

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor




Manual de Procedimientos 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:
MP-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
1 de 15

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	11 de diciembre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del COMERI 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el COMERI en la Sexta Sesión Ordinaria de 2008 (11-12-08).
01	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada de los Programas de Trabajo del Comité de Mejora Regulatoria, de la Procuraduría Federal del Consumidor 2018. Versión dictaminada por el COMERI en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).

Codificación:
MP-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
2 de 15

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	21 de diciembre de 2020	Actualización para dar cumplimiento a la entrada en vigor del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020 y del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de enero de 2020 y de conformidad con el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020, así como para dar cumplimiento al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024. Versión dictaminada por el COMERI en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
03	15 de junio de 2023	La actualización de los procedimientos constituyen una acción de mejora en los procesos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en apego al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2023, de la vigencia de documentos incluidos en el Marco Normativo, 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 derivado de las recomendaciones establecidas, en la Auditoría 03/2022, practicada por el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo, el -apegarse a las atribuciones establecidas en el artículo 23 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, fracciones XV, XVIII y XIX, rubros que no se encuentran en el diseño del Acta de Visitas de Supervisión a ODECO-. 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. Normatividad Aplicable.....	8
V. Mapa de Procesos	13
VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	14
VII. Procedimientos.....	15

I. Introducción

La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) actualiza el presente manual de procedimientos, con el objeto de mantener al día la documentación de los procesos operativos de su responsabilidad, enfocados a fortalecer la operación de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

El presente documento describe los procesos operativos vigentes, incluyendo las áreas y puestos que intervienen en los mismos, precisando su participación y responsabilidad. Asimismo, se apoya en la introducción del puesto y la capacitación del personal, proliferando su consulta constante para identificar los procedimientos y las rutinas de trabajo que debe ejecutar cada área.

Las funciones de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor descritas en el presente manual ese encuentran alineadas al cumplimiento de objetivos, metas y programas institucionales.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras, 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 Dirección General y de sus áreas que la integran para proporcionar la información que facilite su actualización.

En cumplimiento del artículo 1º, párrafo quinto de nuestra Constitución, que a la letra dice: *“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.

II. Objetivo

Contar con un documento normativo que contenga la información detallada y ordenada acerca de los procedimientos relevantes y las áreas responsables de planificar y ejecutar los mismos, así como la documentación soporte, con el fin de difundir su planeación, actividades de ejecución y resultados, evitando la duplicidad de funciones y servir como herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso.

El presente Manual de Procedimientos es de observancia general para el personal adscrito a la DGODC, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que las conforman.

III. Glosario

Director/a de Zona. Titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor, quienes se encuentran facultados para ejercer atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos aplicables.

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.

Oficinas de Defensa del Consumidor. Representaciones 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.

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 de esta Procuraduría, agrupadas en programas y subprogramas, para alcanzar los objetivos institucionales.

Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral. Conjunto de Visitas de Supervisión Integral que se realizan a las Oficinas de Defensa del Consumidor de esta Procuraduría, con el objetivo de fortalecer los procesos administrativos y el desempeño institucional, encaminado al cumplimiento de metas y objetivos de esta Procuraduría.

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.

Supervisión. Técnica mediante la cual se capta, procesa y registra la información necesaria para determinar la situación verdadera de una realidad dada, misma que, sometida a un método de análisis, refleja las desviaciones respecto a los estándares, metas y normatividad establecidas, permitiendo definir la aplicación de la acción correctiva correspondiente a fin de que las actividades realizadas, se apeguen a las planificadas. La supervisión se realiza a Oficinas de Defensa del Consumidor y Unidades de Servicio.

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. Normatividad Aplicable

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 18-11-2022.

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.
Actualización de montos de operaciones y multas por Acuerdo DOF 21-12-2022.
- Ley General de Archivos.
DOF 15-06-2018 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 27-12-2022.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

Codificación:
MP-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
9 de 15

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. DOF 02-08-2006 y su última reforma publicada DOF 31-10-2022.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor. PROFECO 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 Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación. DOF 02-04-2014.

Codificación:
MP-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
10 de 15

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
DOF 14-01-1999 y su última reforma 28-11-2012.

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 última reforma 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 establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
DOF 10-03-2021.

Codificación:
MP-130**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
11 de 15

- 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 DOF 14-12-2018.
- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 06-07-2017.
- 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 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 aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
DOF 26-01-2018.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
Publicado anualmente DOF.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, del periodo correspondiente.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
DOF 12-08-2004 y su última modificación DOF 08-12-2009.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
DOF 08-12-2009.

Circulares y/u Oficios

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

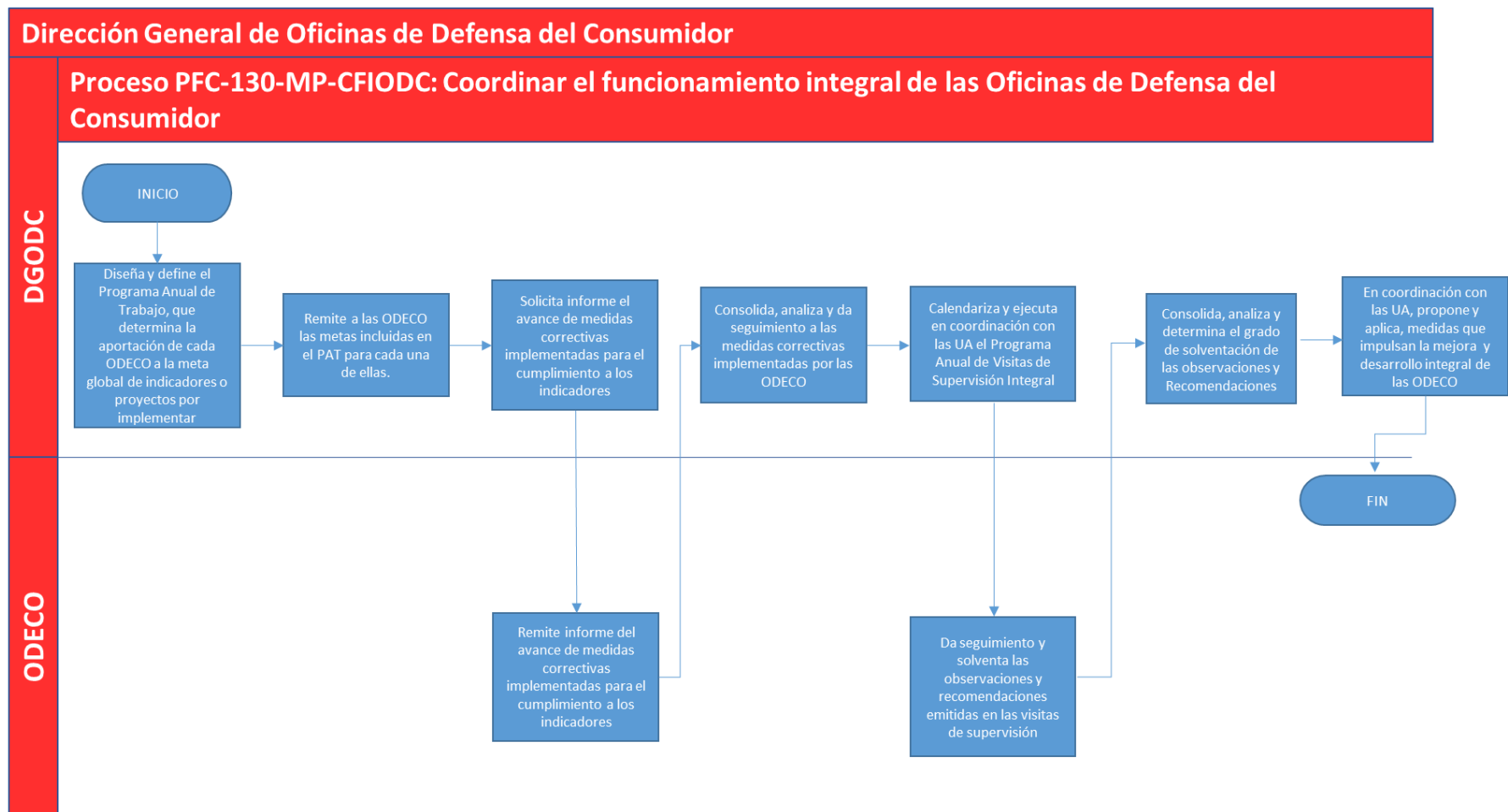
Documentos Normativo-Administrativos

- 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.
- Lineamientos para el Ejercicio, Control y Comprobación de los Gastos por Comprobar.
Profeco, 23-06-2022.
- 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. Mapa de Procesos



VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Proceso: Coordinar el funcionamiento integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor (clave del proceso: PFC-130-MP-CFIODC).

Objetivo: Coordinar, Supervisar y Evaluar las actividades de las ODECO, con base en las visitas y en la información generada.

Alcance: La DGODC, realiza un plan de trabajo a fin de coordinar y supervisar las actividades que se realizan en las ODECO.

Tiempo de ejecución del proceso:

Procedimiento	Tiempo de ejecución
Establecimiento de metas para el Programa Anual de Trabajo.	30 días hábiles
Supervisión de Oficinas de Defensa del Consumidor.	60 días hábiles

Fundamento legal: Artículos 1, 2 fracciones I y IV, 4 fracción X y XXIX, 22 fracciones III, IV, VI, VII, VIII, IX XIII, XIV, XV, XVII, XIX, XXIII, XXIV, XXVI y XXVIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y 13, 14, 15, 16, 22 fracciones I, VII, VIII, IX, XII, XVIII, XX, 23 y 24 fracciones I, V, VI, VIII y XV del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: El proceso inicia con la distribución de metas para cada ODECO en el Programa Anual de Trabajo (PAT), llevando un seguimiento bimestral al cumplimiento por cada una de las 38 ODECO. Posteriormente, la ejecución de las visitas de supervisión permite identificar las variables que impiden el adecuado cumplimiento de las metas establecidas en el PAT.

Productos del proceso: Semáforos de evaluación de indicadores y carpetas de supervisión.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Coordinar el funcionamiento integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor	Procedimiento para elaborar e integrar el Programa Anual de Trabajo	MP-130-01
	Procedimiento para supervisar a las Oficinas de Defensa del Consumidor	MP-130-02




Tiempo de Ejecución

Tiempo Máx. 30 días hábiles.

20 días hábiles - Establecimiento de metas para el PAT.

10 días hábiles - Envío de medidas correctivas, implementadas para el cumplimiento de indicadores por las ODECO.

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	11 de diciembre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Sexta Sesión Ordinaria de 2008 (11-12-08).
01	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada de los Programas de Trabajo del Comité de Mejora Regulatoria, de la Procuraduría Federal del Consumidor 2015 y 2016 en el punto VI del Acta de la Primera sesión ordinaria del año 2016. Versión dictaminada por el Comeri en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).

Codificación:
MP-130-01**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
2 de 18

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	21 de diciembre de 2020	Actualización para dar cumplimiento al inicio de vigencia del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020 y del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de enero de 2020 y de conformidad con el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020, así como para dar cumplimiento al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
03	15 de junio de 2023	La actualización del procedimiento constituye una acción de mejora en los procesos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en apego al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2023, de la vigencia de documentos incluidos en el Marco Normativo, 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. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2023 (15-06-2023).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control.....	5
V. Políticas de Operación	6
VI. Descripción del Procedimiento	8
VII. Diagrama de Flujo	10
VIII. Formatos y Anexos	12

I. Objetivo

Establecer las actividades para la elaboración, integración y seguimiento del Programa Anual de Trabajo (PAT) de las ODECO, con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos de los Programas Sectoriales, Institucionales y de Economía que corresponden a la PROFECO.

II. Alcance

La elaboración, integración y seguimiento del PAT corresponde a la Dirección de Mejoramiento Operativo (DMO).

La autorización del PAT corresponde a la DGODC.

ODECO

Unidad de Servicio

La ejecución de las actividades contenidas en el PAT corresponde a las/los Directoras/es de Zona y las/los Jefas/es de Departamento adscritos a las ODECO, Unidad de Servicio, con observancia de los manuales y otras disposiciones emitidas por las UA competente(s) adscritas a esta Procuraduría.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Programa Anual de Trabajo (PAT) **Formato I-01-MP-130-01**
- Cédula de Seguimiento **Formato I-02-MP-130-01**
- Oficio Notificación PAT **Formato I-03-MP-130-01**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a de Mejoramiento Operativo.	Elaborar, integrar y dar seguimiento al PAT. Elaborar las cédulas de seguimiento.	PAT y cédulas de seguimiento.
M 02	Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.	Autorizar el PAT.	PAT.
M 03	Directores/as de Zona.	Implementar acciones para el cumplimiento del PAT. Dar seguimiento y en su caso Implementar las medidas correctivas para el cumplimiento de indicadores.	Semáforos de cumplimiento de indicadores.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

- A. El PAT tiene como finalidad determinar la temporalidad de la ejecución de las acciones y el seguimiento en el cumplimiento de las mismas para llegar a los resultados programados a las ODECO.
- B. La DGODC diseñará y programará, en coordinación con las UA competente(s), durante los primeros quince días del mes de febrero, la propuesta de estructura programática de las ODECO, con la finalidad de que establezcan las acciones y metas del PAT en el ejercicio fiscal corriente.
- C. Las UA competente(s), de esta Procuraduría podrán sugerir a la DGODC, en el transcurso del ejercicio correspondiente, las modificaciones al PAT que consideren pertinentes con la finalidad de ser consideradas en el ejercicio fiscal en curso o en la elaboración del siguiente año.
- D. Para las comunicaciones internas que realicen las UA competente(s), para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota.

Del Programa Anual de Trabajo

- E. El PAT debe cubrir los siguientes aspectos:
 - a. Resumen ejecutivo: presenta un resumen del programa propuesto para una rápida revisión por parte de la DGODC.
 - b. Situación actual de las ODECO: presentar los resultados obtenidos en el PAT del año que antecede.
 - c. Propuestas de las UA competente(s) en caso de que sean presentadas.
 - d. Objetivos: define los objetivos que el programa quiere alcanzar derivado de la implementación de acciones y metas.

- e. Estrategias: presenta las directrices que se utilizarán para alcanzar los objetivos del programa.
 - f. Líneas de acción: da respuesta a preguntas de este tipo: ¿Qué se hará? ¿Quién lo hará? ¿Cuándo se hará?
 - g. Indicadores y Metas.
 - h. Declaración de beneficios y riesgos esperados: predice los resultados esperados del programa.
 - i. Control: indica mediante que mecanismo se controlará el programa.
- F. Las ODECO deberán fijar sus fechas de ejecución para el cumplimiento de metas.
- a. Cada acción deberá considerar todas las actividades necesarias para su cumplimiento, pero en el PAT sólo se expresará la acción.
 - b. Cuando la acción no pueda ser cuantificada se anotará las iniciales NC (no cuantificable).

Del seguimiento del PAT.

