PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios

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

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Erika Castillo Escobedo Directora de Enlace de Información	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Vo. Bo.:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
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	8 de noviembre de 2007	Elaboración derivada de la “aprobación y registro” de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007).
01	8 de julio de 2010	Actualización derivada de la actualización del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 14/12/2009) y de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Institución con vigencia al 01 de septiembre de 2009, en cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria 2010 del Comeri; en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Segunda Sesión Ordinaria del 2010 (08-07-2010).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
02	18 de septiembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones y atribuciones de las áreas sustantivas de la Subprocuraduría de Servicios. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).
02 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.
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).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Objetivo..... 6

III. Glosario 7

IV. Marco Jurídico 13

V. Facultades de la Subprocuraduría de Servicios 24

VI. Atribuciones de la Dirección de Área y de la Coordinación Administrativa adscritas a la SS 30

VII. Misión, Visión y Objetivo..... 33

VIII. Estructura autorizada vigente 34

IX. Organigrama..... 35

X. Objetivo y Funciones por nivel de mando 36

I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios (SS) está basado en su estructura orgánica autorizada, y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y comunicación.

La SS realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir al logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales. Derivado de las líneas de acción que establece el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, la SS, se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que se apegue a la realidad institucional.

Este Manual es de observancia general para el personal adscrito a la SS, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, a efecto de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso enfocado al cumplimiento de los objetivos de su área.

Asimismo, representa un medio para familiarizarse con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar y delimitar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen, evitando la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señale la alta dirección.

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.

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

II. Objetivo

Contar con un documento que contenga información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Subprocuraduría de Servicios, 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

Acuerdo. Decisión tomada en común por dos o más personas, o por una junta, asamblea o tribunal, con la finalidad de producir efectos jurídicos.

Alegato. Es el acto procesal por el cual el presunto infractor expresa dentro del procedimiento por infracciones a la ley, los argumentos por los cuales considera que ha desvirtuado la presunción de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Apercibimiento. Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (Art. 10 RLFPC).

Arbitraje. Procedimiento mediante el cual Profeco podrá actuar como árbitro entre la población consumidora y las y los proveedores cuando los interesados así lo designen, observado los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes, buscando resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la vía y forma de hacerlos valer, incluyendo la solución de consultas.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando a las partes y tomando en consideración las constancias del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

Billetes de depósito. Documento expedido por el Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, (Banco del Bienestar), utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación.

Casas de Empeño. Los proveedores personas físicas o sociedades mercantiles no reguladas por leyes y autoridades financieras que de forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaría.

Comercio electrónico. Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de un sistema de información digital.

Comportamiento comercial. Información de un proveedor que contiene, de manera enunciativa mas no limitativa, el número de quejas presentadas en su contra, el estado procesal de las mismas, los principales motivos de reclamación, así como el porcentaje de conciliación en un periodo determinado, con la finalidad de conocer su actividad y prácticas comerciales.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por la o el consumidor.

Constancia de Inscripción. Documento donde se establecen los datos únicos e intransferibles que la Procuraduría Federal del Consumidor otorga a la o el proveedor, para identificar los registros de las casas de empeño y sus sucursales en el Registro Público de Casas de Empeño.

Consumidor. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley (Art. 2 de la LFPC).

Contratos de adhesión. Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Contrato de adhesión modelo Profeco (Tipo). Es el modelo de contrato que podrá ser publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; o que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición de la/el proveedor puede ser adoptado por éste; o que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial o industrial y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria.

El cual cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), las disposiciones de la LTOSF, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y demás ordenamientos aplicables.

Contrato de adhesión (No Tipo). Es el documento presentado por el proveedor sin que la Procuraduría Federal del Consumidor haya participado en su elaboración y en el cual ésta solo se ceñirá al análisis de su contenido, para que cumpla con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), las disposiciones de la LTOSF, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y demás ordenamientos aplicables.

Convenio. Es el acuerdo de dos o más voluntades para crear, modificar, transferir o extinguir derechos u obligaciones.

Convenio institucional. Instrumento jurídico por medio del cual se acuerdan acciones de colaboración entre Profeco y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como proveedores, organismos o instituciones privadas; con el propósito de lograr mejores alternativas de protección para la población consumidora.

Dictamen. Documento emitido por Profeco, en el que determina el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor de la población consumidora.

Director de Zona. El titular de la Oficina de Defensa del Consumidor.

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.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios, entre otros. Incluye la orientación a la población consumidora mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que se plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

Laudo. Resolución emitida por Profeco, en su calidad de árbitro designado por las partes, a través de la cual resuelve la controversia que le fue planteada.

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

Manual Específico de Organización. Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas, 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 Unidad Administrativa.

Medidas de apremio. Aquélla que Profeco impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como los convenios celebrados (Art. 7 del RLFPC).

Mercadotecnia directa. Nombrada también mercadotecnia de bases de datos, tiene como estrategia principal el envío personalizado de publicidad a individuos que cubren el perfil del posible comprador.

Multa. Obligación pecuniaria que impone Profeco para hacer cumplir coactivamente tanto los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como para hacer cumplir coactivamente los convenios ante ella celebrados a fin de reprimir o castigar infracciones a la LFPC.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación de carácter obligatorio que establece las características o especificaciones de información comercial que deben de observar las/los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Normatividad Mexicana (NMX). Aquella regulación técnica expedida por la Secretaría de Economía cuya aplicación es voluntaria y que permite establecer especificaciones de calidad sobre procesos, productos, servicios, métodos de prueba, competencias, además de coadyuvar en la orientación del consumidor.

