa María Cortijo, Santa María Huazolotitlán, Santiago Ixtayutla, Santiago Jamiltepec, Santiago Llano Grande, Santiago Pinotepa Nacional, Santiago Niltepec, Santiago Tapextla, Santiago Tetepec, Santo Domingo Armenta, Santo Domingo Ingenio, Santo Domingo Zanatepec y Unión Hidalgo; y del estado de Puebla, los siguientes municipios: Altepexi, Atexcal, Caltepec, Santiago Miahuatlán, San José Miahuatlán, San Gabriel Chilac, Tehuacán y Zapotitlán;

VII. Zona Golfo-Centro: Con sede en el municipio de **Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave**. Con circunscripción en todos los municipios del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, exceptuando los siguientes: Agua Dulce, Naranjos Amatlán, Cerro Azul, Citlaltépetl, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Chalma, Chinameca, Chinampa de Gorostiza, Chiconamel, Las Choapas, Chontla, Hidalgotitlán, Ixcatepec, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Ozuluama de Mascareñas, Oteapan, Pajapan, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Soteapan, Tamalín, Tamiagua, Tampico Alto, Tancoco, Tantima, Tantoyuca, Tatahuicapán de Juárez, Tempoal, Tepetzintla, Uxpanapa, Zaragoza y El Higo; y del estado de Puebla, los siguientes municipios: Ajalpan, Coxcatlán, Coyomeapan, Eloxochitlán, San Antonio Cañada, San Sebastián Tlacotepec, Vicente Guerrero, Zinacatepec y Zoquitlán;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
14 de 46

VIII. Zona Gral. Ignacio Zaragoza: Con sede en el municipio de **Puebla de Zaragoza, Puebla**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Puebla, exceptuando los siguientes: Ahuazotepec, Ajalpan, Altepexi, Atexcal, Caltepec, Chiconcuautla, Coxcatlán, Coyomeapan, Eloxochitlán, Francisco Z. Mena, Honey, Huauchinango, Jalpan, Jopala, Juan Galindo, Naupan, Pahuatlán, Pantepec, Santiago Miahuatlán, San Antonio Cañada, San José Miahuatlán, San Gabriel Chilac, San Sebastián Tlacotepec, Tehuacán, Tlacuilotepec, Tlaola, Tlaxco, Venustiano Carranza, Vicente Guerrero, Xicoteppec, Zapotitlán, Zihuateutla, Zinacatepec y Zoquitlán; y todos los municipios del estado de Tlaxcala, exceptuando los siguientes: Benito Juárez, Calpulalpan, Nanacamilpa de Mariano Arista y Sanctórum de Lázaro Cárdenas;

IX. Zona Gral. Emiliano Zapata: Con sede en el municipio de **Cuernavaca, Morelos**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Morelos; y del Estado de México, los siguientes municipios: Malinalco, Ocuilán, Tianguistenco y Xalatlaco;

X. Zona Leona Vicario: Con sede en cualquiera de las alcaldías de **Azcapotzalco, Benito Juárez, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero y Miguel Hidalgo**; y con circunscripción territorial dentro de las mismas;

XI. Zona Metropolitana CDMX-Oriente: Con sede en cualquiera de las alcaldías de **Iztacalco, Iztapalapa, Milpa Alta, Tláhuac, Venustiano Carranza y Xochimilco**; y con circunscripción territorial dentro de las mismas;

XII. Zona Metropolitana CDMX-Poniente: Con sede en cualquiera de las alcaldías de **Álvaro Obregón, Coyoacán, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras, y Tlalpan**; y con circunscripción territorial dentro de las mismas;

XIII. Zona Metropolitana de Toluca: Con sede en el municipio de **Toluca de Lerdo, Estado de México**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del Estado de México: Acambay de Ruíz Castañeda, Aculco, Almoloya de Alquisiras, Almoloya de Juárez, Almoloya del Río, Amanalco, Amatepec, Atizapán, Atlacomulco, Calimaya, Capulhuac, Coatepec Harinas, Chapa de Mota, Chapultepec, Donato Guerra, Huixquilucan, Isidro Fabela, Ixtapan de la Sal, Ixtapan del Oro, Ixtlahuaca, Jilotepec, Jilotzingo, Jiquipilco, Jocotitlán, Joquicingo, Lerma, Metepec, Mexicalcingo, Morelos, Nicolás Romero, Ocoyoacac, Otzoloapan, Oztolotepec, Polotitlán, Rayón, San Antonio la Isla, San Felipe del Progreso, San Mateo Atenco, San Simón de Guerrero, Santo Tomás, Soyaniquilpan de Juárez, Sultepec, Tejupilco, Temascaltepec, Temoaya, Tenancingo, Tenango del Valle, Texcaltitlán, Texcalyacac, Timilpan, Tlataya, Toluca, Tonatico, Valle de Bravo, Villa de Allende, Villa del Carbón, Villa Guerrero, Villa Victoria, Xonacatlán, Zacazonapan, Zacualpan, Zinacantepec, Zumpahuacán y Luvianos;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
15 de 46

