

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor




Manual Específico de Organización de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

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

15 de junio de 2023

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
1 de 71

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Rubén de Jesús Cervantes González Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	Octubre de 2001	Documento de nueva creación para dar a conocer los objetivos y funciones, así como las líneas de mando y de intercomunicación de las diferentes áreas que conforman la Dirección General de Delegaciones.
01	Febrero de 2004	Actualización derivada a cambios organizacionales y funcionales en las áreas de la Dirección General de Coordinación de Delegaciones y normativos en la Procuraduría.
02	Agosto de 2006	Modificación derivada de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 10-07-2006) de la Profeco.
03	12 de diciembre de 2007	Actualización derivada de la "aprobación y registro" de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI, en la Tercera Sesión Extraordinaria de 2007 (12-12-2007).

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
2 de 71

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
04	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de enero de 2011, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía; del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (14/12/2009), del ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (21/07/2010), así como en apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el COMERI en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-2011).
05	15 de diciembre 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Asimismo, de conformidad a la Certificación de Equidad de Género se siguen los lineamientos de la norma NMX-R025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Versión dictaminada por el COMERI en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
05 bis	21 de abril 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el COMERI en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
06	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativa del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
07	15 de junio de 2023	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2023, de la vigencia de documentos incluidos en el Marco Normativo, en cumplimiento al Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024 (PROIGUALDAD); Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente y principios de igualdad en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución; así como en la determinación de funciones por nivel de mando, a efecto de mejorar el funcionamiento en la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2023 (15-06-2023).

Contenido

	Página
I. Introducción	4
II. Objetivo.....	5
III. Glosario	6
IV. Marco Jurídico	10
V. Facultades de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	16
VI. Atribuciones de las Direcciones de Área	23
VII. Estructura autorizada vigente	32
VIII. Organigrama	33
IX. Objetivo y funciones por nivel de mando	34

I. Introducción

El presente Manual se elabora con el propósito de que los/las servidores/as públicos/as de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC), cuente con una fuente de información que les permita conocer su organización, así como las funciones a su cargo.

Este documento presenta el marco jurídico administrativo vigente, en el que se sustenta su organización y funcionamiento, la estructura orgánica actualizada y autorizada, los objetivos y funciones, así como las líneas de mando, es de observancia general para el personal adscrito a esta Unidad Administrativa y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman y evitar la duplicidad de funciones.

El manual de organización facilita a los/las servidores/as públicos/as adscritos/as el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia.

Asimismo, constituye un instrumento oficial que cuenta con información precisa para el desarrollo de los procesos de eficiencia y eficacia. Además de ayudar en la integración y orientación del personal de nuevo ingreso.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras ante el COMERI, éste deberá mantenerse actualizado, de acuerdo con los cambios o modificaciones, ya sean de índole orgánico-funcional, o bien jurídico-administrativo dentro de la DGODC, lo cual constituye una responsabilidad de esta unidad administrativa y de sus áreas que la integran para proporcionar la información que facilite su actualización o modificación de su contenido.

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

II. Objetivo

Contar con un documento normativo que contenga la información detallada y ordenada, acerca de la estructura orgánica y las áreas que la conforman, así como los tramos de responsabilidad de acuerdo con las facultades conferidas por los ordenamientos legales y normativos, con el fin de evitar la duplicidad de funciones, difundir su organización, objetivos y funciones y servir como instrumento de inducción para el personal de nuevo ingreso. Asimismo identificar con claridad las funciones y responsabilidades que tiene esta Dirección General conjuntamente con las Oficinas de Defensa del Consumidor y las Unidades de Servicio; ejerciendo sus atribuciones en apego a la normatividad, en aras de defender los derechos e intereses de los/las consumidores/as, que aseguren a la PROFECO alcanzar su misión, visión y objetivos.

III. Glosario

Arbitraje. Procedimiento voluntario en que las partes -consumidor y proveedor- están de acuerdo en designar como árbitro a Profeco, para resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Asesoría. Aquella información técnica de conocimientos especializados que se proporciona para dar a conocer a la población los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como la vía y forma de hacerlos valer.

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.

Billetes de depósito. Documento expedido por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI) utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación, bajo la guarda y custodia de Profeco.

Contrato. Es el acuerdo de voluntades de dos o más personas que produce o transfiere obligaciones o derechos.

Convenio. Acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

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.

Discriminación. Se entiende por 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 física o mental, 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. También se entiende como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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

Igualdad de Género. Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

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

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. Sus siglas son MAAG.

Mando medio. Servidor/a público/a cuyas funciones son derivadas en forma indirecta de las atribuciones contenidas en el ordenamiento jurídico correspondiente. Se caracterizan por la determinación de objetivos sustantivos e intermedios y la toma de decisiones, la formulación de políticas, programas y lineamientos que atienden a ámbitos de competencias operativas y específicas, que coadyuvan a la consecución de los objetivos generales de la organización.

Mando superior. Servidor/a público/a cuyas funciones son derivadas en forma directa de las atribuciones contenidas en el ordenamiento jurídico correspondiente. Se caracterizan por tomar decisiones, establecer políticas, elaborar directrices y determinar las líneas generales de acción en forma directa y determinante con los objetivos institucionales.

Oficina de Defensa del Consumidor. Representación de la PROFECO, para el efectivo ejercicio de sus atribuciones y atención oportuna de los consumidores, en las zonas de mayor concentración de operaciones comerciales, turísticas, o de servicios, en el territorio nacional. Sus siglas son ODECO.

Perspectiva de Género. Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

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

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.

Recurso de Revisión. 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 (PROFECO).

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

Unidad de servicio. Oficina de atención al público, creada por el/la Titular de la PROFECO, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, en el cual se establece su adscripción a alguna Oficina de Defensa del Consumidor, así como su circunscripción territorial, y se le delegan las atribuciones necesarias para su operación, con el propósito de brindar a la sociedad la protección efectiva de los derechos del consumidor.

IV. Marco Jurídico

La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 29-05-2023.

Leyes

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
DOF 01-07-2020.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
DOF 19-11-2019.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 27-02-2022.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- 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 20-05-21.
- Ley General de Archivos.
DOF 15-06-201 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.
- 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.

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
11 de 71

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF 18-07-2016, y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Códigos

- Código Civil Federal.
DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
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 27-12-2022.

Reglamentos

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

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
12 de 71

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-12.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
DOF 02-04-2014.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada
DOF 21-03-2014.

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
DOF 12-07-2019.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
DOF 23-04-2020.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012 y su modificación publicada DOF 30-12-2013.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
DOF 24-06-2020.
- Decreto por el que se aprueba el Programa 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 Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
DOF 22-12-2020.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
DOF 10-03-2021.
- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 06-07-2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
DOF 24-07-2017 y su última reforma 14-12-2018.
- Acuerdo mediante el cual se aprueba la adición de un título décimo primero a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y la modificación y adición de una fracción XXV al artículo 25 y una fracción XIII al artículo 42 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
DOF 26-01-2018 y su última reforma DOF 25-02-2022.
- 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 adición publicada DOF 25-02-2022.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 29-09-2020.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
Publicado anualmente DOF.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, del periodo correspondiente.

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
14 de 71

- 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.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente.
- Acuerdo por el que se dan a conocer los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 22-03- 1999 y su última reforma publicada DOF 17-05-2021.
- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
DOF 25-08-2021.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año vigente.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-01-2020.
- Manual para el uso no sexista del lenguaje. Vigente.
(Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres)
Cuarta edición: marzo de 2011.