Notificación. Acto por el que, con las formalidades legales, se comunica a las partes o a un tercero, un acto procesal, acuerdo o resolución administrativa.

ODECO. Oficina de Defensa del Consumidor

Prevención. Resolución que se emite por escrito y por una sola vez a efecto de solicitar documentación o información faltante, para la integración del expediente.

Procedimiento. Es el conjunto de actos administrativos, concatenados entre sí, que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de un acuerdo o una resolución administrativa.

Procedimiento administrativo. Conjunto de actos regulados por la LFPC y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho en materia administrativa.

Programa de módulos de temporada. Aquel que se implementa a nivel nacional en diversas temporadas del año en las cuales se incrementa la adquisición de bienes y contratación de servicios -vacaciones, cuaresma, regreso a clases-, y tiene por objeto asesorar a la población consumidora y proteger los derechos e intereses de la misma.

Proveedor. La persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. (Art. 2 de la LFPC).

Prueba. Todo aquello que sirve para confirmar la veracidad de una declaración o la existencia de un hecho.

Publicidad. Conjunto de técnicas y métodos de carácter informativo y educativo, utilizando los distintos medios de difusión - cine, radio, prensa, televisión, Internet, entre otros - sirve para crear, aumentar o mantener la demanda sobre un producto o servicio.

Publicidad engañosa. Es aquella que refiere características o información de los bienes, productos o servicios, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Queja. Reclamación que la población consumidora presenta de manera individual o grupal con base en la LFPC, la cual podrá presentarse de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. (Art. 99 de la LFPC).

Recurso de revisión. Es el medio de defensa optativo que se puede interponer en contra de las resoluciones definitivas dictadas por Profeco. (Art.135 de la LFPC).

Resolución. Es la declaración unilateral de voluntad producida por la autoridad administrativa, que crea, modifica, transmite o extingue derechos y obligaciones.

Resolución administrativa. Es la determinación final dentro de un procedimiento por infracciones a la ley, que emite Profeco a través de sus órganos competentes, en donde se establece si la conducta del proveedor infringió o no algún precepto de la LFPC.

Sanción. Son las impuestas cuando se infringe la LFPC, y pueden consistir en multas, clausura, arresto administrativo y prohibición de la comercialización de bienes o productos.

Sustanciación. Llevar a cabo el procedimiento, seguirlo en sus diferentes etapas y trámites.

IV. Marco Jurídico

La Subprocuraduría de Servicios está sustentada 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 Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- 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 Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 13-08-2020.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley de Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 06-11-2020.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
  DOF 15-06-2007 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
  DOF 15-01-2002 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
  DOF 31-12-2004 y su última reforma publicada DOF 12-06-2009.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
  DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley General de Turismo.
  DOF el 17-06-2009 y su última reforma publicada DOF 31-07-2019.

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

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

- Ley de Aviación Civil.
  DOF 12-05-1995 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

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

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

- Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana.
  DOF 20/01/2020.

- Ley de los Derechos de la Personas Adultas Mayores.
  DOF 25/06/2002 y su última reforma publicada DOF 20/05/2021.

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
  DOF 11-06-2003 y su última reforma publicada 20-05-2021.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018.

- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
  DOF 04/12/2014 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
  DOF 30-05-2011 y su última reforma publicada DOF 12-07-2018.

- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
  DOF 28-12-1963 y su última reforma publicada DOF 01-05-2019.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  24-07-2019.

- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal.
  DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada en el DOF el 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 en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 03 y 31 de agosto 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.

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.

- 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.

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF 12-07-2019.

- 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 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 aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF 24-06-2020.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifican los siguientes acuerdos: Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican; y Acuerdo por el que se reforma el Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican publicado el 20 de marzo de 2020, publicados el 20 de marzo y 1 de abril del presente año, respectivamente.
  DOF 28-04-2020.

- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para Realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 27-01-2010.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
  DOF 21-12-2009.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
  DOF 11-11-2013.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.
  DOF 19-10-2009.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad.
  DOF 24-07-2012.

- 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 la Procuraduría Federal del Consumidor da a conocer el modelo de contrato de adhesión de mutuo con interés y garantía prendaria (préstamo), para casas de empeño.
  DOF 13-03-2018.

- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores y su última modificación.
  DOF 27-01-2012.

- Acuerdo por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
  DOF 24-11-2004.

- Acuerdo por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
  DOF 25-05-2010.

- Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007.
  DOF 27-01-2012.

- Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil veintiuno, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-2020.

- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
  DOF 13-12-2010.

- Acuerdo A/001/2014 por el que se deja sin efectos la Circular OP/002/2013 por la que se dan a conocer los principios para condonar, reducir o conmutar las sanciones impuestas por los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 04-06-2014.

- Acuerdo por el que se modifica el artículo 2 de las Disposiciones de Carácter General a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las Entidades Comerciales, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2008.
  DOF 27-12-2018.

- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
  DOF 26-06-2003.

- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
  DOF 10-03-1992.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.
  DOF 17-01-2002.

- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.
  DOF 19-04-2005.

- 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 última reforma 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, publicadas el 27 de mayo.
  DOF 6-04-2011.

- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
  DOF 27-04- 2005.