XIV. Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl: Con sede en el municipio de **Nezahualcóyotl, Estado de México**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del Estado de México: Acolman, Amecameca, Apaxco, Atenco, Atlautla, Axapusco, Ayapango, Cocotitlán, Chalco, Chiautla, Chicoloapan, Chinconcuác, Chimalhuacán, Ecatingo, Hueycoxotla, Ixtapaluca, Juchitepec, Nezahualcóyotl, Nopaltepec, Otumba, Ozumba, Papalotla, La Paz, San Martín de las Pirámides, Tecámac, Temamatla, Temascalapa, Tenango del Aire, Teotihuacán, Tepetlaoxtoc, Tepetlixpa, Tequixquiac, Texcoco, Tezoyuca, Tlalmanalco, Valle de Chalco Solidaridad y Zumpango;

XV. Zona Metropolitana de Tlalnepantla: Con sede en el municipio de **Tlalnepantla de Baz, Estado de México**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del Estado de México: Atizapán de Zaragoza, Coacalco de Berriozábal, Coyotepec, Cuautitlán, Ecatepec de Morelos, Huehuetoca, Jaltenco, Melchor Ocampo, Naucalpan de Juárez, Nextlalpan, Teoloyucan, Tepetzotlán, Tlalnepantla de Baz, Tultepec, Tultitlán, Cuautitlán Izcalli y Tonanitla;

XVI. Zona Metropolitana de Pachuca: Con sede en el municipio de **Pachuca de Soto, Hidalgo**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Hidalgo, exceptuando los siguientes: Alfajayucan, Atotonilco de Tula, Chapantongo, Huichapan, Nopala de Villagrán, Pacula, Tasquillo, Tecozautla, Tepeji del Río de Ocampo, Tepetitlán, Tula de Allende y Zimapán; del estado de San Luis Potosí, los siguientes municipios: Axtla de Terrazas, Coxcatlán, Huehuetlán, Matlapa, San Antonio, San Martín Chalchicuautla, Tamazunchale, Tampacán, Tampamolón Corona, Tancanhuitz, Tanquián de Escobedo y Xilitla; del estado de Puebla, los siguientes municipios: Ahuazotepec, Chiconcuautla, Francisco Z. Mena, Honey, Huauchinango, Jalpan, Jopala, Juan Galindo, Naupan, Pahuatlán, Pantepec, Tlacuilotepec, Tlaola, Tlaxco, Venustiano Carranza, Xicotepec, Zihuateutla; y del estado de Tlaxcala, los siguientes municipios: Benito Juárez, Calpulalpan, Nanacamilpa de Mariano Arista y Sanctórum de Lázaro Cárdenas;

XVII. Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas: Con sede en el municipio de **Acapulco, Guerrero**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Guerrero; del estado de Oaxaca, los siguientes municipios: Mártires de Tacubaya, Pinotepa de Don Luis, San Agustín Chayuco, San Andrés Huaxpaltepec, San Antonio Tepetlapa, San José Estancia Grande, San Juan Bautista lo de Soto, San Juan Cacahuatepec, San Juan Colorado, San Lorenzo, San Miguel Tlacamama, San Pedro Atoyac, San Pedro Jicayán, San Sebastián Ixcapa, Santa Catarina Mechoacán, Santa María Cortijo, Santa María Huazolotitlán, Santiago Ixtayutla, Santiago Jamiltepec,



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 16 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

Santiago Llano Grande, Santiago Pinotepa Nacional, Santiago Tapextla, Santiago Tetepec y Santo Domingo Armenta; y del estado de Michoacán de Ocampo, los siguientes municipios: Arteaga, Churumuco, Huetamo, Lázaro Cárdenas y San Lucas;

XVIII. Zona Metropolitana de Morelia: Con sede en el municipio de **Morelia, Michoacán**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Michoacán de Ocampo, exceptuando los siguientes: Arteaga, Churumuco, Huetamo, Lázaro Cárdenas y San Lucas; del estado de México, los siguientes municipios: El Oro, Temascalcingo y San José del Rincón; y del estado de Jalisco, los siguientes municipios: Zapotlán el Grande, Jilotlán de los Dolores, Santa María del Oro, Mazamitla, Pihuamo, Quitupan, Tamazula de Gordiano, Tecalitlán, Tonila, Tuxpan, Valle de Juárez y Zapotiltic;

XIX. Zona Corregidora Josefa Ortiz: Con sede en el municipio de **Santiago de Querétaro, Querétaro**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Querétaro; y del estado de Hidalgo, los siguientes municipios: Alfajayucan, Atotonilco de Tula, Chapantongo, Huichapan, Nopala de Villagrán, Pacula, Tasquillo, Tecozautla, Tepeji del Río de Ocampo, Tepetitlán, Tula de Allende y Zimapán;

XX. Zona del Bajío: Con sede en el municipio de **León de los Aldama, Guanajuato**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Guanajuato: Atarjea, Doctor Mora, Dolores Hidalgo, León de los Aldama, Manuel Doblado, Ocampo, Purísima del Rincón, Romita, Santa Catarina, San José Iturbide, San Diego de la Unión, San Felipe, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, Silao, Tierra Blanca, Victoria y Xichú;

XXI. Zona Miguel Hidalgo: Con sede en el municipio de **Irapuato, Guanajuato**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Guanajuato: Abasolo, Acámbaro, Apaseo el Alto, Apaseo el Grande, Celaya, Comonfort, Coroneo, Cortazar, Cuerámaro, Guanajuato, Huanímaro, Irapuato, Jaral del Progreso, Jerécuaro, Moroleón, Pénjamo, Pueblo Nuevo, Salamanca, Salvatierra, Santa Cruz de Juventino Rosas, Santiago Maravatío, San Miguel de Allende, Tarandacuao, Tarimoro, Uriangato, Valle de Santiago, Villagrán, Yuriria;

