

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor



Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor

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

23 de junio de 2022

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
1 de 180

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	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	Septiembre de 1998	Documento de nueva creación que presenta una visión de la estructura organizacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, precisando las funciones de las unidades administrativas que la integran, así como delimitar sus responsabilidades.
01	12 de diciembre de 2007	Actualización del documento 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).
02	26 de junio de 2012	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía, así como de la actualización de los Manuales Específicos de Organización de las distintas direcciones generales que conforman la Institución. Versión dictaminada por el Comeri, en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012 (26-06-2012).

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
2 de 180

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
03	25 de agosto de 2016.	Actualización derivada del programa de trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor en alineación del quehacer Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; Las actualizaciones comprenden la inclusión de la nueva misión, visión y objetivos Institucionales y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como parte de una mejora organizacional. Asimismo, se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2015). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
04	01 de diciembre de 2021	La actualización del presente manual responde a dar cumplimiento al Compromiso de Recursos Humanos CRH.9. "Actualizar el Manual de Organización o manifestar que se encuentra actualizado" que deriva del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024. Dicha actualización se realiza de conformidad con lo establecido en el numeral 31 Bis del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera", con motivo de las modificaciones de índole jurídico-administrativas previstas en el 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, así como del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas internas 2021 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor en alineación con su actual quehacer Institucional. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2021 (01-12-2021).
05	23 de junio de 2022	La presente actualización tiene como propósito llevar a cabo la alineación de las funciones de las diferentes Unidades Responsables de la Profeco, en apego con las facultades y/o atribuciones establecidas en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019, así como la actualización del marco jurídico y la modificación en el nivel salarial de algunas plazas de la Entidad, conforme a lo establecido en la estructura autorizada de enero de 2021. Versión dictaminada por el COMERI en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Objetivo	9
III. Glosario.....	10
IV. Marco Jurídico.....	41
V. Cadena de Valor Institucional.....	71
VI. Atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor	72
VII. Atribuciones y Facultades del Procurador Federal del Consumidor..	77
VIII. Misión, Visión y Objetivos.....	86
IX. Estructura autorizada vigente.....	87
X. Organigrama	89
XI. Objetivo y Funciones.....	90
Subprocuraduría de Servicios	104
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	116
Subprocuraduría Jurídica	130
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	140
Coordinación General de Educación y Divulgación.....	154
Coordinación General de Administración	164

I. Introducción

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) nació como una institución a partir del primer proceso inflacionario que el país tuvo entre 1975 y 1976.

De ahí en adelante, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, así como al cumplimiento de los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y los programas que determine el Ejecutivo Federal o la o el titular de la Institución.

En ese sentido, el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) dispone que la Procuraduría Federal del Consumidor “es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio y tiene funciones de autoridad administrativa y es el ente público encargado de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.”

Antecedentes

Los derechos del consumidor, como conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han venido siendo reconocidos a partir de la segunda mitad del siglo XX. Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad.

Como dato relevante se menciona que desde la primera mitad del siglo XX se manifestaron los primeros movimientos de los consumidores (consumerism), que reclamaron nuevas regulaciones sobre cuestiones específicas, particularmente en los Estados Unidos de América. El movimiento inicial se desarrolló en el primer decenio del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas.

Por dichos acontecimientos, la protección al consumidor nació como un movimiento mundial que partió de los Estados Unidos de América y llegó a Latinoamérica en la década de los setenta, iniciando en Venezuela y enseguida México fue sujeto activo de dicho movimiento promulgando el 22 de diciembre de 1975 la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y entró en vigor el 05 de febrero de 1976, con la cual se dispuso la creación de dos organismos de interés social, el Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Es importante resaltar que México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría y el segundo con una Ley en la materia. Como dato particular dicha Ley fue la primera en América Latina.

En beneficio del consumidor la LFPC fue reformada y a partir del 07 de enero de 1982, la PROFECO regularía la compraventa de productos y servicios en toda la República Mexicana.

A raíz de las modificaciones ocurridas en materia de relaciones de consumo que más tarde traería el Tratado de Libre comercio de América del Norte (TLCAN), el INCO y la PROFECO se fusionaron en 1992, persistiendo el segundo organismo.

Con la promulgación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los derechos sociales de la población consumidora en México se enriquecieron pues ésta definía las directrices para la protección del consumidor y reconocía los siete derechos básicos de los consumidores: 1. Derecho a la información, 2. Derecho a la educación, 3. Derecho a elegir, 4. Derecho a la seguridad y calidad, 5. Derecho a no ser discriminados, 6. Derecho a la compensación y 7. Derecho a la protección. Al día siguiente de expedida la LFPC, se presentó la primera queja ciudadana.

Para 1992, la LFPC fue reformada para quedar en 15 capítulos y 143 artículos. Dicha reforma trajo consigo la extinción del Instituto Nacional del Consumidor y, es así como el 24 de diciembre de 1992 se crea la nueva PROFECO al fusionarse con el INCO y con ello se incrementaron de manera notable las atribuciones de la Entidad en beneficio de la población consumidora.

El 11 de enero de 2018, se reforma la LFPC y se adiciona el artículo 134 Bis, el cual establece que las multas que imponga la Procuraduría serán consideradas créditos fiscales y se ejecutarán por ésta en su carácter de autoridad fiscal bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.

La Procuraduría deberá implementar mecanismos para el pago de multas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Cuando el infractor pague las multas impuestas dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, se aplicará una reducción de un cincuenta por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

Con dicha modificación a la LFPC, la PROFECO tuvo la imperiosa necesidad de crear una Unidad Administrativa que se encargara de ejecutar aquellas multas impuestas por la Entidad, aplicando el procedimiento administrativo de ejecución, previsto en el Código Fiscal de la Federación. Con la publicación del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor el 30 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial de la Federación se creó la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE), como una Unidad Administrativa de la PROFECO, de conformidad con el artículo 4, fracción XXVIII de dicho ordenamiento jurídico.

De igual manera, con la publicación del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor de fecha 30 de enero de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, la Entidad para el cumplimiento de sus atribuciones cuenta con las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), las cuales de conformidad con el artículo 13 de dicho Estatuto se encuentran distribuidas en 38 Zonas, siendo el titular de cada una de éstas el Director de Zona.

Derivado de esas modificaciones tan trascendentales para la PROFECO, ésta tiene la necesidad de contar con un documento normativo que refleje de manera fiel, fehaciente y eficaz el actual quehacer de la Institución, motivo por el cual se hace imprescindible actualizar el Manual General de Organización, acorde a las necesidades actuales que exige la promoción y protección de los derechos e intereses de los consumidores, así como procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, basada en la información fidedigna, clara y transparente de los diversos productos y servicios que se ofertan en todo el territorio nacional.

Es así pues, que el presente Manual General de Organización es de observancia general para las y los servidores públicos adscritos a la PROFECO los cuales realizarán sus funciones y actividades acorde a conductas que se derivan de valores y que sirven como base para establecer congruencia entre su desempeño laboral y los comportamientos éticos prevalecientes en la Institución (código de conducta), y también servirá como instrumento de información y consulta de todas las Unidades Administrativas (UA) que la conforman.

El manual está dirigido a las y los servidores públicos que laboran en la PROFECO, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de las Unidades Administrativas que conforman a la Entidad. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica autorizada y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a la PROFECO; proporcionar una herramienta que apoye al personal en el desarrollo de sus funciones y su contribución en la gestión institucional, permitiendo identificar con claridad los objetivos, funciones y responsabilidades de cada una de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales, así como las Oficinas de Defensa del Consumidor dependientes de la o el titular de la Institución; conocer las líneas de mando y de intercomunicación; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos y metas que señale la propia Institución.

Derivado de las líneas de acción que establecen los Programas Federales, la PROFECO actualiza el presente manual, con la finalidad de apegarse a la realidad operativa de la institución y considerar todas las funciones de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, Direcciones Generales y Oficinas de Defensa del Consumidor que conforman la Institución.

Por lo anterior, el presente manual se compone de once apartados: I. **Introducción**, con un subapartado denominado **Antecedentes**, II. **Objetivo**, III. **Glosario**, IV. **Marco Jurídico**, V. **Cadena de Valor Institucional**, VI. **Atribuciones** de la Procuraduría Federal del Consumidor, VII. **Atribuciones y Facultades** del Procurador Federal del Consumidor, VIII. **Misión, Visión y Objetivos**, IX. **Estructura autorizada vigente**, X. **Organigrama** y XI. **Objetivos y funciones** de las UA que conforman a la PROFECO:

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de PROFECO, siendo responsabilidad de la Coordinación General de Administración llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales dependientes de la o el titular de la Institución; deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
8 de 180

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente que establece lo siguiente: “Queda prohibida toda discriminación motivada por su 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 a toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

II. Objetivo

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

III. Glosario

Acción Colectiva. Es el derecho que tiene una colectividad de ciudadanos para acudir ante la autoridad jurisdiccional a través de un representante común a solicitar la protección de un derecho que les pertenece de conformidad con lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal. Se constituye como un instrumento jurídico que permite a un grupo organizado o disperso para obtener resarcimientos económicos por abusos en las prácticas comerciales.

Acción(es) de Mejora. A las actividades determinadas e implantadas por los Titulares y demás servidores públicos de las Instituciones para eliminar debilidades de control interno; diseñar, implementar y reforzar controles preventivos, detectivos o correctivos; así como atender áreas de oportunidad que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional

Actividad. Conjunto de acciones que se desarrollan para cumplir con las metas programadas. Consiste en la ejecución de ciertas labores o trabajos.

Activo. Es un recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado, en términos monetarios del que se esperan fundamentalmente beneficios económicos futuros, derivado de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.

Acto Administrativo. Acto dictado por cualquier autoridad administrativa en el ejercicio de sus facultades que genera consecuencias jurídicas definitivas o no, susceptibles de aplicación a personas físicas o morales.

Acto de autoridad. Cualquier hecho voluntario e intencional, negativo o positivo imputable a un órgano del Estado, consistente en una decisión o en una ejecución o en ambas conjuntamente, que produzcan una afectación en situaciones jurídicas o de hecho determinadas, que se impongan imperativa, unilateral o coercitivamente. Dentro de tales características, destaca el elemento voluntariedad, que lo distingue de un acontecimiento cualquiera, el de intencionalidad que estriba en la causación de una afectación, esto es que tiende a la obtención de un fin determinado, así como la índole decisoria o ejecutiva del acto dotado de imperatividad, unilateralidad y coercitividad, que le imprimen naturaleza autoritaria y que por ello puede producir una afectación en bienes o derechos del particular.

Acto jurídico. Es la manifestación exterior de voluntad de una o más personas, encaminadas a producir consecuencias de derecho que pueden consistir en creación, modificación, transmisión o extinción de derechos y obligaciones.

Acuerdo Interinstitucional. El convenio regido por el Derecho Internacional Público, celebrado por escrito entre cualquier Dependencia u Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal y uno o varios órganos gubernamentales extranjeros u organizaciones internacionales, cualquiera que sea su denominación, derive o no de un tratado previamente aprobado.

Acuerdo. Acto procesal del órgano jurisdiccional en el que se expresa una determinación para hacérsela saber a las partes del proceso.

Administración de Riesgos. Es el proceso dinámico desarrollado para contextualizar, identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas.

Administración Pública Federal. Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

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

Administrativo. Pertenciente o relativo a la administración pública o privada.

Adquisición. Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedad de un bien o servicio o algún derecho real sobre éstos.

Ajuste. Conjunto de operaciones realizadas durante la verificación por una autoridad competente o las unidades de verificación acreditadas, destinadas a acondicionar un instrumento de medición a un nivel de funcionamiento y exactitud de cero error o, de no ser posible, en el punto más próximo a cero dentro de las tolerancias de exactitud establecidas en las normas oficiales mexicanas aplicables, mediante los mecanismos establecidos para ello.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
12 de 180

Alerta Rápida. Información que se publica de manera inmediata en el portal de PROFECO y se replica en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor, en su versión impresa y en línea y, por medio de redes sociales como Facebook y Twitter, cuando un producto pone en riesgo la salud o la integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes.

Análisis. Determinar las características o composición de un producto en sus elementos constitutivos.

Análisis publicitario. La acción y el efecto de identificar, distinguir y clasificar los diferentes aspectos que integran el contenido de un anuncio publicitario, examinándolo de manera integral, sin descomponer sus partes integrantes, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y los efectos sonoros. Asimismo, deberán considerarse, entre otros elementos, la naturaleza del producto, el medio de difusión, los destinatarios de la misma, el contexto temporal en que se difunde el anuncio publicitario, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del Mercado; mensaje dirigido al público o a un segmento del mismo, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para su comercialización y venta o para motivar una conducta.

Anteproyecto de Presupuesto. Estimación de los gastos a efectuar para el desarrollo de los programas sustantivos y de apoyo de las dependencias y entidades del Sector Público Presupuestario; para su elaboración se deben observar las normas, lineamientos y políticas de gasto que fije la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; la información permite a esta dependencia integrar el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación.

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.

Área (s) de Oportunidad. La situación favorable en el entorno institucional, bajo la forma de hechos, tendencias, cambios o nuevas necesidades que se pueden aprovechar para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional.

Aseguramiento. Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

Asesoría. Aquella información técnica que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía 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 sus consultas.

Asignación presupuestaria. Importe destinado a cubrir las erogaciones previstas en programas, subprogramas, proyectos y unidades responsables, necesarias para el logro de los objetivos y metas programadas. Esta se divide en asignación original y asignación modificada.

Asociación (es) de consumidores. Agrupación de individuos legalmente constituida que prevé dentro de su objeto social la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

Atribución. Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un ordenamiento jurídico o de la normatividad aplicable.

Audiencia. Acto y efecto de escuchar públicamente por parte de las autoridades a las personas que expresan, reclaman o solicitan algo para que en su oportunidad sea tomado en cuenta cuando se decida la causa o, en su caso, un proceso.

Auditoría. Revisión, análisis y examen periódico que se efectúa a los libros de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización administrativa, con el objeto de determinar opiniones con respecto a su mejoramiento.

Autoridad. Potestad legalmente conferida y recibida para ejercer una función pública, para dictar al efecto resoluciones cuya obediencia es indeclinable, bajo la amenaza de una sanción y la posibilidad legal de su ejecución forzosa en caso necesario.

Autoridad normalizadora. A las dependencias o entidades competentes de la Administración Pública Federal que tengan atribuciones o facultades expresas para realizar actividades de normalización y estandarización.

Autorizado. Persona física o moral, titular de una autorización de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Auto-tanque. Vehículo que en su chasis tiene instalado en forma permanente uno o más Recipientes No Transportables para contener Gas L.P., utilizado para el Transporte o Distribución de dicho combustible a través de un sistema de trasiego.

Avalúo. Valor pecuniario que se da al bien embargado para determinar el precio que servirá de base en la subasta, para su posterior remate y/o adjudicación.

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.

Brújula de compra. Boletín electrónico que se publica en el sitio de internet de PROFECO para difundir artículos relacionados con el consumo, comparativos de precios y recomendaciones para realizar comprar informadas.

Calidad. Conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

Campaña. Estrategia para dar a conocer acciones y mensajes específicos, a través de diferentes medios como son radio, televisión e impresos.

Capacitación. Actividad obligatoria regulada o normada que consiste en actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de la o el trabajador/a en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; preparar a la o el trabajador/a para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; prevenir riesgos de trabajo; incrementar la productividad; y, en general, mejorar las aptitudes de la o el trabajador/a.

Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC. Conjunto total de proyectos de TIC que la institución propondrá a la Unidad para su seguimiento.

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 prendaria.

Catálogo. Instrumento administrativo que presenta en forma sumaria, ordenada y sistematizada, un listado de cosas o eventos relacionados con un fenómeno en particular.

Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios. Herramienta tecnológica a cargo de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria que compila las Regulaciones, los Trámites y los Servicios de los Sujetos Obligados, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información. Tendrá carácter público y la información que contenga será vinculante para los Sujetos Obligados, en el ámbito de sus competencias.

Certificación. Procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas o lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normalización nacional o internacional.

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.

Comisión Nacional de Mejora Regulatoria. Es un órgano administrativo desconcentrado, de la Secretaría de Economía, con autonomía técnica y operativa, la cual tiene como objetivo promover la mejora de las Regulaciones y la simplificación de Trámites y Servicios, así como la transparencia en la elaboración y aplicación de los mismos, procurando que éstos generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Organismo nacional que cuenta con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.

Comité de Control y Desempeño Institucional. Es el órgano colegiado que contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; a impulsar el establecimiento y actualización del Sistema de Control Interno, y al análisis y seguimiento para la detección y administración de riesgos, conforme a lo dispuesto en el Título Cuarto de las Disposiciones en Materia de Control Interno. Sus siglas son COCODI.

Comité de Mejora Regulatoria Interna. Es el órgano colegiado que permite a una dependencia o entidad simplificar y racionalizar de manera suficiente y adecuada, el marco normativo interno con el que opera. El COMERI implica un proceso participativo continuo y permanente, para el previo análisis y simplificación de nuevas disposiciones, así como para la reforma o modificación de las disposiciones existentes. Sus siglas son COMERI.

Comités Institucionales. Cuerpos colegiados integrados por servidores públicos de la PROFECO de acuerdo a la normatividad correspondiente, para tomar decisiones respecto a determinadas materias.

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.

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

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

Concesionario. Persona física o moral titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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 el consumidor.

Conciliaexpres. Mecanismo inmediato de solución de controversias por el cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes, vía telefónica o por medios electrónicos, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio.

Conciliar. Contrastar la diferencia entre dos saldos.

Consejo Consultivo del Consumo. Órgano interdisciplinario que tiene por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y de protección a la población consumidora, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor así como fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos. Sus siglas son CCC.

Consejo Editorial. Conjunto formalmente constituido de servidoras/es públicos – cabezas de las principales UA de PROFECO– que, en sesión plenaria mensual, analizan, dictaminan y llegan a acuerdos sobre el contenido de la Revista del Consumidor.

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

Consultoría. Asesoramiento especializado.

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 Federal de Protección al Consumidor.

Consumo. Adquisición de bienes o servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Consumo inteligente. Todo aquel que se realiza conscientemente, de manera crítica y libre frente a la publicidad; con información suficiente; que asume responsabilidad de su posible impacto sobre el medio ambiente; solidario con los más desprotegidos y organizado de tal modo que se potencie el poder del consumidor. El consumo inteligente, que busca el desarrollo humano pleno y armónico, tiene en cuenta todas las necesidades: las biológicas y psicológicas, las sociales y las espirituales, pero las reflexiona.

Consumo responsable. Todo aquel que se realiza conscientemente, de manera crítica y libre frente a la publicidad; con información suficiente; que asume responsabilidad de su posible impacto sobre el medio ambiente; solidario con los más desprotegidos y organizado de tal modo que se potencie el poder del público consumidor.

Contrato. Es el acuerdo de voluntades en el que dos o más personas producen o transfieren derechos y obligaciones.

Contrato y/o Convenio Institucional. Documentos suscritos por servidoras y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que tienen como finalidad crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

Contratos de adhesión. Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor (concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones), 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) y demás ordenamientos aplicables.

Control de Gestión. Sistema de administración que permite el seguimiento integral de las acciones que se planean y ejecutan; determina el avance periódico de las mismas, a fin de ejercer acciones de retroalimentación y correctivas en caso de incumplimiento o desviación.

Control Interno. El proceso que tiene como fin proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la Institución.

Controversia. Discusión de opiniones o falta de acuerdo en criterios o puntos de vista, entre dos o más personas.

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

Convenio aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor. La PROFECO tiene la facultad de aprobar el convenio, a través del cual el proveedor y consumidor reconozcan alguna obligación o bien para hacer constar los ofrecimientos realizados, a efecto de dirimir la reclamación presentada formalmente ante esta Institución, el cual al aprobarse tendrá fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución, mismo que se podrá hacer valer ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo.

Convenio de Colaboración. Acuerdo de voluntades entre dos o más administraciones o entidades sin ánimo de lucro sobre aspectos en los que ambas pueden colaborar, cada una aportando los medios necesarios para desarrollar la actividad acordada.

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.

Convenio judicial. En materia de Acciones Colectivas, es el acuerdo entre la Procuraduría Federal del Consumidor con la parte demandada, en el cual esta última, se compromete con los consumidores a resarcir o reparar los daños y perjuicios ocasionados a la colectividad afectada y una vez suscrito por las partes, es presentado ante la autoridad jurisdiccional, para elevarlo a la categoría de cosa juzgada.

Control. Proceso mediante el cual se lleva a cabo un registro de algún bien.

Créditos fiscales. Los que tenga derecho a percibir el Estado o sus organismos descentralizados que provengan de contribuciones, de sus accesorios o de aprovechamientos, incluyendo los que deriven de responsabilidades que el Estado tenga derecho a exigir de sus funcionarios o empleados o de los particulares, así como aquellos a los que las leyes les den ese carácter y el Estado tenga derecho a percibir por cuenta ajena. (Artículo 4 CFF).

Cultura de consumo. Proceso social para crear en los individuos y comunidades una actitud selectiva y participativa en pro de una mejor calidad de vida, modificando la tendencia del uso y consumo desmedido de bienes y servicios.

Cultura de consumo responsable y sostenible. Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico respecto de la utilización de bienes y servicios para satisfacer necesidades.

Datos personales. Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

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

Demanda de Acción Colectiva. Es la facultad potestativa que tiene una colectividad de consumidores, que comparten una causa común de afectación contra un proveedor o prestador de servicios, en la cual la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra legitimada para promoverla ante la autoridad jurisdiccional competente, reclamando prestaciones con el fin de reparar o resarcir los daños y perjuicios ocasionados por la parte demandada.