- Acuerdo por el que se establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan.
  DOF 3-06-2016.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la operación de casas de empeño durante la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), publicado el 4 de mayo de 2020.
  DOF 13-05-2020.

- Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las atribuciones que se indican.
  DOF 30-10-2020.

- 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 listado de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño 2020.
  DOF 08-09-2020.

- 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 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 dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco.
  DOF 26-02-2021.

- Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico
  DOF 26-02-2021.

- 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.

Circulares y oficios

- Circular relativa a los descuentos del 25% y 50% que deberán otorgar los prestadores de servicios ferroviarios de pasajeros y autotransporte federal de pasajeros, a maestros y estudiantes, respectivamente, que utilicen sus servicios en los periodos vacacionales aprobados por la Secretaría de Educación Pública en el ciclo lectivo 2013-2014.
  DOF 01-08-2013.

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

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

Documentos Normativos Administrativos

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

Otras Disposiciones

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales.
  DOF 27-05-2008.

- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores, publicado el 10 de marzo de 2006.
  DOF 24-03-2006.

- NMX-COE-001-SCFI-2018, Comercio Electrónico-Disposiciones a las que se sujetarán aquellas personas que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios.

  Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. DOF 15-04-2016.

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

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión con Registro Obligatorio

- NOM-029-SCFI-2010.
  Prácticas comerciales- Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.
  DOF 17-05-2010.

- NOM-036-SCFI-2016.
  Prácticas comerciales, requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios.
  DOF 05-01-2017.

- NOM-071-SCFI-2008.
  Prácticas comerciales- Atención médica por cobro directo.
  DOF 10-12-2008.

- NOM-117-SCFI-2005.
  Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida.
  DOF 17-01-2006.

- NOM-122-SCFI-2010.
  Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados.
  DOF 03-05-2010.

- NOM-135-SCFI-2006.
  Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción.
  DOF 28-06-2006.

- NOM-148-SCFI-2008.
  Prácticas comerciales- Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento.
  DOF 13-08-2008.

- NOM-154-SCFI-2005.
  Equipos contra incendios-extintores-servicios de mantenimiento y recarga.
  DOF 26-12-2005.

- NOM-160-SCFI-2014.
  Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.
  DOF 02-09-2014.

- NOM-174-SCFI-2007.
  Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general (Esta norma contempla algunos contratos de registro obligatorio).
  DOF 01-11-2007.

- NOM-179-SCFI-2007.
  Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.
  DOF 01-11-2007.

- NOM-184-SCFI-2012.
  Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.
  DOF 24-08-2012.

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión de Registro Voluntario

- NOM-010-TUR-2001.
  De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios turistas. (Se cancela la NOM-010-TUR-1999).
  DOF 02-01-2002.

- NOM-174-SCFI-2007.
  Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general (Esta norma contempla algunos contratos de registro voluntario).
  DOF 01-11-2007.

V. Facultades de la Subprocuraduría de Servicios

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 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 Subprocurador de Servicios tiene las siguientes facultades dentro del ámbito de su respectiva competencia:

Artículo 10. Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, tienen las siguientes facultades:

I. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción, y supervisar que las operaciones que se efectúen en las ODECO, correspondientes a su competencia, se lleven a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos aplicables;

II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;

III. Coordinar sus acciones con las otras Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, para el mejor desarrollo de las facultades que les han sido conferidas;

IV. Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;

V. Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;

VI. Intervenir en la elaboración de anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos y en aquéllos que les encomiende el Procurador;

VII. Proponer al Procurador, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquéllas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;

VIII. Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;

IX. Promover la coordinación, colaboración y concertación de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley, así como celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;

X. Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus facultades;

XI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos que se encuentren en los archivos de las unidades administrativas bajo su adscripción;

XII. Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Procuraduría y, en su caso, participar en su desarrollo;

XIII. 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;

XIV. Proponer al Coordinador General de Administración los precios y tarifas de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción y, en su caso, su actualización;

XV. Someter a la aprobación del Procurador nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado y promover su aplicación;

XVI. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, cuando lo considere pertinente, publicar en cualquier medio dicho requerimiento;

XVII. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

XVIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que, con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

XIX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 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 Subprocurador de Servicios tiene además de las facultades señaladas en el artículo 10 del Reglamento las siguientes:

Artículo 11. Los Subprocuradores tienen, en el ámbito de sus respectivas competencias, además de las facultades señaladas en el artículo anterior, las siguientes:

I. Conocer y analizar, en la materia de su competencia, los hechos que pudieran situarse en los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda respecto de este último artículo a la Subprocuraduría Jurídica y a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

II. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información que le sea necesaria para ejercer las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

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

IV. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que les correspondan en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos que expida la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

V. Condonar, reducir o conmutar las multas impuestas por autoridades de la Procuraduría, lo anterior, conforme a lo dispuesto en la fracción VII del artículo 27 y demás aplicables de la Ley y, en los criterios que determine el Procurador, referidos en la fracción V del artículo 9 del presente Reglamento;

VI. Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de actividades y programas gubernamentales que tengan por objeto lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;

VII. Resolver los recursos interpuestos en contra de actos y resoluciones definitivas, emitidos por los servidores públicos subalternos directos;

VIII. Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador;

IX. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, y

X. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos y recursos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos.