XXII. Zona Metropolitana de Guadalajara: Con sede en el municipio de **Guadalajara, Jalisco**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Jalisco: Ahualulco de Mercado, Amatitán, San Juanito de Escobedo, El Arenal, Bolaños, Colotlán, Cuquio, Chimaltitán, Etzatlán, Guadalajara, Hostotipaquillo, Huejúcar, Huejuquilla el Alto, Ixtlahuacán del Río, Magdalena, Mezquitic, San Cristóbal de la Barranca, San Marcos, San Martín de Bolaños, Santa María de los Ángeles, Tala, Tequila, Teuchitlán, Totatiche, Villa Guerrero y Zapopan;



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor

Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
17 de 46

XXIII. Zona Tlaquepaque-Colima: Con sede en el municipio de **Tlaquepaque, Jalisco**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Jalisco: Acatlán de Juárez, Amacueca, Ameca, Atemajac de Brizuela, Atotonilco el Alto, Atoyac, Autlán de Navarro, Ayotlán, Ayutla, La Barca, Casimiro Castillo, Cihuatlán, Cocula, Concepción de Buenos Aires, Cuautitlán de García Barragán, Chapala, Chiquilistlán, Degollado, Ejutla, El Grullo, La Huerta, Ixtlahuacán de los Membrillos, Jamay, Jocotepec, Juanacatlán, Juchitán, El Limón, La Manzanilla de la Paz, Ocotlán, Poncitlán, Villa Purificación, El Salto, San Martín Hidalgo, Gómez Farías, Sayula, Tapalpa, Tecolotlán, Techaluta de Montenegro, Tenamaxtlán, Teocuitatlán de Corona, Tizapán el Alto, Tlajomulco de Zúñiga, Tlaquepaque, Tolimán, Tonalá, Tonaya, Tototlán, Tuxcacuesco, Tuxcueca, Unión de Tula, San Gabriel, Villa Corona, Zacoalco de Torres, Zapotitlán de Vadillo, Zapotlán del Rey y Zapotlanejo; y todos los municipios del estado de Colima;

XXIV. Zona José Guadalupe Posada: Con sede en el municipio de **Aguascalientes, Aguascalientes**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Aguascalientes; y del estado de Jalisco, los siguientes municipios: Acatic, Arandas, Encarnación de Díaz, Jalostotitlán, Jesús María, Lagos de Moreno, Mexxicacán, Ojuelos de Jalisco, San Diego de Alejandría, San Juan de los Lagos, San Julián, San Miguel el Alto, Teocaltiche, Tepatitlán de Morelos, Unión de San Antonio, Valle de Guadalupe, Villa Hidalgo, Cañadas de Obregón, Yahualica de González Gallo y San Ignacio Cerro Gordo;

XXV. Zona Bahía de Banderas: Con sede en el municipio de **Bahía de Banderas, Nayarit**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Nayarit, exceptuando los siguientes: Acaponeta, Huajicori, Santiago Ixcuintla, Tecuala, Tuxpan, Rosamorada y Ruíz; y del estado de Jalisco, los siguientes municipios: Atengo, Atenguillo, Cabo Corrientes, Cuautla, Guachinango, Mascota, Mixtlán, Puerto Vallarta, Tomatlán, San Sebastián del Oeste y Talpa de Allende;

XXVI. Zona Altiplano: Con sede en el municipio de **San Luis Potosí, San Luis Potosí**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de San Luis Potosí, exceptuando los siguientes: Axtla de Terrazas, Aquismón, Ciudad Valles, Coxcatlán, Ebano, Huehuetlán, Matlapa, San Antonio, San Martín Chalchicuautla, San Vicente Tancuayalab, Tamazunchale, Tampacán, Tampamolón Corona, Tamuín, Tancanhuitz, Tanlajás, Tanquián de Escobedo y Xilitla; y del estado de Nuevo León, los siguientes municipios: Aramberri, Dr. Arroyo, Gral. Zaragoza y Mier y Noriega;

XXVII. Zona Gral. Luis Moya: Con sede en el municipio de **Zacatecas, Zacatecas**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Zacatecas; y del estado de Durango, los siguientes municipios: Mezquital, Nombre de Dios, Poanas, Súchil y Vicente Guerrero;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
18 de 46

XXVIII. Zona Gral. Francisco Villa: Con sede en el municipio de **Durango, Durango**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Durango, exceptuando los siguientes: General Simón Bolívar, Gómez Palacio, Lerdo, Mezquital, Nombre de Dios, Poanas, Santa Clara, San Juan de Guadalupe, Súchil, Tlahualilo y Vicente Guerrero;