Denuncia. Comunicación verbal o escrita por parte de las o los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de PROFECO presuntas violaciones a la LFPC, Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), cometidas por parte de las o los proveedores de bienes, productos y servicios.

Dependencia. Es aquella institución pública dependiente en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Federal en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados. Las dependencias de la Administración Pública Federal son las Secretarías de Estado y según lo establece la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. El acuerdo de sectorización reserva el concepto de dependencias a los organismos públicos del Sector Central que no son coordinadores de sector y da la denominación de Secretaría a los que sí lo son.

Desarrollo. Acción o conjunto de acciones tendientes a integrar a las personas en su entorno socio-laboral con el propósito que comprenda las características de la organización, los procesos internos y externos de comunicación, en el estilo de liderazgo, las características de su trabajo, y la importancia de los procesos de calidad.

Día inhábil. Los señalados mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, y que para efectos de considerarlos así, emita la Procuraduría Federal del Consumidor.

Diario Oficial de la Federación. Es el Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, de carácter permanente e interés público, cuya función consiste en publicar en el territorio nacional, las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos, expedidos por los Poderes de la Federación y los Órganos Constitucionales Autónomos, en sus respectivos ámbitos de competencia, a fin de que éstos sean aplicados y observados debidamente.

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.

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

Diligencia. Actividad tendiente a la tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto de autoridad. Con relación a cualquier procedimiento se entiende como aquel acto jurídico procesal de la autoridad administrativa, para la ejecución de las resoluciones dictadas por la misma a lo largo de un proceso.

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.

Disponibilidades. Aquellas partidas del activo que representan bienes que pueden destinarse de modo inmediato para hacer frente a las obligaciones pecuniarias de una empresa. Por ejemplo: efectivo en caja y bancos, documentos de cobro inmediato, inversiones en valores de pronta realización, etc.

Disposiciones normativas. Políticas, lineamientos y manuales de organización y de procedimientos que emitan las Unidades Administrativas dentro de sus facultades, que norman su actividad interna, particularmente las relativas al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Distribución de gas. Actividad de recibir Gas L.P., a granel, para su posterior traslado, conducción, entrega o venta a adquirentes y usuarios(as) finales.

Distribución. Actividad consistente en repartir, trasladar o entregar algún producto o servicio a adquirentes y usuarios(as) finales.

Educación. Proceso de formación social, a través del cual los hombres se informan sobre el medio en que viven y sobre la historia, a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su realidad circundante con el objeto de influir en ella.

Educación para el Consumo. Actividad central en el trabajo de PROFECO. Tiene como objetivo promover y fomentar en la población mexicana hábitos y patrones de consumo favorables para su economía, salud, medio ambiente y calidad de vida. Para alcanzar estos fines se vale del desarrollo y difusión de estrategias, técnicas y contenidos de orientación a través de los medios de comunicación propios de la institución (Revista del Consumidor, Revista del Consumidor Radio, Revista del Consumidor TV, Revista del Consumidor en Línea, folletos y otros impresos), colaboraciones con medios y organismos externos y talleres con las organizaciones de consumidores.

Eficacia. Es la actividad encaminada a lograr los objetivos deseados o propuestos en realización de las funciones.

Eficiencia. Es la facultad para lograr un resultado óptimo de una acción ejecutada.

Egresos. Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto.

Embargo. Conjunto de actividades cuya principal finalidad es afectar bienes concretos del patrimonio del deudor a una ejecución procesal frente a él dirigidos.

Encuesta. Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra, representativa de la población estadística, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Entidades. Los organismos descentralizados, empresas de participación estatal, instituciones nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito e instituciones nacionales de seguros y fianzas y fideicomisos, que de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal sean considerados entidades paraestatales.

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

Escalafón. Sistema organizado para efectuar las promociones de las y los servidores públicos de base.

Estatuto Orgánico. Documento emitido por el Procurador Federal del Consumidor, previa autorización de la Secretaría de Economía, que tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia a esta Procuraduría.

Estrategia. Las líneas de acción definidas para establecer en el ámbito de la Administración Pública Federal y de la Procuraduría General de la República, la política de gobierno digital orientada al ordenamiento de TIC, la cual está sustentada en un marco rector de procesos diseñado con base en las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de TIC.

Estructura Orgánica. Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como el reglamento interior, o en su caso el Estatuto Orgánico correspondiente. De esta forma se identifica el sistema formal de la organización, a través de la división de funciones y la jerarquización de sus mandos, en la que se establece la interrelación y coordinación de los mismos.

Evaluación. Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

Evaluación de la conformidad. Al proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento con las Normas Oficiales Mexicanas, Estándares, Normas Internacionales ahí referidos o de otras disposiciones legales. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, inspección, evaluación y certificación.

Evaluación del Sistema de Control Interno. El proceso mediante el cual se determina el grado de eficacia y de eficiencia con que se cumplen las normas generales de control interno y sus principios, así como los elementos de control del Sistema de Control Interno Institucional en sus tres niveles: Estratégico, Directivo y Operativo, para asegurar razonablemente el cumplimiento del objetivo del Control Interno en sus respectivas categorías.

Exhorto. Es la conminación o aviso mediante el cual, la Procuraduría Federal del Consumidor, intenta persuadir al proveedor de servicios de telecomunicaciones para que se abstenga de emitir publicidad engañosa. (Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones) // Es la conminación o aviso mediante el cual, la Procuraduría Federal del Consumidor, intenta persuadir a una persona física o moral para que se abstenga a seguir con posibles infracciones a la Ley y brinde propuesta de solución durante un procedimiento conciliatorio. (Dirección General de Quejas y Conciliación).

Expediente. Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de las áreas integrantes de la Subprocuraduría Jurídica.

Facultad. Aptitud o capacidad otorgada por la Ley a las y los servidores públicos determinados para realizar actos jurídicos válidos para producir efectos o consecuencias jurídicas.

Fomento de asociaciones de consumidores. En una primera etapa, todas las actividades encaminadas a identificar personas, grupos de personas o asociaciones interesadas en formar una asociación de consumidores. En una segunda etapa, todas las actividades de profesionalización de las asociaciones a través de cualquier mecanismo de capacitación e informativo.

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

Funcionalidad. Las características de un servicio de TIC que permiten que cubra las necesidades o requerimientos de una o un usuario.

Fundamento. Precepto o preceptos legales que la autoridad invoca para actuar y sustentar sus determinaciones.

Fusión. Unión de dos más departamentos para consolidar el logro de objetivos.

Gas L.P. o Gas Licuado de Petróleo. Combustible compuesto primordialmente por butano y propano.

Gastos de ejecución. Erogaciones que tiene que pagar el deudor, derivados de la ejecución de las diversas diligencias realizadas en un procedimiento en su contra, por la prestación de servicios de los servidores públicos y empleadores que en dichas diligencias intervienen.

Grupos de consumidores. Personas morales jurídicamente reconocidas por el Estado mexicano; generalmente, asociaciones civiles. Su objeto social incluye la protección y defensa de los derechos del consumidor. Sus fines son preponderantemente sociales, más que económicos. Poseen una estructura que responde a su naturaleza legal. Aglutinan a socios, asociados, simpatizantes, benefactores y colaboradores de otras índoles. Grupo de personas, que se constituyen voluntariamente para participar activa y colectivamente de manera responsable en la protección y defensa de sus derechos como consumidores, que se reúnen en forma periódica para realizar actividades encaminadas a conformar una nueva cultura de consumo responsable.

Honorarios (ingreso por). Es la remuneración que se otorga a las personas físicas contratadas bajo el régimen de prestación de servicios profesionales por honorarios en términos de la legislación civil, motivo por el cual no conlleva ningún tipo de prestación de índole laboral.

Indicador de gestión. Instrumento que permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular los resultados con la satisfacción de las demandas sociales en el ámbito de las atribuciones de las dependencias y entidades del Gobierno Federal. Los indicadores de gestión también posibilitan evaluar el costo de los servicios públicos y la producción de bienes, su calidad, pertinencia y efectos sociales; y verificar que los recursos públicos se utilicen con honestidad, eficacia y eficiencia.

Indicador. Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

Indicador estratégico. Parámetro cualitativo y/o cuantitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación para mesurar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en términos de eficiencia, eficacia y calidad, para coadyuvar a la toma de decisiones y corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
26 de 180

Indicador de gestión. Instrumento que permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular los resultados con la satisfacción de las demandas sociales en el ámbito de las atribuciones de las dependencias y entidades del Gobierno Federal. Los indicadores de gestión también posibilitan evaluar el costo de los servicios públicos y la producción de bienes, su calidad, pertinencia y efectos sociales; y verificar que los recursos públicos se utilicen con honestidad, eficacia y eficiencia.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos, domicilios de organismos públicos y privados, número de quejas que tiene un proveedor, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platos Sabios, recordatorios de citas entre otros. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

Información institucional. Es aquella relativa a las operaciones realizadas por una dependencia o entidad; su finalidad principal es servir de apoyo en los procesos de decisión y en la determinación de objetivos, ejecución, control y evaluación de resultados de los programas institucionales.

Informática. Disciplina que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales; para ello, dichos sistemas computacionales deben realizar las siguientes tareas básicas: entrada, procesamiento o tratamiento de dicha información y salida.

Informe Anual. Es la información que se rinde con el propósito de dar a conocer el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

Ingreso. Son todos aquellos recursos que obtiene PROFECO por transferencias, subsidios, asignaciones, apoyos, o cualquier otro motivo que incrementa su patrimonio. En el caso del Sector Público, son los provenientes de los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, financiamientos internos y externos; así como de la venta de bienes y servicios del Sector Paraestatal.

Ingresos Propios. Son la totalidad de las percepciones, que obtiene PROFECO por la venta de bienes y/o servicios que proporciona, exceptuando las transferencias y los ingresos por financiamiento interno y externo.

Institución (es). Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como la Fiscalía General de la República.

Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Es un Organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio y con la autoridad legal para administrar el sistema de propiedad industrial en nuestro país.

Instituto Nacional del Derecho de Autor. Es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Cultura y será la autoridad administrativa en materia de derechos de autor y derechos conexos.

Integridad. Mantener la exactitud y corrección de la información y sus métodos de proceso.

Interinstitucional. Intercambio de experiencias, conocimientos y tareas entre dos o más instituciones para alcanzar un bien común.

Inventario. Es la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a PROFECO, realizada con orden y claridad.

Jerarquías o jerárquicos. Clasificación de las funciones, de acuerdo con una relación de subordinación, organización de personas o cosas por categorías.

Juicios de Amparo. Juicio que puede interponerse ante el Tribunal Constitucional contra la vulneración de determinados derechos constitucionales en los casos y con los requisitos establecidos en la Ley de la materia y en la Jurisprudencia.

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.

Legalidad. Respetar los términos establecidos por la ley en un régimen de Derecho. Atendiendo al Principio de Legalidad, se debe entender que todo acto debe encontrarse fundado y motivado por el derecho en vigor.

Ley. Voluntad expresa del estado de carácter normativo, contiene un mandato o concesión emanada de los órganos competentes.

Ley Federal de Protección al Consumidor. Disposición legal que tiene por objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Logística. Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo ciertos eventos y programas de trabajo.

Mandamiento de ejecución. Escrito mediante el cual se ordena a la/el ejecutor solicitar a la/el deudor el pago de multas no cubiertas en los plazos establecidos conforme al Código Fiscal de la Federación y en su caso aplicar el Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Mantenimiento. Conjunto de trabajos necesarios para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones.

Manuales Administrativos de Aplicación General. Documentos de orden superior emitidos por la Secretaría de la Función Pública, cuyo objeto es reforzar el marco normativo interno de cada Dependencia y/o Entidad, con el propósito de reducir, estandarizar y simplificar las normas internas, así como homologar e incrementar la eficiencia de los procesos en toda la Administración Pública Federal.

Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI). Es el marco rector de procesos en materia de TIC con técnicas tendientes a la homologación de la gestión interna de las UTIC, así como a eficientar la elaboración y entrega de servicios digitales a la o el ciudadano y los mecanismos de medición del desempeño de los procesos.

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

Marca. Todo signo visible perceptible por los sentidos y susceptible de representarse de manera que permita determinar el objeto claro y preciso de la protección, que distinga productos o servicios de otros de su misma especie o clase en el mercado.

Marco jurídico. Conjunto de normas, leyes y acuerdos que regulan a un organismo o dependencia respecto a sus funciones o atribuciones que tiene encomendadas.

Matriz de Administración de Riesgos Institucional. La herramienta que refleja el diagnóstico general de los riesgos para identificar estrategias y áreas de oportunidad en la Institución, considerando las etapas de la metodología de administración de riesgos.

Medida precautoria. Acto de la autoridad consistente en impedir la comercialización o uso de envases, bienes, productos, instrumentos de medición, transportes, aseguramiento de bienes o productos, suspensión y prohibición de la comercialización de bienes, productos o servicios, mediante la colocación de sellos de advertencia u ordenar la suspensión de información o publicidad, esto cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores(as).

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

Medidas de seguridad. Conjunto de acciones, actividades, controles o mecanismos administrativos, técnicos y físicos que permitan proteger los datos personales.

Mejora Continua. Acciones tomadas en toda la organización para incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y los procesos, a fin de proveer beneficios adicionales, tanto para la organización como para sus clientes(as).

Mejora regulatoria. Es el ciclo de mejora continua del marco regulatorio de una entidad para asegurar e incrementar la calidad de la regulación, con el propósito de aumentar su efectividad y contribuir a los objetivos públicos e institucionales a los que responde.

Meta. Expresión cuantitativa de los objetivos de programas y subprogramas de carácter administrativo.

Metrología. Ciencia que tiene por objeto el estudio de los sistemas de pesos y medidas, y la determinación de las magnitudes físicas.

Misión. Es la razón de ser de la Institución, la cual explica su existencia. Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental.

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

Multa / Medio de apremio. Aquella que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.

Multa / Sanción económica. Aquella que impone la autoridad de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable correspondiente, por la violación a alguno de sus preceptos.

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 técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información. Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte. Se publican en el Diario Oficial de la Federación.

Norma. Ordenamiento administrativo que regula las acciones correspondientes a un fin determinado. Regla de conducta o precepto que regula la interacción de las personas en una organización, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda una institución.

Normateca Interna. Herramienta electrónica que mantiene el registro, difusión y consulta en internet de los documentos que regulan la organización y operación de las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Normatividad. Conjunto de disposiciones o documentos normativos aplicables a una determinada materia o actividad.

Nota. Advertencia, explicación o comentario a un texto, que se incluyen en el mismo de forma separada para diferenciarlos del texto principal.

Notificación. Acto administrativo por el que se da a conocer a las partes o a un tercero del contenido de una resolución, acuerdo u otra determinación administrativa.

Objetivo. Expresión que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión de la Institución. Es el conjunto de resultados cualitativos que se pretenden alcanzar a través de determinadas acciones.

Objetivos institucionales. Conjunto de objetivos específicos que conforman el desglose lógico de los programas emanados del Plan Nacional de Desarrollo, en términos del Capítulo Cuarto de la Ley de Planeación, en particular de los programas sectoriales, institucionales y especiales, según corresponda.

Obligaciones de Transparencia. Se entiende a aquella información pública que debe ser accesible a través de los portales de internet de los sujetos obligados. Todo sujeto obligado debe publicar sin necesidad de mediar solicitud alguna por parte de los particulares la información respecto de sus principales competencias, así como la relativa al ejercicio de los recursos públicos que se le han asignado.

Obra Pública. De conformidad con el artículo 3 de la Ley de Obras públicas y Servicios Relacionados con las Mismas se consideran obras públicas los trabajos que tengan por objeto construir, instalar, ampliar, adecuar, remodelar, restaurar, conservar, mantener, modificar y demoler bienes inmuebles.

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

Organismo descentralizado. Son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cualquiera que sea la estructura legal que adopten, de conformidad con el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. // Institución o entidad encargada de la gestión de un servicio público, menos dependiente de la administración central.

Organización de Consumidores. Organización implementada por PROFECO, misma que se integra por un grupo de vecinos, amigos o familiares, quienes se constituyen voluntariamente para participar de manera solidaria en la protección y defensa de sus intereses y en la cual todo está encaminado a lograr la orientación y educación de los consumidores.

Organización. Estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Organizaciones de la sociedad civil. Agrupaciones u organizaciones mexicanas que, estando legalmente constituidas, con fines y objetivos establecidos en su acta constitutiva, que no persiguen fines de lucro. También llamadas organizaciones no gubernamentales o del tercer sector.

Pago a plazos. Es la autorización que otorga la autoridad al deudor para pagar ya sea en parcialidades o diferido, de las contribuciones omitidas y los accesorios que se generaron (actualizaciones), sin que dicho plazo exceda de doce meses para pago diferido y de treinta y seis meses para pago en parcialidades.

Pedido. Documento mediante el cual se adjudican adquisiciones, arrendamientos y servicios, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el artículo 45 de la Ley.

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

Plan. Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados.

Planeación. Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio. Los diferentes niveles en los que la planeación se realiza son: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura temporal comprende el corto, mediano y largo plazos.

Planeación estratégica. Proceso que permite a las dependencias y entidades del Gobierno Federal establecer su misión, definir sus propósitos y elegir las estrategias para la consecución de sus objetivos, y conocer el grado de satisfacción de las necesidades a los que ofrece sus bienes o servicios. Esta planeación enfatiza la búsqueda de resultados y desecha la orientación hacia las actividades.

Plataforma Nacional de Transparencia. Es un instrumento informático por medio del cual se ejerce el derecho de acceso a la información y de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como su tutela en medios electrónicos de manera que garantice su uniformidad respecto de cualquier sujeto obligado y sea el repositorio de información obligatoria de transparencia nacional.

Plazo. Es el tiempo que se concede a las partes o a un tercero para actuar dentro de un procedimiento administrativo.

Política. Criterio de acción que se elige como guía para el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Políticas de Compensación. Documento que contiene los derechos mínimos que los concesionarios o permisionarios deben de otorgar a los usuarios de los servicios del transporte aéreo, ante el retraso o la demora del vuelo por causas imputables a ellos, con la finalidad de proporcionar un servicio eficiente y de calidad.

Portal del Consumidor. Sitio web en el que la Procuraduría pone a disposición del público una enciclopedia con información, servicios y herramientas sistematizadas que permiten al consumidor conocer, aprender, informarse, expresarse y ejercer sus derechos, en beneficio de la transparencia, gobierno abierto y rendición de cuentas.

Presupuestación. Proceso de consolidación de las acciones encaminadas a cuantificar monetariamente los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para cubrir los programas establecidos en un determinado periodo; comprende tareas de formulación, discusión, aprobación, ejecución, control y evaluación del presupuesto.

Presupuesto. Estimación financiera anticipada, generalmente anual, de los egresos e ingresos del Sector Público Federal, necesarios para cumplir con las metas de los programas establecidos. Asimismo, constituye el instrumento operativo básico que expresa las decisiones en materia de política económica y de planeación.

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 Ley Federal de Protección al Consumidor y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho en materia administrativa.

Procedimiento Administrativo de Ejecución. Es el mecanismo con el que cuentan las autoridades fiscales para exigir a los contribuyentes el pago de los créditos fiscales a su cargo que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos que disponen las leyes fiscales.

Procedimiento por infracciones a la Ley. Procedimiento que se tramita en contra del proveedor cuando PROFECO presume hechos violatorios de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para un proveedor.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

Programa de capacitación. Instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará.

Programa de Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios. Aquel a cargo de la Dirección General de Quejas y Conciliación, cuya finalidad es implementar acciones conjuntas de PROFECO y las y los proveedores, para prevenir y corregir problemáticas identificadas en las relaciones de consumo, así como asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de protección a la o el consumidor.

Programación. Proceso a través del cual se definen estructuras programáticas, metas, tiempos, responsables, instrumentos de acción y recursos necesarios para el logro de los objetivos de largo y mediano plazos fijados en el Plan Nacional de Desarrollo y los Programas Sectoriales y que se irán concretando mediante la programación económica y social, considerando las limitaciones y posibilidades reales de la economía nacional.

Promociones. Son las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios. (Artículo 46 de la LFPC).

Propiedad Industrial. Es el derecho que otorga el Estado, a una persona física o moral para proteger patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales, esquemas de trazado de circuitos integrados, marcas de fábrica o de comercio, marcas de servicio, el nombre comercial, las denominaciones de origen, así como la protección contra la competencia desleal.

Proveedor(a). Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende arriendo o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios. // Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario, conforme a lo establecido en el numeral 2.20 de la NOM-184-SCFI-2018.

Proyecto. Es la primera fase en el proceso de la capacitación. Se inicia con la detección de necesidades a resolver hasta la decisión de convertir dicha exigencia en un compromiso institucional.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
35 de 180

Prueba(s). Todo aquello que sirve para confirmar la veracidad de una declaración o la existencia de un hecho. // Primera versión de la impresión de una publicación, para aprobarse o corregirse.

Publicación. Difusión de algo por medio de la imprenta o cualquier otro procedimiento técnico o electrónico.

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 Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual podrá presentarse de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. (Art. 99 de la LFPC).

Quién es Quién en el Envío de Dinero. Programa que tiene como objetivo proporcionar a quienes envían remesas desde los Estados Unidos de América a sus beneficiarios y beneficiarias en México información para comparar los servicios y precios de las empresas.

Quién es Quién en los Precios. Programa de la Procuraduría Federal del consumidor (PROFECO) que recaba y difunde información de precios de productos de consumo regular en el hogar, como alimentos, bebidas, productos de aseo personal y del hogar, medicinas electrodomésticos y artículos y/o alimentos de temporada que permita al consumidor tomar decisiones de compra inteligente, mediante la comparación de precios. A través de este programa se informa de lunes a viernes, vía internet los precios de productos de diferentes ciudades de la República Mexicana. Sus siglas son QQP.