De la misma manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 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 Subprocurador de Servicios tiene las siguientes facultades específicas:

Artículo 12. El Subprocurador de Servicios tiene las siguientes facultades:

I. Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, de arbitraje y de infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

II. Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos que deriven de ordenamientos legales diferentes a la Ley, que sean de competencia de la Procuraduría, dentro de las atribuciones de las unidades administrativas que se le adscriban;

III. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, suspensión del uso y cancelación de los modelos de contratos de adhesión y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley y en otros ordenamientos legales aplicables;

IV. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación, actualización y denuncias, relacionadas con el registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;

V. Monitorear y evaluar la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de aquélla que viole las disposiciones de la ley y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;

VI. Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

VII. Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley;

VIII. Resolver y emitir laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos;

IX. Vigilar que las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se realicen en los términos del Capítulo VIII BIS de la Ley;

X. Publicar en el sitio web de la Procuraduría la lista de los proveedores que hayan inscrito su contrato de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión;

XI. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar el Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, conforme a lo previsto en la Ley, la Ley de Aviación Civil y el Capítulo IX del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y

XII. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, así como ordenar y difundir llamados a revisión de bienes o productos cuando presenten defectos o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, cuando los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría y, dar a conocer las alertas y llamados a revisión que, en su caso, emitan otras autoridades.

VI. Atribuciones de la Dirección de Área y de la Coordinación Administrativa adscritas a la SS

De conformidad con lo establecido en el artículo 34 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 Dirección de Enlace de Información tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 34. La Dirección de Enlace de Información, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar y asesorar el desempeño de reuniones y eventos de la Subprocuraduría de Servicios, con la finalidad de cumplir con las estrategias;

II. Organizar y controlar la agenda del titular de la Subprocuraduría, a fin de programar las actividades a realizar y establecer los horarios para estar en posibilidad de cumplir con los compromisos y funciones del área;

III. Coordinar el diseño de la atención y canalización de las peticiones de audiencia de la Subprocuraduría de Servicios, con la finalidad de registrar y llevar un control para el análisis de la problemática y proponer soluciones para su atención;

IV. Coordinar la integración de los indicadores de la Subprocuraduría de Servicios;

V. Recibir la información necesaria para integrar el acuerdo del titular de la Subprocuraduría de Servicios con el titular de la Procuraduría, con el propósito de que los titulares de las Direcciones Generales proporcionen la información requerida;

VI. Fungir como enlace de transparencia de la Subprocuraduría de Servicios ante la Unidad de Transparencia de la Procuraduría;

VII. Gestionar la atención oportuna de las solicitudes de información en materia de transparencia;

VIII. Gestionar la atención de los recursos de revisión en materia de transparencia;

IX. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia, y

X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Por su parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 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 Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Servicios tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 35. La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Servicios, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Servicios y los de las unidades a su adscripción;

II. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;

III. Notificar al titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, previa autorización del titular de la Subprocuraduría de Servicios, sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable y bancaria correspondiente;

IV. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Servicios;

V. Ejercer, previa autorización del titular de la Subprocuraduría de Servicios, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;

VI. Recopilar y presentar ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;

VII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;

VIII. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

IX. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Servicios, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;

X. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Servicios, así como realizar los demás trámites inherentes;

XI. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Servicios;

XII. Gestionar, ante la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Servicios;

XIII. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Servicios;

XIV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos, las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

XVI. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

XVII. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Subprocuraduría de Servicios;

XVIII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Servicios;

XIX. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por su superior jerárquico;

XX. Atender los requerimientos de información en relación a las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, y

XXI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VII. Misión, Visión y Objetivo

Misión

Promover y proteger los derechos de los consumidores, generando e implementando mecanismos normativos que permitan relaciones de consumo equitativas mediante la atención y solución de las diferencias entre estos, con la finalidad de impulsar la legalidad y certeza en los derechos de la población consumidora.

Visión

Ser un área de atención, representación y solución eficiente y eficaz de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores, con la finalidad de combatir prácticas comerciales abusivas y así prevenir y salvaguardar posibles afectaciones a los derechos de la población consumidora.

Objetivos

- Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos conciliación, de arbitraje y de infracciones a la ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban.
- Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la ley.
- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, suspensión del uso, y cancelación de los modelos de contratos de adhesión y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstas en la ley y otros ordenamientos legales aplicables.
- Monitorear y evaluar la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de aquella que viole las disposiciones de la ley y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Profeco, así como aplicar las sanciones correspondientes.
- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación, actualización, y denuncias relacionadas con el registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