- G. La DMO remitirá como reporte, las cédulas de seguimiento a las ODECO, en las que reflejará el avance del cumplimiento del PAT, a fin de que estas informen el avance.
- a. El reporte deberá incluir el porcentaje de avance de las actividades, las fechas programadas de inicio y término de éstas, las medidas adoptadas respecto al porcentaje de avance y los comentarios que expliquen éste o justifiquen los retrasos en él.
 - b. El porcentaje de avance se obtendrá dividiendo la cantidad alcanzada a la fecha de corte, entre el total de la cantidad programada, el cociente resultante se multiplicará por 100. No se utilizarán decimales, por lo que tendrá que realizarse el redondeo de la cifra correspondiente: si el decimal es 5 o menor, se mantiene el número entero alcanzado; si es mayor de 5 se eleva al siguiente número entero.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a General.

1. Recibe de las UA competente(s), la matriz de indicadores o proyectos por implementar en las ODECO (con requisitos y documentos aplicables).

Dirección de Mejoramiento Operativo.- Director/a.

2. Analiza los indicadores y determina aquellos en que las ODECO tienen alguna aportación.
3. Remite al/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor la propuesta de metas para cada ODECO.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a General.

4. Recibe propuesta de metas, solicita adecuaciones o valida.
 - Si hay adecuaciones
5. Devuelve a la DMO con adecuaciones para su revisión y, en su caso, incorporación de éstas a la propuesta de metas. *Conecta con la actividad 4.*
 - No hay adecuaciones
6. Instruye la integración del PAT y su seguimiento a la DMO.

Dirección de Mejoramiento Operativo.- Director/a.

7. Integra el PAT Formato I-1-MP-130-01.
8. Comunica el PAT a la Dirección General de Planeación y Evaluación y a las UA competente(s).

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a General.

9. Notifica a las ODECO el PAT mediante oficio.
10. Solicita a las ODECO incorporar las metas a la programación de actividades e implementar medidas para el cumplimiento de estas.

Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a de Zona.

11. Incorpora metas a su programación de actividades e implementa medidas para el cumplimiento de estas.
12. Difunde el PAT a las personas servidoras públicas de la ODECO.

Dirección de Mejoramiento Operativo.- Director/a.

13. Remite a las ODECO el PAT con documentos aplicables (Cédula de Seguimiento bimestral, Semáforos y Cédulas con información acumulada y porcentajes).
14. Solicita las medidas correctivas para la implementación de las mismas para que las ODECO den cumplimiento a las metas.

Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a de Zona.

15. Remite a la DMO las medidas correctivas e implementa éstas con el fin de dar cumplimiento a las metas.

Dirección de Mejoramiento Operativo.- Director/a.

16. Envía el concentrado de medidas correctivas a las UA competente(s).

Unidades Administrativas competentes.

17. Recibe el concentrado de medidas correctivas que impulsan la mejora y desarrollo integral de las ODECO.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

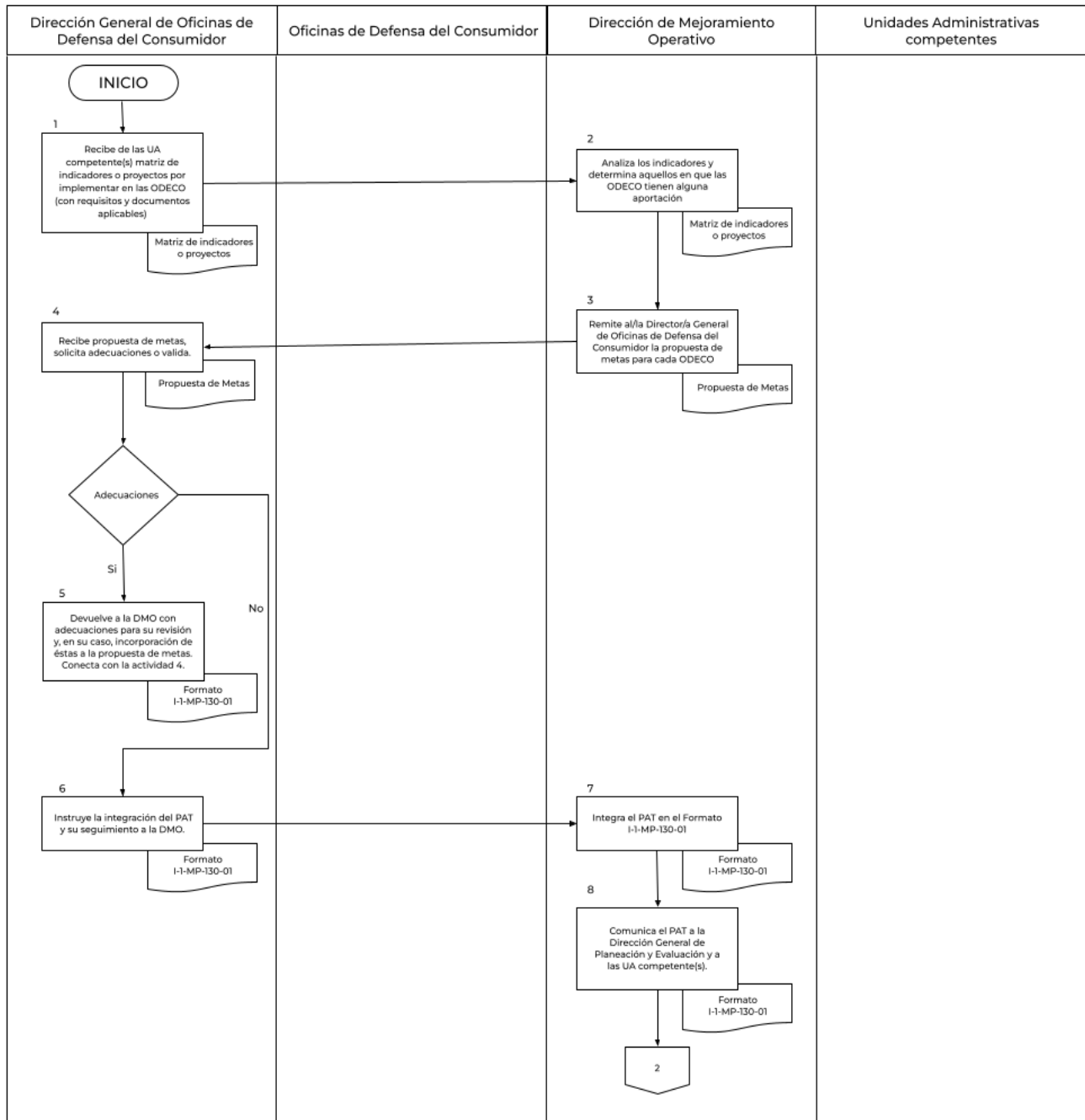
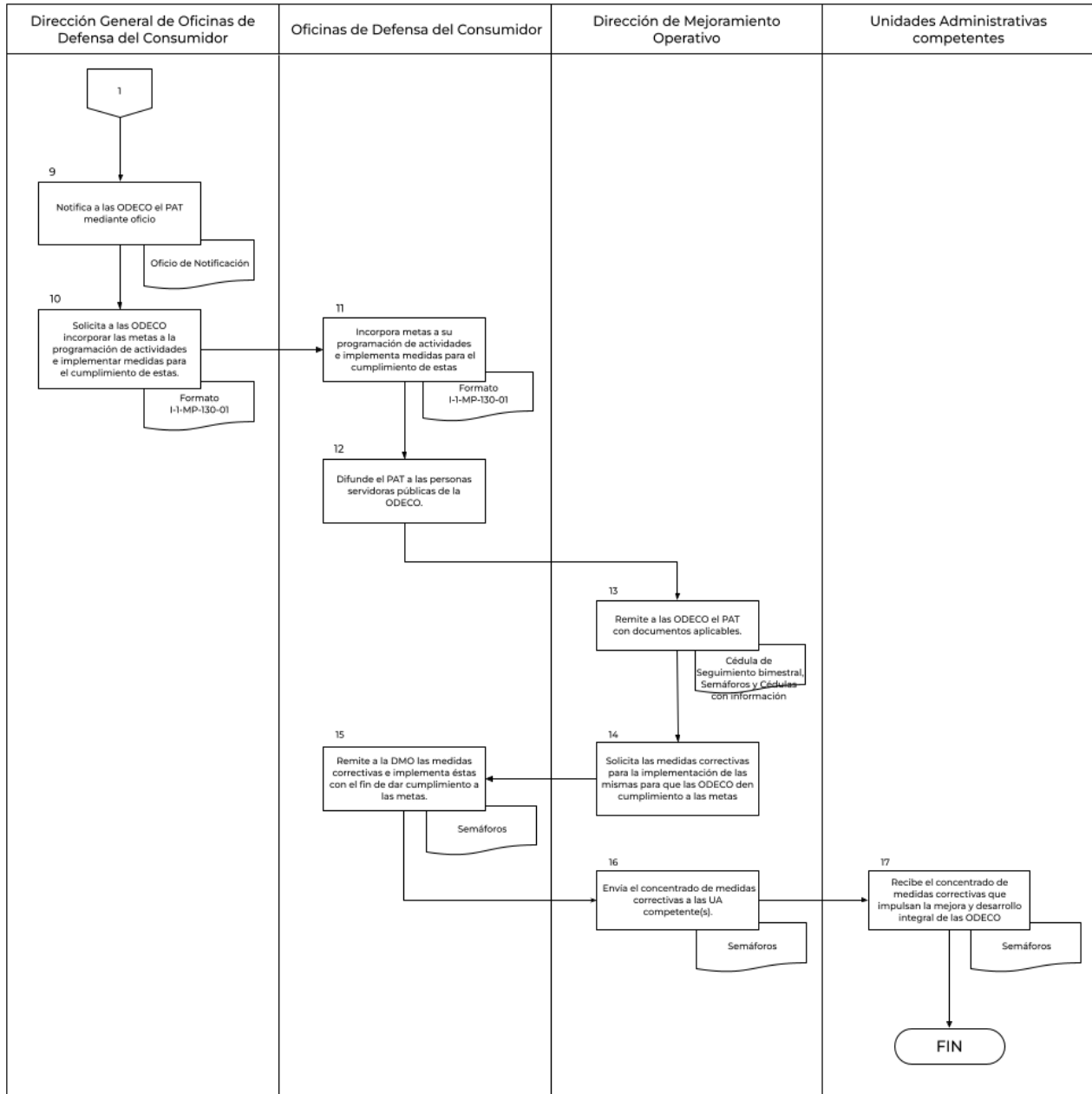


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-01-MP-130-01



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) del _____ (1)

Objetivo: (2)

Oficina de Defensa del Consumidor: _____ (3)

METAS	ACTIVIDADES O ACCIONES	PERIODO DE REALIZACIÓN	RESPONSABLES
Metas de la (4)			
(5)	(6)	(7)	(8)

Codificación:
MP-130-01**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
13 de 18

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Programa Anual de Trabajo (PAT).**Objetivo:** Llevar a cabo el seguimiento y control de las actividades a realizar por cada una de las Oficinas de Defensa del Consumidor, para el cumplimiento de las metas establecidas.**Elaboración:** Dirección de Mejoramiento Operativo.**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-01-MP-130-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	(PAT) del	Periodo de la duración del Programa Anual de Trabajo.
2	Objetivo:	Descripción general del objetivo del PAT.
3	Oficina de Defensa del Consumidor:	Nombre de la ODECO, por cada una debe de haber una tabla que contenga las metas, actividades o acciones, periodo de realización y responsables.
4	Metas de la	Nombre de la Unidad Administrativa responsable del Indicador.
5	Metas	Descripción de la meta que se desea alcanzar.
6	Actividades o acciones	Descripción de todas las actividades que se tienen que realizar para alcanzar la meta establecida.
7	Periodo de realización	Especificar el periodo en que se debe de realizar la actividad o acción.
8	Responsables	Persona servidora pública y Área adscrita a la ODECO a cargo de la meta.

Codificación:
MP-130-01**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
14 de 18**Formato I-02-MP-130-01****PROFECO**
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDORPROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) (1)**(2) cédula de seguimiento bimestral. Resultado acumulado al****(3)****Objetivo: (4)**Oficina de Defensa del
Consumidor:**(5)****RESULTADOS EN MATERIA DE (6)**

METAS	ACTIVIDADES O ACCIONES	PERIODO REPORTADO	UNIDAD	Estándar	Alcanzado	Cumplimiento
(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

Codificación:
MP-130-01**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
15 de 18

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de Seguimiento Bimestral.**Objetivo:** Llevar a cabo el seguimiento y control de las actividades a realizar por cada una de las Oficinas de Defensa del Consumidor, para el cumplimiento de las metas establecidas.**Elaboración:** Dirección de Mejoramiento Operativo.**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-02-MP-130-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Programa Anual de Trabajo (PAT)	Año del ejercicio fiscal vigente.
2	Cédula de seguimiento	Número consecutivo de cédulas de seguimiento.
3	Resultado acumulado al	Periodo de los resultados acumulados del Programa Anual de Trabajo.
4	Objetivo:	Descripción general del objetivo del PAT.
5	Oficina de Defensa del Consumidor:	Nombre de la ODECO, por cada una debe de haber una tabla que contenga las metas, actividades o acciones, periodo de realización y responsables.
6	Resultados en materia de	Nombre de la Unidad Administrativa responsable del Indicador.
7	Metas	Descripción de la meta que se desea alcanzar.
8	Actividades o acciones	Descripción de todas las actividades que se tienen que realizar para alcanzar la meta establecida.
9	Periodo reportado	El periodo reportado de la actividad o acción.
10	Unidad	Persona servidora pública y Área adscrita a la ODECO a cargo de la meta.
11	Estándar	Meta programada a realizar para el periodo.
12	Alcanzado	Resultado alcanzado en el periodo.
13	Cumplimiento	Porcentaje entre lo estándar y lo alcanzado en el periodo.

Formato I-03-MP-130-01

Oficio 1 de 2



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Oficina del Procurador
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Oficio No. PFC/DGODC/ (1) / .

Ciudad de México, a DD de MM de AAAA (2)

_____(3)_____
_____(4)_____
PRESENTE.

Derivado del inicio del proceso de evaluación para el ejercicio (5), sirva el presente para notificarle que ha sido desarrollado el Programa Anual de Trabajo que deberá cumplir la Oficina a su digno cargo durante el presente año, mismo que contiene los parámetros de evaluación del desempeño de la Oficina de Defensa del Consumidor, de acuerdo con el cumplimiento de las siguientes metas:

Metas de la (6)	
(7)	(8) ¹
Metas de la (6)	
(7)	(8) ²
Metas de la (6)	
(7)	(8) ³
Metas de la (6)	
(7)	(8) ⁴
Metas de la (6)	
(7)	(8) ⁵

¹ Metas reportadas por la (6)

² Metas reportadas por la (6)

³ Metas reportadas por la (6)

⁴ Metas reportadas por la (6)

⁵ Metas reportadas por la (6)

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para elaborar e integrar el Programa Anual de Trabajo

Codificación:
MP-130-01

Versión:
04

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
17 de 18

Oficio 2 de 2



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

No omito mencionar que los resultados alcanzados impactan de manera directa en el desempeño de los indicadores estratégicos, de gestión y monitoreo, que miden el cumplimiento de los Programas Presupuestarios de la Procuraduría Federal del Consumidor. Por lo que le solicito realizar la supervisión para asegurarse que las acciones efectuadas sean capturadas de manera oportuna en los sistemas institucionales, según sea el caso.