XXIX. Zona Golfo-Norte: Con sede en el municipio de **Tampico, Tamaulipas**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Tamaulipas: Abasolo, Aldama, Altamira, Antiguo Morelos, Burgos, Bustamante, Casas, Ciudad Madero, Cruillas, El Mante, Gómez Farías, González, Güémez, Hidalgo, Jaumave, Jiménez, Llera, Mainero, Miquihuana, Nuevo Morelos, Ocampo, Padilla, Palmillas, San Carlos, San Nicolás, Soto la Marina, Tampico, Tula, Victoria, Villagrán y Xicoténcatl; del estado de San Luis Potosí, los siguientes municipios: Aquismón, Ciudad Valles, Ebano, San Vicente Tancuayalab, Tamuín y Tanlajás; y del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, los siguientes municipios: Naranjos Amatlán, Cerro Azul, Citlaltépetl, Chalma, Chiconamel, Chinampa de Gorostiza, Chontla, Ixcatepec, Ozuluama de Mascareñas, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Tamalin, Tamiagua, Tampico Alto, Tancoco, Tantima, Tantoyuca, Tempoal, Tepetzintla y El Higo;

XXX. Zona Nororiental: Con sede en el municipio de **Reynosa, Tamaulipas**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Tamaulipas: Camargo, Guerrero, Gustavo Díaz Ordaz, Matamoros, Méndez, Mier, Miguel Alemán, Nuevo Laredo, Reynosa, Río Bravo, San Fernando y Valle Hermoso; y del estado de Nuevo León, los siguientes municipios: Agualeguas, Los Aldamas, China, Dr. Coss, Gral. Bravo, Gral. Treviño, Los Herreras y Parás;

XXXI. Zona Metropolitana de Monterrey: Con sede en el municipio de **Monterrey, Nuevo León**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Nuevo León, exceptuando los siguientes: Agualeguas, Los Aldamas, Aramberri, China, Dr. Arroyo, Dr. Coss, Gral. Bravo, Gral. Treviño, Gral. Zaragoza, Los Herreras, Mier y Noriega y Parás; y del estado de Coahuila, los siguientes municipios: Acuña, Allende, Guerrero, Hidalgo, Jiménez, Juárez, Morelos, Nava, Piedras Negras, Sabinas, San Juan de Sabinas, Villa Unión y Zaragoza;

XXXII. Zona Metropolitana de Torreón: Con sede en el municipio de **Torreón, Coahuila de Zaragoza**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Coahuila de Zaragoza, exceptuando los siguientes: Acuña, Allende, Guerrero, Hidalgo, Jiménez, Juárez, Morelos, Nava, Piedras Negras, Sabinas, San Juan de Sabinas, Villa Unión y Zaragoza; y del estado de Durango, los siguientes municipios: General Simón Bolívar, Gómez Palacio, Lerdo, Santa Clara, San Juan de Guadalupe y Tlahualilo;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
19 de 46

XXXIII. Zona Pacífico: Con sede en el municipio de **Culiacán, Sinaloa**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Sinaloa; del estado de Sonora, los siguientes municipios: Álamos, Benito Juárez, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa; y del estado de Nayarit, los siguientes municipios: Acaponeta, Huajicori, Santiago Ixcuintla, Tecuala, Tuxpan, Rosamorada y Ruiz;

XXXIV. Zona Gral. Felipe Ángeles: Con sede en el municipio de **Chihuahua, Chihuahua**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Chihuahua, exceptuando los siguientes: Ahumada, Ascención, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Guadalupe, Gómez Farías, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes y Praxedis G. Guerrero;

XXXV. Zona Metropolitana de Ciudad Juárez: Con sede en el municipio de **Ciudad Juárez, Chihuahua**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del estado de Chihuahua: Ahumada, Ascención, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Guadalupe, Gómez Farías, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes y Praxedis G. Guerrero;

XXXVI. Zona Metropolitana de Hermosillo: Con sede en el municipio de **Hermosillo, Sonora**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Sonora, exceptuando los siguientes: Álamos, Benito Juárez, Etchojoa, General Plutarco Elías Calles, Huatabampo, Navojoa, Puerto Peñasco y San Luis Río Colorado;

XXXVII. Zona Metropolitana de Tijuana: Con sede en el municipio de **Tijuana, Baja California**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Baja California; y del estado de Sonora, los siguientes municipios: General Plutarco Elías Calles, Puerto Peñasco y San Luis Río Colorado, y

XXXVIII. Zona La Paz: Con sede en el municipio de **La Paz, Baja California Sur**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Baja California Sur.

Asimismo, el Procurador podrá establecer, adscribir y circunscribir territorialmente Unidades de Servicio, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, delegándoles las atribuciones que considere necesarias para su operación.



VI. Facultades de los Directores de Zona

De conformidad con lo establecido en los artículos 14 y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, los Directores de Zona tienen las siguientes facultades:

Artículo 14. Cada ODECO contará con un titular denominado Director de Zona, quien será nombrado y removido por el Procurador, el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los Jefes de Departamento de: Servicios, Educación y Telecomunicaciones; Verificación y Defensa de la Confianza, y Procedimiento Administrativo de Ejecución, además del personal que determine el Procurador.

Las ODECO ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley, el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento, el presente Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos que emanen de aquélla.