VIII. Estructura autorizada vigente

Subprocuraduría de Servicios

Coordinación Administrativa

Dirección de Enlace de Información

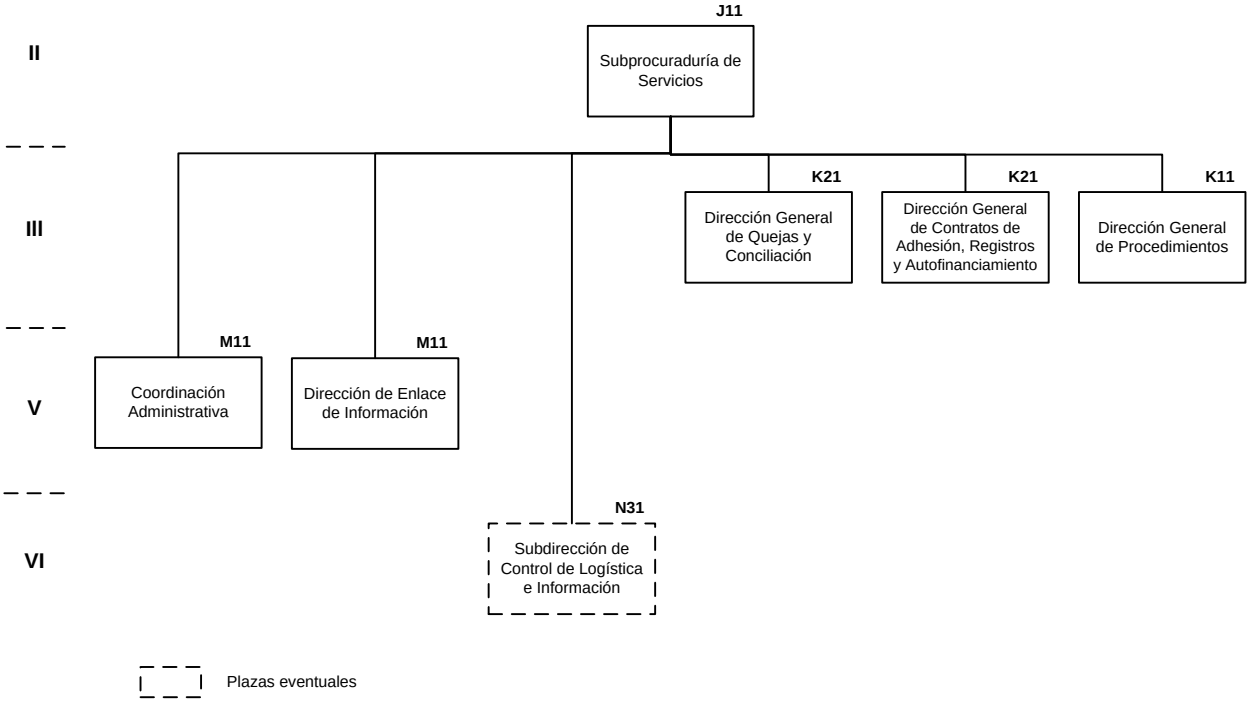
Subdirección de Control de Logística e Información

Dirección General de Quejas y Conciliación

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Dirección General de Procedimientos

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

Subprocuraduría de Servicios

Objetivo

Procurar la solución de las diferencias entre la población consumidora y proveedores, vigilar, coordinar, instrumentar y controlar los procedimientos conciliatorios, por infracciones a la LFPC, arbitral, comercio electrónico y publicidad engañosa, así como los relativos al registro y cancelación de contratos de adhesión de sectores de alto impacto; con la finalidad de impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Determinar la solución de las controversias entre la población consumidora y los proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la LFPC, con la finalidad de generar confianza en las relaciones de consumo;

2. Coordinar y aprobar las propuestas de normatividad para aplicación en los procedimientos de su competencia y de las Unidades Administrativas adscritas a su cargo, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica;

3. Coordinar los procedimientos conciliatorios, por infracciones a la LFPC y arbitral dentro de la competencia de la Unidades Administrativas para establecer mejoras en su ejecución;

4. Coordinar con el titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento la atención a los trámites y procedimientos en materia de contratos de adhesión y estados de cuenta;

5. Establecer y coordinar el funcionamiento, trámites y procedimientos relativos al registro público de consumidores que no deseen que sus datos personales sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios;

6. Dictar las medidas necesarias para la realización de monitoreos de publicidad de bienes, productos y servicios difundida por cualquier medio de comunicación o electrónico y, en su caso, ordenar las sanciones correspondientes;

7. Acordar y firmar convenios, contratos, acuerdos y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, previo acuerdo de la/él titular de la PROFECO y dictamen de la/el Titular de la Subprocuraduría Jurídica, con los proveedores, instituciones y organizaciones del sector público, social y privado, a fin de proteger los derechos de la población consumidora;

8. Coordinar la resolución y emisión de laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a las/los servidores públicos para salvaguardar los derechos de la población consumidora;

9. Dirigir y controlar el funcionamiento de las unidades que se le hubieren adscrito;

10. Planear y enviar a consideración de la/el Titular de la PROFECO, las medidas para la desconcentración administrativa, la delegación de las facultades en los servidores púbicos subalternos y creación de nuevos puestos con la finalidad de cumplir las funciones de la Subprocuraduría de Servicios;

11. Diseñar y, enviar previa consideración de la/el Titular de la PROFECO las propuestas de organización y administración de las Unidades Administrativas que se le adscriban para su adecuado funcionamiento;

12. Coordinar y en su caso atender las resoluciones de los recursos administrativos que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables le correspondan, a fin de brindar certeza jurídica a los actos emitidos por la Procuraduría;

13. Evaluar las resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular emitidas por sus áreas de adscripción cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones legales aplicables, con la finalidad de preparar su modificación, revocación o adecuación previa opinión del Titular de la Subprocuraduría Jurídica y el/la Titular de la PROFECO;

14. Proponer a el/la Titular de la PROFECO los proyectos, informes y estudios que elaboren las Unidades Administrativas a su cargo para que sean aprobados;

15. Implementarlas medidas correspondientes para que las funciones de las Unidades Administrativas adscritas a su cargo y las áreas de servicios de las ODECO se lleven a cabo de conformidad con la normatividad aplicable, con la finalidad de que su actuación tenga el debido sustento legal;