Aunado a lo anterior se hace de su conocimiento que se remitirá cada bimestre el Programa Anual de Trabajo con documentos aplicables (Cédula de Seguimiento bimestral, Semáforos y Cédulas con información acumulada y porcentajes), en caso de no dar cumplimiento a las metas programadas, se solicitará las medidas correctivas y la implementación de las mismas, con el fin de dar cumplimiento a las metas, para los siguientes meses de ejecución.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

_____(9)_____
DIRECTOR/A GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

C.C.C.P. _____(10)_____
_____(11)_____ Procurador/a Federal del Consumidor.- Para su superior conocimiento.
(12)

Realizó: _____(13)_____
Revisó y autorizó: _____(14)_____

Codificación:
MP-130-01**Versión:**
04**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
18 de 18**Instructivo de Llenado del Formato****Nombre del Formato:** Oficio Notificación Programa Anual de Trabajo (PAT)**Objetivo:** Documento mediante el cual se notifica las metas y actividades a cumplir por las Oficinas de Defensa del Consumidor**Elaboración:** Dirección de Mejoramiento Operativo**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-03-MP-130-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No. PFC/DGODC/XXXX/XXXX	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y el año correspondiente a 4 dígitos XXXX.
2	Ciudad de México, a XX de XX de XXXX.	Fecha completa en la que se realiza el oficio Notificación.
3	Nombre	Nombre completo del Titular de la ODECO.
4	Cargo	Cargo del Titular y Nombre de la ODECO.
5	Ejercicio	Año del ejercicio fiscal vigente.
6	Metas de la	Nombre de la Unidad Administrativa responsable del Indicador.
7	Metas	Descripción de la meta que se desea alcanzar.
8	Estándar	Meta programada a realizar durante el período.
9		Nombre completo de Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
10	C.C.C.P.	Nombre completo de Procurador/a Federal del Consumidor.
11		Nombre completo de Titular de la Unidad Administrativa responsable del indicador.
12		Nombre de la Unidad Administrativa responsable del indicador.
13	Realizó:	Nombre completo de la persona servidora pública encargada de realizar el oficio.
14	Revisó y Autorizó:	Nombre completo de la persona servidora pública encargada de revisar y autorizar el oficio.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
1 de 74

Tiempo de Ejecución

Tiempo Máx. 60 días hábiles.




3 a 5 días hábiles - La visita de supervisión integral.

30 días hábiles - La solventación.

5 días hábiles - Prórroga de solventación.

20 días hábiles – Cierre de Expediente de Supervisión.

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	11 de diciembre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del COMERI 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el COMERI en la Sexta Sesión Ordinaria de 2008 (11-12-08).

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
2 de 74

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada de los Programas de Trabajo del Comité de Mejora Regulatoria, de la Procuraduría Federal del Consumidor 2015 y 2016 en el punto VI del Acta de la Primera sesión ordinaria del año 2016. Versión dictaminada por el COMERI en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).
02	24 de octubre de 2019	Actualización derivada de las adecuaciones a los formatos de Encuesta de Satisfacción del Usuario y Encuesta de Satisfacción del Personal, con la finalidad de atender las observaciones que hiciera el Órgano Interno de Control (OIC) a través del Programa de Aseguramiento de la Calidad en los Servicios e Infraestructura (PACSI). Versión dictaminada por el Comerí en la 3ra Sesión Ordinaria de 2019 (24-10-2019).
03	21 de diciembre de 2020	Actualización para dar cumplimiento al inicio de vigencia del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020 y del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de enero de 2020 y de conformidad con el Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020, así como para dar cumplimiento al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024. Versión dictaminada por el Comerí en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
04	15 de junio de 2023	La actualización de este procedimiento constituye una acción de mejora en los procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en apego al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2023, de la vigencia de documentos incluidos en el Marco Normativo, de adiciones en el Glosario y precisiones en algunas funciones por nivel de mando, 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 derivado de las recomendaciones establecidas, en la Auditoría 03/2022, practicada por el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo, el apego a las atribuciones establecidas en el artículo 23, fracciones XV, XVIII y XIX, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, rubros que no se encuentran en el diseño del Acta de Visitas de Supervisión a ODECO. Versión dictaminada por el Comerí en la Segunda Sesión Ordinaria de 2023 (15-06-2023).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	5
IV. Mecanismos de Control.....	6
V. Políticas de Operación	9
VI. Descripción del Procedimiento	13
VII. Diagrama de Flujo	16
VIII. Formatos y Anexos	19

I. Objetivo

Establecer las políticas de operación y descripción de actividades para coordinar, supervisar y evaluar las operaciones a cargo de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), conforme a las disposiciones normativas que rigen a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), buscando la mejora y el desarrollo integral de las ODECO y de sus actividades, brindando apoyo en sus requerimientos, para con ello fortalecer los procesos administrativos y el desempeño institucional, encaminado al cumplimiento de metas y objetivos de esta Procuraduría.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento corresponde a:

Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Director/a de Supervisión.

Director/a de Zona de la ODECO.

Jefes/as de Departamento adscritos a las ODECO.

Servidor/a público/a comisionado adscrito a:

- Subprocuraduría de Servicios
- Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza
- Subprocuraduría Jurídica
- Subprocuraduría de Telecomunicaciones
- Coordinación General de Educación y Divulgación
- Coordinación General de Administración

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Acta de la Visita de Supervisión Integral. [Formato I-01-MP-130-02](#)
- Encuesta de Satisfacción del Usuario. [Formato I-02-MP-130-02](#)
- Encuesta de Satisfacción del Personal. [Formato I-03-MP-130-02](#)
- Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI) [Formato I-04-MP-130-02](#)
- Oficio de Comisión para realizar la visita de Supervisión Integral [Formato I-05-MP-130-02](#)
- Oficio Orden de Visita de Supervisión Integral [Formato I-06-MP-130-02](#)
- Oficio de Invitación a Visita de Supervisión Integral [Formato I-07-MP-130-02](#)
- Oficio recordatorio de solventación de observaciones y recomendaciones [Formato I-08-MP-130-02](#)
- Oficio para la Solventación de Observaciones y Recomendaciones [Formato I-09-MP-130-02](#)
- Oficio de Exhorto para la atención de observaciones y recomendaciones en tiempo establecido [Formato I-10-MP-130-02](#)
- Oficio para el Análisis de la información remitida. [Formato I-11-MP-130-02](#)
- Informe de Resultados de la Dirección de Supervisión a la DGODC [Formato I-12-MP-130-02](#)
- Oficio de Exhorto a la ODECO que obtenga un resultado menor al 70%. [Formato I-13-MP-130-02](#)
- Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral [Formato I-14-MP-130-02](#)

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
6 de 74**IV. Mecanismos de Control**

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor	<p>Autorizar la programación de visitas de supervisión integral.</p> <p>Emitir el Oficio de Comisión y el Oficio Orden de supervisión de las visitas a realizar.</p> <p>Emitir los Oficios de Invitación a las Unidades Administrativas de la Procuraduría.</p> <p>Vigilar la correcta ejecución del procedimiento de visitas de supervisión integral.</p> <p>Otorgar ampliación del plazo para la solventación de observaciones y/o recomendaciones por parte de las ODECO.</p> <p>Emitir el Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral a las ODECO.</p>	<p>Autorización del Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI).</p> <p>Oficio de Comisión y Oficio Orden de supervisión.</p> <p>Oficio de Invitación a las Unidades Administrativas de la Procuraduría.</p> <p>Expediente de la Visita de Supervisión Integral.</p> <p>Oficio de respuesta al requerimiento de ampliación de los tiempos de atención.</p> <p>Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral Formato I-14-MP-130-02.</p>
M 02	Director/a de Supervisión	<p>Presentar al Director General la propuesta del Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI).</p> <p>Ejecutar el proceso del programa de Visitas de Supervisión Integral a las Oficinas de Defensa del Consumidor.</p> <p>Supervisar la elaboración del expediente de Supervisión Integral correspondiente a la ODECO o Unidad de Servicio visitada.</p> <p>Coordinar el seguimiento a la atención de las observaciones derivadas de las visitas de supervisión integral realizadas a las ODECOs.</p> <p>Verificar que se dé el seguimiento a las recomendaciones derivadas de la visita de supervisión integral por parte del personal de la ODECO visitada.</p> <p>Proponer al Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor, al Director/a de</p>	<p>Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI).</p> <p>Oficios de Comisión, Orden de Supervisión e Invitación a las Unidades Administrativas de la PROFECO.</p> <p>Expediente físico y electrónico de la Visita de Supervisión Integral.</p> <p>Enviar a la ODECO visitada un correo recordatorio adjuntando los oficios del formato Formato I- 08-MP-130-02 y del formato</p>

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
7 de 74

Mejoramiento Operativo y de Planeación y Desarrollo, las necesidades de las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como las medidas preventivas y/o correctivas, derivadas de las visitas de supervisión integral realizadas.

Realizar el oficio Informe de resultados de la Visita de Supervisión Integral dirigido al Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en donde se proporciona la calificación o porcentaje que obtuvo la ODECO visitada, una vez analizada la información por las Unidades Administrativas de la PROFECO.

Formato I-09-MP-130-02

Enviar un Oficio de Exhorto en caso de que no se haya obtenido respuesta por parte de la ODECO visitada al día hábil siguiente, otorgándoles un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a las observaciones y/o recomendaciones realizadas a la ODECO
Formato I-10-MP-130-02.

Oficios de solventación de observaciones y/o recomendaciones de la ODECO visitada y Oficios para el Análisis de la Documentación Soporte.

Oficio de las necesidades detectadas de las ODECO visitadas.

Oficio de medidas preventivas y/o correctivas identificadas en las Oficinas de Defensa del Consumidor visitadas.

Oficio de Informe de Resultados de la ODECO visitada dirigido al DGODC
Formato I-13-MP-130-02.

M 03

Director/a de Zona

Atender los requerimientos de información y dar atención a las observaciones y/o recomendaciones derivadas de la visita de supervisión integral, en tiempo y forma, de acuerdo al periodo establecido por la Dirección de Supervisión, señalado en el presente manual para su solventación.

Acta de Visita de Supervisión Integral.
Oficio para la solventación de las observaciones y/o recomendaciones.
Formato I-09-MP-130-02

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
8 de 74

		Requerir la ampliación del tiempo establecido para la solventación de observaciones y/o recomendaciones, previo al término de los plazos establecidos.	Oficio para requerir, ampliación del periodo establecido para la solventación de observaciones y/o recomendaciones.
M 04	Servidor/a público/a que ejecuta la Supervisión	Elaborar el Acta de Visita de Supervisión Integral. Realizar la comprobación de viáticos y pasajes generados con motivo de la comisión, atendiendo a las disposiciones normativas aplicables.	Acta de Visita de Supervisión Integral. Informe de la Comisión. Comprobación de Viáticos y Pasajes.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

- A. Las UA competente(s), ajustarán su actuar en las Visitas de Supervisión Integral a las políticas, términos y formatos contenidos en el presente manual.
- B. Al inicio de cada Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI), la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) a través de la Dirección de Supervisión (DS) realizará una reunión previa con los enlaces de cada una de las UA competente(s), de esta Procuraduría, como medio de coordinación y apoyo que permita realizar la supervisión de manera integral para coadyuvar en el desarrollo y mejora de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).
- C. La DGODC a través de la DS, calendarizará el PAVSI a las ODECO.
- D. El/La Titular de la DGODC en coordinación con las UA competente(s), integrará un equipo de trabajo con los/las servidores/as públicos/as que ejecutarán la supervisión, a fin de revisar que se atiendan los requerimientos específicos de cada una de las áreas.
- E. La DGODC, a través de la DS, llevará un registro de las visitas que las UA competente(s) de esta Procuraduría y de la misma DGODC, realicen a las ODECO, con el fin de diagnosticar áreas de oportunidad derivadas de las Visitas de Supervisión Integral.
- F. La DGODC emitirá el Oficio de Orden de Supervisión y lo dirigirá a la ODECO a supervisar de conformidad al PAVSI.
- G. Las actas de supervisión levantadas por las UA competente(s), se deberán anexar al Acta de Supervisión Integral realizada por la DGODC al término de cada visita realizada a la ODECO, independientemente si la visita se haya realizado de manera física o virtual, teniendo como campo de análisis de información y documentación, la generada durante el ejercicio en el que se realiza la visita y a la fecha de la última visita de supervisión integral realizada a la ODECO, exceptuándose aquellos asuntos de los cuales se continúe reportando un rezago en la atención.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
10 de 74

- H. El/la titular de la ODECO deberá responder a cada una de las observaciones y/o recomendaciones establecidas en las actas de supervisión de las unidades administrativas y de la DGODC, en los tiempos establecidos en el Acta de Supervisión Integral y en el Manual de Procedimientos.
- I. De manera excepcional por única ocasión, previo al término otorgado para la solventación de observaciones y/o recomendaciones, se podrá otorgar una prórroga hasta por 05 días hábiles siguientes al día de vencimiento, previa solicitud por oficio por parte de la o el Titular de la ODECO visitada, que de manera fundada y motivada establezcan la necesidad de la ampliación del periodo, la cual podrá ser autorizada únicamente por el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
- J. Para los casos, en que la ODECO no atienda a lo dispuesto en el apartado H, por única ocasión se realizará un exhorto, a efecto de atender los tiempos establecidos en el Acta de Supervisión otorgando 5 días hábiles para la presentación de solventación a las observaciones y/o recomendaciones.
- K. De la solventación a las observaciones y/o recomendaciones formuladas dentro del acta de supervisión instrumentada por la DGODC, se dará vista a la Unidad Administrativa competente en términos de lo dispuesto por el Reglamento y Estatuto de esta Procuraduría para que de considerarlo oportuno, en un término máximo de 10 días, se manifieste respecto de la documentación proporcionada para la atención de las observaciones y/o recomendaciones.
- L. El/La directora/a de Supervisión realizará un Informe de Resultados derivado de la Visita de Supervisión Integral e informará al/a Director General de las Oficinas de Defensa del Consumidor, dentro de los 20 días siguientes al cierre de presentación de solventación de observaciones y/o recomendaciones por parte de la ODECO visitada.
- M. El/La Titular de la DGODC, emitirá el Oficio de Cierre de la visita de supervisión integral de acuerdo a las observaciones y recomendaciones asentadas en el acta; informando a la ODECO el resultado obtenido.
- N. En caso de que el resultado obtenido, sea menor al 70% el/la Titular de la DGODC exhortará al/a Titular de la ODECO a fin de que solvente la totalidad de las observaciones y/o recomendaciones formuladas.
- O. Para las comunicaciones internas que realicen las UA, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota.