Querrela. Es el requisito de procedibilidad exigido por la normatividad penal, respecto de algunos delitos, según el cual, es necesaria la acusación de la parte ofendida ante el Ministerio Público, quien deberá acreditar su interés jurídico ante esta autoridad.

Recipiente transportable. Envase utilizado para contener Gas L.P., a presión, y que por sus características de seguridad, peso y dimensiones, una vez llenado, debe ser manejado manualmente por personal capacitado para llevar a cabo la distribución.

Recurso Presupuestario. Asignaciones consignadas en el Presupuesto de Egresos de la Federación destinadas al desarrollo de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y metas propuestas por las entidades para un periodo determinado.

Recursos de revisión. Es el medio de defensa que pueden hacer valer los particulares en contra de los actos o resoluciones que pongan fin a un procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente, emitidas por las distintas autoridades de la Procuraduría Federal del Consumidor. (Artículo 135 de la LFPC).

Recursos. Bienes materiales, humanos y financieros, con que cuenta una Institución para alcanzar sus objetivos y producir los bienes y servicios.

Red. Un conjunto de dispositivos (estación de trabajo, servidor, concentrador, de red) interconectados físicamente (ya sea vía cable o vía inalámbrica) que comparten recursos y que se comunican entre sí a través de reglas (protocolos) de comunicación.

Redes sociales en internet. Así se conoce a los sitios web cuya programación posibilita la creación de comunidades virtuales de usuarios. Se le concibe como un medio de comunicación en sí mismo. PROFECO tiene fuerte presencia en estas redes: Twitter y Facebook, primordialmente.

Radiodifusión. Programación de ondas electromagnéticas de señales de audio o de audio y video asociado, haciendo uso, aprovechamiento o explotación de las bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico, incluidas las asociadas recursos orbitales por el Instituto a tal servicio, con el que la población puede recibir de manera directa y gratuita las señales de su emisor utilizando los dispositivos idóneos para ello.

Registro Federal de trámites y servicios. Herramienta tecnológica a cargo de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), que compila los trámites y servicios de los sujetos obligados de la Administración Pública Federal.

Registro Nacional de Visitas Domiciliarias. Herramienta electrónica administrativa por la CONAMER en donde se compila la información de todas las inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias que pueden realizar las autoridades públicas del país, así como todos los inspectores, verificadores o visitadores designados, facultados y autorizados para desempeñar labores de inspección, verificación o visita domiciliaria.

Registro Público de Casas de Empeño. Es el área responsable para inscribir a las personas físicas y morales incluyendo las instituciones de asistencia privada, que estarán autorizadas para ofrecer y otorgar los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana conducente y la demás legislación aplicable.

Registro Público de Consumidores. Es el área responsable de registrar los números telefónicos del público en general que no desee recibir publicidad de servicios y productos con fines mercadotécnicos.

Registro Público de Contratos de Adhesión. Es el área responsable de inscribir los modelos de contratos que las/los proveedores propongan utilizar a las/los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad aplicable correspondiente.

Registro Único de Personas Acreditadas. Sistema implementado por la Secretaría de la Función pública (SFP) que concentra la información de las empresas y personas físicas acreditadas para realizar diversos trámites ante las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno Federal. Sus siglas son RUPA.

Remate. Es el acto por medio del cual la autoridad fiscal pone a la venta mediante subasta pública o fuera de subasta en los casos previstos en la ley, los bienes que fueron embargados al deudor.

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

Requerimiento. Es el acto por el cual la DGPAPT solicita diversa documentación, información o en su caso, la comparecencia personal del requerido a fin de que se acredite el cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Requerimiento de pago. Es el acto dentro del Procedimiento Administrativo de Ejecución mediante el cual la autoridad ejecutora solicita al deudor, a su representante legal o a la persona con quien se entiende la diligencia, el pago del crédito fiscal a cargo del deudor y sus accesorios, o bien que acredite que ha cubierto dicho pago.

Reserva. Facultad de usar y explotar de forma exclusiva títulos, nombres, denominaciones, características físicas y psicológicas distintivas, o características de operación originales aplicados, de acuerdo con su naturaleza a alguno de los géneros siguientes: publicaciones periódicas, difusiones periódicas, personajes humanos de caracterización, o ficticio o simbólicos, personas o grupos dedicados a actividades artísticas, y promociones publicitarias.

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

Resoluciones Administrativas. Es la determinación final dentro del procedimiento administrativo iniciado por posibles infracciones a la Ley, derivado del análisis de las constancias que obran en el expediente, y que permiten determinar si se acredita o no la infracción por parte de un(a) proveedor(a) a alguno de los preceptos contenidos en la LFPC, LFMN y las NOM y demás legislación cuya vigilancia compete a PROFECO.

Revista del Consumidor. Publicación mensual, constituida por diferentes artículos destinados a informar y orientar sobre los temas de consumo.

Riesgo. El evento adverso e incierto (externo o interno) que derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia y el posible impacto pudiera obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas institucionales.

Seguridad de la información. La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.

Seguridad Informática. Disciplina que se relaciona con diversas técnicas, aplicaciones y dispositivos encargados de asegurar la integridad y privacidad de la información de un sistema informático y sus usuarias/os.

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

Servicios. Conjunto de actividades, actitudes y atributos que buscan responder a las necesidades y expectativas de un cliente. Conjunto de elementos tangibles e intangibles, más la suma de acciones e interacciones personales, así como actitudes que se generan para satisfacer la necesidad de un usuario.

Sistema de Control Interno Institucional. El conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica por una Institución a nivel de planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento de sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus objetivos y metas en un ambiente ético, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de la ley.

Sistema Integral de Información y Procesos. Plataforma tecnológica cuya arquitectura integra sistemas, aplicaciones, sitios web y demás herramientas para la administración de información, recursos y procesos a diferentes áreas normativas y sustantivas de PROFECO. Se compone de dos principales rubros el GRP (Government Resource Planning) y el CRM (Customer Relationship). Sus siglas son SIIP.

Sistema o Aplicativo. El conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos.

Solicitud. El formulario requisitado por escrito y presentado por la o el proveedor, para iniciar un trámite ante el Registro Público de Casas de Empeño.

Solicitudes de información. Las remitidas por la CNDH, derivadas de quejas o remisiones por incompetencia de la CNDH, con el objeto de proteger, hacer observar, promover, estudiar o divulgar los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano.

Solicitud de Acceso a la Información. Petición realizada por cualquier persona por si o a través de su representante, ante la Unidad de Transparencia de cualquier sujeto obligado o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, con el objeto de obtener información generada, obtenida, adquirida, transformada en posesión del sujeto obligado.

Sondeo. Técnica de investigación que proporciona la opinión de un grupo de personas en un lugar determinado, no se calcula muestra, generalmente el cuestionario es corto y el número de personas entrevistadas es reducido.

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

Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Agrupan los elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones. Sus siglas son TIC.

Telecomunicaciones. Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

Transferencia. En materia de datos personales se refiere a toda comunicación de datos personales dentro o fuera de territorio nacional, realizada a persona distinta del titular, del responsable o encargado. En materia de archivos y gestión documental corresponde al traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite a uno de concentración y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo histórico.

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

Unidad Administrativa. Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución, los cuales están señalados en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Unidad de Transparencia. Instancia a la que hace referencia el artículo 45 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y al artículo 134 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Usuarios/os. Las/los servidores/as públicos/as o aquellos terceros que han sido acreditados/as o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC.

Validación. La actividad que asegura que un servicio de TIC, producto o entregable, nuevo o modificado, satisface las necesidades acordadas previamente con la Unidad Administrativa solicitante.

Verificación y Vigilancia. Atribución específica ejercida a través de visitas de verificación en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la LFPC, LIC y demás ordenamientos jurídicos aplicables competencia de PROFECO.

Verificación. Constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

Vigilancia. Es el acto por el cual las autoridades competentes revisan que las actividades de las Entidades de Acreditación y los Organismos de Evaluación de la Conformidad se realicen conforme a lo establecido en la presente Ley.

Visión. Percepción de una conceptualización de alto nivel de un resultado que se desea por una Unidad Administrativa.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
41 de 180

IV. Marco Jurídico

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

Leyes

- Ley Aduanera.
DOF 15-12-1995 y su última reforma publicada DOF 24-12-2021.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 02-04-2013 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.
- Ley de Aviación Civil.
DOF 12-05-1995 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Concursos Mercantiles.
DOF 12-05-2000 y su última reforma publicada DOF 22-01-2020.
- Ley de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
DOF 06-04-2011 y su última reforma publicada DOF 06-11-2020.
- Ley de Coordinación Fiscal.
DOF 27-12-1978 y su última reforma publicada DOF 30-01-2018.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana.
DOF 20-01-2020.
- Ley de Hidrocarburos.
DOF 11-08-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Infraestructura de la Calidad.
DOF 01-07-2020.
- Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal que corresponda.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
42 de 180

- Ley de Instituciones de Crédito.
DOF 18-07-1990 y su última reforma publicada DOF 11-03-2022.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
DOF 04-04-2013 y su última reforma publicada DOF 22-06-2018.
- Ley de Inversión extranjera.
DOF 27-12-1993 y su última reforma publicada DOF 15-06-2018.
- Ley de Migración.
DOF 25-05-2011 y su última reforma publicada DOF 29-04-2022.
- Ley de Nacionalidad.
DOF 23-01-1998 y su última reforma publicada DOF 23-04-2012.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Planeación.
DOF 05-01-1983 y su última reforma publicada DOF 16-02-2018.
- Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.
DOF 31-12-1975 y su última reforma publicada DOF 29-03-2022.
- Ley de Tesorería de la Federación.
DOF 30-12-2015.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
DOF 19-02-1940 y su última reforma publicada DOF 22-02-2022.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
DOF 28-04-1995 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley de la Industria Eléctrica.
DOF 11-08-2014 y su última reforma publicada DOF 09-03-2021.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
DOF 25-06-2002 y su última reforma publicada DOF 30-03-2022.
- Ley del Banco de México.
DOF 23-12-1993 y su última reforma publicada DOF 10-01-2014.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
43 de 180

- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.
DOF 24-12-1986 y su última reforma publicada DOF 10-06-2019.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
DOF 29-12-1978 y su última reforma publicada DOF 12-11-2021.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
DOF 11-12-2013 y su última reforma publicada DOF 12-11-2021.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
DOF 31-03-2007 y su última reforma publicada DOF 22-11-2021.
- Ley del Servicio de Administración Tributaria.
DOF 15-12-1995 y su última reforma publicada DOF 04-12-2018.
- Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano.
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
DOF 19-11-2019.
- Ley Federal de Competencia Económica.
DOF 23-05-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Deuda Pública (antes Ley General de Deuda Pública).
DOF 31-12-1976 y su última reforma publicada DOF 30-01-2018.
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
DOF 09-02-2004 y su última reforma publicada DOF 24-04-2018.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 27-02-2022.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.
- Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.
DOF 01-07-2020.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
44 de 180

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 23-12-2021.
- Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos.
DOF 19-05-2021.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
DOF 31-12-2004 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- 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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
DOF 14-05-1986 y su última reforma publicada DOF 01-03-2019.
- Ley Federal de los Derechos del Contribuyente.
DOF 23-06-2005.
- Ley Federal del Trabajo.
DOF 01-04-1970 y su última reforma publicada DOF 28-04-2022.
- 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 18-02-2022.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
DOF 24-12-1996 y su última reforma publicada DOF 01-07-2020.
- Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.
DOF 26-01-1988 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.
- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
DOF 19-12-2002 y su última reforma publicada DOF 14-09-2021.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
DOF 11-06-2003 y su última reforma publicada DOF 28-04-2022.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
45 de 180

- Ley Federal para Prevenir y Sancionar los Delitos cometidos en materia de Hidrocarburos.
DOF-12-01-2016 y su última reforma publicada DOF 12-11-2021.
- Ley General de Archivos.
DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 05-04-2022.
- Ley General de Bienes Nacionales.
DOF 20-05-2004 y su última reforma publicada DOF 14-09-2021.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
DOF 31-12-2008 y su última reforma publicada DOF 30-01-2018.
- Ley General de Educación.
DOF 30-09-2019 y su última reforma publicada DOF 30-06-2021.
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
DOF 23-05-2014 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
DOF 18-05-2018 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Protección Civil.
DOF 06-06-2012 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 General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 22-11-2021.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
DOF 27-08-1932 y su última reforma publicada DOF 22-06-2018.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Turismo.
DOF 17-06-2009 y su última reforma publicada DOF 31-07-2019.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
DOF 28-01-1988 y su última reforma publicada DOF 11-04-2022.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
46 de 180

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
DOF 04-12-2014 y su última reforma publicada DOF 28-04-2022.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
DOF 30-05-2011 y su última reforma publicada DOF 29-04-2022.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 05-04-2022.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
DOF 07-06-2021 y su última reforma publicada DOF 18-02-2022.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
DOF 18-07-2016.
- Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
DOF 30-12-2002 y su última reforma publicada DOF 13-08-2019.
- 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 Reglamentaria del artículo 5to. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.
DOF 26-05-1945 y su última reforma publicada DOF 19-01-2018.
- Ley sobre el Contrato de Seguro.
DOF 31-08-1935 y su última reforma publicada DOF 04-04-2013.
- Ley sobre delitos de Imprenta.
DOF 12-04-1917 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
47 de 180

Códigos

- Código Civil Federal.
Publicado en el DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 de agosto y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Código de Comercio.
Publicado en el DOF del 07-10-1889 al 13-12-1889 y su última reforma publicada DOF 30-12-2021.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
PROFECO, 24-07-2019.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada DOF 08-02-2022.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.
- Código Fiscal de la Federación.
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 05-01-2022.
- Código Fiscal de la Ciudad de México.
GOCDMX 29-12-2009 y su última reforma publicada GOCDMX 30-12-2021.
- Código Penal Federal.
DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 12-11-2021.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 19-02-2021.

Reglamentos

- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
DOF 09-08-1999 y su última reforma publicada DOF 12-02-2016.
- Reglamento de Escalafón de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.
- Reglamento de Gas Licuado de Petróleo.
DOF 05-12-2007.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
48 de 180

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 28-07-2010 y su última reforma publicada DOF 14-06-2021.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
DOF 28-07-2010.
- Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.
DOF 23-11-1994 y su última reforma publicada DOF 16-12-2016.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
DOF 04-12-2006 y su última reforma publicada DOF 25-09-2014.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.
DOF 08-10-2015 y su última reforma publicada DOF 06-05-2016.
- Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación.
DOF 30-06-2017.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
DOF 13-05-2014.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
DOF 22-05-1998 y su última reforma publicada DOF 14-09-2005.
- Reglamento de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
DOF 07-06-2005.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión en materia de concesiones, permisos y contenido de las transmisiones de radio y televisión.
DOF 10-10-2002.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
49 de 180

- Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.
DOF 01-10-1945 y su última reforma publicada DOF 05-04-2018.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.
- Reglamento de la Ley de Hidrocarburos.
DOF 31-10-2014.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
DOF 10-03-2006.
- 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.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
DOF 02-04-2014.
- Reglamento del Consejo Editorial.
PROFECO, Octubre de 2002.
- Reglamento sobre Publicaciones y Revistas Ilustradas.
DOF 13-07-1981 y su última reforma publicada DOF 13-12-1982.
- Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica.
DOF 31-10-2014.
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil
DOF 07-12-1998 y su última reforma publicada DOF 21-01-2022.
- Reglamento de la Ley de Nacionalidad.
DOF 17-06-2009 y su última reforma publicada DOF 25-11-2013.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
DOF 21-03-2014.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
50 de 180

Decretos

- Decreto que dispone la obligación de los editores y productores de materiales bibliográficos, documentales, magnéticos y digitales, de entregar un ejemplar de sus obras a la Comisión de Ciencia, Tecnología e Informática y al Comité de Bibliotecas, de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.
DOF 13-11-1995.
- Decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal.
DOF 05-09-2007.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.
- Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos abiertos.
DOF 20-02-2015.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal y demás disposiciones que de éste se desprendan para los ejercicios fiscales que correspondan.
DOF 22-02-2016.
- 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.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
DOF 12-07-2019.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Derechos Humanos 2020-2024.
DOF 10-12-2020.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
51 de 180

- 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.

Acuerdos

- 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 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 17-05-2021.
- 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 que determina como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos federales, por medios de comunicación electrónica, utilizando para tal efecto, firma electrónica avanzada.
DOF 25-03-2009 y su última reforma publicada DOF 25-04-2013.
- 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 por el que se establecen los lineamientos que regulan la participación de los testigos sociales en las contrataciones que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 16-12-2004.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
52 de 180

- Acuerdo por el que se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
DOF 24-11-2004 y su última reforma publicada DOF 25-05-2010.
- 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 publicada DOF 14-12-2018.
- Acuerdo que tiene por objeto establecer los lineamientos a que deberán, sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para la elaboración de sus anteproyectos de presupuestos de egresos, así como las bases para la coordinación de acciones entre las secretarías de Gobernación y de Hacienda y Crédito Público, a efecto de brindar el apoyo necesario al Congreso de la Unión para la aprobación de la Ley de Ingresos de la Federación y el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación.
DOF 22-08-2005.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos.
DOF 20-12-2005.
- Acuerdo por el que se establece el procedimiento para el aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales.
DOF 23-11-2005.
- 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 y su última reforma publicada DOF 22-06-2009.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
DOF 27-04- 2005.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
53 de 180

- Acuerdo que tiene por objeto fijar los criterios para la correcta aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en lo relativo a la intervención o participación de cualquier servidor público en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión de contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios o que pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para sus parientes consanguíneos o por afinidad o civiles a que se refiere esa Ley.
DOF 22-12-2006.
- Acuerdo por el que se modifica el Cuadragésimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales.
DOF 17-07-2006.
- Acuerdo por el que se fijan los criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a los familiares de los Servidores Públicos.
DOF 22-12-2006.
- Acuerdo que tiene por objeto fijar los criterios para la correcta aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en lo relativo a la intervención o participación de cualquier servidor público en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión de contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios o que pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para sus parientes consanguíneos o por afinidad o civiles a que se refiere esa Ley.
DOF 22-12-2006.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.
DOF 08-11-2007 y su última reforma publicada DOF 27-01-2012.
- 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 criterios para la colocación de sellos de advertencia.
DOF 12-08-2004 y su última reforma publicada DOF 08-12-2009.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
54 de 180

- 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 emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.
DOF 09-09-2010.
- Acuerdo por el que se modifica el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
DOF 28-12-2010 y su última reforma publicada DOF 26-06-2018.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 09-08-2010 y su última reforma publicada DOF 03-02-2016.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.
DOF 12-07-2010 y su última reforma publicada DOF 17-05-2019.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
DOF 03-11-2016 y su última reforma publicada DOF 05-09-2018.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
DOF 9-08-2010 y su última reforma publicada DOF 02-11-2017.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
DOF 16-07-2010 y su última reforma publicada DOF 05-04-2016.
- 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.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
55 de 180

- Acuerdo por el que se establece la Norma del Padrón de sujetos obligados a presentar declaraciones de situación patrimonial en las instituciones del Gobierno Federal.
DOF 14-12-2010.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET.
DOF 28-06-2011.
- Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.
DOF 06-09-2011.
- Acuerdo por el que se modifican los formatos de diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
DOF 13-08-2012.
- 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 establecen criterios de coordinación en materia laboral para las Direcciones Generales de Recursos Humanos y de lo Contencioso y de Recursos.
DOF 22-01-2013.
- 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 para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia.
DOF 02-01-2014.
- 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.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
56 de 180

- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.
DOF 06-09-2021.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones.
DOF 03-12-2015.
- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 06-07-2015 y su última reforma publicada DOF 25-01-2022.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones generales de accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas proactivas del Estado.
DOF 03-12-2015.
- Acuerdo por el que se establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan.
DOF 03-06-2016.
- Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
DOF 15-04-2016.
- 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.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
57 de 180

- Acuerdo por lo que el Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción da a conocer la obligación de presentar las declaraciones de situación patrimonial y de intereses conforme a los artículos 32 y 33 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 14-07-2017.
- 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 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 el Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción emite el formato de declaraciones: de situación patrimonial y de intereses; y expide las normas e instructivo para su llenado y presentación.
DOF 16-11-2018.
- Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican.
DOF 25-08-2021.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el ejercicio fiscal que corresponda.
Documento publicado anualmente en el DOF.
- Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 31-05-2021.
- Acuerdo por el que se da a conocer el listado de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño, que corresponda.
Publicado anualmente en el DOF.
- 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.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
58 de 180

- 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.
Publicado anualmente DOF.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos generales para el registro y autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad de las dependencias y entidades de la Administración Pública para el ejercicio fiscal 2022.
DOF 14-01-2022.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Acuerdo Interinstitucional entre la Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas y la Procuraduría Federal del Consumidor respecto a las actividades de verificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-235-SE-2020, Atún y bonita preenvasados-Denominación-Especificaciones-Información comercial y métodos de prueba, publicada el 18 de septiembre de 2020, suscrito el 9 de marzo de 2021.
DOF 31-03-2021.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Acuerdo Interinstitucional entre la Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, y la Procuraduría Federal del Consumidor, respecto a las actividades de verificación de la Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-Información comercial y sanitaria, publicada el 5 de abril de 2010, que fue publicada el 27 de marzo de 2020, suscrito el 10 de marzo de 2021.
DOF 31-03-2021.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el registro y reconocimiento de organizaciones o asociaciones profesionales que puedan emitir sellos o leyendas de recomendación para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados.
DOF 27-01-2021.
- Nota Aclaratoria al Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el registro y reconocimiento de organizaciones que pueden emitir sellos o leyendas de recomendación para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, publicado el 27 de enero de 2021.
DOF 26-03-2021.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
59 de 180

- Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico. DOF 26-02-2021.
- 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 actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicado anualmente en el DOF.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre de cada año, de la Procuraduría Federal del Consumidor. Publicado anualmente en el DOF.
- Acuerdo publicado por el Diario Oficial de la Federación por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de cada ejercicio fiscal.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos generales para el registro y autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 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/u Oficios

- Oficio número PFC/OP/141/2019. Oficina del Procurador 14-10-2019.
- Oficio Circular PFC/OP/206/2020. Oficina del Procurador 22-06-2020.
- Oficio Circular PFC/OP/250/2020. Oficina del C. Procurador 25-09-2020.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
60 de 180

- 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-CGA-DGPOP-01-2021. Modelo de informe de comisión y relación de pasajes locales.
PROFECO 03-03-2021.
- Circular PFC/OP/206/2020 Para los Servidores Públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, donde se instruye el uso de medios electrónicos. 22-06-2020.
- Circular mediante el cual se comunica a las dependencias, Oficina de Presidencia de la República, entidades de la Administración Pública Federal y empresas productivas, del Estado, el Criterio de Aplicación General en Material de Administración del patrimonio Inmobiliario Federal 02/200, emitido por el Comité del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal en su (2ª/20) Segunda Sesión ordinaria, celebrada el 4 de junio de 2020.
DOF 16-07-2020.