16. Implementar y evaluar las actividades de coordinación y colaboración con otras dependencias y entidades del sector público, con los organismos privados, con los proveedores y con la población consumidora, así como con los titulares de las demás Coordinaciones Generales y Subprocuradurías de PROFECO para los fines que establece la LFPC acorde al desarrollo de sus atribuciones, con la finalidad de proteger de manera integral los derechos de la población consumidora;

17. Autorizar la expedición y certificación de las copias de los documentos o constancias que existan en los archivos de la Unidades Administrativas a su cargo, con el objeto de contribuir a la transparencia en su actuar;

18. Autorizar los programas de capacitación del personal adscrito a las Unidades Administrativas de su responsabilidad, así como proponerlos a la Coordinación General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la PROFECO;

19. Coordinar y autorizar la formulación de anteproyectos de presupuestos de las Unidades Administrativas de su adscripción, así como verificar su ejecución, a fin de que la asignación presupuestaria sea acorde a las necesidades planteadas;

20. Planear y coordinar la implementación de acciones, a fin de que contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos en los comités de los que forma parte;

21. Evaluar e informar de ser el caso, dirigir a la/el titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre hechos que puedan encuadrarse en los supuestos previstos en los artículos 24 fracción XVII y 26 de la LFPC, a fin de que no se vulneren los derechos de la población consumidora;

22. Participar y establecer contacto con las autoridades, proveedores y población consumidora con la finalidad de obtener la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la LFPC y otros ordenamientos legales, así como la sustanciación de los procedimientos respectivos;

23. Coordinar la imposición de medidas precautorias, de apremio y sanciones de acuerdo a la LFPC y otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como evaluar su ejecución a fin de que se incentive la modificación de conductas negativas por parte de los proveedores de bienes y servicios;

24. Coordinar las propuestas de los lineamientos, o criterios, que se someterán a opinión de la Subprocuraduría Jurídica para condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la LFPC;

25. Administrar los procedimientos que deriven de ordenamientos legales diferentes a la LFPC, que sean de competencia de PROFECO, dentro de las atribuciones de las Unidades Administrativas que se le adscriban a fin de brindar certeza jurídica y proteger a la población consumidora, y

26. Participar en las demás actividades que le confieran las disposiciones legales y el/la Titular de la PROFECO, así como las que competen a las Unidades Administrativas que se le adscriban, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad.

Coordinación Administrativa

Objetivo

Administrar, controlar y presupuestar la asignación de los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, mediante la implantación e implementación de los procesos y procedimientos de carácter administrativo, a fin de atender las necesidades de las áreas de la Unidad Responsable, con el objeto de que sean proporcionados los servicios de manera eficiente y con calidad.

Funciones

1. Supervisar la elaboración del anteproyecto de presupuesto y administrar el ejercicio presupuestal, a fin de contar con los recursos y conseguir las metas propuestas por la Subprocuraduría de Servicios (Presupuesto Base Cero);

2. Previa autorización de su superior jerárquico, participar en los comités establecidos en la PROFECO con carácter de vocal, a fin de considerar acciones para administrar la adquisición, enajenación o transferencia de bienes a cargo de la Subprocuraduría de Servicios y sus unidades adscritas;

3. Analizar y coordinar con el titular del área los asuntos de las Direcciones Generales adscritas a la misma para decidir o resolver sobre acciones o problemáticas de recursos humanos, financieros, materiales e informáticos que se vayan presentando cotidianamente;

4. Supervisar las actividades que se efectúan en cada una de las áreas dependientes de la Coordinación Administrativa de Recursos Informáticos, Humanos, Materiales y Financieros para conseguir las metas propuestas así como corregir o modificar los procedimientos operativos de cada una de ellas;

5. Programar y coordinar con cada una de las Direcciones Generales las diversas actividades que realizan para atender y resolver sus solicitudes en materia de Recursos Humanos, Materiales y Financieros;

6. Presupuestar y coordinar la adquisición de bienes y servicios que con motivo de sus funciones requieran las Direcciones Generales y la Subprocuraduría de Servicios a fin de mantener en operación las diferentes áreas que la conforman;

7. Auxiliar en el levantamiento de actas aplicables a bienes y personas con el objetivo de contar con elementos que por diversos incidentes de carácter contingente se efectúan en las áreas de la unidad responsable;

8. Coadyuvar en las contrataciones del personal de estructura, así como de honorarios que integrarán a la Subprocuraduría de Servicios y unidades adscritas para el desempeño de sus funciones;

9. Supervisar el levantamiento físico del inventario anual de bienes instrumentales a través de la supervisión y seguimiento a fin de coadyuvar en la integración del inventario general de los bienes de la PROFECO;

10. Proporcionar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, el ejercicio mensual del presupuesto asignado anualmente con la finalidad de cubrir las necesidades de las funciones de cada Dirección General y la Subprocuraduría de Servicios;

11. Administrar y controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Servicios y Direcciones Generales con la finalidad de mantener actualizados los documentos, así como el uso y asignación de cajones de estacionamiento del edificio central para el personal de mandos medios y superiores;

12. Verificar que se recaben todas las firmas autógrafas del personal adscrito a la Subprocuraduría de Servicios y sus área de adscripción, una vez efectuado el pago de nómina y a su vez enviar dichas listas a la Dirección General de Recursos Humanos, para los efectos que haya lugar;

13. Asesorar en la integración y análisis del proyecto de inversión de la Subprocuraduría de Servicios con la finalidad de que cuente con los recursos necesarios para su operación, y

14. Facilitar a la Dirección General de Recursos Humanos la información acerca de las necesidades de capacitación de personal adscrito a la Subprocuraduría de Servicios para la integración del Programa Anual de Capacitación.