Del Seguimiento y apoyo a las ODECO

- P. De toda visita, se elaborará la constancia documental correspondiente y se generará un expediente que contendrá los siguientes documentos:
- Oficio de Comisión para realizar la Visita.
 - Oficios de invitación a las Unidades Administrativas.
 - Oficio Orden de Supervisión.
 - Acta de Visita de Supervisión Integral.
 - Encuesta de Satisfacción del Usuario.
 - Encuesta de Satisfacción del Personal.
 - Evidencias fotográficas.
 - Evidencias documentales.
 - Actas de supervisión de Unidades Administrativas.
- Q. El/La servidor/a público/a que ejecuta la visita de supervisión integral, señalará en el Acta de Visita de Supervisión Integral una fecha compromiso para la atención de observaciones y recomendaciones asentadas por la DS, la cual no podrá exceder de **30 días hábiles**.
- R. Derivado del análisis de la información contenida en las Actas de Visitas de Supervisión Integral, la DS podrá realizar las siguientes acciones:
- a. Gestionar ante la UA competente la capacitación que estime necesaria.
 - b. Coadyuvar con las ODECO y las UA para la promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos.
 - c. Gestionar y controlar los requerimientos y las necesidades de las ODECO en materia de recursos humanos, financieros y materiales.
- S. El Acta de Visita de Supervisión Integral se realizará en tres tantos debiendo entregar uno de ellos a: la ODECO visitada; el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor y el tercero será integrado al expediente que estará en resguardo de la DS, para los trámites correspondientes.

- T. El/La titular de la ODECO, desde la conclusión de la Visita de Supervisión, hasta la fecha compromiso determinada de acuerdo con el apartado Q, emitirá oficio en el que indicará las medidas preventivas y correctivas implementadas para la solventación de observaciones y/o recomendaciones, debiendo acompañar la evidencia documental y/o fotográfica correspondiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Supervisión.- Director/a de Supervisión.

1. Elabora el “Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral” (PAVSI) que se llevará a cabo en las ODECO y recaba la validación del/la Titular de la DGODC.
2. Convoca a las UA competente(s) a la reunión previa al inicio del “Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral”, a fin de dar a conocer la calendarización anual de visitas a las ODECO.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a General.

3. Designa al servidor/a público/a que ejecutará la visita de supervisión integral de acuerdo al Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral.
4. Emite el Oficio de Comisión junto con el Oficio Orden de Supervisión, que realizará el personal autorizado para diagnosticar áreas de mejora de la operación.
5. Emite Oficio de Invitación a las Unidades Administrativas de la Procuraduría
Formato I-07-MP-130-02.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Servidor/a público/a que ejecuta la supervisión.

6. Acude a la ODECO correspondiente en el día designado y notifica al/la Titular de la ODECO el Oficio Orden de Supervisión.
7. Convoca a reunión al/la Titular y a las y los Jefes y/o Encargados del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones; del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza; del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución y del área administrativa, adscritos a la ODECO, así como al personal de las UA competente(s) comisionados, en la que se exponen los motivos de la visita de supervisión integral y objetivo(s) pretendido(s).
8. Elabora el Acta de visita de supervisión Integral, y como anexos cada una de las actas instrumentadas por las UA competente(s), teniendo como campo de análisis de información y documentación, la generada durante el ejercicio en el que se realiza la visita y a la fecha de la última visita de supervisión integral realizada a la ODECO, exceptuándose aquellos asuntos de los cuales se continúe reportando un rezago en la atención.

9. Entrega el Acta de Visita de Supervisión Integral con las constancias documentales y fotográficas generadas al/la Director/a de Supervisión a más tardar al 2do día hábil siguiente de haber realizado la supervisión.

Dirección de Supervisión.- Director/a de Supervisión.

10. Instruye a el/la servidor/a público/a adscrito/a a la DS, para la integración del expediente de la visita de supervisión integral realizada en los tiempos establecidos en el presente Manual de Procedimientos.
11. Informa a la/el Titular de la DGODC sobre los hallazgos y las observaciones y/o recomendaciones detectadas en la visita de supervisión integral a las ODECO.
12. Envía Oficio recordatorio para la ODECO visitada mediante **Formato I-08-MP-130-02**, estableciendo entre otros datos, la fecha en la que fenece el periodo establecido para la solventación de observaciones y/o recomendaciones detectadas en la visita de supervisión integral.

Oficina de Defensa del Consumidor / Unidad de Servicio.- Director/a de Zona.

13. Remite a la DS mediante oficio **Formato I-09-MP-130-02** las solventaciones a las observaciones y/o recomendaciones con la evidencia documental y/o fotográfica de las acciones implementadas.
14. Remite a las UA competente(s) mediante oficio las solventaciones de las observaciones y/o recomendaciones con la evidencia documental de las acciones implementadas en cada una de sus Actas.

Dirección de Supervisión.- Director/a de Supervisión.

15. Analiza, e integra al expediente la información enviada por la ODECO relativa al cumplimiento de las recomendaciones detectadas.
16. Remite a las UA competente(s) mediante oficio las solventaciones de las recomendaciones con la evidencia documental de las acciones implementadas por la ODECO, en las que por su naturaleza se requiera conocer el grado de cumplimiento a las recomendaciones materia de alguna UA, respecto de la información asentada por la DGODC, mediante oficio **Formato I-11-MP-130-02**.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
15 de 74

17. Solicita a las UA competente(s), informen el grado de cumplimiento de las solventaciones a las recomendaciones asentadas en cada una de sus Actas.
18. Elabora el Informe de Resultados y el Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral, el cual deberá indicar el grado de cumplimiento de las solventaciones de las recomendaciones de las UA competente(s) y de la DS.
19. Remite el Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral, para firma de la/el Titular de la DGODC.

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.- Director/a General.

20. Autoriza el Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral, mediante el cual informa a la/el Titular de la ODECO el porcentaje de cumplimiento al aplicar las medidas preventivas y correctivas que contribuyan a mejorar su operatividad.
21. Exhorta al/la Titular, que en caso de que la ODECO visitada haya obtenido un porcentaje menor al 70% de cumplimiento, haga llegar la documentación que sirva para solventar las observaciones y/o recomendaciones pendientes de atender, en un término no mayor a 10 días hábiles. En caso contrario se deberá dar vista al Órgano Interno de Control de ésta Procuraduría.

Fin de procedimiento.

Codificación:
MP-130-02

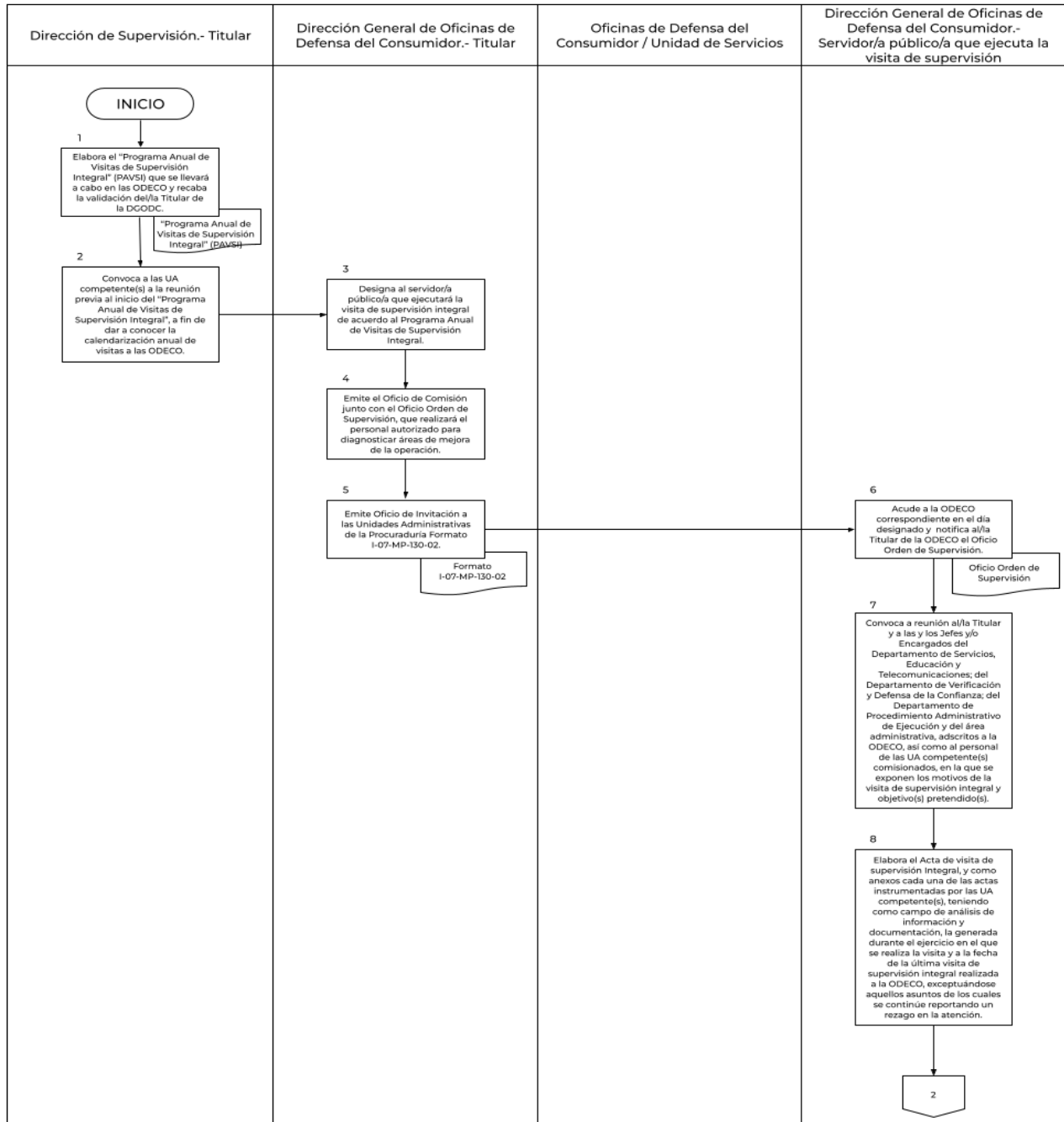
Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
16 de 74

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3



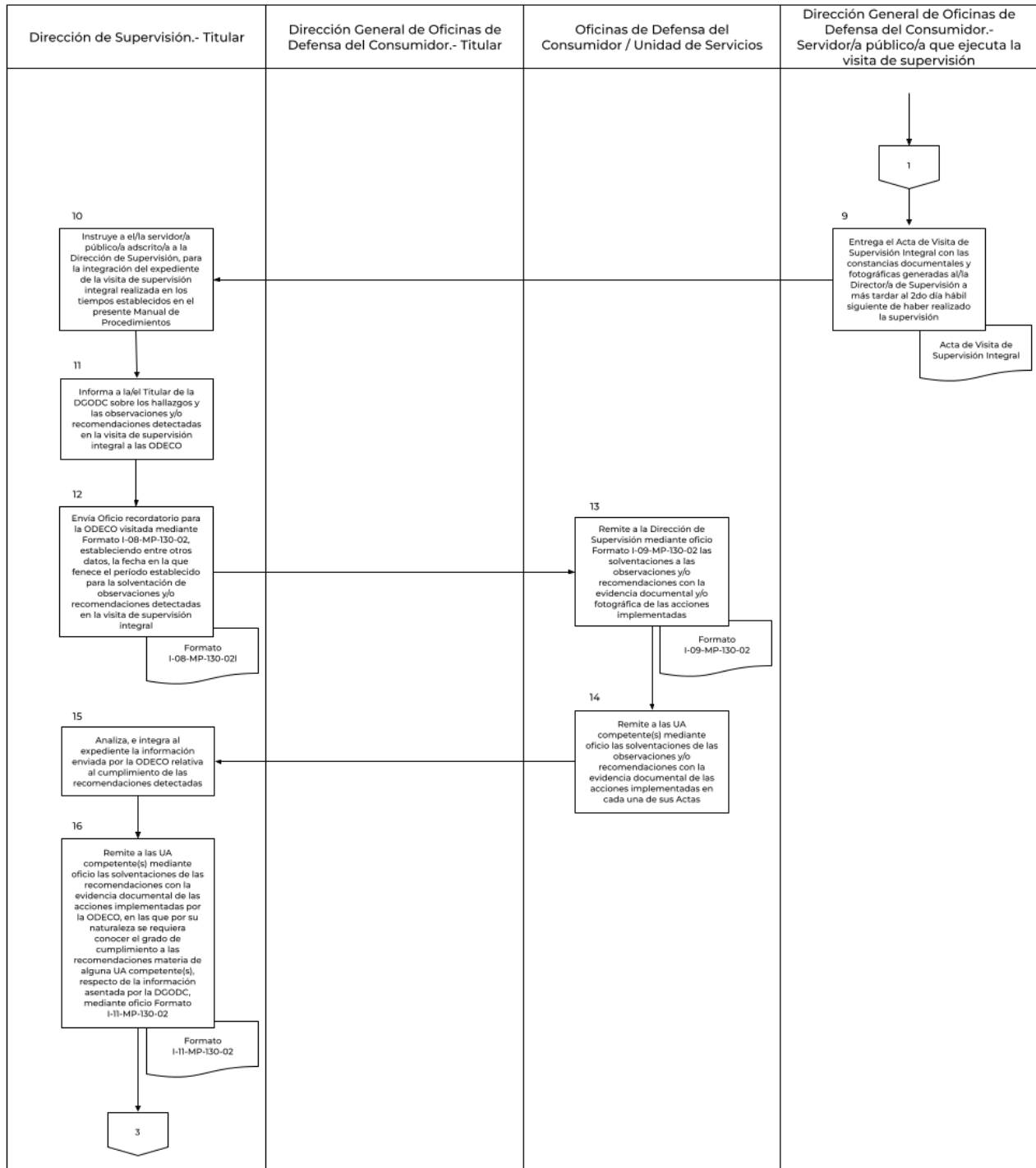
Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
17 de 74