Documentos Normativos-Administrativos

- Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-01-2020.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
PROFECO 21-12-2020.
- Lineamientos para la expedición de credenciales de Notificador/Ejecutor.
PROFECO 23-06-2021.
- Lineamientos para el levantamiento físico del inventario de bienes muebles instrumentales.
PROFECO 23-06-2021.
- Lineamientos para registrar y controlar los ingresos propios de PROFECO.
PROFECO 23-06-2021.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
61 de 180

- Lineamientos para la Administración y Uso del Parque Vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
PROFECO 23-09-2021.
- Lineamientos para reducir, condonar o conmutar multas como medidas de apremio o sanciones para el área de Servicios, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obra Pública, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité Revisor de Convocatorias, vigente.
- Manual de Normas y Bases para Cancelar Adeudos a Cargo de Terceros y a Favor de PROFECO, vigente.
- Metodología para el ejercicio y comprobación de viáticos y pasajes.
PROFECO 23-06-2021.
- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, vigente.
- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas de la Procuraduría Federal, vigente.

Otras disposiciones

- Clasificador por tipo de Gasto.
DOF 30-09-2015.
- Clasificador Funcional del Gasto.
DOF 27-12-2010.
- Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
DOF 28-12-2010 y su última reforma publicada DOF 26-06-2018.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
62 de 180

- Clasificador por Rubros de Ingresos.
DOF 09-12-2009 y su última reforma publicada DOF 27-09-2018.
- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.
DOF 01-04-2013.
- 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 y su última reforma publicada DOF 27-12-2018.
- Fe de erratas 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.
- Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como las empresas productivas al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución Bancaria de Desarrollo.
DOF 24-07-2020.
- NMX-COE-001-SCFI-2018, Comercio Electrónico-Disposiciones a las que se sujetarán aquellas personas que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios.
- Lista de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como reglas para efectuarla.
DOF 18-04-2016, y su última reforma publicada DOF 19-08-2020.
- Lista de valores mínimos para desechos de bienes muebles que generen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
Para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Lineamientos relativos a la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales y de personas que realicen las dependencias y entidades de la administración pública federal.
DOF 24-10-2003.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
63 de 180

- Lineamientos Generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 20-02-2004.
- 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 relativos a la Digitalización estandarizada de Trámites y Servicios con apego en la Estrategia Digital Nacional, emitidos por la Secretaría de la Función Pública el día 02 de julio de 2015.
- Lineamientos para la creación y uso de sistemas automatizados de Gestión y Control de Documentos.
DOF 03-07-2015.
- Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
DOF 15-04-2016.
- 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.
- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos.
DOF-06-09-2018.
- Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.
DOF 18-09-2020.
- Marco Conceptual de Contabilidad Gubernamental.
DOF 20-08-2009.
- Acuerdo por el que se reforman las Normas y Metodología para la Determinación de los Momentos Contables de los Ingresos.
DOF 20-12-09-2016.

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
64 de 180

- Normas y Metodología para la Emisión de Información Financiera y Estructura de los Estados Financieros Básicos del Ente Público y Características de sus Notas. DOF 09-12-2009.
- Plan de Cuentas. DOF 09-12-2009.
- Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental. DOF 20-08-2009.
- Principales Reglas de Registro y Valoración del Patrimonio. DOF 27-12-2010.
- Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual. DOF 03-01-2020.
- Reglas de integridad para el ejercicio de la función pública. SPF 02-2017.
- Recomendaciones para la organización y conservación de correos electrónicos institucionales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. DOF 10-02-2009.
- Resolución de la Miscelánea Fiscal del ejercicio fiscal correspondiente.

Normas Oficiales Mexicanas

- NOM-001-CONAGUA-2011, Sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario-Hermeticidad-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 17-02-2012.
- NOM-001-ENER-2014, Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. Límites y método de prueba. DOF 06-08-2014.
- NOM-001-SCFI-2018, Aparatos electrónicos-Requisitos de seguridad y métodos de prueba (cancela a la NOM-001-SCFI-1993). DOF 17-09-2019.
- NOM-002-SAGARPA-2016, Relativa a las características de sanidad, calidad agroalimentaria, autenticidad, etiquetado y evaluación de la conformidad de los fructanos de agave. DOF 02-12-2016.
- NOM-086-SCFI-2018 Industria hulera-Llantas nuevas de construcción radial que son empleadas para cualquier vehículo con un peso bruto vehicular igual o menor a 4 536 kg (10 000 lb)- o llantas de construcción radial que excedan un peso bruto vehicular de 4 536 kg (10 000 lb) y cuyo símbolo de velocidad sea T, H, V, W, Y, Z-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba (Cancela a la NOM-086-SCFI-2010).DOF 02- 10-2018.
- NOM-086/1-SCFI-2011, Industria hulera-Llantas nuevas, de construcción radial que son empleadas en vehículos con un peso bruto vehicular superior a 4 536 kg (10 000 lb) y llantas de construcción diagonal de cualquier capacidad de carga-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 19-04-2011.
- NOM-090-SCFI-2014, Encendedores portátiles, desechables y recargables-Especificaciones de seguridad. DOF 01-07-2014.

Codificación: MO-10315	Versión: 06	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2022	Página: 65 de 180
----------------------------------	-----------------------	---	-----------------------------

- NOM-002-SEDE/ENER-2014, Requisitos de seguridad y eficiencia energética para transformadores de distribución. DOF 29-08-2014.
- NOM-002-SCFI-2011, Productos preenvasados-Contenido neto-Tolerancias y métodos de verificación. DOF 10-08-2012 y su última reforma publicada DOF 05-06-2013.
- NOM-003-ENER-2011, Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado. DOF 09-08-2011.
- NOM-003-SAGARPA-2016, Relativa a las características de sanidad, calidad agroalimentaria, autenticidad, etiquetado y evaluación de la conformidad del jarabe de agave. DOF 18-11-2016.
- NOM-003-SCFI-2014 Productos eléctricos-Especificaciones de seguridad. DOF 28-05-2015.
- NOM-004-ENER-2014, Eficiencia energética para el conjunto motor-bomba, para bombeo de agua limpia de uso doméstico, en potencias de 0,180 kW (1/4 HP) hasta 0,750 kW (1HP). Límites, método de prueba y etiquetado. DOF 30-09-2014.
- NOM-004-SCFI-2006, Información comercial-Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa. DOF 21-06-2006 y su última modificación publicada DOF 17-02-2012.
- NOM-005-CONAGUA-1996, Fluxómetros-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 25-07-1997 y su última modificación publicada DOF 14-01-2009.
- NOM-005-ENER-2016, Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodomésticas. Límites, método de prueba y etiquetado. DOF 15-11-2016.
- NOM-006-SCFI-2012, Bebidas alcohólicas-Tequila-Especificaciones. DOF 13-12-2012.
- NOM-007-SCFI-2003, Instrumentos de medición-Taxímetros. DOF 08-07-2003.
- NOM-008-CONAGUA-1998, Regaderas empleadas en el aseo corporal-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 25-06-2001 y su última modificación publicada DOF 21-07-2009.
- NOM-008-SCFI-2002, Sistema General de Unidades de Medida. DOF 27-11-2002 y su última modificación publicada DOF 24-09-2009.
- Modificación del inciso 0, el encabezado de la Tabla 13, el último párrafo del Anexo B y el apartado Signo decimal
- RESOLUCIÓN por la que se modifica el numeral 7.6.3 Resultado, de la Norma Oficial Mexicana NOM-090-SCFI-2014, Encendedores portátiles, desechables y recargables-Especificaciones de seguridad, publicada el 2 de septiembre de 2014. DOF 01-07-2015.
- NOM-093-SCFI-1994, Válvulas de relevo de presión (Seguridad, seguridad-Alivio y alivio) operadas por resorte y piloto; fabricadas de acero y bronce. DOF 08-12-1997.
- NOM-106-SCFI-2017, Características de diseño y condiciones de uso de la contraseña oficial. DOF 08-09-2017.
- NOM-113-SCFI-1995, Líquido para frenos hidráulicos empleado en vehículos automotores-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 28-01-1998 y su última reforma publicada DOF 04-03-2010.
- NOM-113-STPS-2009, Seguridad-Equipo de protección personal-Calzado de protección-Clasificación, especificaciones y métodos de prueba. DOF 22-12-2009 y su última reforma publicada DOF 25-01-2011.
- NOM-114-SCFI-2016, Gatos hidráulicos tipo botella-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba (Cancela a la NOM-114-SCFI-2006). DOF 24-01-2017.
- NOM-115-STPS-2009, Seguridad-Equipo de protección personal-Cascos de protección-Clasificación, especificaciones y métodos de prueba. DOF 22-12-2009 y su última modificación publicada DOF 07-06-2013.
- NOM-116-SCFI-2018, Industria automotriz-Aceites lubricantes para motores a gasolina y diésel-Especificaciones, métodos de prueba e información comercial (cancela a la NOM-116-SCFI-1997). DOF 19-12-2019.
- NOM-116-STPS-2009, Seguridad-Equipo de protección personal-Respiradores purificadores de aire de presión negativa contra partículas nocivas-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 22-12-2009 y su última modificación publicada DOF 24-03-2017.
- ACUERDO de Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-116-STPS-2009, Seguridad-Equipo de protección personal-respiradores purificadores de aire de presión negativa contra partículas nocivas-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 24-12-2010.
- NOM-117-SCFI-2005, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida. DOF 17-01-2006.
- NOM-118-SCFI-2004, Industria Cerillera-Cerillos y fósforos-Especificaciones de seguridad.

Codificación: MO-10315	Versión: 06	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2022	Página: 66 de 180
----------------------------------	-----------------------	---	-----------------------------

- de la Tabla 21 de la Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCFI-2002, Sistema general de unidades de medida. DOF 24-09-2009.
- NOM-009-CONAGUA-2001, Inodoros para uso sanitario-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 02-08-2001 y su última modificación publicada DOF 03-07-2009.
 - NOM-009-SCFI-1993, Instrumentos de medición-Esfigmomanómetros de columna de mercurio y de elemento sensor elástico para medir la presión sanguínea del cuerpo humano. DOF 13-10-1993.
 - NOM-010-ENER-2004, Eficiencia energética del conjunto motor bomba sumergible tipo pozo profundo. Límites y método de prueba. DOF 18-04-2005.
 - NOM-010-SCFI-1994, Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático - Requisitos técnicos y metrológicos. DOF 09-06-1999 y su última modificación publicada DOF 23-05-2003.
 - NOM-010-SESH-2012, Aparatos domésticos para cocinar alimentos que utilizan Gas L.P. o Gas Natural. Especificaciones y métodos de prueba. DOF 29-05-2013 y su última modificación publicada DOF 19-12-2014.
 - NOM-011-ENER-2006, Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado. DOF 22-06-2007.
 - NOM-011-SCFI-2004, Instrumentos de medición-Termómetros de líquido en vidrio para uso general-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 15-10-2004.
 - NOM-012-SCFI-1994, Medición de flujo de agua en conductos cerrados de sistemas hidráulicos-Medidores para agua potable fría-Especificaciones. DOF 29-10-1997.
 - NOM-012-SESH-2010, Calefactores de ambiente para uso doméstico que empleen como combustible Gas L. P. o Natural. Requisitos de seguridad y métodos de prueba. DOF 26-11-2010 y su última modificación publicada DOF 14-10-2013.
 - NOM-013-SCFI-2004 Instrumentos de medición-Manómetros con elemento elástico-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 18-01-2005.
 - NOM-014-ENER-2004, Eficiencia energética de motores eléctricos de corriente alterna, monofásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, enfriados con aire, en potencia nominal de 0,180 kW a 1,500 kW. Límites, método de prueba y marcado. DOF 19-04-2005.
 - NOM-015-ENER-2012, Eficiencia energética de refrigeradores y congeladores electrodomésticos. Límites, métodos de prueba y etiquetado.
- DOF 07-05-2004 y su última modificación publicada DOF 29-09-2009.
- NOM-119-SCFI-2000, Industria automotriz-Vehículos automotores-Cinturones de seguridad-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 03-04-2000.
 - NOM-120-SCFI-1996, Información comercial-Etiquetado de productos agrícolas-Uva de mesa. DOF 22-11-1996.
 - NOM-121-SCFI-2004, Industria hulera-Cámaras para llantas neumáticas de vehículos automotores y bicicletas-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 04-06-2004.
 - NOM-122-SCFI-2010 Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados. DOF 03-10-2010.
 - NOM-127-SCFI-1999, Instrumentos de medición-Medidores multifunción para sistemas eléctricos-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 08-12-1999.
 - NOM-128-SCFI-1998, Información comercial-Etiquetado de productos agrícolas- Aguacate. DOF 31-08-1998.
 - NOM-129-SCFI-1998, Información comercial-Etiquetado de productos agrícolas- Mango. DOF 31-08-1998.
 - NOM-132-SCFI-1998, Talavera-Especificaciones. DOF 25-11-1998 y su última modificación publicada DOF 28-12-2009.
 - NOM-133/1-SCFI-1999, Productos infantiles-Funcionamiento de andaderas para la seguridad del infante-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 20-10-1999 y su última modificación publicada DOF 11-09-2000.
 - NOM-134-SCFI-1999, Válvulas para cámara y válvulas para rines utilizados para llantas tipo sin cámara-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 29-11-1999 y su última modificación publicada DOF 28-10-2011.
 - NOM-135-SCFI-2006, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción. DOF 28-06-2006.
 - NOM-139-SCFI-2012, Información comercial-Etiquetado de extracto natural de vainilla (Vanilla spp), derivados y sustitutos. DOF 10-07-2012 y su última modificación publicada DOF 31-08-2012.
 - NOM-140-SCFI-2017, Artículos escolares-Tijeras-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 03-01-2018.

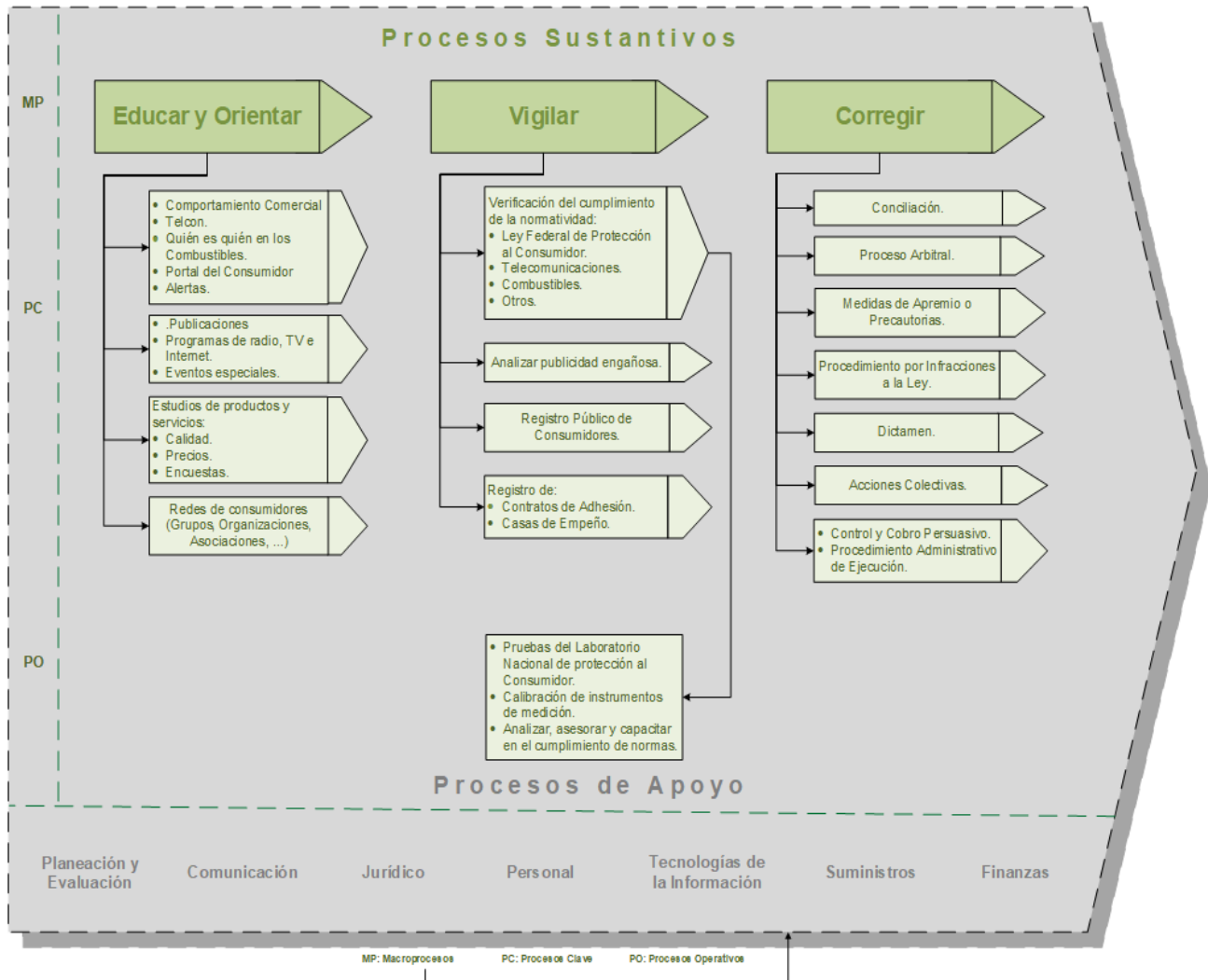
Codificación: MO-10315	Versión: 06	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2022	Página: 68 de 180
<ul style="list-style-type: none"> – NOM-023-ENER-2018, Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido, descarga libre y sin conductos de aire. Límites, métodos de prueba y etiquetado. DOF 17-07-2018. – NOM-024-ENER-2012, Características térmicas y ópticas del vidrio y sistemas vidriados para edificaciones. Etiquetado y métodos de prueba. DOF 18-10-2012. – NOM-024-SCFI-2013, Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos. DOF 12-08-2013. – NOM-025-ENER-2013, Eficiencia térmica de aparatos domésticos para cocción de alimentos que usan gas L.P. o gas natural. Límites, métodos de prueba y etiquetado. DOF 17-06-2013. – NOM-026-ENER-2015, Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido (Inverter) con flujo de refrigerante variable, descarga libre y sin ductos de aire. Límites, métodos de prueba y etiquetado. DOF 09-02-2016. – NOM-027-ENER/SCFI-2018, Rendimiento térmico, ahorro de gas y requisitos de seguridad de los calentadores de agua solares y de los calentadores de agua solares con respaldo de un calentador de agua que utiliza como combustible gas L.P. o gas natural. Especificaciones, métodos de prueba y etiquetado. DOF 28-08-2018. – NOM-028-ENER-2017, Eficiencia energética de lámparas para uso general. Límites y métodos de prueba. DOF 09-03-2018. – NOM-028-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos. DOF 01-11-2007. – NOM-029-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido. DOF 17-05-2010 y su última modificación publicada DOF 09-03-2012. – NOM-030-SCFI-2006, Información comercial-Declaración de cantidad en la etiqueta-Especificaciones. DOF 06-11-2006. – NOM-030-ENER-2016, Eficacia luminosa de lámparas de diodos emisores de luz (led) integradas para iluminación general. Límites y métodos de prueba. DOF 17-01-2017. – NOM-031-ENER-2012, Eficiencia energética para luminarios con diodos emisores de luz (la ODECO) destinados a vialidades y áreas exteriores públicas. Especificaciones y métodos de prueba. DOF 06-11-2012. – NOM-032-ENER-2013, Límites máximos de potencia eléctrica para equipos y aparatos que demandan energía en espera. Métodos de prueba y etiquetado. 	<ul style="list-style-type: none"> en vehículos de autotransporte particular, público y de carga en general-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 21-10-2005. – NOM-158-SCFI-2003, Jamón–Denominación y clasificación comercial, especificaciones fisicoquímicas, microbiológicas, organolépticas, información comercial y métodos de prueba. DOF 14-08-2003 y su última modificación publicada DOF 14-03-2011. – NOM-159-SCFI-2004, Bebidas alcohólicas-Sotol-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 16-06-2004. – NOM-160-SCFI-2014, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos. DOF 02-09-2014 y su última modificación publicada DOF 27-09-2018. – NOM-161-SCFI-2003, Seguridad al usuario-Juguetes-Réplicas de armas de fuego-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 20-10-2003. – NOM-162-SCFI-2004, Electrónica-Audio y video-Discos compactos grabados con audio, video, datos y/o videojuegos – Información comercial e identificación del fabricante. DOF 01-06-2004 y su última modificación publicada DOF 11-08-2004. – NOM-166-SCFI-2005, Seguridad al usuario-Chalecos antibalas-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 23-05-2005. – NOM-168-SCFI-2005, Bebidas alcohólicas-Bacanora-Especificaciones de elaboración, envasado y etiquetado. DOF 14-12-2005 y su última modificación publicada DOF 24-02-2006. – ACLARACIÓN al proemio de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SCFI-2004, Bebidas alcohólicas-Bacanora-Especificaciones de elaboración, envasado y etiquetado, publicada el día 14 de diciembre de 2005 (aclaración en el sentido de que el año correcto que se debe indicar en la nomenclatura es 2005). DOF 24-02-2006. – NOM-169-SCFI-2007, Café Chiapas-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 26-03-2007 y su última modificación publicada DOF 09-03-2011. – NOM-173-SCFI-2009, Jugos de frutas preenvasados-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. DOF 28-08-2009 y su última modificación publicada DOF 11-03-2011. – NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. DOF 01-11-2007. – NOM-179-SCFI-2016, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria (cancela la NOM-179-SCFI-2007). DOF 08-08-2017. 		