Dirección de Enlace de Información

Objetivo

Coordinar y supervisar el registro, atención, control y seguimiento de los asuntos de la Subprocuraduría de Servicios y sus unidades administrativas.

Funciones

1. Participar en las reuniones de la Subprocuraduría de Servicios con la finalidad de dar seguimiento a la toma de decisiones y cumplir con las estrategias establecidas;

2. Dar seguimiento a las actividades programadas para el/la Titular de la Subprocuraduría de Servicios, con la finalidad de cumplir con los compromisos proyectados;

3. Realizar un análisis y registro de las peticiones de audiencia de la Subprocuraduría de Servicios para proponer soluciones en su atención y efectuar su correcta canalización;

4. Coordinar la información de los titulares de las Direcciones Generales a fin de consolidar el acuerdo con el titular de la Subprocuraduría de Servicios y el titular de PROFECO para la toma de decisiones;

5. Participar como enlace de transparencia de la Subprocuraduría de Servicios ante la unidad de enlace correspondiente de la PROFECO a fin de dar seguimiento a los acuerdos adoptados en su área;

6. Gestionar la atención de las solicitudes de información a fin de cumplir con oportunidad los asuntos a cargo de la Subprocuraduría de Servicios;

7. Coordinar la atención de los recursos de revisión en materia de transparencia competencia de la Subprocuraduría de Servicios con el fin de asegurar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;

8. Coordinar los trabajos de la Subprocuraduría de Servicios en materia de Transparencia y supervisar la integración de índice de expedientes reservados, clasificación y desclasificación de la información de las Direcciones Generales que integran el área para cumplir con las obligaciones en materia de Transparencia y Acceso a la Información;

9. Coordinar la integración de los indicadores estratégicos de monitoreo y gestión de la Subprocuraduría con la finalidad de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;

10. Coordinar los trabajos en materia de organización de archivos a efecto de mantener actualizados los archivos de trámite y concentración de las áreas que integran la Subprocuraduría de Servicios, y

11. Coordinar proyectos e informes que sean solicitados por la/el Titular de la Subprocuraduría de Servicios a fin de dar cumplimiento a las estrategias y metas establecidas.

Subdirección de Control de Logística e Información

Objetivo

Coordinar la generación de información estratégico mediante la herramienta del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) para preparar y administrar estratégicamente la información con la finalidad de proporcionar estadísticas a las áreas responsables de emitir los reportes ejecutivos para el mejoramiento de las políticas de consumo.

Funciones

1. Coordinar la generación de información estratégica mediante la herramienta informática Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP);

2. Validar la calidad de información generada por el SIIP para la implementación de mejoras de la herramienta y las medidas normativas correspondientes;

3. Atender y aplicar los requerimientos de mejora a los procesos de que se encuentran sistematizados, que sean formulados por los titulares de las Direcciones Generales adscritas a la Subprocuraduría;

4. Fungir como enlace para la coordinación de las actividades que se llevan a cabo con la Dirección General de Informática a fin de atender los requerimientos de mejora y la implementación de herramientas informáticas y tecnologías de la información;

5. Integrar y revisar la información para el reporte periódico de indicadores;

6. Elaborar informes y notas estadísticas acerca de las actividades y tareas de la Subprocuraduría de Servicios para la Oficina de la o el Titular de la Procuraduría;

7. Coadyuvar en la elaboración de proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

8. Desempeñar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Plaza de carácter eventual.

Dirección General de Quejas y Conciliación

Objetivo

Promover, proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores, a través de la información y asesoría de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo; así como por medio de la conciliación.

Funciones

1. Establecer y promover el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre los mecanismos de asesoría e información a las y los consumidores y a las y los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;

2. Supervisar el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre los mecanismos de asesoría e información a las y los consumidores y a las y los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;

3. Asesorar e informar a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

4. Monitorear la correcta operación del Programa de citas por teléfono (Procitel) en las Oficinas de Defensa del Consumidor;

5. Procurar la solución de controversias entre consumidores y proveedores mediante Conciliaexprés o cualquier otro medio idóneo;

6. Establecer y promover la normatividad a nivel nacional del procedimiento conciliatorio;

7. Supervisar la normatividad a nivel nacional del procedimiento conciliatorio;

8. Procurar la solución de diferencias entre las y los consumidores y las y los proveedores mediante el procedimiento conciliatorio y a través de la celebración de convenios;

9. Garantizar la protección y defensa de los derechos de las y los consumidores con domicilio o residencia en el extranjero;

10. Procurar la solución de diferencias entre las y los consumidores con domicilio o residencia en el extranjero y aquellos proveedores regulados bajos leyes mexicanas;

11. Ejercer la facultad de atracción respecto de aquellos procedimientos conciliatorios que se consideren relevantes por su cuantía, afectación a una colectividad de consumidores, así como por el impacto institucional, regional o nacional que represente la inconformidad o reclamación, que requiera la protección de los derechos e intereses de los consumidores;

12. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios, los criterios o lineamientos aplicables a los procedimientos de su competencia, entre los cuales de manera enunciativa más no limitativa se encuentran aquellos relacionados con la bonificación, compensación, requisitos para la recepción de quejas y billetes de depósito;