Diagrama 2 de 3



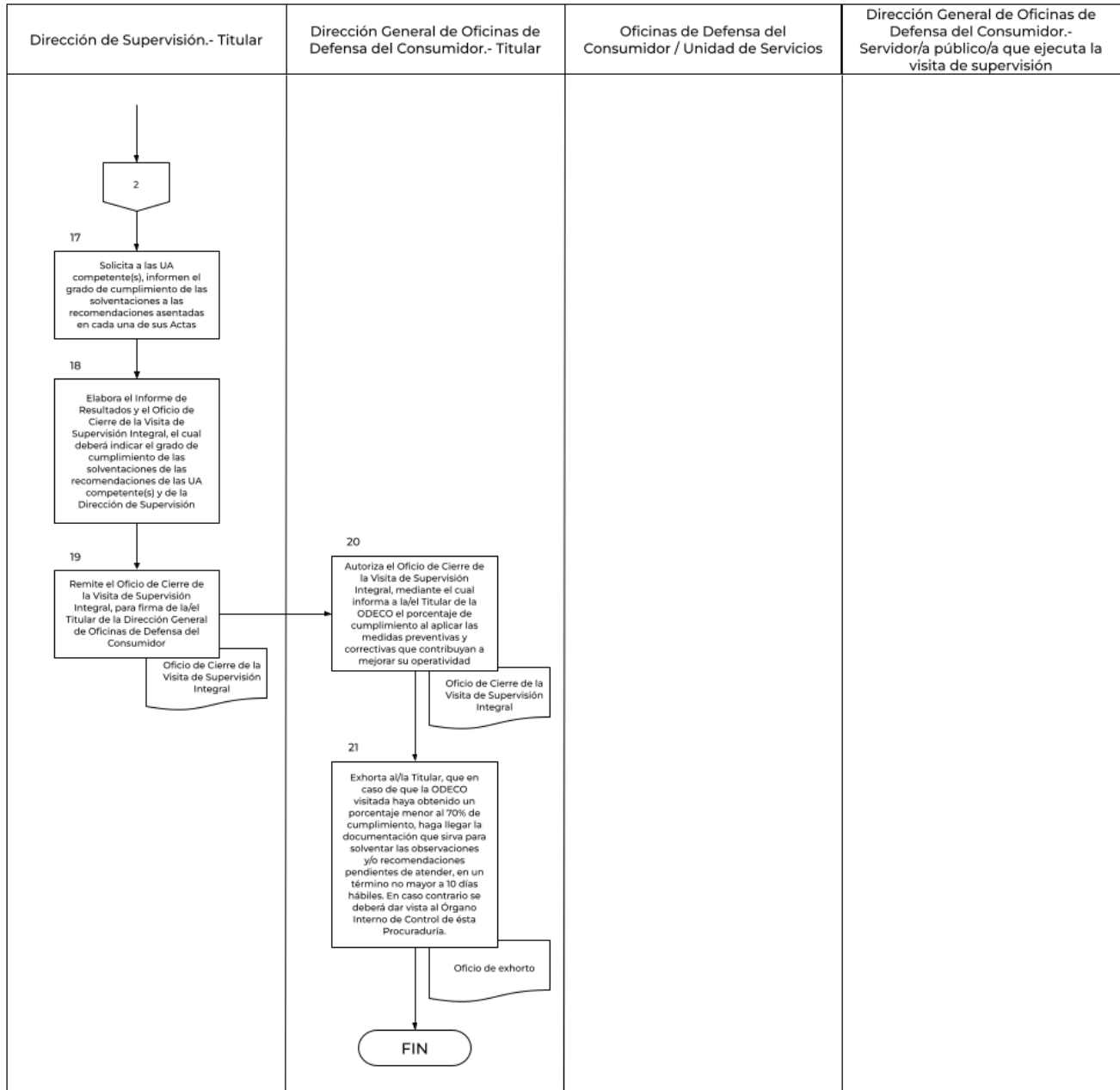
Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
18 de 74

Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos**Formato I-01-MP-130-02**PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1****2_DD_de_MM_deAAAA****Acta de Visita de Supervisión Integral**

En _____ **3**, siendo las ____ **4** horas del día ____ **5**, en las instalaciones que ocupa la Oficina de Defensa del Consumidor _____ **6** de esta Procuraduría Federal del Consumidor, en ejecución de la Visita de Supervisión Integral, ordenada a través del oficio número _____ **7** (ANEXO), emitido por _____ **8**, Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, designando a _____ **9** (ANEXO), servidor/a público/a adscrito a la Dirección General referida, ante la/el _____ **10**, _____ **11** de dicha ODECO, se procede a constatar la presencia de personal comisionado por las Unidades Administrativas, derivado de la convocatoria para la integración del grupo de supervisión, realizada mediante oficios: _____ **12**; de manera **presencial/virtual** **13** participan _____ **14** adscrito/a a la _____ **15**; por lo que se procede a iniciar la Visita de Supervisión Integral, a la ODECO antes referida en el domicilio ubicado en:

16**1. OFICINA DEL DIRECTOR DE ZONA**

La/EL **17** _____, se encuentra desempeñando la función de **18** _____ de conformidad con el **oficio/nombramiento** **19** de fecha **20** _____ el cual se adjunta a la presente; Acto seguido, le fueron expuestos los objetivos de la presente visita de supervisión integral, dándole una breve reseña de la dinámica de trabajo que se implementará en la Oficina que se supervisa.

La estructura orgánica de la Oficina de Defensa del Consumidor es:

Mandos Medios	Nombre Servidor Público
Director(a) de Zona	21
Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza	22
Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	23
Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución	24
Total	25

1.1. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CELEBRADOS

Se advierte que la ODECO supervisada SI/NO **26** cuenta con el registro de módulos de atención dentro de su circunscripción, derivado de la celebración de convenios de colaboración.

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
20 de 74



Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del Consumidor 1

2_DD_de_MM_de_AAAA

Acta de Visita de Supervisión Integral

AUTORIDAD CON QUIEN SE FIRMA EL CONVENIO	VIGENCIA	UBICACIÓN	PERSONA Y MEDIO DE CONTACTO	TIPO DE APOYO (NOMINA, INSTALACIONES, SERVICIOS)	PERSONAS EN EL MÓDULO	OBSERVACIONES
27	28	29	30	31	32	33

1.2. OBSERVACIONES DERIVADAS DE AUDITORÍAS

Al momento de la visita, la ODECO _____ 34 informa que recibió el oficio número _____ 35, suscrito por el/la _____ 36 _____ 37, en el que informa del seguimiento a la auditoría No. _____ 38, es por ello que al momento de la visita, la ODECO SI/NO 39 cuenta con observaciones pendientes de atención, adjuntándose a la presente la evidencia correspondiente.

2. ÁREA ADMINISTRATIVA

La/El 40 _____, se encuentra desempeñando la función de 41 _____ de conformidad con el oficio/nombramiento 42 de fecha 43 _____ el cual se adjunta a la presente.

2.1. PERSONAL QUE LABORA EN LA OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CONFIANZA	44
BASE	45
EVENTUAL	46
TOTAL	47

Se anexa plantilla de personal vigente al momento de la visita.

2.2. IMAGEN INSTITUCIONAL

n°	Asuntos a revisar	Cumplimiento
1.-	La ODECO cuenta en su fachada con el logotipo de Profeco vigente	48
2.-	Hay señalizaciones de seguridad en las áreas	48
3.-	Los extintores están cargados y son suficientes para todo el inmueble	48
4.-	Existe un buzón de sugerencia para el público que acude a la ODECO	48
5.-	Se llevan a cabo Brigadas y/o Programas de Protección Civil	48
6.-	Se cuenta con Avisos de Privacidad Integral a la vista del Público	48
7.-	Se cuenta con un tablero a la vista del público en el que se indiquen los trámites, requisitos, costos de los servicios que se ofrecen.	48
Parámetros de evaluación:		Bueno Regular Malo No cumple

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
21 de 74



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1
2_DD_de_MM_de_AAAA
Acta de Visita de Supervisión Integral

OBSERVACIONES y/o RECOMENDACIONES ADICIONALES:

49. _____

2.3. INSTALACIONES

Nº	A Evaluar	Cumplimiento
1.	Los departamentos se encuentran identificables	50
2.	Cada departamento tiene un área especial para el almacenamiento de archivo.	50
3.	Existe suficiente ventilación e iluminación en las áreas	50
4.	El mobiliario se encuentra en buen estado	50
5.	Los sanitarios se encuentran aseados y son funcionales	50
6.	Las instalaciones eléctricas se aprecian sin desperfectos evidentes	50
7.	El tipo de inmueble facilita la afluencia de personas	50
8.	Rampa para personas con capacidades diferentes	50
9.	Zona de estacionamiento	50
10.	Los vehículos oficiales cuentan con logo	50
11.	Se cuenta con un programa de fumigación	50
Parámetros de evaluación:		Bueno Regular Malo No cumple

OBSERVACIONES y/o RECOMENDACIONES ADICIONALES:

51. _____

2.4. EVALUACIÓN OPERATIVA Y DEL PERSONAL

Nº	Criterio A Evaluar	Cumplimiento
1.	El personal porta su gafete en lugar visible y está vigente	52
2.	El personal porta gafete de Aviso de Privacidad	52
3.	El personal cumple con los horarios estipulados para la atención del público	52
4.	El personal cuenta con uniforme	52
5.	Los escritorios y Jefaturas cuentan con personalificadores para cada empleado	52
6.	El directorio de los servidores públicos de mando medio y superior se encuentra actualizado	52
Parámetros de evaluación:		Bueno Regular Malo No cumple

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
22 de 74PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1**2_DD_de_MM_de_AAAA****Acta de Visita de Supervisión Integral****OBSERVACIONES A LOS CRITERIOS A EVALUAR:****53****2.5. PARQUE VEHICULAR**La Oficina de Defensa del Consumidor visitada cuenta con **54** vehículos asignados, los cuales se enlistan a continuación:

No.	TIPO DE VEHÍCULO	PROPIO /ARRENDADO	AÑO	PLACAS	CONDICIONES
1	55	56	57	58	59
2					
3					
n					

Respecto de la revisión a la información generada en el año inmediato anterior, y vigente, por el uso de cada uno de los vehículos se desprende lo siguiente:

No.	VEHÍCULO PLACAS	CARPETA VEHÍCULO.	POR	REGISTRO MULTAS	DE	BITÁCORAS DE RECORRIDO POR MES	DE RESGUARDOS
1	60	61 SI/NO		62		63	64
2							
3							
n							

2.6. ESTATUS/CUMPLIMIENTO DE CONTRATOSLa ocupación del inmueble en el que está instalada esta ODECO, deriva de _____ **65** (arrendamiento, cuotas de conservación y mantenimiento del INDAABIN, Comodato) se agrega copia del documento soporte. Las especificaciones se describen en la siguiente tabla:

VIGENCIA	COSTO MENSUAL (CON IVA)	OBSERVACIONES (CUMPLIMIENTO DE PAGOS/ADEUDOS)
66	67	68

La ODECO, **SI/NO 69**, cuenta con **contrato de servicio de vigilancia y seguridad**. (En caso afirmativo, especificar vigencia, costo total con IVA y observaciones anexando copia simple del contrato).

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
23 de 74PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1**2_DD_de_MM_deAAAA****Acta de Visita de Supervisión Integral**

VIGENCIA	COSTO MENSUAL (CON IVA)	OBSERVACIONES (CUMPLIMIENTO DE PAGOS/ADEUDOS)
70	71	72

La ODECO, **SI/NO 73**, cuenta con **contrato de limpieza**. (En caso afirmativo, especificar vigencia, costo total con IVA y observaciones anexando copia simple del contrato).

VIGENCIA	COSTO MENSUAL (CON IVA)	OBSERVACIONES (CUMPLIMIENTO DE PAGOS/ADEUDOS)
74	75	76

2.7. CUMPLIMIENTO DE METAS POR INGRESOS PROPIOS

En el cumplimiento de metas de ingresos de propios, se advierte al momento de la visita con el reporte de metas al mes de **77** (se anexa), se recaudaron **durante el mes 78** miles de pesos, lo equivalente al **79**% de avance de conformidad a lo programado, y **de forma acumulada** se advierte una recaudación de **80** miles de pesos, lo equivalente al **81**% de avance de conformidad a la meta establecida.

2.8. SEGUIMIENTO FINANCIERO**2.8.1. CÉDULAS DEL IVA ACREDITABLE Y RETENCIONES DE IVA E ISR**

A efecto de contar con elementos que reflejen que se está aplicando correctamente la normatividad fiscal vigente, incluyendo las retenciones en el pagó global de impuestos y en la elaboración de las declaraciones correspondiente, se requirió a la ODECO proporcione copia de las Cédulas del IVA Acreditable y Retenciones de IVA e ISR mensuales, generadas en el año inmediato anterior y hasta el momento de la visita, de las cuales se desprende, la remisión a la DGPOP de **82**, correspondientes a los meses **83**.

2.8.2. CONCILIACIONES BANCARIAS

Ahora bien, respecto de las Conciliaciones Bancarias con el objetivo de observar el saldo financiero con el que cuenta la ODECO visitada, se requiere a la ODECO proporcione copia de las Conciliaciones Bancarias mensuales, generadas en el año inmediato anterior y al momento de la visita de las cuales se desprende, la remisión a la DGPOP de **84**, correspondientes a los meses **85**.

2.9. INVENTARIOS

Respecto del Inventario, se advierte que fue proporcionado el oficio **86**, en el cual se dio cumplimiento al Programa de Trabajo para el levantamiento físico del

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
24 de 74



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1

2_DD_de_MM_de_AAAA

Acta de Visita de Supervisión Integral

inventario de Bienes muebles instrumentales con el que cuenta la ODECO, del cual se detalla lo siguiente: **87**_____.

3. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS, EDUCACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

La/El **88**_____, se encuentra desempeñando la función de **89**_____ de conformidad con el **oficio/nombramiento 90** de fecha **91**_____ el cual se adjunta a la presente.

Los hallazgos relativos a la emisión de multas, fueron los siguientes: **92** (anexar copias simples del registro interno de la ODECO sobre multas).

De los proveedores, que han acercado la atención a los consumidores, a través de la instalación de Módulos, se tiene el siguiente registro.

93_____ ofrece atención los días **94**_____, en un horario de **95**_____ (adjuntar evidencia fotográfica).

3.1. TAREAS EN PROCESO

Se identificó un total de **96**_____ tareas en proceso, por los siguientes años, y por los siguientes tipos de tareas:

Año	Total de tareas
97	98
TOTAL	99

Tipo de tarea	Periodo 100
	En proceso
101 _____	102 _____

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
25 de 74



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1

2_DD_de_MM_de_AAAA

Acta de Visita de Supervisión Integral

Total	103
-------	-----

4. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA

La/El **104** _____, se encuentra desempeñando la función de **105** _____ de conformidad con el **oficio/nombramiento 106** de fecha **107** _____ el cual se adjunta a la presente.

4.1. CREDENCIALES DE DEFENSOR DE LA CONFIANZA

El número de credenciales de Defensor de la Confianza asignadas a la ODECO visitada es de **108** _____, de conformidad con el siguiente listado:

NOMBRE	Nº EMPLEADO	Nº CREDENCIAL	INICIO VIGENCIA	TÉRMINO VIGENCIA
109	110	111	112	113

Se anexa fotocopia de las credenciales vigentes que porta el personal. Ahora bien, por lo que hace a las devoluciones de credenciales por la caducidad inmediata anterior, se tuvo al alcance el oficio No. **114** _____, en la que se establece la devolución de **115** credenciales, identificadas con los No. de credencial **116** _____.

4.2. INVENTARIO DE SELLOS

Se procede a revisar la existencia de sellos que obran en las instalaciones de la ODECO, de la cual se desprende lo siguiente:

TIPO DE SELLO	VIGENCIA	CANTIDAD	FOLIO DE LOS SELLOS
117	118	119	120

5. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN

La/El **121** _____, se encuentra desempeñando la función de **122** _____ de conformidad con el **oficio/nombramiento 123** de fecha **124** _____ el cual se adjunta a la presente.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
26 de 74

**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1**

2_DD_de_MM_de_AAAA

Acta de Visita de Supervisión Integral

5.1. CREDENCIALES DE NOTIFICADOR/EJECUTOR

Se hace constar que en la ODECO visitada se tienen asignadas **125** credenciales de Notificador/Ejecutor, de conformidad con el siguiente listado:

NOMBRE	Nº EMPLEADO	Nº CREDENCIAL	INICIO VIGENCIA	TÉRMINO VIGENCIA
126	127	128	129	130

Se anexa fotocopia de las credenciales vigentes que porta el personal. Ahora bien, por lo que hace a las devoluciones de credenciales por la caducidad inmediata anterior, se tuvo al alcance el oficio No. **131**, en la que se establece la devolución de **132** credenciales, identificadas con los No. de credencial **133**.