Otras disposiciones

- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 30-01-2013.
- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 22-02-2016.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Manual Específico de Organización de la
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**

Codificación: MO-130	Versión: 08	Inicio de Vigencia: 15 de junio de 2023	Página: 15 de 71
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- Normas Oficiales Mexicanas conforme al ámbito de competencia de la PROFECO.
- Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024.
DOF 22-12-2020.
- Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.
DOF 18-09-2020.

V. Facultades de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

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

Artículo 18. Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I. Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las facultades que les confiere este Reglamento;
- II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa correspondientes;
- III. Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;
- V. Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normativa y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
17 de 71

- VII. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- VIII. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
- IX. Coordinar sus acciones con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público, para el mejor desarrollo de sus facultades;
- X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan con fundamento en las facultades que les correspondan;
- XI. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI. Emitir opinión no vinculante, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores sometan voluntariamente a revisión de la Procuraduría, previo a su difusión;
- XVII. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

- XVIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación, que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
- XIX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- XX. Analizar las conductas de proveedores que pudieran situarse en los hechos o prácticas previstos, respectivamente, en las fracciones XVII y XX del artículo 24 de la Ley y, hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes;
- XXI. Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- XXII. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XXIII. Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente;
- XXIV. Proponer a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;
- XXV. Contar con un archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos;
- XXVI. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos, y
- XXVII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

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

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el/la Directora/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor tiene las siguientes facultades específicas:

Artículo 22. El Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor tiene las siguientes facultades:

- I. Coordinar el trabajo entre la Procuraduría, la Secretaría del Bienestar y la Coordinación General de Programas para el Desarrollo, para la implementación de los planes, programas y acciones para el desarrollo integral que competan a la Procuraduría;
- II. Supervisar la coordinación entre las ODECO y las Delegaciones de Programas para el Desarrollo;
- III. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las ODECO, con base en las visitas y la información generada por cada una de ellas;
- IV. Proponer al Procurador y, en su caso, aplicar medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
- V. Proponer al Procurador, la emisión de criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las ODECO, que no sean competencia de otras unidades administrativas;
- VI. Fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y las ODECO, así como su relación entre ellas con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
- VII. Diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los Directores de Zona, las acciones a desarrollar por las ODECO, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados;
- VIII. Planificar y coordinar, con las Subprocuradurías de Servicios, de Verificación y Defensa de la Confianza y de Telecomunicaciones, operativos conjuntos para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación, que se efectúen periódicamente por las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;

- IX. Supervisar el desarrollo de las actividades de las ODECO, dando seguimiento al cumplimiento de los programas fundamentales de la Procuraduría y desarrollando herramientas para eficientar el funcionamiento de cada una de las unidades administrativas;
- X. Coordinar, concertar y evaluar las acciones de colaboración que las ODECO acuerden con autoridades federales, estatales y municipales y con organismos privados y sociales, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- XI. Integrar la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia;
- XII. Gestionar y controlar los requerimientos y las necesidades de las ODECO en materia de recursos materiales, financieros y humanos;
- XIII. Promover el mejor desarrollo de las actividades de las ODECO y apoyarlas en sus requerimientos;
- XIV. Coordinar la planeación de metas y objetivos de las ODECO, para lograr la identificación de sus necesidades de capacitación, y con ello, proponer a las áreas normativas, previa autorización del Titular de la Procuraduría, el contenido de los cursos de capacitación que ayudarán para el mejor desempeño de sus funciones;
- XV. Practicar visitas a las ODECO para realizar, en coordinación con las unidades administrativas competentes, diagnósticos integrales, y con base en los resultados obtenidos y en los estudios de carácter general con que se cuente, proponer al Titular de la Procuraduría las medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
- XVI. Resolver los recursos de revisión y revocación interpuestos contra actos y resoluciones definitivas emitidas por los Directores de Zona, pudiendo utilizar, en su caso, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- XVII. Apoyar al Titular de la Procuraduría o cualquier otro servidor público de dicha dependencia, a coordinar las giras de trabajo a las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
21 de 71

- XVIII. Supervisar que los Directores de Zona acuerden y desahoguen los asuntos pendientes a su cargo, con los titulares de las unidades administrativas de la Procuraduría, conforme a sus facultades y ámbito de competencia, sujetándose a las instrucciones que éstos dicten;
- XIX. Supervisar el cumplimiento de políticas, lineamientos y criterios aplicables e implementar acciones de capacitación;
- XX. Dar seguimiento, en coordinación con la Subprocuraduría Jurídica, a las acciones de cumplimiento de las resoluciones de recursos de revisión, revocación, y las sentencias jurisdiccionales, emitidas en los medios de impugnación promovidos contra los actos emitidos por los servidores públicos de las ODECO;
- XXI. Coadyuvar con la Subprocuraduría Jurídica para determinar la rescisión o terminación de las relaciones laborales de los servidores públicos que se encuentren adscritos a las ODECO;
- XXII. Proponer al Procurador la creación o supresión de las ODECO, y coordinar los procesos de selección de Directores de Zona y de los demás mandos medios en las ODECO;
- XXIII. Proponer al Procurador los programas de operativos anuales para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación que deberán realizar las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;
- XXIV. Autorizar e implementar el programa de visitas de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor a las ODECO;
- XXV. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor y en los comités institucionales en los que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor forme parte;
- XXVI. Implementar medidas para modernizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
- XXVII. Coordinar la atención de las solicitudes de información que requieran los particulares, 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, a través de la Unidad de Transparencia de la Procuraduría;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
22 de 71

XXVIII. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a la solventación, atención o instrumentación, y acciones de mejora, derivadas de las observaciones a las ODECO realizadas por las auditorías internas, externas o revisiones de control, y

XXIX. Las demás que le confiera el Procurador.

VI. Atribuciones de las Direcciones de Área

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Planeación y Desarrollo tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 22. La Dirección de Planeación y Desarrollo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Diseñar con las áreas normativas competentes, la planeación de las ODECO y el establecimiento de sus metas, objetivos y programas, así como dirigir el seguimiento a los resultados derivados de la planeación;
- II. Determinar y establecer las acciones a implementar en las ODECO, relacionadas con la Planeación, Procedimientos Jurídicos Administrativos y de Capacitación;
- III. Diseñar el contenido y la logística de los cursos de capacitación, en coordinación y con el apoyo de las demás unidades administrativas de la Procuraduría;
- IV. Diseñar los proyectos de disposiciones normativas de operación, de observancia general para las ODECO, y dar seguimiento a su autorización;
- V. Informar a su superior jerárquico los montos en materia de multas aplicadas por las ODECO;
- VI. Asesorar y orientar al personal de las ODECO sobre aspectos organizacionales y de implementación normativa de las representaciones de la Procuraduría;
- VII. Realizar las visitas a las ODECO, que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar los resultados a la Dirección de Mejoramiento Operativo para su continuidad;
- VIII. Proponer al titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor la logística para la supervisión de las visitas a las ODECO, el cumplimiento del marco jurídico de la Procuraduría y de la normatividad establecida en coordinación con las demás unidades administrativas de la institución;
- IX. Proponer al titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo, las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
24 de 71