13. Proponer y realizar acciones de colaboración con entes privados y públicos para la efectiva protección de los derechos de la población consumidora;

14. Requerir a las y los proveedores, consumidores y autoridades la documentación e información necesaria para el desahogo de los procedimientos y ejercicio de sus atribuciones, así como su comparecencia;

15. Aprobar el calendario de visitas de supervisión a las áreas de servicios de las Oficinas de Defensa del Consumidor;

16. Proporcionar en términos de ley a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, relacionada con los procedimientos de su competencia;

17. Formular la estrategia y el plan de acción, a mediano y largo plazo, para los programas y proyectos de la Dirección General, entre los cuales de manera enunciativa mas no limitativa, se encuentran el Teléfono del Consumidor, Procitel (Programa de Citas por Teléfono), Módulos Permanentes y de Temporada y Promecabise (Programa de Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios);

18. Solicitar la implementación de la actualización y mejoras al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con respecto a los procedimientos de su competencia;

19. Emitir respuesta a las solicitudes de información formuladas con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de que la Unidad de Transparencia de Profeco atienda dichas consultas;

20. Imponer las multas y demás medidas de apremio conforme a lo dispuesto en la LFPC;

21. Aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de quejas y conciliación;

22. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte;

23. Elaborar, en coordinación y asesoría de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), disposiciones normativas que estén dentro de su competencia, para contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de las funciones del área;

24. Coordinar con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor los programas que la DGQC establezca;

25. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

26. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

27. 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;

28. Proporcionar la información requerida por el Órgano Interno de Control y otras autoridades en el ámbito de su competencia;

29. Atender las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (OIC) y garantizar actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;

30. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;

31. Establecer y autorizar los indicadores relacionados con la Dirección General, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;

32. Elaborar el proyecto de presupuesto, relativo a la Dirección General de Quejas y Conciliación;

33. Mantener permanentemente informado a la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos, y

34. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Objetivo

Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de la operación del Registro Público de Contratos de Adhesión, del Registro Público de Consumidores y del Registro Público de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora.

Funciones

1. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de contratos de adhesión, registros, autofinanciamiento y casas de empeño;

2. Coordinar que el Registro Público de Contratos de Adhesión se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;

3. Coordinar que el Registro Público de Casas de Empeño se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;

4. Coordinar que el Registro Público de Consumidores se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;

5. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte;

6. Elaborar en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), y con la asesoría de la Dirección General Jurídica Consultiva las disposiciones normativas que estén dentro de su competencia con el fin de contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de sus funciones;

7. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;

8. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

9. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

10. 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;

11. Determinar y coordinar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, para solventar las cuestiones observadas por el Órgano Interno de Control (OIC) y garantizar actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;

12. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;

13. Mantener permanentemente informado a el o la titular de la Subprocuraduría de Servicios sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;

14. Coordinar la atención de los asuntos relacionados con el Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y

15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Dirección General de Procedimientos

Objetivo

Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, para proteger los derechos de los consumidores y sancionar a los proveedores por violaciones a dicho ordenamiento de protección al consumidor, así como orientar tanto a consumidores como a proveedores acerca de sus derechos y obligaciones; lo anterior, haciendo uso eficiente del presupuesto asignado.

Funciones

1. Supervisar la aplicación y el cumplimiento de la normativa en el ámbito de su competencia;

2. Imponer sanciones por incumplimiento a laudos arbitrales;

3. Requerir la comparecencia de consumidores, proveedores o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos arbitrales que se formalicen en la Dirección General de Procedimientos;

4. Realizar requerimientos a proveedores o autoridades competentes para que tomen medidas necesarias a efecto de combatir, detener, modificar o evitar todo tipo de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores;

5. Coordinar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

6. Supervisar el análisis del contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación o, previo a su difusión, cuando así lo solicite el proveedor;

7. Ordenar a proveedores y/o medios de comunicación, según corresponda, la suspensión de la publicidad difundida por cualquier medio de comunicación e imponer las sanciones correspondientes, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de la normativa;

8. Realizar requerimientos de información o documentación a autoridades, proveedores y consumidores, a efecto de ejercer las atribuciones conferidas por la normativa;

9. Supervisar la recepción y sustanciación de los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección General de Procedimientos;

10. Llevar a cabo la celebración de convenios de coordinación, concertación y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado autorizados por el Subprocurador de Servicios;

11. Supervisar las acciones que se efectúen en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) correspondiente a su competencia;

12. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la Dirección General de Procedimientos, y enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto;

13. Presentar a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;

14. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones derivadas de los procedimientos formalizados en la Dirección General de Procedimientos;

15. Supervisar la realización de monitoreos realizados por la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico;

16. Supervisar las capacitaciones en materia de Publicidad realizadas por la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico;

17. Supervisar la realización y emisión de diagnósticos publicitarios realizados por la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico;

18. Supervisar la información, orientación, asesoría y resolución de consultas de consumidores y proveedores;

19. Supervisar la elaboración de proyectos de acuerdo que le sean encomendados por la Subprocuraduría de Servicios a efecto de condonar, reducir, o conmutar sanciones;

20. Supervisar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Dirección General de Procedimientos;

21. Supervisar la recepción, el trámite y la resolución de las solicitudes de inscripción o de renovación del Registro de Políticas de Compensación por Demoras y retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, y

22. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.