El estado de los asuntos abordados por el personal del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución, es el siguiente: **134** Meta Mensual, **135**.

5.2. NULIDADES

Se requirió al Departamento en mención el último reporte de las nulidades, que de manera mensual que le es remitido por parte de la Subprocuraduría Jurídica, de lo cual se observó el correo de fecha **136**, por lo que, de un monitoreo en la actualización de medios de impugnación en el APM, se desprende lo siguiente:

- **137**

6. CLASIFICACIÓN Y RESGUARDO DOCUMENTAL DE ARCHIVO

Respecto de la clasificación, resguardo, periodo de conservación y transferencia de las series documentales competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor, los responsables de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones; de Verificación y Defensa de la Confianza; Procedimiento Administrativo de Ejecución y Área Administrativa (Administrativo / Contable) informan lo siguiente:

- El **138**, informa que la serie documental a su cargo se encuentra identificada bajo la serie **139**, el cual cuenta con un periodo de resguardo y conservación en las instalaciones de su ODECO por el periodo del **140**, en ese sentido, al momento de la visita de supervisión, se

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1
2_DD_de_MM_de_AAAA
Acta de Visita de Supervisión Integral

encuentra en proceso de transferencia al Archivo de Concentración los ejercicios **141** _____, el cual asciende a un total de **142** _____ cajas, y que la gestión de guías para su traslado se desprende el siguiente estatus **143** _____ (se anexa evidencia).

Ahora bien, por lo que, hace a las transferencias de archivo, al Archivo de Concentración de esta Institución, se identificó la transferencia de los ejercicios **144** _____ el cual asciende a un total de **145** _____ cajas, estableciéndose un estatus de conciliación de: **146** _____ (se anexa evidencia documental).

- Lo anterior, será replicado con la finalidad de plasmar en el acta los datos del archivo de cada Departamento que comprende la ODECO Visitada)

7. INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN

El estatus de cumplimiento de los Indicadores Estratégicos y, el correspondiente a los Indicadores de Gestión, que se encuentra disponible al momento de la visita, es el que detalla información al mes de **147** _____, el cual se adjunta a la presente, y de él se desprende de manera enunciativa mas no limitativa, el incumplimiento a los siguientes indicadores:

- Indicador **148** _____; valor estándar **149** _____, resultado alcanzado **150** _____, obteniéndose un Índice de cumplimiento de **151** _____.

8. ATENCIÓN EN EL REZAGO DE PIL'S.

Respecto a la atención en el rezago de PIL's se encontró lo siguiente:

En el **Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones**, del registro en el Sistema Integral de Información y Procesos SIIP, se encontraron Procedimientos por Infracciones a la Ley en proceso, de los ejercicios **152** _____, de los cuales se detalla lo siguiente:

- Ejercicio **153** _____, **154** _____ procedimientos iniciados, de los cuales se tienen **155** _____ procedimientos concluidos, y **156** _____ procedimientos en proceso.

De los procedimientos en proceso, estos se encuentran identificados en los siguientes expedientes, con el siguiente estatus:

No.	Número de Expediente	Año	Fecha de inicio del PIL	Estatus en el que se encuentra
157	158	159	160	161

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
28 de 74



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1

2_DD_de_MM_de_AAAA

Acta de Visita de Supervisión Integral

En el **Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza**, del registro en el Administrador de Procesos de Verificación APV, se encontraron Procedimientos por Infracciones a la Ley en proceso, de los ejercicios **162** _____, de los cuales se detalla lo siguiente:

- I. Ejercicio **163** _____, **164** _____ procedimientos iniciados, de los cuales se tienen **165** _____ procedimientos concluidos, y **166** _____ procedimientos en proceso.

De los procedimientos en proceso, estos se encuentran identificados en los siguientes expedientes, con el siguiente estatus:

No.	Número de Expediente	Año	Fecha de Inicio del PIL	Estatus en el que se encuentra
167	168	169	170	171

9. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA.

9.1. Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, SIPOT

De las versiones publicas elaboradas para el cumplimiento a las obligaciones de transparencia, contempladas en el artículo 70 fracción XXXVI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, relativa a **Las resoluciones y laudos que se emitan en procesos o procedimientos seguidos en forma de juicio**, se observa lo siguiente:

En el **Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones**, se encontró lo siguiente: **172** _____.

En el **Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza**, se encontró lo siguiente: **173** _____.

Por lo que hace al cumplimiento a las obligaciones de transparencia, contempladas en el artículo 70 fracción IX de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, relativa a **Los gastos de representación y viáticos, así como el objeto e informe de comisión correspondiente**, se observa lo siguiente:

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
29 de 74PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1**2_DD_de_MM_de_AAAA****Acta de Visita de Supervisión Integral**El **Área Administrativa**, proporciona lo siguiente: **174**_____.**9.2. De la aplicación de Avisos de Privacidad.**

Se observó la aplicación de los siguientes avisos de privacidad, en las siguientes modalidades:

Procedimiento	Tipo de Aviso de Privacidad (Integral/Simplificado)	Modalidad (cartel, gafete, personificador, etc)
175	176	177

10. OBSERVACIONES y/O RECOMENDACIONES

Las observaciones y/o recomendaciones detectadas por atender son:

I. **178**_____.

Cabe señalar, que de la convocatoria realizada a las Unidades Administrativas para el desarrollo de la Visita de Supervisión Integral, conforme al calendario autorizado mediante oficio No. **179**_____, se contó con la participación de cada una de las Unidades Administrativas establecidas en la parte inicial del acta, es por ello que las actividades de supervisión de dichas unidades administrativas, así como las observaciones y recomendaciones formuladas, en términos del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, son integradas a la presente mediante los anexos siguientes, destacando su forma de participación:

- **180**_____(Unidades Administrativas)_____ (Presencial/Virtual**181**, Anexo **182**)

Por lo anterior, respetuosamente se le solicita al **183**_____, **184**_____ de la Oficina de Defensa del Consumidor **185**_____, para que con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 2 fracción I y IV, 3, 4 fracción XXIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y Artículo 2 fracción VIII, 13 fracción XI, 14, 15 y 16 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor implemente las medidas correctivas y preventivas necesarias para la atención de las observaciones y recomendaciones formuladas por cada una de las Unidades Administrativas que integra este grupo de trabajo para el desarrollo de la supervisión Integral, para que en un término no mayor a **186**_____ días hábiles, contados a partir del cierre de la presente acta, remita la documentación correspondiente para acreditar el cumplimiento

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
30 de 74



PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del
Consumidor 1**

2_DD_de_MM_de_AAAA

Acta de Visita de Supervisión Integral

a cada de una de las Unidades Administrativas, precisando que el contenido de los mismos es única y exclusivamente responsabilidad de la unidad administrativa que la instrumentó, sin que ello implique una responsabilidad para la Dirección de Supervisión adscrita a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

Siendo las **187** _____ horas del día **188** _____, se concluye la Visita de Supervisión Integral.

Por la Oficina de Defensa del Consumidor visitada

Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor
189 _____

**La/El Responsable de la Visita de Supervisión Integral Comisionado
por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**

190 _____
**Servidor Público adscrito a la Dirección General
de Oficinas de Defensa del Consumidor**

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
31 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta de la Visita de Supervisión Integral**Objetivo:** Evidencia documental de la visita de supervisión integral realizada conforme a las políticas de operación y descripción de actividades para vigilar que las operaciones a cargo de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) se realicen conforme a las disposiciones normativas de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y a efecto de evitar la ineficacia de las mismas.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-01-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
1	Visita de Supervisión a la Oficina de Defensa del Consumidor	Nombre de la ODECO que se visita.
2	DD de MM de AAAA	Días DD, mes MM y Año AAAA en los que se realiza la Visita de Supervisión Integral.
3	En	Lugar sede, de la ODECO en la que se realiza la Visita de Supervisión.
4	Siendo las	Hora en la que se dio inicio la Visita de Supervisión.
5	Del día	Fecha (día) en la que se dio inicio la Visita de Supervisión.
6	En las instalaciones que ocupa la Oficina de Defensa del Consumidor	Nombre de la ODECO que se visita.
7	del oficio número	Número de oficio remitido y firmado por la/el Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor y en el cual designa a la/el servidor/a público/a que llevará a cabo la Visita de Supervisión Integral a la ODECO cuya dirección se detalla en el contenido de dicho oficio.
8	emitido por	Nombre del Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, quien firma la orden de supervisión.
9	Designando a	Nombre completo y puesto de la/el servidor/a público/a que ha sido comisionado/a por el/la Directora/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, para llevar a cabo la Visita de Supervisión Integral a la ODECO.
10	Ante la/el	Nombre completo de la/el Titular de la ODECO.
11	puesto del responsable de la ODECO	Si corresponde a Director/Directora o bien, al Encargado/a de despacho de la ODECO visitada.
12	Oficios	Números de los oficios de invitación a las Unidades Administrativas que integran el grupo de supervisión.
13	Presencial/virtual	Mediante la cual la las Unidades Administrativas están llevando a cabo la supervisión de la ODECO.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
32 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
14	participan	Nombre completo del personal comisionado por parte de las Unidades Administrativas que asisten a la supervisión.
15	adscrito/a a la	El nombre de las Unidades Administrativas a la que pertenecen.
16	Domicilio ubicado en:	El domicilio completo de la ODECO visitada, incluyendo la calle, colonia, alcaldía o municipio al que pertenece, código postal y estado de la República.
17	La/El	Nombre completo de la/el Titular y/o Encargado/a de la ODECO visitada para ejecutar supervisión integral.
18	La función de	Función que desempeña el responsable de la ODECO, ya sea la de Titular y/o Encargado de la ODECO.
19	Oficio/nombramiento	Oficio/nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Titular y/o encargado de la ODECO
20	De fecha	Fecha de oficio y/o nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Titular y/o Encargado/a de la ODECO
21	Director(a) de Zona	Nombre completo de la/el Titular de la ODECO visitada para ejecutar supervisión integral.
22	Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza	Nombre completo del mando medio que realiza las funciones de Jefe/a de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza.
23	Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Nombre completo del mando medio que realiza las funciones de Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.
24	Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución	Nombre completo del mando medio que realiza las funciones de Encargado/a de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución.
25	Total	Número total de mando medios que colaboran en la estructura orgánica de la Oficina visitada.
26	Supervisada	De forma binaria SI/NO cuenta la ODECO con módulos de atención, derivados de la celebración de convenios de colaboración.
27	Autoridad con quien se firma el convenio	La Autoridad con la que la ODECO celebró el convenio de colaboración.
28	Vigencia	Vigencia o fecha completa correspondiente al período de validez o ejecución total del convenio celebrado por la ODECO, incluyendo el DD de MM de AAAA.
29	Ubicación	Domicilio completo de la ubicación física del módulo, incluyendo la calle, colonia, alcaldía o municipio al que pertenece, código postal y estado de la República.
30	Persona y medio de contacto	Nombre completo y medio de contacto del representante del módulo en comento.
31	Tipo de Apoyo (Nómina, Instalaciones, Servicios)	Especificar el tipo de apoyo o colaboración derivada del convenio celebrado por la ODECO, anotando si esta ayuda será a favor de la nómina, las instalaciones o servicios.
32	Personas en el módulo	Número de personas que colaboran en el módulo.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
33 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
33	Observaciones	Brevemente en este espacio, detalles derivados del acuerdo de colaboración y/o contribuciones específicas.
34	La ODECO	Nombre de la ODECO que se visita.
35	Oficio número	Número de oficio, del último informe de la última auditoría que se tiene registro.
36	Suscrito por el/la	Nombre completo de la persona que suscribió el oficio en el que se señala la realización de la auditoría.
37	Puesto	Puesto de la persona que suscribió el oficio en el que se señala la realización de la auditoría.
38	Auditoría No.	Número designado a la auditoría por parte del área responsable de llevar a cabo la misma.
39	SI/NO	Sí al momento de la realización de la Visita de Supervisión, la ODECO SI/NO cuenta con observaciones pendiente de atender.
40	La/El	Nombre completo de la/el Encargado y/o enlace del Área Administrativa de la ODECO visitada para ejecutar supervisión integral.
41	La función de	Función que desempeña la/el Encargada(o) y/o enlace del Área Administrativa de la ODECO.
42	Oficio/nombramiento	Oficio/nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Titular de la ODECO
43	De fecha	Fecha de oficio y/o nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Titular de la ODECO
44	Confianza	Número relativo al personal de confianza adscrito a la ODECO.
45	Base	Número relativo al personal de base adscrito a la ODECO.
46	Eventual	Número relativo al personal eventual adscrito a la ODECO.
47	Total	Número total derivado de la sumatoria del personal de confianza, base y eventual; este apartado corresponde al Área Administrativa.
48	Imagen institucional (07 aspectos a evaluar de la ODECO).	Señalar –en el recuadro correspondiente- la opción que se identifique con el estatus de cada uno de los 07 ítems o aspectos a evaluar sobre la imagen institucional, utilizando como referencia los parámetros de evaluación: bueno, regular, malo y no cumple.
49	Observación y/o recomendaciones adicionales	En caso de existir observaciones y/o recomendaciones de los 07 ítems o aspectos a evaluar sobre la imagen institucional
50	Instalaciones (11 aspectos a evaluar de la ODECO)	Señalar –en el recuadro correspondiente- la opción que se identifique con el estatus de cada uno de los 11 ítems o aspectos a evaluar sobre las instalaciones de la institución, utilizando como referencia los parámetros de evaluación: bueno, regular, malo y no cumple.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
34 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
51	Observación y/o recomendaciones adicionales	Observaciones relacionadas a los aspectos a evaluar sobre los temas relativos a imagen institucional, instalaciones u otras acciones prioritarias tales como, por ejemplo: el estatus en la organización, clasificación y depuración de archivos misma que es una acción permanente y no exclusiva de entrega-recepción.
52	Evaluación operativa y del personal (06 aspectos a evaluar)	Señalar –en el recuadro correspondiente- la opción que se identifique con la respuesta a cada uno de los 06 criterios a evaluar sobre el cumplimiento del personal en la operatividad de la institución.
53	Observación a los criterios a evaluar	Observaciones relacionadas a los aspectos a evaluar sobre el cumplimiento del personal en la operatividad de la institución.
54	Cuenta con	Número total de vehículos con los que cuenta la Oficina de Defensa del Consumidor/Unidad de Servicio.
55	Tipo de Vehículo	Tipo de vehículo asignado a la ODECO; ejemplo: Camión Ford F-350/ Caja Seca.
56	Propio/arrendado	Si el vehículo en comento es arrendado o propiedad de la Procuraduría.
57	Año	Año XXXX de cada uno de los vehículos asignados y que constituyen el parque vehicular de la ODECO.
58	Placas	Número de las placas de cada uno de los vehículos asignados y que constituyen el parque vehicular de la ODECO.
59	Condiciones	Detallar las condiciones mecánicas de cada uno de los vehículos asignados a la ODECO (buen o mal estado, fallas, kilometraje u otra característica).
60	Vehículo placas	Número de las placas de cada uno de los vehículos asignados y que constituyen el parque vehicular de la ODECO.
61	Carpeta por vehículo	Señalar si/no si la ODECO visitada cuenta con carpetas de control por vehículo de su parque vehicular, en caso de ser afirmativa, será necesario señalar el número de carpeta.
62	Registro de multas	Resultado de la consulta de multas registradas en el portal de tránsito que corresponda, por las infracciones cometidas con el vehículo que se informa.
63	Bitácoras de recorrido por mes	En caso de existir de cada uno de los vehículos asignados a la ODECO Visitada, la cantidad de bitácoras de recorrido mensual.
64	Resguardos	En caso de existir de cada uno de los vehículos asignados a la ODECO Visitada, que el resguardo se encuentra vigente.
65	deriva de	las condiciones que establecen la ocupación del inmueble en el que opera la ODECO.
66	Vigencia (contrato de arrendamiento)	Fecha de vencimiento del contrato de arrendamiento del inmueble celebrado por la ODECO, DD de MM de AAAA.
67	Costo mensual con IVA (Contrato de arrendamiento)	Costo mensual (con IVA) del contrato de arrendamiento del inmueble celebrado por la ODECO