- X. Participar en las conferencias telefónicas que realice la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en coordinación con las demás unidades administrativas de la Procuraduría;
- XI. Proporcionar la información de las actividades de las ODECO, para la elaboración de carpetas informativas por parte de la Dirección de Mejoramiento Operativo, para la realización de visitas del Procurador y demás autoridades a las ODECO;
- XII. Supervisar el cumplimiento, por parte de los Directores de Zona y demás servidores públicos adscritos a las ODECO, de las políticas y criterios normativos derivados de las capacitaciones recibidas;
- XIII. Consolidar información jurídica de las ODECO y remitirla al titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, para que en coordinación con la Subprocuraduría Jurídica, diseñen políticas que permitan agilizar los trámites de los procedimientos jurídicos en materia laboral, juicios contenciosos administrativos en la vía ordinaria y sumaria, recursos de revisión, penales, amparo y acciones colectivas de las ODECO;
- XIV. Coordinar el seguimiento a las resoluciones a recursos de revisión y a la cumplimentación de sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa;
- XV. Auxiliar a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos con la información y documentación necesaria para la sustanciación de los juicios de nulidad, en la vía ordinaria y sumaria, así como en los juicios de amparo de las ODECO;
- XVI. Analizar las resoluciones de los recursos de revisión interpuestos contra actos emitidos por los Directores de Zona;
- XVII. Informar a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos;
- XVIII. Dar cumplimiento a los programas institucionales, y a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
- XIX. Presentar a su superior jerárquico las necesidades de su Dirección para la elaboración del presupuesto del año siguiente;

- XX. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con su Dirección y presentar los informes respectivos;
- XXI. Apoyar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor en las acciones de mejora que éste le encomienda para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
- XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XXIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXIV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XXV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Supervisión tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 23. La Dirección de Supervisión tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Desarrollar las acciones de supervisión de las ODECO;
- II. Coordinar y realizar visitas a las ODECO;
- III. Verificar que las actividades de supervisión se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos que se determinen, con apego a la normatividad;
- IV. Establecer los parámetros para evaluar a las ODECO, derivado de los resultados de las visitas de supervisión y apoyo, auditorias, programas e informes por parte de esta Dirección;
- V. Comunicar al titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, las necesidades de capacitación de las ODECO;
- VI. Participar en las conferencias telefónicas realizadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, así como por las demás unidades administrativas de la Procuraduría;
- VII. Elaborar los informes que le solicite su superior jerárquico;
- VIII. Vigilar que las ODECO cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas, derivadas de los actos de supervisión;
- IX. Proponer a su superior jerárquico las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;
- X. Informar de los resultados obtenidos con las encuestas practicadas a los ciudadanos durante la visita de supervisión, para su atención y seguimiento;
- XI. Informar de los resultados obtenidos con las encuestas practicadas a los servidores públicos adscritos a las ODECO durante la visita de supervisión, para su atención y seguimiento;

- XII. Supervisar la atención y conclusión de las tareas en proceso pendientes de atender por parte de las ODECO;
- XIII. Comunicar el estatus de cumplimiento de las ODECO, respecto de contratos;
- XIV. Supervisar los mecanismos de control implementados por las ODECO, en cuanto al registro, aplicación y cobro de multas;
- XV. Supervisar el cumplimiento por parte de las ODECO, respecto de la normatividad en materia financiera y contable;
- XVI. Fungir como enlace para la debida atención de los archivos contables en cada una de las ODECO;
- XVII. Supervisar el cumplimiento de uso y resguardo del parque vehicular de las ODECO, así como el trámite para la baja de las unidades;
- XVIII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de las ODECO, de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XIX. Supervisar el cumplimiento y entrega de los inventarios, realizados por las ODECO, requeridos por el área normativa;
- XX. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
- XXI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XXII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, con base al presupuesto asignado;
- XXIII. Presentar a su superior jerárquico las necesidades de su Dirección para la elaboración del presupuesto del año siguiente;
- XXIV. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores relacionados con su Dirección y presentar los informes respectivos;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
28 de 71

- XXV. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
- XXVI. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
- XXVII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXVIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XXIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Mejoramiento Operativo tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 24. La Dirección de Mejoramiento Operativo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Desarrollar las acciones de evaluación de las ODECO;
- II. Difundir y promover entre el personal de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, la normatividad relacionada con las funciones de la misma;
- III. Verificar que las actividades de supervisión, evaluación y apoyo, se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos que se determinen, con apego a la normatividad;
- IV. Integrar, analizar y evaluar la información remitida por las ODECO, en el ámbito de su competencia para la integración de programas de trabajo, en conjunto con las diversas unidades administrativas;
- V. Coordinar la implementación de acciones preventivas o correctivas en las ODECO;
- VI. Proponer a la Dirección de Planeación y Desarrollo el establecimiento de acciones adicionales a implementar, con el propósito de promover el mejor desempeño de las funciones de las ODECO;
- VII. Proponer las acciones de mejora que optimicen el funcionamiento de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y de las ODECO, en el ámbito de su competencia;
- VIII. Diseñar, implementar y administrar el sistema de control de información de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
- IX. Participar en las conferencias telefónicas realizadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, así como por las demás unidades administrativas de la Procuraduría;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
30 de 71

- X. Elaborar los informes que le solicite su superior jerárquico;
- XI. Elaborar las carpetas informativas para la realización de visitas del titular de la Procuraduría y otras autoridades a las ODECO;
- XII. Fungir como enlace entre las ODECO y el Órgano Interno de Control de la Procuraduría, así como concentrar las observaciones derivadas de sus auditorías y apoyar a las ODECO en la solventación de las mismas;
- XIII. Informar a su superior jerárquico acerca de la solventación de observaciones emitidas a las ODECO por el Órgano Interno de Control de la Procuraduría;
- XIV. Vigilar que las ODECO cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas, derivadas de los actos de supervisión y de las auditorías de órganos de fiscalización;
- XV. Proponer a su superior jerárquico las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;
- XVI. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
- XVII. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XVIII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, con base al presupuesto asignado;
- XIX. Presentar a su superior jerárquico las necesidades de su Dirección para la elaboración del presupuesto del año siguiente;
- XX. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores relacionados con su Dirección y presentar los informes respectivos;
- XXI. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
- XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
31 de 71

- XXIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXIV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XXV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VII. Estructura autorizada vigente

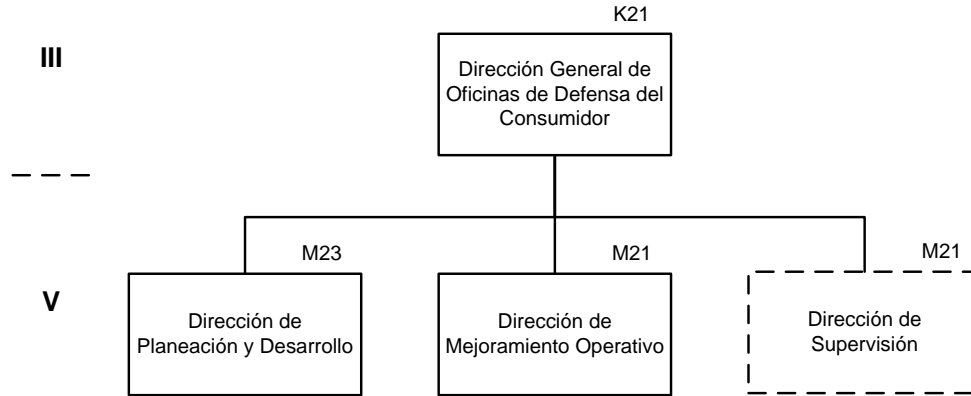
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Dirección de Planeación y Desarrollo

Dirección de Supervisión

Dirección de Mejoramiento Operativo

VIII. Organigrama



[- - - -] Plazas eventuales

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

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

IX. Objetivo y funciones por nivel de mando

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Objetivo

Coordinar el funcionamiento de las Oficinas de Defensa del Consumidor, a efecto de alcanzar las metas y objetivos establecidos en los programas institucionales mediante la planeación, desarrollo, supervisión, evaluación y seguimiento, con el fin de mejorar su operación; fungiendo como vínculo permanente con las diversas Unidades Administrativas.