Artículo 15. Los Directores de Zona tienen las siguientes facultades:

- I. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas a los consumidores y a los proveedores, en el ámbito de su competencia, en relación con sus derechos y obligaciones;
- II. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores;
- III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;
- IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;
- V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 21 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;
- VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o para designar a algún árbitro independiente;
- VIII. Recibir la documentación de juicios arbitrales y remitirla para su sustanciación a la Dirección General de Procedimientos o a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, según corresponda;
- IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, y demás procedimientos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;
- X. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XI. Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;
- XII. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, requerimientos de pago, embargos, remates, enajenaciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y demás actos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;
- XIII. Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, y comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- XIV. Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 22 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- XV. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XVI. Hacer del conocimiento de los titulares de las Direcciones Generales mencionadas en el primer párrafo del artículo 19 del Reglamento, los asuntos que en el ámbito de su competencia, consideren que se encuentran en alguno de los supuestos señalados en el segundo párrafo de dicho artículo, a efecto de que puedan ser atraídos por ellos para su sustanciación y resolución;
- XVII. Promover y apoyar la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;
- XVIII. Asesorar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;
- XIX. Capacitar a las asociaciones y organizaciones de consumidores y evaluar el impacto de los proyectos educativos enfocados a la capacitación de los consumidores;
- XX. Recibir y tramitar para su revisión, modificación, registro, y cancelación, los contratos de adhesión, así como vigilar su cumplimiento y hacer a los interesados las notificaciones que correspondan;
- XXI. Recibir las solicitudes para el Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal y remitirlas a la Dirección General Jurídica Consultiva para su tramitación;
- XXII. Recibir los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
- XXIII. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
- XXIV. Ejercer las acciones colectivas, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica o de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, conforme a la materia de que se trate, en los términos del artículo 26 de la Ley;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
23 de 46

- XXV. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;
- XXVI. Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- XXVII. Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;
- XXVIII. Procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la ODECO;
- XXIX. Establecer módulos de atención a los consumidores;
- XXX. Implementar acciones de protección y educación al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XXXI. Administrar los recursos humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de sus programas y los de las Unidades de Servicio a su adscripción;
- XXXII. Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;
- XXXIII. Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;
- XXXIV. 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;
- XXXV. Llevar la contabilidad de la ODECO, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 24 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- XXXVI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las ODECO;
- XXXVII. Recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la ODECO y transmitirlos al Órgano Interno de Control;
- XXXVIII. Supervisar que sus subalternos cumplan los lineamientos y demás disposiciones aplicables en las ODECO;
- XXXIX. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las oficinas centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;
- XL. Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios o con el Subprocurador de Telecomunicaciones, conforme a la materia de que se trate, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o en cualquier otro medio de difusión;
- XLI. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emita con fundamento en las atribuciones que le correspondan;
- XLII. Coordinar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XLIII. Llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución en todas sus etapas, para hacer efectivos los créditos fiscales, previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, así como realizar todas las gestiones necesarias para realizar el cobro coactivo;
- XLIV. Proponer a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XLV. Orientar a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 25 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

XLVI. Recibir las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las casas de empeño relativas al Registro Público de Casas de Empeño, y remitirlas a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y

XLVII. Sustanciar y resolver los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas emitidas por el Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2021, El Director de Zona de manera exclusiva ejercerá las contenidas en las fracciones II, XVI, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVII, XXXVIII, XL, XLII, XLIV y XLVII.

En el caso de los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas que emita, recibirá la documentación correspondiente y resolverá acerca de su admisión, en su caso remitiendo las constancias a su superior jerárquico para la sustanciación del recurso.



VII. Facultades de los Departamentos

De conformidad con lo establecido en el artículo 16, fracción I del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, el Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones le corresponde el ejercicio de las siguientes facultades:

Artículo 16. El Director de Zona será el responsable del ejercicio de las facultades señaladas en el artículo previo; de manera exclusiva ejercerá las contenidas en las fracciones II, XVI, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVII, XXXVIII, XL, XLII, XLIV y XLVII. Con independencia de lo anterior, las demás podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:

I. Al Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, competará el ejercicio de las facultades indicadas en las fracciones I, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XV, XVII, XVIII, XIX, XX, XXII, XXVI, XXIX, XXXVI, XXXIX y XLVI del artículo 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, las cuales a continuación se describen:

I. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas a los consumidores y a los proveedores, en el ámbito de su competencia, en relación con sus derechos y obligaciones;

[...]

III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;

V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;

VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;

VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o para designar a algún árbitro independiente;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
27 de 46

VIII. Recibir la documentación de juicios arbitrales y remitirla para su sustanciación a la Dirección General de Procedimientos o a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, según corresponda;

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, y demás procedimientos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

X. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

XI. Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;

XII. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, requerimientos de pago, embargos, remates, enajenaciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y demás actos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

[...]

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

[...]

XVII. Promover y apoyar la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;

XVIII. Asesorar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;

XIX. Capacitar a las asociaciones y organizaciones de consumidores y evaluar el impacto de los proyectos educativos enfocados a la capacitación de los consumidores;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
28 de 46

XX. Recibir y tramitar para su revisión, modificación, registro, y cancelación, los contratos de adhesión, así como vigilar su cumplimiento y hacer a los interesados las notificaciones que correspondan;

[...]

XXII. Recibir los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;

[...]

XXVI. Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

[...]

XXIX. Establecer módulos de atención a los consumidores;

[...]

XXXVI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las ODECO;

[...]

XXXIX. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las oficinas centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;

[...]

XLVI. Recibir las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las casas de empeño relativas al Registro Público de Casas de Empeño, y remitirlas a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y

[...]



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
29 de 46

Para el caso específico de la fracción XLVI, dicha atribución será ejercida única y exclusivamente para la materia de servicios.

En el caso de los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas que emita, recibirá la documentación correspondiente y resolverá acerca de su admisión, en su caso remitiendo las constancias a su superior jerárquico para la sustanciación del recurso.