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
35 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
68	Observaciones (Cumplimiento de pagos/adeudos)	Notas aclaratorias y pertinentes al contrato de arrendamiento.
69	La ODECO SI/NO	SI o NO se cuenta con contrato de servicio de vigilancia y seguridad. En caso afirmativo, llenar los datos solicitados en la tabla y anexar copia simple del contrato.
70	Vigencia	Fecha completa de vencimiento del contrato de servicio de vigilancia y seguridad celebrado por la ODECO, DD de MM de AAAA.
71	Costo mensual (con IVA)	Costo mensual (con IVA) del contrato de servicio de vigilancia y seguridad celebrado por la ODECO.
72	Observaciones (Cumplimiento de pagos/adeudos)	Notas aclaratorias y pertinentes al contrato de servicio de vigilancia y seguridad.
73	La ODECO SI/NO	SI o NO se cuenta con contrato de limpieza. En caso afirmativo, llenar los datos solicitados en la tabla y anexar copia simple del contrato.
74	Vigencia	Fecha completa de vencimiento del contrato de limpieza celebrado por la ODECO, (DD de MM de AAAA).
75	Costo mensual (con IVA)	Costo mensual (con IVA) del contrato de limpieza celebrado por la ODECO.
76	Observaciones (Cumplimiento de pagos/adeudos)	Notas aclaratorias y pertinentes al contrato de limpieza.
77	al mes de	El mes y año del reporte de cumplimiento de ingresos que se tiene disponible al momento de la visita.
78	durante el mes	El monto de recaudación realizado por la ODECO en el mes, del reporte de cumplimiento de ingresos con el que se cuenta.
79	equivalente al	El porcentaje de cumplimiento de meta realizado durante el mes, del reporte de cumplimiento de ingresos con el que se cuenta.
80	una recaudación de	El monto de recaudación realizado por la ODECO al mes y año, del reporte de cumplimiento de ingresos con el que se cuenta.
81	lo equivalente al	El porcentaje de cumplimiento de meta realizado al mes, del reporte de cumplimiento de ingresos con el que se cuenta.
82	la DGPOP de	Número de Cédulas del IVA Acreditable y Retenciones de IVA e ISR, proporcionadas por la ODECO visitada.
83	a los meses	Mes y año de las Cédulas del IVA Acreditable y Retenciones de IVA e ISR, proporcionadas por la ODECO visitada.
84	la DGPOP de	Número de Conciliaciones Bancarias, proporcionadas por la ODECO visitada.
85	a los meses	Mes y año de las Conciliaciones Bancarias, proporcionadas por la ODECO visitada.
86	el oficio	Número de oficio en el cual se dio cumplimiento al Programa de Trabajo para el levantamiento físico del inventario de Bienes muebles instrumentales con el que cuenta la ODECO Visitada.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
36 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
87	se detalla lo siguiente:	Lo advertido dentro del oficio en el cual se dio cumplimiento al Programa de Trabajo para el levantamiento físico del inventario de Bienes muebles instrumentales con el que cuenta la ODECO Visitada.
88	La/El:	Nombre completo de el/la Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO visitada para la supervisión integral.
89	La función de	Función que desempeña el/la Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO visitada para la supervisión integral.
90	Oficio/nombramiento	Oficio/nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO.
91	De fecha	Fecha de oficio y/o nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO.
92	Los siguientes:	Número total de los hallazgos relativos a la emisión de multas (anexar copia simple del registro interno de la ODECO Visitada relativo a las multas).
93	Siguiente registro	Nombre de los proveedores que cuentan con módulo de atención a los consumidores dentro de las instalaciones de la ODECO Visitada. (Anexar evidencia fotográfica).
94	Los días	Días que los proveedores que cuentan con módulo de atención a los consumidores dentro de las instalaciones de la ODECO Visitada brindan apoyo y/o asesoría.
95	Horario de	Horario con el que los proveedores que cuentan con módulo de atención a los consumidores dentro de las instalaciones de la ODECO Visitada brindan apoyo y/o asesoría.
96	Se identificó un total de	Número total de las tareas en proceso identificadas en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO visitada.
97	Año	Año correspondiente de tareas en proceso identificadas en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO visitada por ejercicio.
98	Total de tareas	Número total de tareas en proceso por año, identificadas en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO visitada por ejercicio.
99	Total	Número total de tareas en proceso identificadas en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO visitada de la sumatoria de todos los ejercicios.
100	Periodo	Periodo que comprenden las tareas en proceso de la ODECO Visitada, en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones. (Ejemplo 2019-2022).

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
37 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
101	Tipo de tarea	Tipo de tareas en proceso en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Visitada.
102	En proceso	Número de tareas en proceso en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Visitada por el tipo de las mismas.
103	Total	Número total de las tareas en proceso en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Visitada de la sumatoria de las mismas.
104	La/El	Nombre completo de el/la Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de la ODECO visitada para la supervisión integral.
105	La función de	Función que desempeña el/la Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de la ODECO visitada.
106	Oficio/nombramiento	Oficio/nombramiento con el cual le fue conferida la atribución por parte de la/el Titular de la ODECO.
107	De fecha	Fecha de oficio y/o nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de la ODECO.
108	Número de credenciales de Defensor de la Confianza asignadas a la ODECO visitada es de:	Número de credenciales de defensor de la confianza con las que se cuenta, al momento de realizar la visita de supervisión integral.
109	Nombre	Nombre completo del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Defensor de la Confianza.
110	No. empleado	Número de empleado del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Defensor de la Confianza.
111	No. credencial	Número de credencia del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Defensor de la Confianza.
112	Inicio Vigencia	Fecha de inicio de vigencia de la credencial del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Defensor de la Confianza DD de MM de AAAA.
113	Término Vigencia	Fecha de término de vigencia de la credencial del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencia de Defensor de la Confianza DD de MM de AAAA.
114	El oficio no.	Número de oficio mediante el cual la ODECO Visitada realizo la devolución de todas y cada una de las credenciales de Defensor de la Confianza por caducidad inmediata, anexar copia simple del oficio en mención.
115	La devolución de	Número total de credenciales Defensor de la Confianza devueltas por la ODECO Visitada, por caducidad inmediata anterior.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
38 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
116	No. de credencial	El/los número/s de credencial/es de Defensor de la Confianza devueltas por la ODECO Visitada, por caducidad inmediata anterior. (se precisa que es No. de Credencial que se encuentra plasmado en la misma).
117	Tipo de sello	Tipo de sello que obra en las instalaciones de la ODECO Visitada.
118	Vigencia	Vigencia de los sellos que obran en las instalaciones de la ODECO Visitada.
119	Cantidad	Cantidad de los sellos que obran en las instalaciones de la ODECO Visitada.
120	Folio de los sellos	Folio de los sellos que obran en las instalaciones de la ODECO Visitada.
121	La/EI	Nombre completo de el/la Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución de la ODECO visitada.
122	La función de	Función que desempeña el/la el/la Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución de la ODECO visitada.
123	Oficio/nombramiento	Oficio/nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución de la ODECO.
124	De fecha	Fecha de oficio y/o nombramiento con el cual le fue conferida la atribución de la/el Jefe/a y/o Encargado/a del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución de la ODECO.
125	Número de credenciales de Notificados/Ejecutor asignadas a la ODECO visitada es de:	Número de credenciales de Notificador/Ejecutor con las que se cuenta, al momento de realizar la visita de supervisión integral.
126	Nombre	Nombre completo del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Notificador/Ejecutor.
127	No. empleado	Número de empleado del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Notificador/Ejecutor.
128	No. credencial	Número de credencia del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Notificador/Ejecutor.
129	Inicio Vigencia	Fecha de inicio de vigencia de la credencial del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Notificador/Ejecutor DD de MM de AAAA.
130	Término Vigencia.	Fecha de término de vigencia de la credencial del personal suscrito a la ODECO visitada que cuenta con credencial de Notificador/Ejecutor DD de MM de AAAA.
131	El oficio no.	Número de oficio mediante el cual la ODECO Visitada realizo la devolución de todas y cada una de las credenciales de Notificador/Ejecutor por caducidad inmediata, anexas copia simple del oficio en mención.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
39 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
132	La devolución de	Número total de credenciales Notificador/Ejecutor devueltas por la ODECO Visitada, por caducidad inmediata anterior.
133	No. de credencial	El/los número/s de credencial/es de Notificador/Ejecutor devueltas por la ODECO Visitada, por caducidad inmediata anterior. (se precisa que es No. de Credencial que se encuentra plasmado en la misma).
134	El siguiente:	Número total de los asuntos abordados por el personal del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución.
135	Meta mensual	Meta mensual establecida de los asuntos abordados por el personal del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución.
136	De fecha	Fecha del correo enviado por la Subprocuraduría Jurídica, en que se informa de manera mensual el reporte de nulidades de la ODECO Visitada.
137		Lo que se desprende de la revisión efectuada a la actualización de medios de impugnación que deben estar registradas en la Aplicación Administración de Proveedores y Multas (APM).
138	El	El Área (Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, el/la Jefe/a del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza y/o el/la encargada/o del Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución) de la ODECO Visitada, que informa del estatus de su archivo.
139	La serie	Número de serie documental.
140	Por el periodo del	El periodo/o ejercicio que comprenden de resguardo del archivo de la ODECO visitada (ejemplo 2019-2023).
141	Los ejercicios	El periodo y/o ejercicio que comprenden el proceso de transferencia al Archivo de Concentración por parte de la ODECO visitada (ejemplo 2009-2011).
142	Un total de	Número total de las cajas que comprenden el proceso de transferencia al Archivo de Concentración por parte de la ODECO visitada.
143	Estatus	El estatus que guardan las guías de traslado de las cajas de archivo que se encuentran en proceso de transferencia al Archivo de Concentración de la ODECO visitada.
144	Ejercicios	Los ejercicios que ya se han transferido por parte de la ODECO Visitada al Archivo de Concentración.
145	Un total de	Número total de cajas que ya se han transferido por parte de la ODECO Visitada al Archivo de Concentración.
146	De conciliación de	El estatus de conciliación de la transferencia al Archivo de Concentración de la ODECO visitada.
147	Al mes de	MES y AÑO del informe de indicadores que se tiene disponible al momento de la Visita de Supervisión en la ODECO.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
40 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
148	Indicador	Nombre completo del indicador/es estratégico/s y de gestión que se hayan incumplido por la ODECO Visitada.
149	Valor estándar	El valor estándar establecido para indicador/es estratégico/s y de gestión que se hayan incumplido por la ODECO Visitada.
150	Resultado alcanzado	El resultado alcanzado para indicador/es estratégico/s y de gestión que se hayan incumplido por la ODECO Visitada.
151	Cumplimiento de	El índice de cumplimiento obtenido del (os) indicador/es estratégico/s y de gestión que se hayan incumplido por la ODECO Visitada.
152	De los ejercicios	Los años de los ejercicios correspondientes al regazo registrado en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Visitada. (ejemplo : 2018,2019 y 2020)
153	Ejercicio	El año del ejercicio correspondiente al regazo registrado en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO Visitada.
154	Número de procedimiento iniciados	Número total de los expedientes de los cuales se inició el Procedimiento por Infracción de Ley por parte de la ODECO Visitada.
155	Se tienen	Número total de los expedientes de los cuales se inició el Procedimiento por Infracción de Ley por parte de la ODECO Visitada que se tienen concluidos al momento de la visita.
156	Y	Número total de los expedientes de los cuales se inició el Procedimiento por Infracción de Ley por parte de la ODECO Visitada que se tienen en proceso al momento de la visita.
157	No.	Número consecutivo de los expedientes que se identificaron en proceso. (Ejemplo 1,2,3...)
158	Número de expediente	Número de expediente que fue emplazado a Procedimiento por Infracciones a la Ley por la ODECO Visitada para su correspondiente tramite.
159	Año	Año en que fue emplazado el Procedimiento por Infracciones a la Ley por la ODECO Visitada.
160	Fecha de inicio de PIL	Fecha en que la ODECO Visitada inicio el Procedimiento por Infracción de Ley.
161	Estatus en el que se encuentra	Estatus del Procedimiento por Infracciones a la Ley, que guarda el expediente correspondiente al momento de la Visita de Supervisión.
162	De los ejercicios	Los años de los ejercicios correspondientes al regazo registrado en el Administrador de Procesos de verificación APV, en el Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de la ODECO Visitada. (ejemplo : 2018,2019 y 2020)