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 competen a la Procuraduría;
2. Formular la propuesta de las medidas tendientes a impulsar la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
3. Presentar a el/la Procurador/a 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/las Directores/as de Área a su cargo, para dar cumplimiento a los programas fundamentales de la Procuraduría Federal del Consumidor;

8. Proponer a el/la Procurador/a Federal del Consumidor, las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;
9. Participar en la programación 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 ODECO 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. Instruir el seguimiento hasta su conclusión, de los requerimientos de información realizados a las ODECO con motivo de la ejecución de sus operaciones;
13. Realizar de manera coordinada con las Unidades Administrativas competentes, el análisis para el establecimiento de metas y objetivos de las ODECO;
14. Coordinar la elaboración de las propuestas de los cursos de capacitación que se requieran para las ODECO, que se someterán a la autorización del/de la titular la PROFECO;
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 y revocación interpuestos en contra de actos emitidos por los/las Directores/as de Zona;
17. Participar en la logística de las giras de trabajo que determine el/la Procurador/a a las diversas ODECO;
18. Autorizar la documentación correspondiente para la realización de las giras de trabajo de los/las servidores/as públicos/as a las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
36 de 71

19. Conducir la ejecución de 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/as públicos/as adscritos/as a las ODECO;
22. Integrar la información que resulte suficiente para justificar la toma de decisiones por parte del/la Procurador/a, concerniente a la creación o supresión de las ODECO;
23. Vigilar la adecuada ejecución de los procesos para la selección de Directores/as de Zona y de los demás mandos medios en las ODECO;
24. Autorizar la ejecución de visitas de trabajo de la DGODC, así como apoyar en la coordinación de las giras de trabajo por parte de el/la Procurador o cualquier otro servidor público de la Procuraduría;
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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sean debidamente atendidas, a través de la Unidad de Transparencia de la Procuraduría;
29. Determinar los mecanismos para el seguimiento a las acciones implementadas para la solventación de las observaciones derivadas de las auditorías practicadas a las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
37 de 71

30. Determinar conforme al ámbito de su competencia, el despacho de los temas o asuntos a su cargo que incidan con las Direcciones de Área adscritas a la DGODC y las ODECO, con el fin de dar cumplimiento a las facultades que le confiera el/la Procurador/a;
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 el/la Procurador/a o el/la Subprocurador/a 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 de los programas y lineamientos aplicables que se efectúen en las ODECO, se realicen conforme al ámbito de su competencia;
35. Supervisar la elaboración de opiniones, proyectos e informes que elaboren las Direcciones de Área adscritas a la DGODC, y de las ODECO, que sean solicitadas por otras Unidades Administrativas;
36. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Dirección General bajo su responsabilidad;
37. Supervisar la ejecución y el cumplimiento de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones encomendados a las ODECO;
38. Supervisar que el archivo de trámite de las áreas adscritas a la DGODC cumplan 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/la Procurador/a.

Dirección de Planeación y Desarrollo

Objetivo

Fomentar y coordinar acciones eficaces de planeación, capacitación, desarrollo de los programas, políticas y proyectos a su cargo, para el logro de metas y objetivos de las ODECO en el ejercicio de sus facultades conferidas en el EOPFC.

Funciones

1. Proponer esquemas de trabajo que incidan con la DGODC respecto el desarrollo, implementación de planes, programas y acciones efectuadas entre la Procuraduría, la Secretaría del Bienestar y la Coordinación General de Programas para el desarrollo Integral;
2. Supervisar el cumplimiento de las actividades de las ODECO, a efecto de cumplir las metas y objetivos de los programas a cargo de las ODECO;
3. Dirigir y supervisar el seguimiento a los resultados mediante el establecimiento del grado de cumplimiento de la planeación proyectada de las actividades de las ODECO;
4. Actuar como enlace entre las Áreas Normativas y las ODECO, a fin de favorecer el desarrollo de sus actividades y asistirles en sus requerimientos;
5. Definir el contenido y alcance de las acciones necesarias para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, a fin de someterlas a consideración del/la Director/a de Mejoramiento Operativo y/o del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
6. Fungir como enlace para la planificación y coordinación, con las Subprocuradurías de Servicios, de Verificación y Defensa de la Confianza y de Telecomunicaciones y la Coordinación General de Educación y Divulgación, operativos conjuntos que se efectúen periódicamente por las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;
7. Vigilar a las ODECO en el desarrollo de sus actividades, con el fin de verificar el seguimiento al cumplimiento de los programas fundamentales de la Procuraduría;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
39 de 71

8. Vigilar el cumplimiento, por parte de los/las Directores/as de Zona y demás servidores/as públicos/as adscritos/as a las ODECO, de las políticas y criterios normativos derivados de las capacitaciones recibidas;
9. Supervisar las acciones de colaboración que las ODECO acuerden con autoridades federales, estatales y municipales y con organismos privados y sociales, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
10. Coordinar las acciones de integración de información remitida por las ODECO para consolidarla y someterla a consideración del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
11. Planificar las metas y objetivos de capacitación de las ODECO y proponer a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor el programa de capacitación;
12. Coordinar la logística de reuniones presenciales o virtuales, a cargo de la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO;
13. Dar cumplimiento a las visitas de trabajo a las ODECO que le sean encomendadas y emitir el informe de resultados de manera oportuna;
14. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
15. Dar el visto bueno, o en su caso, formular opiniones, respecto de los proyectos de resolución de los recursos de revisión de revocación, interpuestos en contra de actos suscritos por los/las Directores/as de Zona;
16. Verificar el cumplimiento por parte del personal adscrito a las ODECO a las resoluciones de recursos de revisión y de revocación y a la cumplimentación de sentencias emitidas por tribunales jurisdiccionales;
17. Auxiliar en los casos que lo requiera, a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos para obtener la información y documentación de las ODECO que resulte necesaria para la sustanciación de procesos de naturaleza jurisdiccional;
18. Apoyar a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor a coordinar las giras de trabajo a las ODECO de la/el Titular de Profeco o cualquier otro servidor público de la Dependencia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
40 de 71

19. Formular la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o supervisión integral;
20. Presentar a el/la Director/a de Mejoramiento Operativo y/o al Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor la información necesaria para la integración de carpetas informativas que sirvan de apoyo a las visitas de supervisión integral, visitas de trabajo o giras de trabajo del/la Procurador/a y/o el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
21. Verificar que los/las Directores/as de Zona cumplan con los requerimientos que les realicen las distintas Unidades Administrativas de la Procuraduría, dentro del ámbito de su competencia;
22. Asesorar al personal adscrito a las ODECO que lo requiera acerca de aspectos organizacionales y normativos;
23. Consolidar la información jurídica que se genere con motivo de las actividades desarrolladas por las ODECO, que permita planificar el diseño de acciones tendientes a la agilización de los procedimientos de naturaleza jurisdiccional a fin de que sea sometida a aprobación de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
24. Proveer asistencia y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
25. Gestionar las solicitudes de consulta y seguimiento de las Unidades Exactoras Externas, en cuanto a información de estatus de multas impuestas por las ODECO;
26. Coadyuvar en la elaboración de proyectos de respuesta a solicitudes de reducción, condonación y conmutación de multas impuestas por las ODECO;
27. Establecer un vínculo permanente con las ODECO y el Área Normativa a efecto de apoyarlos en el cumplimiento de requerimientos de copias certificadas y solicitudes de información referentes a multas impuestas;
28. Apoyar a las ODECO en la gestión para la expedición, devolución y cancelación de credenciales de Notificador/Ejecutor PAE;
29. Presentar a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor la documentación que justifique la creación o supresión de las ODECO, en el ámbito de su competencia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
41 de 71