Codificación: MO-10315	Versión: 06	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2022	Página: 69 de 180
<ul style="list-style-type: none"> – NOM-033-SCFI-1994, Información comercial-Alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio. DOF 21-12-1995. – NOM-035-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio. DOF 20-10-2003. – NOM-035-SCT-2-2010, Remolques y semirremolques-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 30-09-2010. – NOM-036-SCFI-2016, Prácticas comerciales-Requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios. DOF 05-01-2017. – NOM-038-SCFI-2000, Pesas de clases de exactitud E1, E2, F1, F2, M1, M2 y M3. DOF 26-02-2001. – NOM-040-SCFI-1994, Instrumentos de medición-Instrumentos rígidos-Reglas graduadas para medir longitud-Usos comerciales. DOF 06-11-1997. – NOM-041-SCFI-1997, Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas cilíndricas para líquidos de 25 ml hasta 10 L. DOF 09-12-1998. – NOM-042-SCFI-1997, Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas con cuello graduado para líquidos con capacidades de 5 L, 10 L y 20 L. DOF 09-12-1998. – NOM-044-SCFI-2017, Instrumentos de medición-Watthorímetros electromecánicos-Verificación en campo (cancela a la NOM-044-SCFI-2008 Watthorímetros electromecánicos-Definiciones, características y métodos de prueba, publicada el 13 de enero de 2009) DOF 29-10-2018. – NOM-045-SCFI-2000, Instrumentos de medición-Manómetros para extintores. DOF 23-02-2001. – NOM-046-SCFI-1999, Instrumentos de medición-Cintas métricas de acero y flexómetros. DOF 24-08-1999 y su última modificación publicada DOF 15-11-2001. – NOM-048-SCFI-1997, Instrumentos de medición-Relojes registradores de tiempo-Alimentados con diferentes fuentes de energía. DOF 30-11-1998. – NOM-050-SCFI-2004, Información comercial-Etiquetado general de productos. DOF 01-06-2004. – NOM-051-SCFI/SSA1-2010, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-Información comercial y sanitaria. DOF 05-04-2010 y su última modificación publicada DOF 19-06-2020. 	<ul style="list-style-type: none"> – NOM-181-SCFI/SAGARPA-2018, Yogurt-denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas, información comercial y métodos de prueba (Cancela la NOM-1981-SCFI-2010). DOF 31-01-2019. – NOM-182-SCFI-2011, Vainilla de Papantla, extractos y derivados-Especificaciones, información comercial y métodos de ensayo (prueba). DOF 18-08-2011. – NOM-183-SCFI-2012, Producto lácteo y producto lácteo combinado-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. DOF 03-05-2012. – NOM-186-SSA1/SCFI-2013, Cacao, chocolate y productos similares, y derivados del cacao. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. Métodos de prueba. DOF 17-02-2014 y su última modificación publicada DOF 20-01-2015. – NOM-187-SSA1/SCFI-2002, Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba. DOF 18-08-2003 y su última modificación publicada DOF 03-01-2013. – NOM-188-SCFI-2012, Mango Ataulfo del Soconusco, Chiapas (Mangifera caesia Jack ex Wall)-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 29-11-2012. – NOM-189-SCFI-2017, Chile Habanero de la Península de Yucatán (Capsicum Chinense Jacq.)-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 21-02-2018. – NOM-189-SSA1/SCFI-2018, Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico. DOF 13-12-2018. – NOM-190-SCFI-2012, Mezcla de leche con grasa vegetal-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. DOF 31-08-2012. – NOM-193-SCFI-2014, Crema-Denominaciones, especificaciones, información comercial y métodos de prueba. DOF 05-01-2015. – NOM-199-SCFI-2017, Bebidas alcohólicas-Denominación, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. DOF 30-10-2017. – NOM-200-SCFI-2017, Calentadores de agua de uso doméstico y comercial que utilizan como combustible Gas L.P. o Gas Natural.- Requisitos de seguridad, especificaciones, métodos de prueba, marcado e información comercial (cancela a la NOM-011-SESH- 		

Codificación: MO-10315	Versión: 06	Inicio de Vigencia: 23 de junio de 2022	Página: 70 de 180
----------------------------------	-----------------------	---	-----------------------------

- NOTA Aclaratoria que emiten la Secretaría de Economía y la Secretaría de Salud a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios a la Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-Información comercial y sanitaria, publicada el 27 de marzo de 2020. DOF 19-06-2020.
- NOM-053-SCFI-2000, Elevadores eléctricos de tracción para pasajeros y carga-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba para equipos nuevos. DOF 04-04-2001.
- NOM-054-SCFI-1998, Utensilios domésticos-Ollas a presión-Seguridad. DOF 04-09-1998.
- NOM-055-SCFI-1994, Información comercial-Materiales retardantes y/o inhibidores de flama y/o ignífugos-Etiquetado. DOF 08-12-1994.
- NOM-058-SCFI-2017, Controladores para fuentes luminosas artificiales, con propósitos de iluminación en general-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba (cancela a la NOM-058-SCFI-1999). DOF 15-08-2017.
- NOM-063-SCFI-2001, Productos eléctricos-Conductores-Requisitos de seguridad. DOF 22-02-2002.
- NOM-064-SCFI-2000, Productos eléctricos-Luminarios para uso en interiores y exteriores-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. DOF 22-05-2000.
- NOM-067-SCT-2/SCFI-1999, Transporte terrestre-Servicio de autotransporte económico y mixto-minibús- Características y especificaciones técnicas y de seguridad. DOF 01-11-1999.
- NOM-070-SCFI-2016, Bebidas alcohólicas-Mezcal-Especificaciones. DOF 23-02-2017.
- NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo. DOF 10-12-2008.
- NOM-072-SSA1-2012, Etiquetado de medicamentos y remedios herbolarios. DOF 21-11-2012.
- NOM-084-SCFI-1994, Información comercial-Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita preenvasados. DOF 22-09-1995 y su última modificación publicada DOF 11-03-2011.
- 2012, Calentadores de agua de uso doméstico y comercial que utilizan como combustible Gas L.P. o Gas Natural.- Requisitos de seguridad, especificaciones, métodos de prueba, marcado e información comercial). DOF 21-11-2018.
- NOM-201-SCFI-2017, Aparatos portátiles para cocinar alimentos que utilizan como combustible Gas L.P. u otros petrolíferos almacenados en recipientes desechables y/o recipientes portátiles-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 20-08-2018.
- NOM-204-SCFI-2017, Maquinaria con motor de combustión interna portátiles, generalmente de uso agrícola, forestal y doméstico-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 25-10-2018.
- NOM-205-SCFI-2017, Productos infantiles-Funcionamiento de sillas altas para la seguridad del infante-Especificaciones y métodos de prueba. DOF 04-09-2018.
- NOM-184-SCFI-2018 "Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancela la NOM-184-SCFI-2012) DOF 08-03-2019.
- NOM-206-SCFI/-SSA2-2018, Cascos de seguridad para la prevención y atención inmediata de lesiones en la cabeza de motociclistas-Acciones de promoción de la salud-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba, información comercial y etiquetado. DOF 29-05-2018.
- NOM-207-SCFI-2018, Mantenimiento de elevadores, escaleras, rampas y aceras. DOF 19-10-2018.
- NOM-212-SCFI-2017, Pilas y baterías primarias-Límites máximos permisibles de mercurio y cadmio-Especificaciones, métodos de prueba y etiquetado. DOF 03-10-2018.
- NOM-222-SCFI/SAGARPA-2018, Leche en polvo o leche deshidratada-Materia prima-Especificaciones, información comercial y métodos de prueba. DOF 31-01-2019.
- NOM-223-SCFI/SAGARPA-2018, Queso denominación, especificaciones, información comercial y métodos de prueba. DOF 31-01-2019.
- NOM-EM-020-SE-2020, Pesas clases de exactitud de clase E1, E2, F1, F2, M1, M1-2, M2, M2-3 y M3 DOF 07-07-2020.
- NOM-EM-021-SE-2020, Instrumentos de medición-Esfigmomanómetros mecánicos no invasivos. DOF 07-07-2020.

V. Cadena de Valor Institucional



VI. Atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor

De conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de diciembre de 1992 y su última reforma publicada en el DOF el 12 de abril de 2019, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene las atribuciones que a continuación se citan:

Artículo 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

Párrafo reformado DOF 15-12-2011

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- IV. 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;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

- V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
73 de 180

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

IX ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

Fracción adicionada DOF 15-12-2011

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
74 de 180

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIX. Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 11-01-2018

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
75 de 180

XX. 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 dicho requerimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011. Reformada DOF 11-01-2018

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

XXII. Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;

Fracción adicionada DOF 19-08-2010. Reformada DOF 04-06-2014

XXIII. 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, 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 o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades 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;

Fracción adicionada DOF 04-06-2014. Reformada DOF 11-01-2018

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
76 de 180

XXIV. Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;

Fracción adicionada DOF 11-01-2018

XXV. Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;

Fracción adicionada DOF 11-01-2018

XXVI. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente, y

Fracción adicionada DOF 11-01-2018 XXVII.

XXVII. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010, 04-06-2014, 11-01-2018

VII. Atribuciones y Facultades del Procurador Federal del Consumidor

De las Atribuciones.

De conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de diciembre de 1992 y su última reforma publicada en el DOF el 12 de abril de 2019, el Procurador Federal del Consumidor contará con las atribuciones que a continuación se citan:

Artículo 27. El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a servidores públicos de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones;

III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el Estatuto Orgánico;

IV. Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;

VI. Aprobar los programas de la Entidad;

VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por los artículos 132 y 134 del presente ordenamiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;

Codificación:
MO-10315

Versión:
06

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
78 de 180

- IX. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;
- X. Expedir el Estatuto Orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Economía, y
- Fracción reformada DOF 04-02-2004, 28-01-2011*
- XI. Expedir lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y
- Fracción adicionada DOF 28-01-2011*
- XII. Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.

Fracción recorrida DOF 28-01-2011

De las Facultades.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de diciembre de 2019, el Procurador Federal del Consumidor, además de las atribuciones señaladas en la Ley, contará con las facultades, las cuales tienen el carácter de indelegables, que a continuación se citan:

Artículo 9. De conformidad con el artículo 27 y demás disposiciones relativas de la Ley, la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan a la Procuraduría corresponden al Procurador, quien para su mejor ejecución y desahogo podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, de acuerdo con lo que establece este Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Institución, mediante acuerdos que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.

Además de las atribuciones señaladas en la Ley, el Procurador tiene las siguientes facultades, las cuales tienen el carácter de indelegables:

- I. Proponer al Titular del Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, los anteproyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos normativos, cuyas disposiciones se relacionen con las materias que competen a la Procuraduría;
- II. Proponer a la Secretaría, la política de protección al consumidor;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
79 de 180

- III. Expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, así como los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría;
- IV. Adscribir orgánicamente las unidades administrativas previstas en este Reglamento;
- V. Establecer los criterios para imponer, condonar, reducir, modificar o conmutar las multas previstas en la Ley, a fin de preservar la equidad en términos de lo dispuesto por la propia Ley;
- VI. Resolver los recursos interpuestos en contra de actos y resoluciones definitivas, emitidos por los servidores públicos subalternos directos;
- VII. Modificar o revocar, en beneficio del proveedor, de manera discrecional, por una sola ocasión, aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por los Subprocuradores, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones jurídicas aplicables, siempre y cuando dicho proveedor no hubiere interpuesto medio de defensa alguno y hubieren transcurrido los plazos para presentarlo, y
- VIII. Las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos.

Oficinas de Defensa del Consumidor.

De conformidad con lo establecido en los artículos 14, 15 y 16 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) contarán con un titular denominado Director de Zona, los cuales contarán con las facultades que a continuación se señalan:

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.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, los Directores de Zona contarán con las facultades que a continuación se citan:

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-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
81 de 180

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;

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
82 de 180

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;

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;

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 transmitir las 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;

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.

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.

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

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.

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

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.

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.

VIII. Misión, Visión y Objetivos

Misión.

Empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.

Visión.

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

Objetivos.

- Proteger y defender los derechos de las y los consumidores.
- Generar una cultura de consumo responsable.
- Proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo.
- Implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.

IX. Estructura autorizada vigente

Procuraduría Federal del Consumidor.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

Dirección General de Planeación y Evaluación.

Oficinas de Defensa del Consumidor.

Subprocuraduría de Servicios.

Dirección General de Quejas y Conciliación.

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Dirección General de Procedimientos.

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Subprocuraduría Jurídica.

Dirección General Jurídica Consultiva.

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Coordinación General de Educación y Divulgación.

Dirección General de Difusión.

Dirección General de Estudios sobre Consumo.

Coordinación General de Administración.

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Dirección General de Recursos Humanos.

Dirección General de Informática.

Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

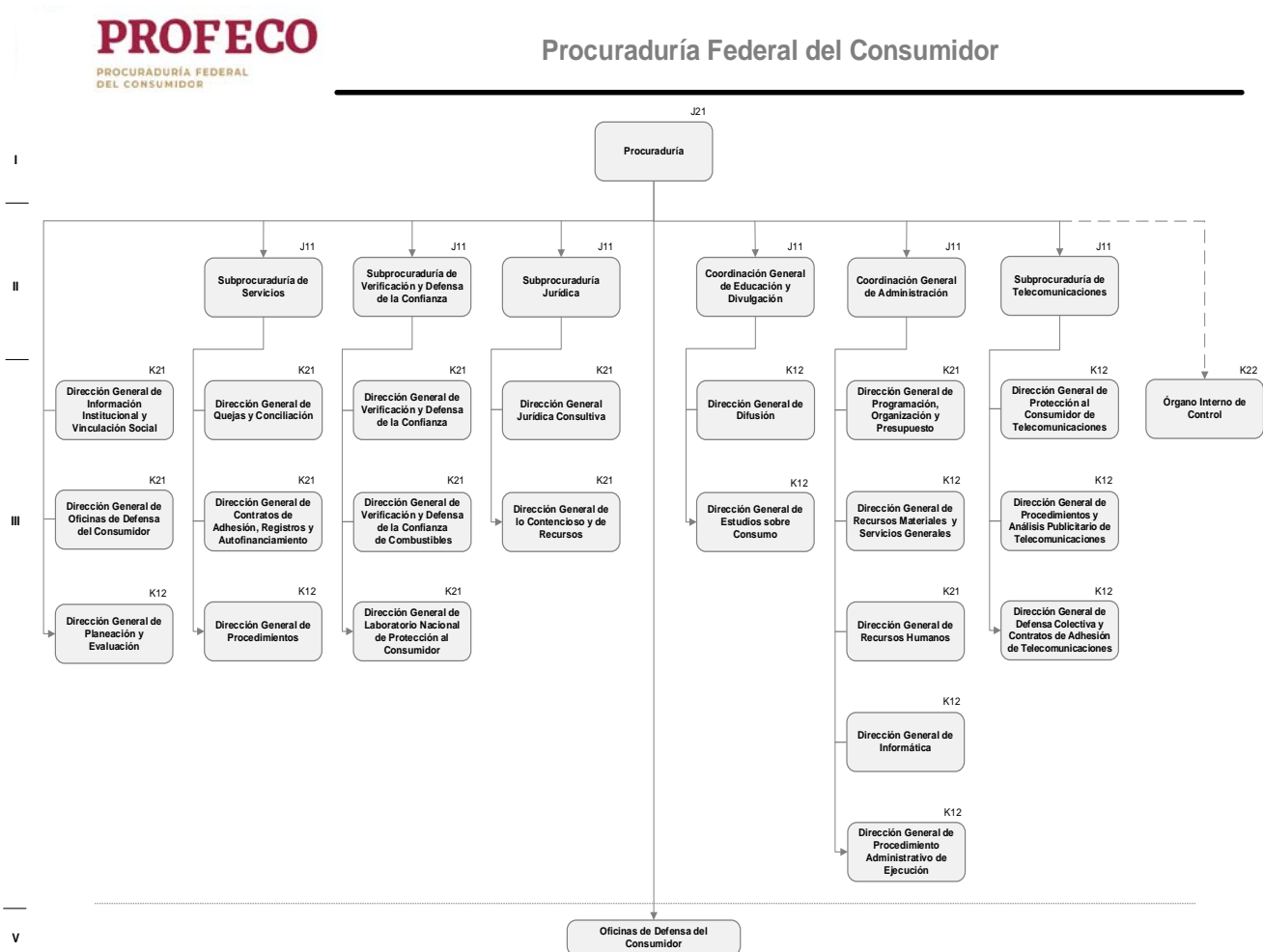
Codificación:
MO-10315

Versión:
06

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
89 de 180

X. Organigrama



XI. Objetivo y Funciones

Procuraduría Federal del Consumidor

Objetivo

Promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, los reglamentos de ésta y su Estatuto Orgánico.

Funciones

Las referidas en los artículos 24 y 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como, las referidas en el artículo 9 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y demás ordenamientos jurídicos que emanen de éstas.

Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Objetivo

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

Funciones

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

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
92 de 180

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

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
93 de 180

19. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General;
20. Expedir copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
21. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
22. Elaborar y enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de los programas de Comunicación Social, así como la información contable correspondiente;
23. Dirigir y coordinar la resolución de las observaciones emitidas en las auditorías
24. internas y externas en el ámbito de su competencia;
25. Mantener permanentemente informada/o a la/el al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor de las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos en la Dirección General de Información Institución y Vinculación Social;
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
27. Las demás que le asigne la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Objetivo

Coordinar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Procuraduría Federal del Consumidor en las Oficinas de Defensa del Consumidor, mediante la planeación, desarrollo, supervisión, evaluación, seguimiento y acciones de mejora en su operación, con base en el Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de mediano plazo de su competencia.

Funciones

1. Coordinar el cumplimiento de los compromisos establecidos entre la Procuraduría, la Secretaría del Bienestar y la Coordinación General de Programas para el Desarrollo, que competan a la Procuraduría;
2. Validar la propuesta de las medidas tendientes a impulsar la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
3. Presentar a la o el Procurador la información que le permita definir el contenido y alcances de planes, programas, proyectos y asuntos relacionados con la regularización de operación de las ODECO en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales;
4. Evaluar el adecuado desarrollo de las actividades de las ODECO;
5. Garantizar el enlace y vínculo permanente de las ODECO con las Unidades Administrativas, dentro del ámbito de sus responsabilidades, para la realización de trámites y gestiones que permitan el mejor desarrollo de sus actividades;
6. Definir los mecanismos que permitan controlar y gestionar los requerimientos y necesidades de las ODECO en materia de recursos humanos, financieros y materiales, ante las Unidades Administrativas correspondientes;
7. Definir las acciones que deben desarrollar las ODECO, en coordinación con los Directores de Área a su cargo, para dar cumplimiento a los programas fundamentales de la Procuraduría Federal del Consumidor;
8. Proponer a la o el Procurador Federal del Consumidor, las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
95 de 180

9. Participar en la planificación que, en coordinación con las Subprocuradurías de Servicios, de Verificación y Defensa de la Confianza y de Telecomunicaciones, se realice respecto de los operativos conjuntos para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación, que se efectúen de manera periódica por las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;
10. Dirigir las acciones tendientes a la vigilancia del adecuado desarrollo de las actividades encomendadas a las Oficinas de Defensa del Consumidor para dar cumplimiento a los Programas fundamentales de la PROFECO;
11. Definir los mecanismos de evaluación de las labores de colaboración que las ODECO implementen con otras autoridades de los ámbitos federal, estatal y municipal o con organismos privados y sociales;
12. Garantizar la consolidación de la información que sea remitida por las Oficina de Defensa del Consumidor generada con motivo de la ejecución de sus operaciones;
13. Participar en los procesos de planeación de metas y objetivos de las ODECO;
14. Determinar y proponer a la o el Procurador Federal del Consumidor, los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
15. Ordenar el desarrollo de medidas para impulsar la mejora y el desarrollo integral de las ODECO, tomando como base los resultados de las visitas de supervisión y de trabajo a las ODECO que sean autorizadas;
16. Suscribir las resoluciones de los recursos de revisión interpuestos en contra de actos emitidos por los Directores de Zona;
17. Participar en la logística de las giras de trabajo que determine la o el Procurador a las diversas ODECO;
18. Realizar la logística y coordinar las giras de trabajo de las o los servidores públicos a las ODECO;
19. Vigilar las acciones que deben implementar las ODECO para el cumplimiento de políticas, lineamientos y criterios aplicables;

20. Tomar medidas para la cumplimentación por parte de la ODECO responsable de las resoluciones recaídas a recursos de revisión, juicios de nulidad y juicios de amparo;
21. Instrumentar de manera conjunta con la Subprocuraduría Jurídica los procedimientos para la rescisión o terminación de las relaciones laborales de servidores públicos adscritos a las ODECO;
22. Aprobar la información que resulte suficiente para justificar la toma de decisiones por parte de la o el Procurador, concerniente a la creación o supresión de las ODECO;
23. Vigilar la adecuada ejecución de los procesos para la selección de Directores de Zona y de los demás mandos medios en las ODECO;
24. Autorizar la ejecución de visitas de trabajo que requieran las unidades administrativas en el ámbito de sus respectivas competencias;
25. Emitir las opiniones que estime pertinentes y suscribir los acuerdos derivados de su participación en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor, así como de los comités institucionales en los que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor forme parte;
26. Vigilar que sean atendidos los requerimientos de información y minutas de trabajo de los Comités y Programas de Trabajo Institucionales;
27. Aprobar las propuestas que sean sometidas a su consideración para la modernización y simplificación de métodos y procesos de trabajo de la DGODC;
28. Garantizar que las solicitudes de información que requieran los particulares, con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sean debidamente atendidas, a través de la Unidad de Transparencia de la Procuraduría;
29. Tomar medidas para el seguimiento a las acciones implementadas para la solventación de las observaciones emitidas como resultado a las auditorías practicadas a las ODECO;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
97 de 180

30. Determinar el despacho de los asuntos a su cargo, así como de las Direcciones de Área y ODECO, adscritas bajo su responsabilidad, con el fin de dar cumplimiento a las facultades que le confiera la o el Procurador en los temas de su competencia;
31. Coordinar la administración de los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa correspondientes;
32. Presentar a la o el Procurador o al Subprocurador Jurídico propuestas para la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
33. Coordinar la promoción, evaluación y supervisión del cumplimiento de la normativa que resulte aplicable a la Dirección General a su cargo;
34. Supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;
35. Supervisar el cumplimiento de la elaboración de opiniones, proyectos e informes que desarrollen en la DGODC y las ODECO, de conformidad con las disposiciones jurídico administrativas aplicables, así como de los resultados obtenidos;
36. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Dirección General bajo su responsabilidad;
37. Supervisar dentro del ámbito de su competencia la ejecución de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones encomendados a las ODECO;
38. Vigilar la correcta disposición del archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos, y
39. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

Dirección General de Planeación y Evaluación

Objetivo

Establecer e instrumentar las acciones de Planeación, Evaluación y Monitoreo que permitan a la Institución contar con Políticas Públicas estratégicamente diseñadas para fortalecer las acciones de protección a los derechos de la población consumidora.