De la misma manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 16, fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza le corresponde el ejercicio de las siguientes facultades:

Artículo 16. El Director de Zona será el responsable del ejercicio de las facultades señaladas en el artículo previo; de manera exclusiva ejercerá las contenidas en las fracciones II, XVI, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVII, XXXVIII, XL, XLII, XLIV y XLVII. Con independencia de lo anterior, las demás podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:

II. Al Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza corresponderá el ejercicio de las atribuciones mencionadas en las fracciones IV, IX, X, XII, XIII, XIV, XV, XXII, XXXVI y XXXIX del artículo 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, las cuales a continuación se describen:

[...]

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;

[...]

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, y demás procedimientos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

X. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
30 de 46

[...]

XII. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, requerimientos de pago, embargos, remates, enajenaciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y demás actos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

XIII. Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, y comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

XIV. Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;

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

[...]

XXII. Recibir los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;

[...]

XXXVI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las ODECO;

[...]

XXXIX. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las oficinas centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;

[...]



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 31 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

Para el caso específico de las fracciones XIII y XIV, dichas atribuciones también serán ejercidas para la verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones.

En el caso de los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas que emita, recibirá la documentación correspondiente y resolverá acerca de su admisión, en su caso remitiendo las constancias a su superior jerárquico para la sustanciación del recurso.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 16, fracción III** del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, el Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución le corresponde el ejercicio de las siguientes facultades:

III. Al Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones IV, X, XI, XII, XV, XXXVI, XXXIX, XLI, XLIII y XLV del artículo 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, las cuales a continuación se describen:

[...]

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;

[...]

X. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

XI. Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;

XII. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, requerimientos de pago, embargos, remates, enajenaciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y demás actos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
32 de 46

[...]

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

[...]

XXXVI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las ODECO;

[...]

XXXIX. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las oficinas centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;

[...]

XLI. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emita con fundamento en las atribuciones que le correspondan;

[...]

XLIII. Llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución en todas sus etapas, para hacer efectivos los créditos fiscales, previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, así como realizar todas las gestiones necesarias para realizar el cobro coactivo;

[...]

XLV. Orientar a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

En el caso de los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas que emita, recibirá la documentación correspondiente y resolverá acerca de su admisión, en su caso remitiendo las constancias a su superior jerárquico para la sustanciación del recurso.



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor

Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
33 de 46

VIII. Estructura autorizada vigente

Director de Zona

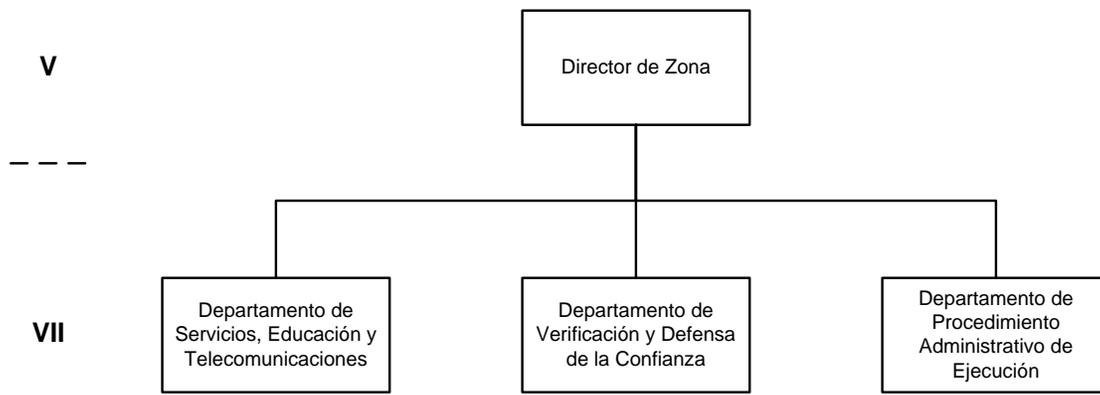
Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones

Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza

Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución



IX. Organigrama



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

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



X. Objetivo y funciones por nivel de mando

Director de Zona

Objetivo

Promover y proteger los derechos del consumidor en las relaciones de consumo; generar una cultura de consumo responsable; proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo; en un territorio determinado, con el propósito de procurar la equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.

Funciones

1. Coordinar y Supervisar el correcto funcionamiento de la Oficina de Defensa del Consumidor a su cargo;
2. Coordinar la implementación de los programas y lineamientos de Verificación y Defensa de la Confianza expedidos, que se llevarán a cabo en las Oficinas de Defensa del Consumidor y dar seguimiento para su supervisión, evaluación del su cumplimiento y la evaluación del desempeño del personal que realice las actividades de verificación;
3. Coordinar la implementación de los programas y lineamientos de monitoreo de combustibles y dar seguimiento para su supervisión;
4. Solicitar a través de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, la expedición de credenciales, a los servidores públicos de la Procuraduría en Oficinas de Defensa del Consumidor, que realicen funciones de verificación, por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la confianza y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, según corresponda;
5. Coordinar la implementación de los lineamientos expedidos, para la participación de las Oficinas de Defensa del Consumidor en la realización de investigaciones, estudios, y análisis sobre la calidad de productos en el ámbito regional;
6. Solicitar a través de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, que la Dirección General Jurídica Consultiva, atienda y resuelva, las consultas jurídicas que le presenten las Oficinas de Defensa del Consumidor, sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteadas por terceros;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
36 de 46