30. Concentrar la información estadística generada por las ODECO referente a los montos por multas impuestas;
31. Vigilar que se difunda a los/las servidores/as públicos/as adscritos/as a la DGODC y a las ODECO los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las facultades que le corresponden;
32. Consolidar la información y/o documentación para la certificación de documentos y expedientes a su cargo para la firma del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
33. Coordinar y vigilar el cumplimiento de las diversas acciones instrumentadas para dar cumplimiento a los indicadores estratégicos y de gestión, dentro del ámbito de competencia de la Dirección a su cargo;
34. Vigilar la correcta disposición del archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en la Ley General de Archivos;
35. Emitir opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y atender en tiempo y forma los requerimientos formulados, en el ámbito de su competencia, y
36. Las demás que le confiera el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

Departamento A adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo**Objetivo**

Proyectar las acciones de planeación y capacitación, de los programas y proyectos, eficaces para el logro de metas y objetivos de las Oficinas de Defensa del Consumidor, para garantizar su cumplimiento.

Funciones

1. Fungir como enlace entre las diversas áreas normativas de la Procuraduría, Secretaría de Bienestar y la Coordinación General de Programas para el Desarrollo, para el diseño de la planeación de metas, objetivos y programas, cuando su superior jerárquico inmediato se lo requiera;
2. Auxiliar a su superior jerárquico, en la gestión ante la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza, para tramitar las credenciales de Defensor de la Confianza de los/las servidores/as públicos/as adscritos/as a las ODECO;
3. Diseñar y supervisar las acciones de planeación de los programas a su cargo desarrolladas por las ODECO, verificando su avance e impacto en el ámbito de su competencia;
4. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados, así como, proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
5. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o de supervisión integral, en el ámbito de su respectiva competencia;
6. Proporcionar la información y evidencias en el ámbito de su respectiva competencia, solicitadas por su superior jerárquico inmediato, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;
7. Auxiliar a su superior jerárquico inmediato en la elaboración de las acciones a realizar con otras unidades administrativas de la PROFECO y del sector público, para el mejor desarrollo de funciones de las ODECO;
8. Apoyar y dar seguimiento a los operativos y programas especiales que efectúen las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
43 de 71

9. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
10. Desarrollar herramientas para eficientar el funcionamiento de las ODECO, en apoyo a las Unidades Administrativas, para cumplir con los programas institucionales de la PROFECO;
11. Realizar adecuaciones a la planeación de cursos de capacitación, en coordinación con las Unidades Administrativas respectivas;
12. Analizar la información que sea remitida por las ODECO y que sea necesaria para la integración de los programas de trabajo, en coordinación con las distintas áreas normativas a fin de someterla a consideración del superior jerárquico inmediato;
13. Concentrar la información generada con motivo de la atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales, remitida por las ODECO, y ponerla a consideración de superior jerárquico inmediato;
14. Elaborar el catálogo de necesidades de capacitación y contenido de los cursos para las ODECO, para que sea propuesto a las Áreas Normativas;
15. Elaborar e implementar plan de capacitación anual para desarrollar conocimientos y habilidades específicas relativas a sus funciones, que propicien la eficiencia de los/las servidores/as públicos/as y permita alcanzar la metas y objetivos de la Institución, en el ámbito de su competencia;
16. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Procurador/a Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
17. Apoyar y participar en la logística de reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área;
18. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte del/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
44 de 71

19. Elaborar las propuestas de las acciones de supervisión que se implementarán en las ODECO para el cumplimiento de políticas, lineamientos y criterios aplicables para la capacitación;
20. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
21. Proporcionar la información y evidencia en el ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;
22. Coadyuvar en la asesoría y orientación al personal de las ODECO sobre aspectos organizacionales y de implementación normativa e informar oportunamente las atribuciones y funciones conferidas en el Reglamento y Estatuto Orgánico de la PROFECO;
23. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO, para realizar trámites, gestiones y requerimientos, en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;
24. Elaborar la proyección de las metas anuales de programas operativos que deberán realizar las ODECO, en el ámbito de su respectiva competencia;
25. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
26. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
27. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;
28. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
45 de 71

29. Vigilar la integración y resguardo de los archivos de trámite documentales y electrónicos a su cargo cumplan con la Ley General de Archivos, así como la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales, y
30. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento B adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo**Objetivo**

Coadyuvar en el seguimiento de las acciones de vinculación, difusión e información del programa institucional y de procedimientos jurídico-administrativos relativos a los recursos de revisión, juicios de nulidad y de amparo que correspondan a las ODECO, para establecer mecanismos de control y seguimiento de la documentación que garanticen su atención expedita.

Funciones

1. Previa designación de su superior jerárquico, fungir como enlace ante la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos y las ODECO para el seguimiento de la sustanciación de juicios de nulidad en vía ordinaria y sumaria, así como en los juicios de amparo, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
2. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;
3. Realizar monitoreo del cumplimiento de políticas y criterios jurídico normativos y tramitación de los mismos, derivados de las capacitaciones otorgadas a los/las Directores/as de Zona y demás servidores/as públicos/as e informar a su superior jerárquico inmediato;
4. Analizar la información que sea remitida por las ODECO y que sea necesaria para la integración de los programas de trabajo, en coordinación con las distintas áreas normativas a fin de someterla a consideración del superior jerárquico inmediato;
5. Proporcionar la información y evidencias en el ámbito de su respectiva competencia, solicitadas por su superior jerárquico inmediato, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;
6. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO, para realizar trámites, gestiones y requerimientos, en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;

7. Proporcionar la información y evidencia en el ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;
8. Revisar la documentación correspondiente para la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos entre las ODECO con otras dependencias, entidades del sector público (Autoridades Federales, Estatales y Municipales) y Organismos Privados y Sociales, así como remitirla, a la Dirección General Jurídica Consultiva a fin de obtener su validación jurídica, en su caso;
9. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte de el/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;
10. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
11. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área de la DGODC;
12. Coadyuvar con su superior jerárquico, en la atención de los asuntos asignados al Departamento respecto de los recursos de revisión interpuestos en contra de actos emitidos por los/las Directores/as de Zona; así como, realizar las gestiones necesarias con el área normativa competente;
13. Dar seguimiento a las acciones de cumplimentación resoluciones recaídas a los medios de defensa interpuestos contra actos de las Oficinas de Defensa del Consumidor;
14. Informar las necesidades de capacitación en el ámbito jurídico a las áreas normativas correspondientes;

15. Elaborar las propuestas de respuesta a las consultas que realizan las ODECO con respecto a los alcances de las normas de operación;
16. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados, así como, proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
17. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
18. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o de supervisión integral, en el ámbito de su respectiva competencia;
19. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
20. Supervisar el trámite y la correcta aplicación de los MAAG de Recursos Materiales (contratos de arrendamiento y de prestación de servicios profesionales, limpieza, vigilancia y parque vehicular) por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor;
21. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
22. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
23. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia;
24. Vigilar que la integración y resguardo de los archivos de trámite, documentales y electrónicos a su cargo, cumplan con la Ley General de Archivos, así como la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales, y
25. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento C adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo**Objetivo**

Fungir como enlace entre las ODECO y el área normativa a fin de que sean atendidos los requerimientos relacionados con multas como medidas de apremio o como sanciones, estableciendo mecanismos de control y seguimiento.