Cumplimentar las obligaciones en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

Funciones

1. Acordar y coordinar los procesos de planeación de las Unidades Administrativas de la Procuraduría, con la finalidad de cumplir con la alineación a los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial y el Institucional;
2. Definir y establecer las políticas y Lineamientos del Proceso de Planeación, Ejecución y Evaluación de los Programas, con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la institución;
3. Coordinar los procesos de evaluación institucional así como las externas mandatadas en el Programa Anual de Evaluación, a fin de contar con hallazgos que permitan la reformulación o adecuación de los mismos, en coordinación con las demás unidades administrativas;
4. Participar y coordinar a las Unidades Administrativas de la Institución en el Proceso de Definición de la Estructura de Indicadores estratégicos, de gestión y los que requiera la Procuraduría, con la finalidad de que dichos indicadores cumplan con los criterios de claridad, relevancia, ser económico, medibles y adecuados;
5. Dirigir y dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión de la institución, a fin de actualizar la información en los sistemas que administran las Secretarías de Economía, Hacienda y Crédito Público y la de la Función Pública y contar elementos objetivos para medir los resultados de los programas presupuestarios de la Procuraduría;
6. Acordar con el Titular de la Procuraduría la actualización de la Misión y Visión, Objetivos y Valores Institucionales, con la finalidad de que guarden coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo y a las Necesidades de la Población Consumidora;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
99 de 180

7. Dirigir y supervisar la integración de los informes oficiales, con la finalidad de autorizar el envío y verificar que la aportación de la Procuraduría a los Informes de Gobierno, el de Labores de la Secretaría de Economía, el de ejecución del Plan Nacional de Desarrollo, el Informe Anual de Actividades guarden coherencia con los reportes institucionales y los Lineamientos que establezcan para estos fines;
8. Integrar y procesar la información estadística necesaria, así como elaborar el Informe Presidencial, el informe de labores de la Secretaría, el informe de ejecución anual del Plan Nacional de Desarrollo y de cualquier otro que se requiera, con la finalidad de tomar adecuadas decisiones y cumplir con las metas y objetivos del área, y
9. Cumplimentar la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información y la Ley General de Protección de Datos en Posesión de los Sujetos Obligados y dirigir la Unidad de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Oficinas de Defensa del Consumidor

Directores 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-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
101 de 180

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
102 de 180

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
103 de 180

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.

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
105 de 180

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 públicos 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. Implementar las 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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
106 de 180

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.

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 Conciliaexpres 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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
108 de 180

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
109 de 180

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
110 de 180

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
112 de 180

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 compete.

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
114 de 180

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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
115 de 180

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.

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo

Planear, ordenar, controlar y evaluar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos jurídicos aplicables; así como emitir lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis, a fin de evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de las y los consumidores.

Funciones

1. Supervisar el correcto desarrollo del Procedimiento por Infracciones a la Ley en las unidades administrativas que integran la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;
2. Comisionar a las o los servidores públicos para la realización de las actividades de verificación las cuales pueden llevarse a cabo individual o de manera conjunta;
3. Ordenar, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios, así como en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
4. Expedir las credenciales que acrediten a las o los servidores públicos a nivel nacional, para desarrollar funciones de verificación y vigilancia; así como proponer los criterios para su expedición;
5. Establecer y coordinar mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos con la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en beneficio de las y los consumidores;
6. Establecer lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis que desarrolle la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
7. Participar en la elaboración o reforma de proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos en beneficio del equilibrio en las relaciones de consumo;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
117 de 180

8. Acordar con la o el titular de la Procuraduría el despacho de los asuntos y los proyectos elaborados por las Unidades Administrativas a su cargo e informar oportunamente acerca de los mismos;
9. Emitir, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a sus Unidades Administrativas en cuanto a las labores de verificación y vigilancia;
10. Coordinar la colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores(as), consumidores(as) y sus organizaciones, con el objetivo de celebrar convenios en beneficio del equilibrio en las relaciones de consumo;
11. Autorizar el anteproyecto del presupuesto de la Subprocuraduría y de las Unidades Administrativas bajo su adscripción;
12. Impulsar las acciones necesarias para la atención de las recomendaciones y observaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras, de las UA adscritas a la Subprocuraduría;
13. Proponer y presentar a la o el titular de la Coordinación General de Administración, la actualización de los precios y tarifas de los bienes y servicios que sus áreas de adscripción ofrecen al público;
14. Hacer de conocimiento a la Subprocuraduría Jurídica y al Órgano Interno de Control en la Procuraduría, los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y/o violaciones administrativas que afecten o puedan afectar la integridad e intereses de las y los consumidores;
15. Requerir la información necesaria para sustanciar los procedimientos en materia de verificación y vigilancia, con la finalidad del ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría;
16. Requerir a las o los proveedores o a las autoridades competentes que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de las y los consumidores;
17. Publicar a través de la Red de Alerta Rápida, los productos y servicios que con motivo de las verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
118 de 180

18. Aplicar las medidas precautorias previstas por la Ley; 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;
19. Condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
20. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, que se den con motivo de la actualización de las leyes competentes;
21. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos;
22. Contribuir al logro de los objetivos de los Comités en los que forma parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;
23. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conllevan al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal, conforme al ámbito de su competencia, y
24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza

Objetivo

Planear, ordenar y dirigir la verificación y vigilancia a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, de oficio o a petición de parte, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos jurídicos aplicables, y en su caso, ordenar las medidas precautorias, de apremio y sanciones, para garantizar relaciones comerciales equitativas y evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores.

Funciones

1. Autorizar las ordenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;
2. Proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos sobre el ejercicio de las funciones y actividades de verificación y vigilancia encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como aquellas que, estando dentro de su competencia sean ejercidas de forma desconcentrada por las ODECO en términos de la Ley;
3. Proponer a la/el Subprocurador/a Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos para la imposición de sanciones de acuerdo con las leyes y demás disposiciones aplicables;
4. Proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos y programas de verificación y vigilancia que realizan las ODECO, supervisar y evaluar su cumplimiento;
5. Proponer a la/le Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos para la correcta actuación del personal que realice funciones y actividades de verificación y vigilancia, así como los relativos al levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
120 de 180

6. Proponer a al/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, los documentos normativos deban aplicar las ODECO para la evaluación del desempeño del personal que realice las funciones y actividades de verificación y vigilancia;
7. Suscribir las actuaciones y resoluciones que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley y los ordenamientos jurídicos aplicables;
8. Autorizar las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento;
9. Gestionar y autorizar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
10. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes, productos y servicios;
11. Requerir cuando corresponda, de las autoridades, los proveedores y consumidores, la información o documentación necesaria conforme al marco normativo aplicable;
12. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia, información comercial y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;
13. Sustanciar los recursos de revisión y revocación que presente los particulares en contra de sus resoluciones, así como resolver los interpuestos en relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
14. Proponer al titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, la lista de los servidores públicos que realicen funciones de verificación y vigilancia, para la expedición de las credenciales que los acrediten;
15. Ordenar y autorizar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos, mercancías o se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
121 de 180

16. Acordar y coordinar acciones de protección al consumidor con proveedores e instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
17. Ordenar la modificación a los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables;
18. Autorizar la comisión de los servidores públicos que realizan visitas de verificación y vigilancia, ya sea de manera individual o conjunta;
19. Atraer cuando corresponda, los procedimientos por infracciones a la Ley iniciados en las ODECO, en el ámbito de su competencia;
20. Coordinar y supervisar las funciones logísticas y administrativas en materia de verificación y vigilancia;
21. Autorizar el monitoreo a establecimientos comerciales para actualización de padrón, muestreo de productos y evaluaciones de la conformidad;
22. Autorizar el análisis, la asesoría y capacitación en información comercial, resolver consultas y orientar a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
23. Autorizar mediante acuerdo los requerimientos de información o documentación necesaria de las autoridades, los proveedores y los consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;
24. Autorizar la comisión de los servidores públicos de manera individual o conjunta que practicarán las visitas de las ODECO;
25. Acordar con la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
26. Proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza, la realización de convenios de colaboración con otras Dependencias o Entidades, con organismos privados, proveedores, consumidores u organizaciones;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
122 de 180

27. Proponer el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, administrar los recursos presupuestales que le sean asignados;
28. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
29. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
30. Elaborar y proponer a la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza los programas de capacitación que en materia de verificación y vigilancia se requieran en la Dirección General y en las ODECO;
31. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, , entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
32. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
33. 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;
34. Aprobar el envío de los informes sobre el ejercicio del presupuesto y avances en la ejecución del programa a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
35. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa bajo su responsabilidad;
36. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
37. Establecer y validar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de verificación y vigilancia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
123 de 180

38. Fungir como miembro de aquellos comités internos o externos en los que la DGVDC forme parte;
39. Coordinar de forma física o electrónica la integración y resguardo del acervo documental de la DGVDC, y
40. Desarrollar aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya la/el Subprocurador/a de Verificación y Defensa de la Confianza.

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles

Objetivo

Coordinar, ordenar y supervisar las acciones de verificación de oficio y a petición de parte en materia de Gas L.P., Gasolina y otros combustibles líquidos llevados a cabo en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., vehículos de reparto de recipientes transportables, vehículos auto-tanque y estaciones de servicio de la República Mexicana, para procurar que la comercialización y distribución se realice dentro del marco jurídico.

Funciones

1. Prescribir la verificación y vigilancia, de oficio o a solicitud del consumidor, en los términos previstos en la ley y de la Ley de Infraestructura de la Calidad, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones en materia de combustibles;
2. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
3. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
4. Proponer al Superior Jerárquico, transmitir y emplear, las políticas, criterios y lineamientos para la verificación y vigilancia en materia de combustibles, y supervisar y evaluar su ejecución;
5. Proponer al Superior Jerárquico, transmitir y emplear, los lineamientos y criterios para las sanciones, que se derive de las acciones de verificación y vigilancia en materia de combustibles y supervisar y evaluar su ejecución;
6. Proponer al Superior Jerárquico, transmitir y emplear, los lineamientos para el adecuado comportamiento y evaluación del desempeño del personal que realice las acciones de verificación en materia de combustibles, así como la elaboración, calificación y dictaminación de las actas de verificación; y supervisar y evaluar su ejecución;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
125 de 180

7. Secundar todo tipo de verificaciones y los resultados que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su ejecución, conforme a la ley y ordenamientos jurídicos pertinentes;
8. Establecer y utilizar las medidas precautorias y de apremio, y aplicar las sanciones conducentes, así como instaurar las medidas necesarias para su ejecución;
9. Sistematizar la atención de las denuncias de los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles;
10. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
11. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de verificación y vigilancia y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
12. Acordar con el/la Subprocurador(a) el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
13. Proponer y elaborar previa opinión de el/la Subprocurador(a) de Verificación y Defensa de la Confianza, lineamientos y criterios en materia de verificación de combustibles a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;
14. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones de la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;
15. 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, en su caso, publicarlo en periódicos de circulación nacional, regional o local;
16. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
126 de 180

17. Dirigir y coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
18. Establecer y validar los indicadores estratégicos y/o de gestión de su competencia; así como adoptar las medidas para su cumplimiento;
19. Participar en los comités Institucionales en los que la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles forme parte;
20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya su superior jerárquico;
21. Proponer a el/la Subprocurador(a), la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados;
22. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;
23. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
24. 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;
25. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
26. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
27. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
28. Administrar los recursos presupuestales asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes; así como elaborar informes sobre el ejercicio del presupuesto y avances en la ejecución de sus programas, y
29. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Objetivo

Planear, coordinar, asignar y evaluar las actividades que realiza la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC) encaminadas a verificar la calidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con la finalidad de defender y promover los derechos de las y los consumidores.

Funciones

1. Vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad, las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y demás normatividad aplicable en el desempeño de las funciones del personal que se encuentra a su cargo;
2. Participar en la elaboración del programa de estudios de calidad de cada ejercicio;
3. Solicitar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades encomendadas a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
4. Promover la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que le han sido encomendadas;
5. Apoyar las tareas de verificación metrológica que realicen las unidades administrativas de la Procuraduría facultadas para ello;
6. Atender las solicitudes de particulares para la elaboración de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado;
7. Recabar y proporcionar la información relativa al comportamiento histórico de las actividades que lleva a cabo la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, con el fin de orientar a las áreas de verificación en el desempeño de sus actividades;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
128 de 180

8. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, lineamientos relativos a la elaboración de análisis e investigaciones sobre los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado;
9. Procurar que el personal de su adscripción desempeñe actividades relativas a la competencia técnica, normalización y evaluación de la conformidad, conforme a lo establecido en la Ley de Infraestructura de la Calidad;
10. Autorizar y suscribir el proyecto de presupuesto de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
11. Administrar los recursos financieros que le sean ministrados para el desempeño de sus atribuciones, en estricto apego a las leyes, reglamentos y demás normatividad aplicable;
12. Informar a la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza respecto de las actividades y proyectos que se desempeñan en la unidad administrativa;
13. Dirigir el Comité de Calidad de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y vigilar el cumplimiento de los procedimientos implementados por el Sistema de Gestión de la Calidad;
14. Promover prácticas de seguridad e higiene en el manejo de equipos, reactivos y materiales;
15. Coordinar la ejecución de los programas implementados por el Gobierno Federal, la Procuraduría y la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en el ámbito de su competencia;
16. Impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir en la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;
17. Dirigir las acciones necesarias para la solventación de observaciones emitidas en las auditorías internas y/o externas;
18. Supervisar las actividades encaminadas a prevenir y en su caso solventar las no conformidades levantadas en las auditorías internas y/o externas;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
129 de 180

19. Asistir a reuniones de normalización cuando se establezcan especificaciones y/o métodos de prueba aplicables a la evaluación de la conformidad de bienes y/o productos, previa comisión de la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;
20. Autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión aplicables a la unidad administrativa, así como dirigir la adopción de medidas pertinentes para garantizar su cumplimiento;
21. Supervisar sean cumplidas las obligaciones en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales que le resulten aplicables a la unidad administrativa;
22. Promover el uso eficiente de los recursos asignados, observando las medidas de austeridad y ejercicio responsable del gasto público emprendidas por el Gobierno Federal, y
23. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes a sus facultades y competencia.

Subprocuraduría Jurídica

Objetivo

Fortalecer el marco jurídico de la Procuraduría Federal del Consumidor, representar legalmente a la Procuraduría en asuntos judiciales, contencioso-administrativos, laborales y, colectivamente a grupos de consumidores en acciones colectivas; con excepción de las que se ejerzan en materia de telecomunicaciones, en términos de lo establecido en los artículos 15 fracción XV y 33 fracción IX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; prestar el servicio de consultoría jurídica Institucional, así como lo relativo a la revisión, validación y registro de los contratos y convenios en los que la misma sea parte. Apoyar y asesorar a la o el titular de la Procuraduría y a las diversas unidades administrativas de la Institución en la atención de asuntos de carácter internacional en materia de protección al consumidor, así como promover y fortalecer la presencia y participación de la Procuraduría en reuniones y foros bilaterales y multilaterales en donde se analizan y proponen lineamientos, políticas y acciones en la referida materia.

Funciones

1. Turnar para su atención al área competente, las consultas jurídicas que se reciben a través de diversos medios en la SJ;
2. Coordinar en la Procuraduría los procedimientos relativos al Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal;
3. Autorizar y dar su visto bueno a los proyectos jurídico-normativos propuestos por las unidades administrativas de la Procuraduría y someter para firma del titular de la Procuraduría;
4. Autorizar y dar su visto bueno a las propuestas de iniciativas de leyes y puntos de acuerdo para remitir a la Secretaría de Economía;
5. Autorizar los proyectos de reglamentos, Estatuto Orgánico y demás disposiciones jurídicas y normativas relacionadas con las atribuciones y obligaciones de la Procuraduría y someter para firma del titular de ésta;
6. Autorizar y dar su visto bueno a los lineamientos para la elaboración, revisión, dictamen y registro de contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos en los que la Procuraduría sea parte;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
131 de 180

7. Representar a la Procuraduría y su titular en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus atribuciones;
8. Instrumentar y rendir informes en materia de amparo;
9. Coordinar y vigilar la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría;
10. Autorizar y dar su visto bueno a las demandas de acciones colectivas formuladas para presentarse ante las autoridades jurisdiccionales que correspondan en los términos de ley, con excepción de las que se ejerzan en materia de telecomunicaciones, en términos de lo establecido en los artículos 15 fracción XV y 33 fracción IX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
11. Fungir como Responsable Oficial de Mejora Regulatoria (ROM) de la Procuraduría ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria;
12. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas, las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
13. Planear, controlar y evaluar las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales inherentes al ámbito de su competencia;
14. Recibir, y de considerarlo procedente, tramitar en la vía que corresponda, las acciones derivadas de los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24 fracción XVII y 26 de la LFPC que las demás Subprocuradurías le remitan;
15. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos respectivos, previstos en la LFPC;
16. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos en términos de la LFPC, los ordenamientos legales, y en su caso los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica; así como ordenar los trámites para la sustanciación de los procedimientos;
17. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
132 de 180

18. Modificar o revocar de oficio las resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, cuando se demuestre que las mismas se emitieron en contravención a las disposiciones jurídicas aplicables;
19. Administrar los recursos presupuestales asignados; así como autorizar los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas, y la información contable y bancaria;
20. Someter a aprobación de la o el titular de la Procuraduría, los estudios y proyectos que se lleven a cabo en las unidades administrativas adscritas;
21. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos conforme al ámbito de su competencia;
22. Vigilar el estricto cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, así como a los lineamientos y criterios derivados de ellos, dentro del ámbito de su competencia;
23. Promover la coordinación y colaboración con otras dependencias y entidades del sector público; organismos privados; proveedores; consumidores y sus organizaciones, para celebrar convenios y otros instrumentos jurídicos, para el desarrollo de programas de protección a los intereses de las y los consumidores, previo acuerdo de la o el titular de la Procuraduría;
24. Autorizar los programas de capacitación que presenten las unidades administrativas a su cargo y proponerlos a la o el titular de la Coordinación General de Administración para su incorporación al programa de capacitación institucional;
25. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Combate a la Corrupción, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
26. Ordenar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas de la Subprocuraduría, y
27. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como las que le encomiende la o el titular de la Procuraduría.

Dirección General Jurídica Consultiva

Objetivo

Proporcionar a las unidades administrativas y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de PROFECO, la consultoría legal y normativa para su mejor desempeño y cumplimiento con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que rigen su actuación, así como, emitir opiniones jurídicas que le sean planteadas por terceros que así lo requieran, sin carácter vinculante y sobre los asuntos de su competencia conforme a la legislación y normatividad aplicable.