7. Coordinar la implementación de los programas, criterios, lineamientos y procedimientos de operación de las Oficinas de Defensa del Consumidor, expedidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y dar seguimiento para su supervisión, evaluación del su cumplimiento y la evaluación del desempeño del personal que realice las actividades correspondientes;
8. Solicitar a través de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, como su enlace y vínculo permanente, el apoyo en sus requerimientos a las Unidades Administrativas Centrales, para el mejor desarrollo de sus actividades;
9. Dar seguimiento, evaluar e Informar oportunamente al Procurador, a través de la DGODECO, de los resultados de las acciones, metas e indicadores derivados de los programas y proyectos a su cargo;
10. Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones;
11. Conducir la representación individual o grupal de los consumidores ante instancias jurisdiccionales, así como entidades u organismos públicos o privados;
12. Corroborar que las reclamaciones de la población consumidora sigan su cauce de acuerdo con los procedimientos establecidos;
13. Emitir los requerimientos o solicitudes de información a proveedores o autoridades, respectivamente, que se estime necesaria para la sustanciación de los procedimientos administrativos a cargo de la ODECO;
14. Firmar las resoluciones y acuerdos de trámite que deban recaer dentro de los procedimientos administrativos iniciados en la ODECO a su cargo;
15. Sustanciar los expedientes relativos a los procedimientos administrativos iniciados en ejercicio de sus atribuciones y suscribir las resoluciones que recaigan a los mismos;
16. Recibir consignaciones en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, de conformidad con la normatividad establecida;
17. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor

Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
37 de 46

18. Suscribir las órdenes de verificación o de vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia;
19. Suscribir órdenes de verificación y de vigilancia, así como dictaminar y calificar actas de verificación;
20. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
21. Promover y apoyar la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;
22. Resolver las solicitudes de asesoría que presenten las asociaciones y organizaciones de consumidores;
23. Vigilar la implementación de las acciones de capacitación a asociaciones y organizaciones de consumidores;
24. Recibir y tramitar para su registro los contratos de adhesión y ordenar la práctica de las notificaciones que correspondan a los interesados;
25. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
26. Supervisar la ejecución de estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
27. Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;
28. Administrar los recursos humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de sus programas;
29. Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;
30. Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual Específico de Organización para Oficinas de Defensa del Consumidor

Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
38 de 46

31. Llevar la contabilidad de la Oficina de Defensa del Consumidor, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal;
32. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Oficina de Defensa del Consumidor;
33. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
34. Asegurar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Programa Anual de Trabajo y remitir los informes acerca de los avances en la ejecución del mismo;
35. Dar cumplimiento a las resoluciones dictaminadas por el Órgano Interno de Control a través de la integración de los instrumentos y/o mecanismos correspondientes en el ámbito de su competencia, y
36. Fomentar y cumplir el Código de Conducta de Profeco, desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las demás que asigne su superior jerárquico.



Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones

Objetivo

Procurar acciones de solución entre consumidores y proveedores a través de procedimientos conciliatorios, así como recibir y tramitar el registro de contratos de adhesión, con la finalidad de brindar protección al consumidor.

Proporcionar estos servicios para el consumidor de Telecomunicaciones.

Diseñar, desarrollar e implantar programas educativos entre los consumidores mediante la promoción asesoramiento y capacitación, con la finalidad de establecer un enfoque preventivo de consumo.

Funciones

1. Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones;
2. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores;
3. Supervisar que el personal que realice funciones de receptor de quejas desempeñe sus labores con apego a los documentos normativos y redacte debidamente los campos en los formatos que se implementen;
4. Formular los requerimientos a los proveedores o las solicitudes a las autoridades, que estime pertinentes para obtener información suficiente y necesaria para la sustanciación de los procedimientos administrativos;
5. Vigilar que se lleven a cabo las fases de los procedimientos conciliatorios iniciados en la ODECO;
6. Participar en la celebración de convenios conciliatorios celebrados entre consumidores y los proveedores y corroborar su cumplimiento;
7. Supervisar que al concluir el procedimiento conciliatorio el personal a su cargo formule el exhorto a las partes para optar por el procedimiento arbitral;



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 40 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

8. Canalizar la documentación de juicios arbitrales que se reciba en la ODECO, a la Dirección General de Procedimientos o a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, según corresponda;
9. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley;
10. Emitir las resoluciones y autos de trámite que deban recaer dentro de la sustanciación de procedimientos administrativos a su cargo;
11. Suscribir los actos administrativos que ordenen la imposición de medidas precautorias, así como aquéllos en que se determinen medidas de apremio o sanciones en contra de los proveedores, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor;
12. Recibir consignaciones en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, de conformidad con la normatividad establecida;
13. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
14. Recibir y tramitar para su registro los contratos de adhesión y notificar a los interesados las modificaciones que deberán realizar al modelo de contrato presentado o en su caso, la inscripción del mismo en el Registro Público de Contratos de Adhesión, y vigilar su cumplimiento;
15. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
16. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo del Departamento;
17. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las unidades centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;
18. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquico;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
41 de 46

19. Recopilar, analizar e integrar la información de los indicadores estratégicos y de gestión correspondientes;
20. Mantener permanentemente informado al Director de Zona de las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
21. Dar cumplimiento a las resoluciones dictaminadas por el Órgano Interno de Control a través de la integración de los instrumentos y/o mecanismos correspondientes en el ámbito de su competencia;
22. Garantizar que se promueva la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;
23. Proponer el contenido de las respuestas a las solicitudes de asesoría que presenten las asociaciones y organizaciones de consumidores;
24. Llevar a cabo las acciones de capacitación destinadas a las asociaciones y organizaciones de consumidores, y
25. Fomentar y cumplir el Código de Conducta de Profeco, desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las demás que asigne su superior jerárquico.



Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo

Aplicar normas, lineamientos y metodologías para la sustanciación de procedimientos por infracciones a la ley, en el beneficio de las relaciones de consumo establecidas entre consumidores y proveedores.

Proporcionar estos servicios de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones.

Funciones

1. Formular requerimientos a proveedores o solicitudes a las autoridades, para obtener la información que estime necesaria para la sustanciación de sus procedimientos administrativos;
2. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley;
3. Emitir las resoluciones y autos de trámite que deban recaer dentro de la sustanciación de Procedimientos por Infracciones a la Ley a su cargo;
4. Suscribir los actos administrativos que ordenen la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad y vigilar su cumplimiento;
5. Ordenar la verificación o vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;
6. Suscribir órdenes de verificación y de vigilancia, así como dictaminar y calificar actas de verificación;
7. Suscribir los actos administrativos que ordenen la imposición de medidas precautorias, así como aquéllos en que se determinen medidas de apremio o sanciones en contra de los proveedores, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
43 de 46

8. Recibir los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones y remitirlos a su superior jerárquico para su substanciación;
9. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo del Departamento;
10. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las unidades centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;
11. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
12. Recopilar, analizar e integrar la información de los indicadores estratégicos y de gestión correspondientes;
13. Mantener permanentemente informado al Director de Zona de las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
14. Dar cumplimiento a las resoluciones dictaminadas por el Órgano Interno de Control a través de la integración de los instrumentos y/o mecanismos correspondientes en el ámbito de su competencia;
15. Fomentar y cumplir el Código de Conducta de Profeco;
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
17. Las demás que asigne su superior jerárquico.



Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución

Objetivo

Proteger los derechos de las y los consumidores mediante el control y ejecución de las sanciones impuestas por los diversos Departamentos que integran las Oficinas de Defensa del Consumidor o por el Director de Zona.

Funciones

1. Establecer los mecanismos de control de las medidas de apremio y sanciones impuestas a proveedores derivado de los procedimientos desarrollados en los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones; y de Verificación y Defensa de la Confianza;
2. Desarrollar las acciones necesarias para la correcta sustanciación de las etapas del Procedimiento Administrativo de Ejecución, de acuerdo con los manuales y lineamientos que se expidan al respecto;
3. Brindar la asesoría que soliciten los particulares en relación con el pago de las multas impuestas;
4. Implementar las acciones de cobro persuasivo de las multas impuestas en la Oficina de Defensa del Consumidor;
5. Recibir consignaciones en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, de conformidad con la normatividad establecida;
6. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;
7. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
8. Suscribir los actos administrativos que ordenen la imposición de medidas precautorias, así como aquéllos en que se determinen medidas de apremio o sanciones en contra de los proveedores, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor;



Codificación:
MO-ODC-130

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2021

Página:
45 de 46

9. Elaborar los proyectos de resoluciones de los recursos de revisión presentados en contra de actos de los Jefes de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones; y de Verificación y Defensa de la Confianza, así como el seguimiento a su cumplimiento;
10. Enviar los recursos de revisión, expediente administrativo y el proyecto de resolución o acuerdo, al Superior jerárquico (Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor) en los casos que se recurran actos de la/el Director de Zona;
11. Rendir los informes respectivos a las y los Directores de Zona;
12. Rendir los informes respectivos mensuales a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
13. Enviar a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos las demandas de Juicios de Nulidad que les sean notificadas en los plazos que se establezcan conjuntamente con las constancias para defenderlos, ello por vía electrónica y valija institucional;
14. Enviar a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos las copias certificadas de expedientes que ésta solicite;
15. Dar seguimiento al cumplimiento de sentencias y envío de constancias que lo acrediten a la a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
16. Fungir como enlace con las Juntas de Conciliación y Arbitraje, así como con los órganos jurisdiccionales Federales (a solicitud de la a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos) para la revisión de expedientes y su seguimiento;
17. Elaborar los proyectos de convenios y contratos y su autorización por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y Jurídico Consultivo;
18. Llevar el seguimiento a la autorización de convenios y contratos;
19. Apoyar al Director de Zona para la presentación y seguimiento de denuncias penales, acreditación de propiedad y solicitud de la devolución de bienes recuperados;



Codificación: MO-ODC-130	Versión: 04	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2021	Página: 46 de 46
------------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

20. Llevar a cabo la redacción de Informes Previos y Justificados;
21. Coordinarse con la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos en el caso de aquellos asuntos en los cuales la Procuraduría u otra unidad administrativa de oficinas centrales sea también parte de la misma;
22. Dar cumplimiento a las resoluciones dictaminadas por el Órgano Interno de Control a través de la integración de los instrumentos y/o mecanismos correspondientes en el ámbito de su competencia, y
23. Fomentar y cumplir el Código de Conducta de Profeco, desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las demás que asigne el jefe jerárquico.