Funciones

1. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados, así como, proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
2. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o de supervisión integral, en el ámbito de su respectiva competencia;
3. Analizar e integrar la información dentro del ámbito de su competencia, y en coordinación con las áreas normativas que sea remitida por las ODECO, a fin de consolidarla y someterla a consideración de su superior jerárquico inmediato, para la integración de programas de trabajo;
4. Proporcionar la información y evidencias en el ámbito de su respectiva competencia, solicitadas por su superior jerárquico inmediato, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;
5. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área de la DGODC;
6. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
7. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO, para realizar trámites, gestiones y requerimientos, en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
50 de 71

8. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
9. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;
10. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte de el/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;
11. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia;
12. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
13. Proporcionar la información y evidencia en el ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;
14. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
15. Vigilar que la integración y resguardo de los archivos de trámite, documentales y electrónicos a su cargo, cumplan con la Ley General de Archivos, así como la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales;
16. Coordinar las solicitudes recibidas por parte de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución relativas a la actualización, validación y depuración de registros de multas impuestas por las Oficinas de Defensa del Consumidor;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
51 de 71

17. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
18. Divulgar con las ODECO los criterios para llevar acabo los procedimientos que requiera el área normativa;
19. Presentar a su superior jerárquico los informes que le sean solicitados respecto de multas impuestas por las ODECO;
20. Recepción y gestión de atención de solicitudes de consulta y seguimiento de las Unidades Exactoras Externas, en cuanto a información de estatus de multas impuestas por las ODECO;
21. Elaborar los proyectos de respuesta a solicitudes de reducción, condonación y conmutación de multas impuestas por las ODECO;
22. Coadyuvar con su superior jerárquico, en la atención de los asuntos asignados al Departamento respecto los recursos de revocación interpuestos en contra de los mandamientos de ejecución emitidos por los/las Directores/as de Zona; así como, realizar las gestiones necesarias con el área normativa competente;
23. Fungir como enlace entre las ODECO y el área normativa, a efecto de apoyarlos en el cumplimiento de requerimientos de copias certificadas y solicitudes de información referentes a multas impuestas;
24. Coadyuvar con su superior jerárquico con la gestión de la expedición, devolución y cancelación de credenciales de Notificador/Ejecutor PAE, con las áreas competentes, y
25. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Dirección de Supervisión

Objetivo

Supervisar la operación de las ODECO a nivel nacional, con base en el Programa Institucional y Gubernamental, para determinar su índice de cumplimiento, por medio del seguimiento y evaluación e información para su buen funcionamiento y logro de objetivos.

Funciones

1. Elaborar y ejecutar el proceso del programa de Visitas de Supervisión Integral a las ODECO;
2. Comprobar que las actividades de supervisión se realicen en apego a las políticas y procedimientos, de conformidad con la normativa por parte de los/las servidores/as públicos/as;
3. Proporcionar la información y evidencia en el del ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;
4. Proporcionar la información y evidencia solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;
5. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;
6. Presentar ante el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor las observaciones de operación detectadas en las ODECO, derivado de las Visitas de Supervisión Integral, con el objetivo que se tomen las medidas necesarias que impulsen la mejora en el desarrollo integral de las mismas;
7. Realizar el diagnóstico integral de los resultados obtenidos de la operación, atendiendo a la eficiencia y eficacia de las ODECO derivado de las Visitas de Supervisión Integral, y presentarlo a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
53 de 71

8. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO para realizar trámites, gestiones y requerimientos en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;
9. Dar seguimiento a los reportes de actividades de las Áreas Normativas relacionados con las Visitas de Supervisión Integral que han sido autorizadas por el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
10. Presentar a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor la documentación que justifique la creación o supresión de las ODECO, en el ámbito de su competencia;
11. Analizar y consolidar la información remitida por las ODECO con motivo del seguimiento a las Visitas de Supervisión Integral, y someterla a la consideración del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, para la integración de programas de trabajo dentro del ámbito de su competencia;
12. Entregar a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, el informe de las necesidades y propuestas de capacitación, derivado del resultado de las Visitas de Supervisión Integral a las ODECO;
13. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área de la DGODC;
14. Implementar medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
15. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados y proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
16. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte de el/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;

17. Previa designación de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
18. Realizar el análisis de los informes correspondientes de la aplicación de encuestas practicadas a la ciudadanía y servidores/as públicos/as adscritos/as a las ODECO durante la visita de supervisión e informar los resultados para su atención, orientación y seguimiento, con el fin garantizar y mejorar la calidad del servicio de las ODECO;
19. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
20. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
21. Consolidar la información y/o documentación para la certificación de documentos y expedientes a su cargo para la firma del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
22. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia;
23. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia, y
24. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Plaza de carácter eventual.

Dirección de Mejoramiento Operativo

Objetivo

Propiciar el buen funcionamiento operativo de las ODECO, mediante acciones de evaluación y seguimiento para realizar del análisis de desempeño que estas obtengan y poder gestionar los recursos humanos y materiales para el cumplimiento de metas establecidas y programas de trabajo.

Funciones

1. Proponer y establecer con el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, las actividades y acciones tendientes a impulsar la mejora continua de la operación de la estructura de la Dirección General y de las ODECO y su desarrollo integral, para elevar la calidad de los servicios que se prestan, en el ámbito de su competencia;
2. Proponer a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, el Plan Anual de Trabajo de las ODECO;
3. Coordinar las acciones para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC, con base al presupuesto asignado, dentro de su competencia;
4. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO, verificando que se encuentren alineados con la normatividad vigente de la PROFECO, presentando los informes respectivos;
5. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO para realización de trámites, gestiones, requerimientos y las necesidades de las ODECO, en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;
6. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
56 de 71

7. Coordinar a los/las Directores/as de Zona para que organicen con las Unidades Administrativas competentes, las metas y acciones a desarrollar por las ODECO a su cargo, evaluar el proceso de atención y trámites de los consumidores a nivel nacional, para abogar por la solución de las mismas garantizando la prestación del servicio y dar seguimiento a sus resultados;
8. Determinar con las diversas Unidades Administrativas competentes la planeación de las actividades de las ODECO, a efecto de dar cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía;
9. Consolidar la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su competencia;
10. Coordinar las acciones de integración, análisis y evaluación de la información remitida por las ODECO, en el ámbito de su competencia para la integración de programas de trabajo en conjunto con las Unidades Administrativas competentes;
11. Coordinar el proceso de inducción, logística y programa de formación para el personal de nuevo ingreso, por cuanto hace a los Titulares de las ODECO y mandos medios;
12. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área de la DGODC;
13. Previa designación de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
14. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados y proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
15. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o supervisión integral, dentro de su ámbito de su competencia;

16. Proporcionar la información de la Dirección de Área a su cargo a su superior jerárquico, a fin de integrar carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte del/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;
17. Verificar que los/las Directores/as de Zona acuerden y desahoguen los asuntos pendientes a su cargo, con los titulares de las unidades administrativas de la Procuraduría, conforme a sus facultades y ámbito de competencia;
18. Proponer las acciones de mejora que optimicen el funcionamiento de la DGODC y las ODECO;
19. Presentar a el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor la documentación que justifique la creación o supresión de las ODECO, en el ámbito de su competencia;
20. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
21. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
22. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
23. 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;
24. Dirigir las actividades de evaluación y apoyo, para verificar que se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos que se determinen, con apego a la normatividad;
25. Consolidar la información y/o documentación para la certificación de documentos y expedientes a su cargo para la firma de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
58 de 71

26. Emitir a el/la Director/a General el resultado de la evaluación de los indicadores estratégicos y de gestión y elementos de planeación estratégica Institucional, para la toma de decisiones;
27. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia;
28. Emitir opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
29. Rendir informes a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como los resultados obtenidos, y
30. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento de Información y Tecnología

Objetivo

Gestionar y proporcionar información ejecutiva para la toma de decisiones de la Dirección General; fungir como enlace entre las Oficinas de Defensa del Consumidor y las Unidades Normativas de la Institución a fin de atender las necesidades para el mejor desempeño de sus funciones.