Funciones

1. Coordinar e instruir la atención a las solicitudes de consultas recibidas en la DGJC, a través de los diversos medios de comunicación;
2. Analizar y emitir la opinión no vinculante respecto a la consulta formulada a la DGJC, conforme al ámbito de competencia;
3. Coordinar el análisis y dictamen de los proyectos legislativos e instrumentos normativos que indiquen en el ámbito de atribuciones de la PROFECO;
4. Coordinar mesas de trabajo, así como estudios de investigación y de análisis respecto documentos jurídicos y consultas jurídicas presentadas por las Unidades Administrativas de la PROFECO, así como las ODECO para la opinión jurídica de la DGJC;
5. Conducir la gestión para la publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de los documentos jurídicos y normativos emitidos por las unidades administrativas de la PROFECO;
6. Coordinar la formulación y revisión de los proyectos legislativos vinculados con PROFECO y en general, con el sector economía, que envíen las Secretarías de Gobernación, Economía o las Cámaras del H. Congreso de la Unión;
7. Fungir como enlace entre PROFECO y la Secretaría de Economía para coordinar la atención de las solicitudes de opinión legislativa y de Puntos de Acuerdo;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
134 de 180

8. Coordinar los requerimientos de información a las unidades administrativas de la PROFECO, o en su caso, a las ODECO, para atender los Puntos de Acuerdo o requerimientos de información formulados por el H. Congreso de la Unión o legislaturas locales;
9. Coordinar el informe realizado al o la Titular de la Subprocuraduría Jurídica, así como a las demás unidades administrativas de la PROFECO que, conforme al ámbito de su competencia, incidan en los asuntos que se pretenden abordar, en las sesiones de las cámaras de Senadores y Diputados del H. Congreso de la Unión, o en su caso, de la Comisión Permanente, así como el reporte de dichos asuntos abordados;
10. Conducir la atención oportuna de los requerimientos de información realizados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), y solicitar a las diferentes Unidades Administrativas de la PROFECO, la información que corresponda para la atención de dichos requerimientos;
11. Supervisar el seguimiento de las quejas presentadas por la CNDH hasta su conclusión;
12. Fungir como coordinador de acreditación del RUPA, así como revisar las solicitudes y documentación requerida, para inscribir y generar la constancia correspondiente en el sistema;
13. Asistir en calidad de asesor a los comités institucionales y en los procedimientos de adquisiciones de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma y a los procesos de adjudicación respectivos;
14. Supervisar la gestión de los trámites que resulten necesarios, ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR), para obtener el registro y reserva de derechos, de las obras que pertenecen a PROFECO;
15. Supervisar y controlar los trámites de registro de marcas, creación de PROFECO, ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI);
16. Brindar la asesoría relativa al funcionamiento del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS);
17. Supervisar el seguimiento de las regulaciones emitidas por la PROFECO, que han sido sometidas ante la CONAMER, para el dictamen correspondiente;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
135 de 180

18. Coordinar la carga de información de las regulaciones en el Sistema de Manifestación de Impacto Regulatorio (SIMIR), para obtener la exención de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), o en su caso, el tipo de AIR que deberá presentarse con la regulación ante la CONAMER;
19. Brindar asesoría y auxiliar a las unidades administrativas de la PROFECO en la carga de su información en la plataforma del Registro Nacional de Visitas Domiciliarias (RENAVID);
20. Coordinar el seguimiento de las solicitudes de inscripción o actualización de los trámites o servicios de las unidades administrativas de la PROFECO en la plataforma del Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS) de la CONAMER;
21. Conducir a las unidades administrativas de la PROFECO en la integración y seguimiento de sus acciones comprometidas en los programas de mejora regulatoria de la CONAMER;
22. Contribuir con las unidades administrativas de la PROFECO, para elaborar los Análisis de Impacto Regulatorio de sus anteproyectos normativos que se someterán ante la CONAMER, para el dictamen correspondiente y su posterior publicación en el DOF;
23. Supervisar la tramitación de los instrumentos notariales que se requieran expedir por el Procurador Federal del Consumidor para el cumplimiento de las atribuciones de la PROFECO, así como de las copias certificadas de dichos instrumentos;
24. Coordinar y dirigir las propuestas de los anteproyectos de criterios y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación de las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante PROFECO;
25. Conducir el análisis de los documentos jurídico-normativos relativos a los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en PROFECO;
26. Conducir los anteproyectos de elaboración de los lineamientos o criterios jurídicos a los que deben sujetarse los convenios y contratos en los que sea parte la PROFECO;
27. Revisar y emitir el dictamen correspondiente de los contratos y convenios que le presenten las demás unidades administrativas de la PROFECO, así como supervisar el seguimiento y registro de los instrumentos celebrados;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
136 de 180

28. Coordinar el recibimiento y sustanciar los recursos de revisión que los particulares presenten en contra de las resoluciones emitidas, por sus unidades adscritas;
29. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados conforme al ámbito de competencia de la DGJC, así como de los resultados obtenidos;
30. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de su competencia;
31. Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
32. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
33. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
34. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
35. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGJC;
36. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
37. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
38. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;
39. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
40. 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;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
137 de 180

41. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo la responsabilidad;
42. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGJC;
43. Supervisar, coordinar, y en su caso representar a la Procuraduría en las actividades de carácter internacional en materia de protección al consumidor, así como participar en reuniones y foros internacionales;
44. Coordinar con las unidades administrativas de la PROFECO el intercambio de información con entidades homologas extranjeras y organismos multilaterales;
45. Participar en foros multilaterales especializados en materia de consumo;
46. Las demás que le asigne la o el Titular de la Subprocuraduría Jurídica, y
47. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Objetivo

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

Funciones

1. Fungir como representante legal de la Procuraduría Federal del consumidor, así como del Procurador, en todos los asuntos de carácter litigioso en los que participe la Institución;
2. Participar en los procedimientos jurídicos de las diversas materias como administrativas, judiciales, laborales y contencioso administrativas en los que la Institución sea parte;
3. Asesorar los proyectos de las resoluciones que acaten el mandato de las sentencias emitidas por los Tribunales;
4. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y respecto de acciones que puedan ser constitutivas de faltas administrativas;
5. Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de las unidades administrativas que así lo requieran, en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades administrativas de PROFECO y las o los Servidores Públicos de la misma;
6. Emitir los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;
7. Elaborar los proyectos de las resoluciones que deben recaer a los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos de autoridad de las Unidades Responsables de la Institución;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
139 de 180

8. Proponer los lineamientos y criterios para sustanciar y resolver los recursos de revisión;
9. Supervisar y suscribir la atención de los juicios de materia laboral y de amparo;
10. Comunicar a las diferentes unidades administrativas de PROFECO, los criterios y razonamientos que dicta el Tribunal Federal de Justicia Administrativa y el Poder Judicial, a fin de retroalimentar y perfeccionar los procedimientos administrativos;
11. Analizar la viabilidad de sanciones laborales al personal de la Institución; derivado de actas administrativas y demás documentos que obren en los expedientes respectivos;
12. Ayudar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programas sectoriales, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
13. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
14. 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;
15. Coadyuvar con la Dirección General de Recursos Humanos en las revisiones y negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo y demás documentos que emanen de él;
16. Validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
17. Brindar la asesoría jurídica a las unidades administrativas de PROFECO en materia de juicios de nulidad, amparo, laborales, recursos de revisión y asuntos penales;
18. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica los programas de capacitación en el ámbito de su competencia que se requieran en PROFECO;
19. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia, y
20. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Objetivo

Proteger, asesorar, conciliar y representar los derechos de los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de los servicios de telecomunicaciones, así como publicar los modelos de contratos de adhesión, a fin de cumplir con lo previsto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) e impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Acreditar y coordinar la situación y resolución de los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC, en materia de telecomunicaciones a fin de cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de otros procedimientos en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la LFPC, así como de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
2. Proponer al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deban incluirse en la carta a que se refiere el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de coordinarse con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para realizar su actualización y difusión de dichos derechos;
3. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica los lineamientos y criterios para la bonificación o compensación establecida por la LFPC en los artículos 24, fracción XXI, 92, 92bis, 92ter, 98bis, y a la emisión del dictamen a que se refieren los artículos, 114, 114bis y 114ter de la propia ley, a fin de llevar a cabo la implementación y supervisión para defender los derechos de los consumidores;
4. Acordar y coordinar las acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, a fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y cumplir con lo que marca la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

5. Autorizar la resolución y emisión de los laudos arbitrales, a fin de que estos se lleven a cabo sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos;
6. Autorizar y coordinar la instrumentación y vigilancia de los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, publicación, suspensión del uso y cancelación de los contratos de adhesión y sus modelos y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades a fin de cumplir con lo previsto en la ley, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otros ordenamientos legales aplicables;
7. Determinar los mecanismos para la acreditación y verificación en los casos de cancelación anticipada del contrato de adhesión por parte del consumidor y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, a fin de que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;
8. Autorizar y verificar mediante el registro del modelo del contrato de adhesión que los consumidores puedan celebrar y cancelar dichos contratos de adhesión, se pueden llevar a cabo mediante mecanismos expedidos incluidos los medios electrónicos, a fin de que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;
9. Autorizar las acciones que procedan cuando se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de representar los intereses de los consumidores y obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;
10. Autorizar y coordinar las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la LFPC, la LFTR, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización de las demás disposiciones jurídicas aplicables, a fin de proteger los derechos de los consumidores;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
142 de 180

11. Emitir, previo a dictamen de la Subprocuraduría Jurídica los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia a fin de cumplir con lo establecido en la ley de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;
12. Instruir y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
13. Determinar la relación del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difundan por cualquier medio de comunicación y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de aquella que viole las disposiciones de la LFPC y demás ordenamientos legales y aplicar las sanciones correspondientes;
14. Autorizar la representación individual o en grupo de los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales, a fin de ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la LFPC, hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a los consumidores de servicios de telecomunicaciones;
15. Autorizar y coordinar la realización de análisis, estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de proteger los derechos del consumidor;
16. Autorizar y emitir la expedición de credenciales del personal que participa en la diligencia de verificación en materia de su competencia, a fin de comisionarlos y cumplir con las metas y objetivos establecidos institucionalmente;
17. Dar aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la ley y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de tomar las acciones pertinentes para que se proceda a restituir a los usuarios de los servicios y derechos en materia de telecomunicaciones;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
143 de 180

18. Participar en los comités consultivos de normalización en materia de metrología, prácticas comerciales, especificaciones técnicas y de seguridad de productos y prestación de servicios, con el objetivo de evaluar de conformidad con los preceptos legales y normativos, así como otros instrumentos regulatorios asociados en materia de telecomunicaciones;
19. Ordenar a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados previo acuerdo con el Procurador, que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten sus intereses o derechos, con la finalidad de establecer la forma en que los retribuirán o compensarán;
20. Acreditar y establecer el intercambio de información con el Instituto y la PROFECO, relacionadas con las quejas de los consumidores del comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, a fin de determinar en el ámbito de su competencia las sanciones impuestas e inscribirlas en el registro público de concesiones, y
21. Autorizar o establecer mecanismos para que las personas con discapacidad conozcan las condiciones comerciales establecidas en los contratos de adhesión y sus modelos, a fin de que los formatos que expidan tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Objetivo

Asistir y contribuir en la solución de las diferencias comerciales que surjan entre consumidores y proveedores en el ramo de las telecomunicaciones, con respecto a sus derechos y obligaciones mediante la coordinación de los procesos de la Dirección General, a efecto de impulsar la legalidad en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Utilizar las políticas, criterios y lineamientos en materia de telecomunicaciones para coordinar las acciones de verificación y vigilancia que realice el personal habilitado como verificador acorde a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Ley Federal de Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables en la materia;
2. Administrar la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias, convenios conciliatorios, calificación de actas de notificación y medidas de apremio, a fin de que se proceda a su atención, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones normativas en materia de telecomunicaciones;
3. Vigilar la sustanciación, formalización de los procesos, procedimientos de compromisos arbitrales y resolución de los recursos de revocación que se interpongan entre consumidores y proveedores, a fin de validar su cumplimiento;
4. Proponer a la o el titular de la subprocuraduría, las modificaciones o en su caso la emisión de nuevas políticas, programas, criterios o lineamientos en materia de telecomunicaciones enfocados a los procedimientos de: verificación y vigilancia, conciliación y arbitraje, con la finalidad de implementarlas y evaluar su cumplimiento conforme a la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones;
5. Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en el ámbito de competencia a fin de cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en materia de telecomunicaciones;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
145 de 180

6. Establecer y organizar las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones que realice el personal habilitado como verificador de las unidades administrativas adscritas a la procuraduría, con la finalidad de supervisar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente;
7. Organizar y dirigir, en los términos de la ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la ley, en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de cumplir con los lineamientos aplicables en la materia y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
8. Notificar a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando se detecten posibles violaciones a los derechos de los consumidores para efecto de que se impongan las sanciones correspondientes por incumplimiento de obligaciones a los proveedores;
9. Ordenar e imponer, en el ámbito de su competencia, las medidas de apremio y medidas precautorias procedentes, previstas en la normativa aplicable, a fin de adoptar las pautas necesarias para su ejecución previstas en la ley, la ley federal sobre metrología y normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
10. Facultar a los servidores públicos adscritos a la procuraduría que practiquen las visitas de verificación, monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de que ejecuten la aplicación y cumplimiento de las disposiciones normativas y legales en materia de telecomunicaciones;
11. Establecer y pactar acciones de protección al consumidor, con proveedores y sus organizaciones, e instituciones de los sectores público, social y privado, a fin de establecer acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones;
12. Autorizar el ordenamiento para que el proveedor suspenda la información y publicidad en materia de telecomunicaciones a fin de que esta no afecte la vida o a la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
146 de 180

13. Aprobar la publicación a través de cualquier medio, de productos y servicios que sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, a fin de que el público consumidor no se vea afectado en su economía por la adquisición de dichos productos;
14. Asistir en la orientación y asesoría en las consultas realizadas por consumidores y proveedores, a fin de informar sobre sus derechos y obligaciones y lograr la equidad en las relaciones de consumo;
15. Requerir, previo acuerdo con el o la titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a los proveedores o autoridades competentes para que informen o en su caso, tomen medidas, a fin de combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los derechos e intereses de los consumidores de bienes y servicios de telecomunicaciones;
16. Actuar como consultor en materia de verificación e información comercial de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones, para defender y proteger los derechos de los consumidores, y
17. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría la lista de los servidores públicos de la Subprocuraduría que realizarán funciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, con el fin de expedir las credenciales que los acrediten.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones**Objetivo**

Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y demás normatividad aplicable, así como analizar el contenido de la publicidad en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, a efecto de proteger los derechos de las y los consumidores y sancionar a las/los proveedores o concesionarios por violaciones a dichos ordenamientos. Así como emitir opinión no vinculante respecto de publicidad en materia de telecomunicaciones.

Funciones

1. Resolver los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás disposiciones, cometidas por las y los proveedores y/o concesionarios, en contra de los derechos de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones;
2. Determinar e imponer las sanciones por infracciones a la LFPC y demás disposiciones aplicables en contra de las/los proveedores o concesionarios en materia de telecomunicaciones;
3. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; así como llevar a cabo su difusión, así como la normatividad para la imposición de medidas de apremio; imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la LFPC, y demás disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones;
4. Aplicar la normatividad en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, así como supervisar su cumplimiento en las Oficinas de Defensa del Consumidor;

5. Ordenar el monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad o información de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y, en su caso, ordenar su corrección o suspensión;
6. Ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
7. Ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que viole las disposiciones de la misma, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
8. Ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando se presuman violaciones a los derechos de las y los consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
9. Atender y ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, derivados de denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones y aquellos derivados de las visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
10. Ordenar la aplicación de las medidas precautorias, medidas de apremio, así como adoptar las medidas para su debida ejecución previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y demás normatividad aplicable;
11. Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos instaurados en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de su competencia;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
149 de 180

12. Ejercer sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas Oficinas de Defensa del Consumidor, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que el titular, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;
13. Dar vista a la/el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, cuando las/los proveedores o concesionarios incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
14. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (control interno, administración de riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
15. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
16. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la Institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
17. Participar en los Comités Institucionales en los que la Dirección General forme parte;
18. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
19. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
20. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran, y
21. Las demás que le asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Objetivo

Sentar las bases para que las relaciones de consumo entre proveedores de servicios de telecomunicaciones y consumidores se realicen en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica.

Funciones

1. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones y, de ser el caso, solicitar ante la unidad administrativa correspondiente se efectúe la publicación en el Diario Oficial de la Federación;
2. Promover la adopción de los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones entre los proveedores;
3. Instruir el desahogo de los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, aviso de adopción, publicación, suspensión del uso, baja o cancelación de los contratos y sus modelos y de estados de cuenta en materia de telecomunicaciones, así como la suspensión de otras actividades, previstos en la LFPC, la LFTR y en otros ordenamientos legales aplicables;
4. Revisar los contratos de adhesión y sus modelos en materia de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables y, en su caso, ordenar su modificación o la suspensión de su uso, respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados;
5. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los parámetros de razonabilidad de penas por terminación anticipada del contrato; por suspensión temporal del servicio a que se refiere el artículo 191 de la LFTR; así como los relativos a mecanismos expeditos para celebrar y cancelar contratos por parte de las y los consumidores;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
151 de 180

6. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido de la carta de derechos mínimos a que se refiere la LFTR y colaborar con el IFT para determinar su actualización y realizar su difusión;
7. Supervisar que se lleven a cabo las gestiones necesarias para efectuar la representación, protección y defensa individual o colectiva de las y los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la LFTR, la LFPC y la normatividad aplicable en la materia;
8. Coordinar que se efectúen las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de las y los consumidores, en los términos del artículo 26 de la LFPC;
9. Defender los intereses de las y los consumidores, cuando se determine que los contratos de adhesión contienen cláusulas abusivas;
10. Llevar un control de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores; y de violaciones sistemáticas o recurrentes a la LFPC y la LFTR; informar de estos casos al IFT para su inclusión en el Registro Público de Concesiones;
11. Promover el intercambio de información con el IFT, así como canalizar la información que le remita a la Procuraduría para la ejecución de las acciones correspondientes;
12. Proponer al superior jerárquico análisis, estudios e investigaciones que coadyuven a la protección de los consumidores en materia de telecomunicaciones;
13. Colaborar, en el ámbito de su competencia, en los comités que se realicen en materia de telecomunicaciones;
14. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido técnico de las campañas de difusión permanentes sobre protección de los derechos del consumidor en materia de defensa colectiva de Contratos de Adhesión de telecomunicaciones;
15. Proponer al superior jerárquico la colaboración con dependencias, entidades públicas, organizaciones de la sociedad civil y con proveedores;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
152 de 180

16. Exhortar a las y los proveedores o autoridades competentes, previo acuerdo con la o el Subprocurador de Telecomunicaciones, a tomar las medidas necesarias para evitar o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos o en cualquier otro medio de difusión;
17. Resolver la solicitud de dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, en los procedimientos conciliatorios en materia de telecomunicaciones;
18. Proponer y difundir los mecanismos para asegurar que las y los consumidores con discapacidad, conozcan las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Procuraduría;
19. Ejercer sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas Oficinas de Defensa del Consumidor, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que el Director de Zona, o Jefe(a) de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;
20. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría de telecomunicaciones sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
21. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
22. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
23. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
153 de 180

24. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
25. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
26. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
27. Solicitar información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la LFPC;
28. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte de conformidad con las disposiciones aplicables;
29. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
30. Ordenar el análisis para emitir opinión respecto de las consultas públicas en materia de telecomunicaciones, y
31. Las demás que le confiera la o el Subprocurador de Telecomunicaciones.

Coordinación General de Educación y Divulgación

Objetivo

Planear, establecer y coordinar el diseño y desarrollo de los programas educativos y de organización de consumidores, la realización de estudios, encuestas e investigaciones, así como las acciones de divulgación a través de publicaciones y de los productos para los diferentes medios de comunicación, a efecto de difundir información sobre temas relacionados con el consumo y promover eficientemente una cultura de consumo responsable.