Funciones

1. Difundir a las ODECO la información relativa al establecimiento de los Programas para el Desarrollo;
2. Gestionar con el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor la autorización de solicitud de viáticos y pasajes de los servidores públicos comisionados por las Áreas Normativas para realizar las visitas de supervisión y de trabajo a las ODECO;
3. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área de la DGODC;
4. Apoyar en la elaboración de propuestas de acciones preventivas y correctivas de las irregularidades de operación en las Oficinas de Defensa del Consumidor derivadas de las Visitas de Trabajo;
5. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO para realizar trámites, gestiones y requerimientos en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;
6. Coadyuvar con la Dirección General de Recursos Humanos en la vigilancia del cumplimiento a las obligaciones de rendición de declaraciones patrimoniales y de conflicto de intereses por parte del personal adscrito a las ODECO;
7. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
60 de 71

8. Formular propuestas para corregir las irregularidades de operación de las ODECO, detectadas en las visitas de trabajo;
9. Analizar e integrar dentro del ámbito de su competencia, la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del/de la titular de la DGODCO;
10. Concentrar las necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos/as, en relación al desempeño de sus funciones, derivadas de las visitas de trabajo y de supervisión;
11. Informar oportunamente las necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos/as derivadas de las visitas de trabajo a el/la Director/a de Planeación y Desarrollo para programación de cursos de capacitación;
12. Proporcionar a los/las servidores/as públicos/as adscritos/as a la DGODC el material e insumos para realizar el trabajo encomendado;
13. Auxiliar en las sesiones de capacitación para el personal de las ODECO;
14. Integrar y actualizar la base de datos del sistema de la currícula del/la Director/a de Zona;
15. Administrar la agenda de la sala de reuniones para las videoconferencias;
16. Controlar el registro de las videoconferencias que se realicen a las Oficinas de Defensa del Consumidor en coordinación con las demás Unidades Administrativas de la PROFECO;
17. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte de el/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;
18. Proporcionar la información y evidencia en el del ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
61 de 71

19. Proporcionar la información y evidencia solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;
20. Organizar la agenda de trabajo del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor con la finalidad de lograr un desarrollo adecuado en tiempo y forma de sus funciones;
21. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
22. Elaborar ficha técnica de Actividades pendientes por cada Director/a de Área, para conocimiento del/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
23. Coordinar, junto con las Áreas de Auditoría de órganos de Fiscalización, la solventación de las observaciones, los informes que se soliciten, porcentajes de procedimientos iniciados y culminados, así como avances y fechas compromiso para la entrega de medidas preventivas y correctivas del departamento a su cargo;
24. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
25. Dar seguimiento a los acuerdos e instrucciones girados por el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor en sus reuniones de trabajo, aplicando estricto control de tiempos y acciones, con la finalidad de asegurar que se encuentre permanentemente informado sobre dichas acciones;
26. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados y proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
27. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o supervisión integral, dentro de su ámbito de su competencia;
28. Previa designación de su superior jerárquico inmediato de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
62 de 71

29. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
30. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
31. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia;
32. Automatizar los Sistemas trabajo con tecnologías de vanguardia que ayuden a la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
33. Fomentar el uso de tecnologías interactivas para la mejora continua, informar oportunamente, sensibilizar y orientar decisiones responsables de los/las servidores/as públicos/as adscritos/as respecto al mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
34. Brindar apoyo informático a las Direcciones de Área de la DGODC relativas a la implementación de sistemas para realizar sus actividades;
35. Proporcionar instrucción de campo sobre el funcionamiento de los procesos automatizados al personal de las ODECO, con el fin de difundir los procedimientos y el manejo de los módulos que integran los sistemas que se implementen;
36. Dar seguimiento de respuestas a las solicitudes de información en materia de transparencia realizadas a las ODECO;
37. Preparar, en su caso la información que se reporte en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), correspondiente al artículo 70, fracción IX de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública;
38. Representar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor como enlace, ante el Comité y Unidad de Transparencia cuando su jefe/a inmediato superior lo instruya;
39. Establecer los procesos de seguimiento de la aplicación de los criterios de transparencia y rendición de cuentas por parte de las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
63 de 71

40. Formular los alegatos en recursos de la DGODC en materia de Transparencia;
41. Solicitar las respuestas de rendición de informes y alegatos en el marco aplicable de los Recursos de Revisión en materia de Transparencia, conservando el cumplimiento que corresponda por las ODECO y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, dentro del ámbito de su competencia y en su caso utilizar medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
42. Coordinar la gestión de solicitud de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de las ODECO, que solicite la ciudadanía, para cumplir con lo que marca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y
43. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento de Evaluación y Seguimiento

Objetivo

Supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos de las ODECO respecto a los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía, mediante la evaluación, así como del establecimiento de medidas preventivas y correctivas.

Funciones

1. Informar a su superior jerárquico inmediato, las actividades y acciones tendientes a impulsar la mejora y el desarrollo integral de las ODECO;
2. Implementar la gestión de metodología de desempeño basado en resultados a fin de promover el compromiso entre los/las servidores/as públicos/as adscritos/as para elevar la mejora y desarrollo integral de las ODECO;
3. Dar seguimiento a los resultados de las acciones a desarrollar por las ODECO para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el proceso de planeación;
4. Proponer a su superior jerárquico inmediato, las acciones de mejora para el buen funcionamiento de la DGODC y de las ODECO con la finalidad de detectar la recurrencia de actividades que afecten la operación de las mismas, detectadas en las Visitas de trabajo, dentro del ámbito de su competencia;
5. Realizar monitoreos de los resultados de las acciones de mejora y comparar los resultados entre las ODECO;
6. Diseñar y programar esquemas, proyectos relacionados con la operación de las ODECO, acciones a desarrollar, y seguimiento a los resultados del Programa Anual de Trabajo, con las Unidades Administrativas competentes y los/las Directores/as de Zona, dentro del ámbito de su competencia;
7. Previa designación de su superior jerárquico inmediato o de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones presenciales o virtuales, realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área de la DGODC;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
65 de 71

8. Requisitar y recabar las firmas de los/las servidores/as públicos/as que se citen en los formatos de manifiestos de conocimiento de los documentos normativos aprobados favorablemente por el H. COMERI y en lo que las ODECO tiene injerencia o participación;
9. Previa designación de su superior jerárquico inmediato de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
10. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados y proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
11. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o supervisión integral, dentro de su ámbito de su competencia;
12. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte del/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;
13. Promover planes, programas y proyectos para reducir la presencia de factores de riesgo para el mejor desarrollo de la operación de las ODECO;
14. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO para realizar trámites, gestiones y requerimientos en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;
15. Diseñar y dar seguimiento a la ejecución del Programa Anual de Actividades y resultados en las tareas correspondientes a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor con la finalidad de implementar mejoras en los procesos de las ODECO, en coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación;
16. Presentar a su superior jerárquico la propuesta del Programa Anual de Trabajo de las ODECO;

17. Elaborar el reporte de cumplimiento de metas del Programa Anual de Trabajo de las ODECO;
18. Diseñar y desarrollar en coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación instrumentos para la evaluación, a fin de detectar logros y oportunidades de mejoramiento sobre el estado que guarda la operación de las ODECO;
19. Remitir a su superior jerárquico los resultados de la evaluación de los indicadores estratégicos y de gestión y elementos de planeación estratégica Institucional, para la toma de decisiones;
20. Supervisar el avance, atención y cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO y comunicar a su superior jerárquico los resultados;
21. Dar seguimiento a los resultados de las evaluaciones del desempeño realizadas a las ODECO y del personal responsable de la operación de los Programas Sustantivos de la PROFECO, para detectar deficiencias tanto en el diseño como en su operación para hacer ajustes y acciones de mejora que permitan alcanzar los objetivos planteados;
22. Vigilar el cumplimiento por parte de las ODECO de los programas fundamentales de la PROFECO y desarrollar herramientas para eficientar el funcionamiento de las mismas;
23. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;
24. Dar seguimiento a la solventación, atención y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
25. Proporcionar la información y evidencia en el del ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;
26. Proporcionar la información y evidencia solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
67 de 71

27. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
28. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
29. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
30. 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;
31. Emitir opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
32. Rendir informes a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como los resultados obtenidos;
33. Analizar e integrar la información remitida por las ODECO, de las actividades que le confieren en el Reglamento de la PROFECO, consolidarla y someterla a la consideración del/la Director/a de Mejoramiento Operativo;
34. Consolidar la información de los indicadores instruidos a la DGODC;
35. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia, y
36. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento A adscrito a la Dirección de Mejoramiento Operativo**Objetivo**

Administrar a nivel nacional la correcta aplicación del MAGG de Recursos Humanos y Materiales a través de la vinculación, así como los servicios que requieran la ODECO, de acuerdo a las políticas, normas de control y evaluación a fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de Programas de la DGODC.

Funciones

1. Proporcionar la información y evidencia, en el del ámbito de su respectiva competencia, solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía instruidos a la DGODC;
2. Realizar acciones que contribuyan a la mejora del Clima Organizacional dentro del ámbito de su competencia;
3. Proporcionar la información y evidencia solicitada por su superior jerárquico, para el cumplimiento de los indicadores instruidos a la DGODC y las ODECO;
4. Participar en las reuniones de manera presenciales o virtuales realizadas por la DGODC, en coordinación con las Unidades Administrativas de la PROFECO, a fin de atender las necesidades de cada Área;
5. Previa designación de su superior jerárquico inmediato de el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor asistir en su representación a las reuniones de trabajo destinadas al análisis de discusión de proyectos estratégicos y de gestión de recursos y planes para apoyar los programas que conduce la PROFECO;
6. Realizar las visitas de trabajo o supervisión integral que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar oportunamente los resultados y proponer y/o emitir las recomendaciones a este, a efecto de atender las observaciones realizadas a la ODECO respectiva;
7. Remitir a su superior jerárquico la información necesaria para la ejecución de visitas de trabajo o supervisión integral, dentro de su ámbito de su competencia;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
69 de 71

8. Proporcionar a su superior jerárquico inmediato, la información del departamento a su cargo necesaria para la integración de carpetas informativas con el objetivo de llevar a cabo las giras de trabajo por parte del/la Titular de la Procuraduría, o de cualquier servidor público a las ODECO;
9. Fungir como enlace entre las Unidades Administrativas y las ODECO para realizar trámites, gestiones y requerimientos en materia de recursos humanos, materiales y financieros, previa autorización del superior jerárquico, a fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades;
10. Participar en el desarrollo de los Operativos Especiales de temporada, dentro del ámbito de su competencia;
11. Administrar a la correcta aplicación del MAAG de Recursos Humanos en las ODECO: Tablero de control de la plantilla de personal de base confianza y eventual, control de las vacantes, movimientos de nuevo ingreso, emisión de credenciales, promociones, cambios de adscripción, comisiones, licencias sin goce de sueldo, retiro voluntario, renunciaciones, nómina, incidencias, Fondo de Ahorro Capitalizable de los Trabajadores al Servicio del Estado, perfil de puestos y estímulo al trabajador del mes;
12. Administrar a nivel nacional la correcta aplicación de los MAAG de Recursos Materiales y Servicios Generales, autorización de firmas para suscribir órdenes relacionadas con billetes de depósito en las ODECO, correspondencia, servicio de valija y envío de documentación a otras oficinas de la Procuraduría;
13. Coordinar las relaciones con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la PROFECO, que corresponden a los/las servidores/as públicos/as de la DGODC y de las ODECO que de ella dependen, así como vigilar la difusión y aplicación de las Condiciones Generales vigentes de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo;
14. Controlar y registrar las solicitudes de viáticos y pasajes presentados por los/las Directores/as de Zona de las ODECO, recibir y tramitar los reportes de las actividades realizadas durante las Visitas de Trabajo;
15. Realizar acciones con otras Unidades Administrativas de la PROFECO y del sector público, para el mejor desarrollo de sus funciones;

16. Integrar la información de las necesidades de capacitación de competencias del personal de las ODECO, derivadas de las Actas de Visitas de trabajo, para su seguimiento en la Dirección de Planeación y Desarrollo;
17. Supervisar las competencias de los/las servidores/as públicos/as a su mando, en relación al desempeño de sus funciones;
18. Informar oportunamente a el/la Director/a de Planeación y Desarrollo para que programen cursos de capacitación;
19. Revisar el proyecto de descripciones de perfil de puestos de personal adscrito a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y a las ODECO;
20. Tramitar la documentación correspondiente para la contratación de los/las Directores/as de Zona y Jefes/as de Departamento e ingresarla ante la Coordinación General de Administración de acuerdo a los procedimientos administrativos que correspondan al MAGG de Recursos Humanos;
21. Diseñar e Impulsar las estrategias que contribuyan a promover la inserción de Directores/as de Zona y Jefes/as de Departamento adscritos/as a las ODECO de nuevo ingreso;
22. Dar seguimiento a la solventación y acciones de mejora de las observaciones por auditorías internas o externas o revisiones de control a la DGODC, en el ámbito de su competencia;
23. Remitir la información relacionada con las solicitudes de transparencia, en el ámbito de su respectiva competencia;
24. Atender en tiempo y forma los requerimientos realizados por el/la Titular de la Procuraduría, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y/o las Unidades Administrativas de la PROFECO, en el ámbito de su competencia;
25. Emitir opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
26. Rendir informes a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como los resultados obtenidos;

Codificación:
MO-130**Versión:**
08**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
71 de 71

27. Dar atención y seguimiento a los asuntos en los Sistemas Institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
28. Desarrollar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos en el ámbito de su competencia y de conformidad con la legislación vigente en la materia, y
29. Las demás que le confiera su superior jerárquico.