Funciones

1. Planear y establecer los programas de difusión y de educación para el consumo, con la finalidad de transmitir información sobre temas de consumo;
2. Autorizar la asesoría a los consumidores sobre sus derechos, a través de medios digitales, publicaciones en radio y televisión y organización de consumidores, a fin de que conozcan la calidad y las condiciones de adquisiciones de bienes y contratación de servicios;
3. Coordinar la orientación a la industria y comercio respecto a las necesidades y problemas de los consumidores, a fin de lograr la equidad en las relaciones de consumo;
4. Proponer nuevos sistemas y mecanismos de información, a fin de fortalecer el poder de los consumidores y su acceso a bienes y servicios;
5. Autorizar el seguimiento de la formulación de proyectos para el fomento de asociaciones de consumidores, a fin de brindar apoyo a los consumidores de bienes y servicios;
6. Establecer los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupo y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, con la finalidad de difundir programas educativos e informativos sobre temas de consumo;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
155 de 180

7. Establecer disposiciones normativas de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), con la finalidad de apegarse a la normatividad vigente;
8. Establecer lineamientos y criterios para la creación de asociaciones de consumidores y organizaciones de consumidores, a fin de promover y apoyar sus acciones en ayuda de los consumidores;
9. Proporcionar a las organizaciones de consumidores la capacitación y asesoría, a fin de establecer vínculos con organizaciones del extranjero, en apoyo a los derechos del consumidor;
10. Coordinar y proponer a la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor la realización de campañas de educación, divulgación y orientación, a fin de mantener al público informado sobre sus derechos y obligaciones a través de la radio, televisión y medios digitales;
11. Coordinar y proponer a la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor los estudios específicos realizados, con el objetivo de conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora;
12. Coordinar y evaluar las acciones de difusión y de educación para el consumo que desarrollan las ODECO, a fin de instrumentar la información de los proyectos y acciones educativas y establecer estrategias conjuntas en el manejo de medios y mensajes para la participación de la PROFECO;
13. Acreditar y supervisar la operación en las ODECO, para que se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos a fin de cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor;
14. Administrar los recursos presupuestales asignados a la Coordinación General y las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos en el área;
15. Coordinar y colaborar con las distintas Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, a fin de cumplir con la razón de ser del funcionamiento institucional;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
156 de 180

16. Autorizar y colaborar en la elaboración de proyectos de disposiciones normativas y demás ordenamientos jurídicos dentro de su respectivo ámbito de competencia, a fin de cumplir con lo encomendado por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor;
17. Autorizar la emisión de lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a la Coordinación y a las unidades administrativas bajo su adscripción, así como aquellas realizadas en forma desconcentrada por las ODECO, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, con la finalidad de que ejecuten dichos lineamientos y proyectos;
18. Coordinar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas por parte de las unidades administrativas bajo su adscripción, a fin de informar sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos;
19. Coordinar y colaborar con otras dependencias y entidades del sector público, organismos privados, para el logro de los fines que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, previo acuerdo con la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
20. Firmar contratos, convenios, acuerdos y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, a fin de someterlo a la aprobación de la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
21. Dirigir y difundir las resoluciones y acuerdos emitidos por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de darlo a conocer a las unidades administrativas bajo su adscripción y cumplir con las disposiciones emitidas;
22. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de atender las solicitudes;
23. Autorizar los programas de capacitación que presenten las unidades administrativas bajo su adscripción, a fin de incorporarlos en los programas de capacitación de la institución;
24. Autorizar el envío a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes del ejercicio de presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, con la finalidad de contar con los recursos para su operación;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
157 de 180

25. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento y adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
26. Contribuir al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos, a fin de reportar al titular de la institución los acuerdos tomados en dichas reuniones;
27. Autorizar el anteproyecto de presupuesto de la Coordinación General y de las unidades administrativas bajo su adscripción, a fin de contar con los recursos para el desempeño de las funciones de las áreas que integran la Coordinación General;
28. Coordinar la atención de las auditorías internas y externas, a fin de solventar las observaciones emitidas en el ámbito de su competencia;
29. Coordinar la elaboración de proyectos e informes solicitados por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de poner en marcha nuevos programas de apoyo a la población consumidora, y
30. Coordinar y promover la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objetivo de integrar las memorias históricas para cuando sean requeridas.

Dirección General de Difusión

Objetivo

Planear, coordinar y autorizar la elaboración de contenidos (homogéneos y coherentes), para los diferentes productos comunicativos institucionales, de acuerdo con las directrices y los programas prioritarios de la Coordinación General Educación y Divulgación (CGED), con la finalidad de fomentar hábitos y prácticas de consumo que contribuyan a elevar la calidad de vida de las y los consumidores.

Funciones

1. Proponer a la CGED las estrategias y políticas institucionales en materia de difusión;
2. Coordinar los contenidos a transmitirse por radio y televisión, el Portal del Consumidor, la Revista del Consumidor física o en línea y sitios de redes sociales operados por la Dirección General de Difusión (DGD) tomando en consideración las instrucciones de la CGED;
3. Gestionar la utilización de tiempos oficiales en radio y televisión, para proyectar mensajes y programas informativos para fomentar una cultura de consumo inteligente a escala nacional;
4. Coordinar la distribución, dotación, venta, suscripción y devolución de los diferentes productos editoriales que realice la CGED;
5. Coordinar el tráfico de las publicaciones en bodega, así como su inventario;
6. Coordinar la gestión administrativa de las conciliaciones de ingresos por la venta de publicaciones para determinar saldos en periodos determinados;
7. Supervisar el trabajo de diseño de acuerdo con el manual de identidad gráfica y las directrices institucionales;
8. Establecer intercambios de información con publicaciones especializadas o afines en materia de consumo, tanto nacionales como internacionales;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
159 de 180

9. Supervisar y evaluar la operación de las suscripciones de la Revista del Consumidor;
10. Convocar a reuniones internas interdisciplinarias para evaluar la pertinencia de los temas de difusión propuestos y establecer las directrices para su elaboración, basados en las políticas institucionales;
11. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor;
12. Proporcionar la información y la cooperación técnica que le sea requerida por las autoridades competentes, conforme a las disposiciones normativas establecidas, para contribuir al diseño de programas en beneficio de las y los consumidores;
13. Supervisar que se dé respuesta a las solicitudes de información de los consumidores recibidas a través de cartas, llamadas y cualquier comunicación electrónica;
14. Proponer a la o el titular de la CGED, la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos con fundamento en sus atribuciones; así como llevar a cabo su difusión;
15. Establecer y mantener el contacto con la empresa contratada para la distribución de la Revista del Consumidor, con el fin de asegurar su correcta exposición de la misma en los diversos puntos de venta;
16. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
17. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
18. Administrar el presupuesto asignado a la DGD para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
19. Proponer a la o el titular de la CGED, la celebración de convenios, así como otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus facultades;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
160 de 180

20. Supervisar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGD o de otras entidades;
21. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
22. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
23. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
24. Participar en los comités institucionales en los que la DGD forme parte;
25. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGD;
26. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;
27. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
28. 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;
29. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
30. Proponer a la o el titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
31. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
32. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGD;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
161 de 180

33. Diseñar los proyectos y programas educativos de la Procuraduría;
34. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
35. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Estudios sobre Consumo

Objetivo

Planear, coordinar y evaluar programas, estudios, encuestas e investigaciones sobre el consumo con la finalidad de promover un consumo responsable.

Funciones

1. Planear, evaluar y comunicar los resultados de las acciones derivadas de los programas Quién es Quién en los Precios (QQP), Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED); y cualquier otro que se realice en el ámbito de sus atribuciones;
2. Dirigir las publicaciones del boletín electrónico Brújula de compra y aquellas que se realizan en apoyo a la Revista del Consumidor;
3. Autorizar la metodología de las encuestas y sondeos para la aplicación de cuestionarios, necesarios para la recopilación de información en las relaciones entre las partes proveedora y consumidora;
4. Coordinar con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor para llevar a cabo los programas que la DGEC establezca;
5. Informar a otras áreas administrativas de posibles prácticas comerciales en perjuicio del público consumidor, detectadas a partir de los estudios y encuestas que se realicen en la DGEC;
6. Realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes;
7. Atender las solicitudes de información sobre precios contenida en las bases de datos sobre precios de bienes, productos y servicios de consumo;
8. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

9. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
10. Validar el anteproyecto de presupuesto de la DGEC;
11. Administrar el presupuesto asignado a la DGEC para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
12. Proponer a la o el titular de la CGED, la celebración de convenios, así como otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
13. Supervisar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGEC o de otras entidades;
14. Establecer los indicadores estratégicos y/o gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
15. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
16. Participar en los comités institucionales en los que la DGEC forme parte;
17. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGEC;
18. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;
19. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
20. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad, y
21. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGEC.

Coordinación General de Administración

Objetivo

Administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como herramientas metodológicas, a fin de que las UA cuenten con los recursos, la organización y la tecnología necesaria, para el desempeño de las funciones encomendadas, así como supervisar la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución, respecto de las multas que imponga la Procuraduría; establecer mecanismos para el pago de multas a través del uso de medios electrónicos o de cualquier otra tecnología, y resolver los recursos de revocación que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas emitidas por la DGPAE.

Funciones

1. Coordinar el cumplimiento de los procesos de Programación y Presupuestación del Gasto Público; Administración, Ejercicio y Control del Gasto Público, y de Rendición de Cuentas;
2. Coordinar el cumplimiento de la disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; el Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; y el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales;
3. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización;
4. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal;
5. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
165 de 180

6. Conducir las políticas y estrategias de contratación, administración de sueldos y salarios, estímulos y de capacitación y desarrollo del personal de PROFECO;
7. Coordinar e impulsar la atención y cumplimiento de las iniciativas gubernamentales que emanen del Ejecutivo Federal;
8. Dirigir y evaluar estudios e investigaciones que permitan el compendio de información, así como la elaboración de los informes oficiales y avances en la ejecución de sus programas;
9. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal, conforme al ámbito de su competencia;
10. Impulsar las acciones necesarias para la atención de las recomendaciones y observaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras, de las Unidades Administrativas adscritas a la Coordinación General de Administración;
11. Contribuir al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;
12. Fungir como Coordinador o Coordinadora de Control Interno, por designación de la o el Titular de la Institución, para establecer y mantener el Control Interno Institucional, evaluar y supervisar su funcionamiento y ordenar las acciones para su mejora continua;
13. Coordinar el cumplimiento del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno;
14. Desarrollar las demás actividades que le confieran las disposiciones legales y la Procuraduría, así como las que competan a las Unidades Administrativas que se le adscriban;
15. Coordinar y supervisar el cumplimiento del Procedimiento Administrativo de Ejecución, previsto en el Código Fiscal de la Federación y su reglamento, respecto del cobro de multas que imponga la PROFECO;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
166 de 180

16. Presentar al Procurador las propuestas de formalización de convenios, acuerdos y otros instrumentos jurídicos con autoridades fiscales de cualquier nivel, dependencias, entidades y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones en materia de Procedimiento Administrativo de Ejecución para el intercambio de información;
17. Resolver los recursos de revocación que se interpongan en contra de los actos y resoluciones emitidas por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, considerando el proyecto elaborado por el titular de la Subprocuraduría Jurídica y
18. Expedir las credenciales del personal que participa en el Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto

Objetivo

Administrar el ejercicio de los recursos financieros autorizados a PROFECO y asignarlos conforme a los programas y actividades institucionales autorizadas, así como proporcionar herramientas metodológicas en materia de organización, a fin de que las Unidades Responsables (UR) cuenten con los recursos necesarios para contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Funciones

1. Gestionar ante las instancias competentes la autorización de los precios y tarifas, así como coordinar al interior de PROFECO su actualización;
2. Coordinar y supervisar la administración de las cuentas bancarias de PROFECO y sus disponibilidades;
3. Coordinar el proceso de facturación y administrar los ingresos propios captados por PROFECO;
4. Determinar las necesidades presupuestales de la Dirección General en cumplimiento a los proyectos y metas establecidas;
5. 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;
6. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
7. 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;
8. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
168 de 180

9. Proponer indicadores de gestión en materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;
10. Coordinar la integración y seguimiento de los indicadores estratégicos y de gestión de PROFECO e integrar los informes correspondientes;
11. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte y preparar los informes que para cada Comité sean necesarios;
12. Fungir como Secretario o Secretaria Ejecutiva del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de PROFECO, de acuerdo a los lineamientos vigentes;
13. Coordinar la difusión de las disposiciones normativas internas validadas por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna e incorporarlas en la Normateca Interna de PROFECO;
14. Elaborar los informes solicitados por la o el Coordinador General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
15. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General y supervisar la administración del archivo contable;
16. Formular las guías técnicas y metodologías necesarias para la elaboración o actualización de las disposiciones normativas que emitan las UA;
17. Orientar a las UA en la elaboración, actualización y simplificación de disposiciones normativas internas y proponer mejoras administrativas cuando afecten los procesos de operación de las UA;
18. Coordinar la revisión de los proyectos de disposiciones normativas que soliciten las UA, los comentarios y modificaciones pertinentes para efectos de mejora;
19. Coordinar las propuestas y proyectos de modernización y mejoramiento normativo administrativo de las áreas que conforman la Dirección General, someterlas a la aprobación de la/el titular y del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna para su respectiva instrumentación;
20. Coordinar con las UA la integración del Programa Anual de Trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna de PROFECO;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
169 de 180

21. Integrar la carpeta de trabajo para el desarrollo de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Comité de Mejora Regulatoria Interna, así como prever y gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las sesiones;
22. Consolidar el catálogo de firmas autorizadas de las y los servidores públicos de PROFECO a petición de las UA, y
23. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales

Objetivo

Administrar, planificar y controlar los recursos materiales de PROFECO, mediante el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, a fin de eficientar su desarrollo y aprovechamiento para dar atención en tiempo y forma a las necesidades de PROFECO.

Funciones

1. Dirigir y vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas que rigen en materia de recursos materiales y servicios generales;
2. Vigilar que la documentación legal y administrativa requerida a los proveedores con quienes se haya celebrado un contrato y/o pedido sea integrada en el expediente respectivo;
3. Definir las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, y someterlas a la aprobación del Comité y autorización del C. Procurador Federal del Consumidor;
4. Coordinar el proceso de adquisiciones de los recursos e insumos materiales de la institución;
5. Definir las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma y someterlos a la aprobación del Comité y autorización del C. Procurador Federal del Consumidor;
6. Coordinar los procedimientos de adquisición de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma;
7. Coordinar y participar en los comités de: adquisiciones, arrendamientos y servicios; obra pública; bienes muebles y el subcomité revisor de convocatorias;
8. Establecer y vigilar los sistemas de registro y control para el almacenamiento de los bienes adquiridos;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
171 de 180

9. Proponer los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes periódicos que le sean requeridos;
10. Informar al Titular de la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
11. Evaluar los diagnósticos y programas anuales en materia de servicios generales; elaborados por la Dirección de Área correspondiente;
12. Coordinar la atención de las auditorías internas y externas y solventar en su caso las observaciones determinadas en la práctica de las mismas;
13. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
14. Evaluar los programas de conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la Institución;
15. Vigilar el cumplimiento a la normatividad establecida para el uso y aprovechamiento de espacios físicos destinados a oficinas de servidores públicos, así como de almacenes, estacionamientos y demás;
16. Emitir y vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas de los servicios a cargo de la Dirección General;
17. Integrar y coordinar el programa de inversión en obra pública, incluyendo el mantenimiento y la adaptación de las instalaciones físicas;
18. Administrar el proceso de contratación de servicios externos necesarios para la operación del Organismo y vigilar su cumplimiento;
19. Suscribir pedidos y contratos de cualquier naturaleza hasta por el monto correspondiente a invitación a cuando menos tres personas; conforme a la normativa aplicable y sin perjuicio del ejercicio directo de esta facultad por el Coordinador General de Administración;
20. Vigilar que se apliquen las disposiciones normativas en materia de archivo y normar la operación y funcionamiento de las áreas de archivo de PROFECO, de acuerdo con la Ley General de Archivos;

21. Vigilar que se cumpla con los lineamientos para proporcionar el control y despacho de correspondencia que reciben y generan las diversas áreas de PROFECO;
22. Vigilar que se apliquen las Políticas y lineamientos en materia de almacén e inventarios para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de PROFECO y someterlos a la autorización del Coordinador General de Administración;
23. Coordinar la Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Procuraduría con base en el presupuesto autorizado;
24. Vigilar la integración del programa de aseguramiento integral de los bienes muebles e inmuebles propiedad o bajo resguardo de PROFECO;
25. Proponer a la CGA la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con dependencias, entidades del sector público y organismos públicos;
26. Coordinar con otras unidades administrativas de PROFECO y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
27. Difundir los acuerdos tomados en los H. Comités en que participa y llevarlos a cabo;
28. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
29. Apoyar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
30. Promover y fomentar 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;
31. Ejecutar las resoluciones dictaminadas por el área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control, relativas a la unidad bajo su control;
32. Expedir copias certificadas de expedientes que obran en sus archivos;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
173 de 180

33. Expedir e informar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, los reportes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, y
34. Atender todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le confieran otras disposiciones normativas.

Dirección General de Recursos Humanos

Objetivo

Planear, organizar y administrar los recursos humanos para contribuir al cumplimiento y el logro de los objetivos de PROFECO.

Funciones

1. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en las materias de recursos humanos y del servicio profesional de carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera;
2. Apoyar e informar a las y los servidores públicos y a las unidades responsables en materia de los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral, cuando así lo requieran, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo y el Contrato Colectivo de Trabajo;
3. Elaborar y presentar a la Coordinación General de Administración, el proyecto de presupuesto del Capítulo 1000 (Servicios Personales);
4. Administrar los recursos presupuestales correspondientes al Capítulo 1000 (Servicios Personales) asignados a la Dirección General;
5. Administrar y vigilar el otorgamiento de prestaciones, compensaciones, gratificaciones e incentivos al personal a fin de proporcionarlos de acuerdo a la normatividad emitida en la materia;
6. Aplicar y vigilar las acciones derivadas de promociones o ascenso del personal;
7. Solventar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
8. Validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
9. Participar en los comités institucionales que competan a la Dirección General;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
175 de 180

10. Realizar funciones encomendadas por la o el titular de la Coordinación General de Administración y la o el C. Procurador Federal del Consumidor;
11. Mantener permanentemente informada a la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
12. Coordinar la integración y resguardar el acervo documental de la Dirección General;
13. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, 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;
14. Aplicar y cumplir las disposiciones contenidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno;
15. Proponer a la o el Titular de la Coordinación General de Administración, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, que coadyuven en la profesionalización, prestaciones y desarrollo del personal de PROFECO;
16. Dirigir y evaluar los programas, proyectos y acciones en materia de administración y desarrollo del personal;
17. Emitir opiniones e informes relativos a su ámbito de competencia;
18. Difundir los acuerdos, circulares y disposiciones que se emitan en materia de recursos humanos;
19. Gestionar, a través de la Secretaría de Economía, la autorización y registro de las estructuras organizacionales de la Procuraduría;
20. Coordinar la integración y administración de la plantilla de personal de la Procuraduría, así como la actualización de los perfiles de puesto;
21. Coordinar los sistemas para la previsión, programación, presupuestación y control del gasto en materia de servicios personales;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
176 de 180

22. Dirigir las acciones para la determinación de los importes derivados de las deducciones y retenciones al personal de la Procuraduría, e informar a la DGPOP;
23. Dirigir la planeación, integración y operación del Programa Anual de Capacitación, así como el de servicio social y prácticas profesionales;
24. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
25. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
26. 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, y
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia.

Dirección General de Informática

Objetivo

Definir programas y estrategias en materia de TIC, para dar soporte tecnológico a las Unidades Administrativas y de servicios de la PROFECO, a través de la administración de la infraestructura tecnológica y de los sistemas informáticos.

Funciones

1. Proponer a su superior jerárquico la elaboración de disposiciones normativas en materia de TIC, para la sistematización y optimización de funciones, procesos y recursos institucionales, así como vigilar su cumplimiento;
2. Prever que la Institución cuente con una Cartera Ejecutiva de Proyectos TIC, con el propósito de establecer líneas de acción en materia de TIC y su seguimiento, alineadas a los objetivos y metas institucionales, al Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024, a los programas sectoriales y especiales que resulten aplicables;
3. Analizar las oportunidades de aprovechamiento de las TIC, para apoyar en el cumplimiento de los procesos sustantivos y administrativos de la Institución;
4. Coordinar la integración de los requerimientos institucionales de bienes y/o servicios en materia de TIC, para llevar a cabo los procedimientos de contratación pertinentes;
5. Evaluar los escenarios para el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC, a fin de maximizar su aplicación en las contrataciones de TIC requeridas por la Institución, para asegurar su ejecución en tiempo y forma;
6. Promover que los Titulares de las UA de la Institución coadyuven en la toma de decisiones para la dirección y control de las TIC, con el propósito de hacer un uso eficiente de los recursos;
7. Emitir opinión técnica y operativa sobre la viabilidad de los requerimientos de las UA de la PROFECO, respecto a la adquisición o contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC, así como al desarrollo, modificación o actualización de sistemas informáticos;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
178 de 180

8. Coordinar la prestación de servicios y atención de requerimientos en materia de TIC que soliciten las UA de la PROFECO, para apoyar en el cumplimiento de los procesos sustantivos y administrativos de la Institución;
9. Establecer las directrices para la implementación de medidas de seguridad informática, con el propósito de administrar riesgos y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información Institucional;
10. Participar en la implementación del Sistema de Control para el cumplimiento de los objetivos institucionales;
11. Aplicar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos, con el propósito de resguardar la información y dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia;
12. Definir las acciones a realizar para dar respuesta a las solicitudes de información y/o auditorías practicadas por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados;
13. Participar en los Comités institucionales en los que la Dirección General de Informática forme parte, con el propósito de dar a conocer los resultados alcanzados, y
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución

Objetivo

Recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los deudores, derivados de las sanciones impuestas por las áreas sustantivas de la PROFECO, de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Fiscal de la Federación, acorde a la facultad contenida en el artículo 134 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), cumpliendo con las metas, objetivos y programas de la Institución.

Funciones

1. Dirigir la compilación y procesamiento de datos para atender los requerimientos derivados de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública correspondientes a la materia de inventario, avalúo, depositaría, intervención y administración de los bienes que sirvan para garantizar el interés fiscal, así como los gastos de ejecución, gastos extraordinarios y honorarios que se causen con motivo de lo anterior, coadyuvando en el análisis de la documentación obtenida para el desarrollo de las propuestas de respuesta y proporcionar en tiempo y forma lo solicitado;
2. Coordinar la atención de los requerimientos o solicitudes que realice la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en la materia de inventario, avalúo, depositaría, intervención y administración de los bienes que sirvan para garantizar el interés fiscal, así como los gastos de ejecución, gastos extraordinarios y honorarios que se causen con motivo de lo anterior, validando los proyectos de respuesta, para dar atención oportuna a sus peticiones;
3. Promover la atención a las solicitudes de copias simples o certificadas respecto de los documentos y constancias que obren en los expedientes de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución;
4. Determinar las necesidades presupuestales de la Dirección General en cumplimiento a los proyectos y metas establecidas;
5. 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 2019-2024, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

Codificación:
MO-10315**Versión:**
06**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
180 de 180

6. Elaborar los informes solicitados por la Oficina del C. Procurador y la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
7. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
8. Promover e impulsar la administración de riesgos, el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;
9. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la atención de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
10. Proponer indicadores de gestión en el ámbito de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento y elaboración de informes respectivos;
11. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte y preparar los informes que para cada comité sean necesarios;
12. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
13. Coordinar el correcto uso del Sistema de Control de Gestión de la Dirección General; y
14. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.