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
41 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
163	Ejercicio	El año del ejercicio correspondiente al regazo registrado en el Administrador de Procesos de Verificación (APV), en el Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de la ODECO Visitada.
164	Número de procedimiento iniciados	Número total de los expedientes de los cuales se inició el Procedimiento por Infracción de Ley por parte de la ODECO Visitada.
165	Se tienen	Número total de los expedientes de los cuales se inició el Procedimiento por Infracción de Ley por parte de la ODECO Visitada que se tienen concluidos al momento de la visita.
166	Y	Número total de los expedientes de los cuales se inició el Procedimiento por Infracción de Ley por parte de la ODECO Visitada que se tienen en proceso al momento de la visita.
167	No.	Número consecutivo de los expedientes que se identificaron en proceso. (Ejemplo 1,2,3...)
168	Número de expediente	Número de expediente que fue emplazado a Procedimiento por Infracciones a la Ley por la ODECO Visitada para su correspondiente tramite.
169	Año	Año en que fue emplazado el Procedimiento por Infracciones a la Ley por la ODECO Visitada.
170	Fecha de inicio de PIL	Fecha en que la ODECO Visitada inició el Procedimiento por Infracción de Ley.
171	Estatus en el que se encuentra	Estatus del Procedimiento por Infracciones a la Ley, que guarda el expediente correspondiente al momento de la Visita de Supervisión.
172	Se encontró lo siguiente:	Número de resoluciones registradas durante el ejercicio inmediato anterior y a la fecha de la visita, describiendo el estatus de cuantas de ellas, se encuentran revisadas, aprobadas y/o con observación en la elaboración de versiones públicas, en el departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.
173	Se encontró lo siguiente:	Número de resoluciones registradas durante el ejercicio inmediato anterior y a la fecha de la visita, describiendo el estatus de cuantas de ellas, se encuentran revisadas, aprobadas y/o con observación en la elaboración de versiones públicas, en el departamento de Verificación y Defensa de la Confianza.
174	Proporciona lo siguiente:	Informes trimestrales que han sido girados a la DGPOP, para la valoración de versiones públicas.
175	Procedimiento	Cada uno de los tipos de Procedimientos, de los que se tienen implementados avisos de privacidad.
176	Tipo de Aviso de Privacidad	Tipos de privacidad implementados en la ODECO.
177	Modalidad	Modalidad en la que se tienen implementados avisos de privacidad.
178	Las observaciones y/o recomendaciones detectadas por atender son:	Las recomendaciones detectadas a través de la Visita de Supervisión Integral, derivadas del análisis, diagnóstico y la evaluación de las acciones de las ODECO.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
42 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse y/o elegir la opción
179	Oficio no.	Número de oficio mediante el cual se autorizó la programación del calendario de visitas de Supervisión integral.
180	Unidades Administrativas	El nombre de la Unidad Administrativa que acompañó la Supervisión Integral.
181	Presencial/virtual	La modalidad de visita que realizó la Unidad Administrativa, ya sea presencial o virtual.
182	Anexo	Detallar el número de anexo, en el caso en el que se entregue copia del acta levantada por la Unidad Administrativa a la DGODC.
183	le solicita al	Nombre completo de la/el Director/a de Zona.
184		Función con la que se ostenta el servidor público que atiende la Visita, ya sea Director/a de la ODECO o bien Encargado del Despacho de la Oficina.
185	Defensa del Consumidor	Zona a la que corresponde la ODECO Visitada.
186	No mayor a	Número de días hábiles que corresponden para el cumplimiento al acta resultado de la Visita de Supervisión.
187	Siendo las	Hora exacta en la que se concluye la visita de supervisión integral a la ODECO.
188	Del día	Fecha completa (DD de MM de AAAA) en la que se concluye la visita de supervisión integral.
189	La/El Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor.	Nombre completo y la firma de la/el Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor visitada.
190	La/El responsable de la Visita de Supervisión Integral.	Nombre completo y la firma de la persona comisionada y responsable de la Visita de Supervisión Integral por parte de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

Formato I-02-MP-130-02



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones:

Seleccione la columna correspondiente a la opción que sea más congruente con su opinión, respecto a las afirmaciones que se presentan. Las preguntas 11, 12 y 13 se podrán contestar libremente.

Oficina de Defensa del Consumidor de Profeco: _____ **1**

Trámite por el cual asistió a Profeco: _____ **2**

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Le fue fácil ubicar y llegar a la Oficina de Defensa del Consumidor?	3	3	3	3	3
2. En términos generales sobre el trámite o servicio ¿Profeco le proporcionó un servicio de calidad?	3	3	3	3	3
3. ¿Observó que un servidor público otorgó trato preferencial hacia algún usuario en especial? (A excepción de personas con capacidades diferentes, adultos mayores y personas embarazadas)	3	3	3	3	3
4. ¿La atención se llevó a cabo conforme al orden establecido por la Oficina de Defensa del Consumidor, turno asignado a la hora de llegada?	3	3	3	3	3
5. ¿El personal que la/lo atendió se encontraba debidamente identificado?	3	3	3	3	3
6. ¿El personal lo orientó sobre la forma de presentar su trámite o servicio fue razonable?	3	3	3	3	3
7. ¿El tiempo destinado a la atención de su trámite o servicio fue razonable?	3	3	3	3	3
8. ¿Las instalaciones proyectan a la ciudadanía una imagen de orden, limpieza y buena organización?	3	3	3	3	3
9. ¿Los carteles informativos se encuentran visibles y claros (directorio, horarios de atención, requisitos para realizar trámites, precios de los servicios, avisos de privacidad)?	3	3	3	3	3
10. ¿En las instalaciones encontró un buzón para reconocimientos, quejas, sugerencias o denuncias sobre el servicio brindado?	3	3	3	3	3
11. Durante el proceso de su trámite, ¿algún servidor público le solicitó dinero o algún regalo para agilizar o realizar su trámite y/o servicio? NO ____ SI ____ 4	Describa el caso: 5				
12. ¿Qué propondría para mejorar la atención de los trámites o servicios que Profeco proporciona?	6				
13. En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría el nivel de conocimientos en el desempeño de su cargo, por parte del servidor público que lo atendió?	7				

En caso de comentarios, favor de comunicarse a la Dirección de Supervisión al teléfono 55-5625-6700 ext. 16912 o bien al correo electrónico oficialiasupervision@profeco.gob.mx

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
44 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Encuesta de Satisfacción del Usuario**Objetivo:** Medir de forma directa y oportuna la satisfacción de las y los usuarios consumidores que acuden a las ODECO de la PROFECO; con el propósito de mejorar la percepción de la ciudadanía que acude a las mismas, y con ello facilitar a las ODECO la supervisión y aseguramiento de la calidad del servicio público.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Microsoft Excel**Clave de Identificación:** Formato I-02-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficina de Defensa del Consumidor	Nombre de la Unidad Responsable UR sea Oficina de Defensa del Consumidor o Unidad de Servicio.
2	Trámite por el cual asistió a PROFECO.	Breve descripción del trámite por el cual asistió a la Representación de PROFECO.
3	Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, Parcialmente en desacuerdo, En absoluto desacuerdo (Escala)	Señalar –en el recuadro correspondiente- con una X la opción que se identifique con su respuesta a cada una de las 10 primeras preguntas de la encuesta, eligiendo una de las cinco opciones en la escala siguiente: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, Parcialmente en desacuerdo, En absoluto desacuerdo.
4	Durante el proceso de su trámite por el que asistió a la ODECO de la PROFECO, ¿algún servidor público le solicitó dinero o algún regalo para agilizar o realizar su trámite y/o servicio? NO___SI___	Señalar con una X la opción NO o SI que se identifique con su respuesta.
5	Describe el caso:	Si la opción de respuesta a la pregunta número 11 fue “SI”, describa brevemente en el recuadro.
6	¿Qué propondría para mejorar la atención de los trámites o servicios que PROFECO proporciona?	Breve respuesta abierta a la pregunta número 12, que incluya propuesta de mejora.
7	En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría el nivel de conocimientos en el desempeño de su cargo, por parte del servidor público que lo atendió?	En el recuadro el número que considere pertinente como respuesta a la pregunta número 13, considerando una escala del 1 al 10.

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
45 de 74

Formato I-03-MP-130-02



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Oficina del Procurador
Dirección General de Oficinas de
Defensa del Consumidor

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Fecha: _____ **1** Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) o Unidad de Servicio (US): _____ **2**

Objetivo: Conocer la opinión del personal que colabora en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) o Unidades de Servicio (US) de la Profeco.

Instrucciones: Seleccione la respuesta correspondiente a la opción que sea más congruente con su opinión, respecto a las afirmaciones que se presentan. Las preguntas 13 y 14 se podrán contestar libremente

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Cuándo hay procesos de actualización o mejora de la normatividad aplicable a su área, ¿se le invita a participar en dichos procesos?	3	3	3	3	3
2. ¿Existe un buen sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de sus funciones laborales?	3	3	3	3	3
3. ¿Sus superiores le motivan a realizar bien su trabajo?	3	3	3	3	3
4. ¿Hay compromiso personal de sus jefes en la mejora de la calidad de los servicios que proporciona su área?	3	3	3	3	3
5. En su área ¿se promueve el trabajo en equipo?	3	3	3	3	3
6. ¿Ha recibido información clara acerca de los documentos normativos de aplicación a su trabajo?	3	3	3	3	3
7. ¿Dispone de algún documento que integre los objetivos del área o departamento al que pertenece?	3	3	3	3	3
8. ¿Las instalaciones, el equipo de cómputo y de oficina, le permiten realizar correctamente sus actividades?	3	3	3	3	3
9. ¿Se consideran en su área criterios de ahorro de recursos o reducción de desperdicios?	3	3	3	3	3
10. ¿Las aplicaciones informáticas disponibles, facilitan el trabajo?	3	3	3	3	3
11. ¿Las cargas de trabajo se distribuyen equitativamente en su área?	3	3	3	3	3
12. ¿La capacitación proporcionada por la institución le ha permitido mejorar sus actividades?	3	3	3	3	3
13. ¿Cuáles son los documentos normativos que regulan las actividades relacionadas con su trabajo? 4					
14. ¿Qué propondría para mejorar la operación de su área? 5					

En caso de comentarios, favor de comunicarse a la Dirección de Supervisión al teléfono 55-5625-6700 ext. 16912 o bien al correo electrónico oficialasupervision@profeco.gob.mx

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
46 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Encuesta de Satisfacción del Personal.**Objetivo:** Conocer la opinión del personal que colabora en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) o Unidad de Servicio (US) de la PROFECO, con el propósito de identificar acciones de mejora que faciliten a éstas Representaciones el aseguramiento de la calidad en los trámites y servicios que brindan a la ciudadanía.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Microsoft Excel**Clave de Identificación:** Formato I-03-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha	Sobre la línea la fecha en la que está llenando la encuesta, utilizando el formato de: ##día/##mes/####año.
2	Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) o Unidad de Servicio (US)	Nombre de la Unidad Responsable UR sea Oficina de Defensa del Consumidor o Unidad de Servicio de la PROFECO.
3	Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, Parcialmente en desacuerdo, En absoluto desacuerdo (Escala)	Señalar –en el recuadro correspondiente- con una X la opción que se identifique con su respuesta a cada una de las 12 preguntas de la encuesta, eligiendo una de las cinco opciones en la escala siguiente: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, Parcialmente en desacuerdo, En absoluto desacuerdo.
4	¿Cuáles son los documentos normativos que regulan las actividades relacionadas con su trabajo?	Cuáles son los documentos normativos oficiales que representan el marco que regula las actividades relacionadas con sus funciones. Cabe mencionar que, los documentos normativos viables y con carácter oficial, son los que se encuentran disponibles para su consulta en la Normateca Interna de PROFECO, en la dirección URL: http://www.gob.mx/PROFECO/documentos/normateca-interna-37162?state=published
5	¿Qué propondría para mejorar la operación de su área?	Respuesta abierta que incluya propuestas de mejora.

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
47 de 74

Formato I-04-MP-130-02

ECONOMÍA		PROFECO		DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR					
SECRETARÍA DE ECONOMÍA		PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR		DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN					
PROGRAMA ANUAL DE VISITAS DE SUPERVISIÓN INTEGRAL AAAA1									
núm 2	mes 3	ODECO 4	FECHA DE LA VISITA 5	TIPO TRANSPORTE 6 (terrestre, aéreo, terrestre/aéreo o viceversa)	VISITAS REALIZADAS 7	VISITAS REPROGRAMADAS 8	VISITAS NO REALIZADAS 9	OBSERVACIONES 10	
1	ENERO								
2									
3									
4	FEBRERO								
5									
6									
7	MARZO								
8									
9									
10	ABRIL								
11									
12									
13	MAYO								
14									
15									
16	JUNIO								
17									
18									
19	JULIO								
20									
21									
22	AGOSTO								
23									
24									
25	SEPTIEMBRE								
26									
27									
28	OCTUBRE								
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
48 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI).**Objetivo:** Documento que contiene la calendarización de las visitas de supervisión integral a realizar durante el año por el personal de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, con el fin de diagnosticar áreas de mejora de la operación de las ODECO.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Microsoft Excel**Clave de Identificación:** Formato I-04-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	AAAA	El año en curso a 4 dígitos AAAA correspondiente a la programación anual del procedimiento de supervisión integral.
2	NÚM	En las filas de la primera columna el número consecutivo que corresponda a cada una de las visitas de supervisión integral calendarizadas de enero a diciembre del año en curso.
3	MES	Cada mes del año en curso en el que se realizarán las visitas de supervisión integral, combinando la celda, a modo que sea fácil identificar el número de filas para las Representaciones que serán visitadas durante ese período mensual.
4	ODECO	Nombre de la ODECO.
5	FECHA DE LA VISITA	El o los días del mes correspondiente y en los que llevarán a cabo las visitas de supervisión integral.
6	TIPO TRANSPORTE	El medio de transporte que utilizará la persona comisionada para realizar la visita de supervisión; incluyendo las opciones de: terrestre, aéreo, terrestre/aéreo o viceversa (según el caso) y para efecto de gestionar los pasajes.
7	VISITAS REALIZADAS	El o los días del mes correspondiente y en los que llevaron a cabo las visitas de supervisión integral.
8	VISITAS REPROGRAMADAS	El o los días del mes correspondiente en los que se reprogramaron las visitas de supervisión integral (en su caso) y escribir brevemente en la columna de observaciones las razones de la reprogramación.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
49 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
9	VISITAS NO REALIZADAS	El o los días correspondientes y en los que no se efectuaron las visitas de supervisión integral como originalmente se programaron y escribir brevemente en la columna de observaciones las razones de este cambio.
10	OBSERVACIONES	Para el caso de reprogramadas , escribir brevemente en la columna de observaciones las razones por las que se cambiaron las fechas originales. Para el caso de las no realizadas , escribir brevemente en la columna de observaciones las razones de la desviación entre lo programado y lo real.

Formato I-05-MP-130-02**ECONOMÍA**
SECRETARÍA DE ECONOMÍAProcuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas de
Defensa del ConsumidorOficio N° PFC/DGODC/ 1
Asunto: Comisión para realizar Visita
de Supervisión Integral
Ciudad de México, a 23
4**Dirección General de Oficinas de
Defensa del Consumidor
Presente.**

Por este conducto reciba un cordial saludo, así mismo sirva para informarle que ha sido comisionado, para llevar a cabo una Visita de Supervisión Integral a la Oficina de Defensa del Consumidor Zona 5 los días 6 del año en curso, ubicada en: 7, esto con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4, fracción X, 18 fracción VI y 22 fracciones III, XV y XXIV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Sin más por el momento me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente.8**Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor**G.S.R. 9 Director de Supervisión - Para su conocimiento

SUPERVISO	X
REVISO	II
ELABORO	D

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
51 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio de Comisión para realizar visita de Supervisión Integral**Objetivo:** Documento mediante el cual se hace la designación y autorización por la/el Titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) a el/la servidor/a público/a para realizar la visita de supervisión integral, con el fin de diagnosticar áreas de mejora de la operación de la ODECO visitada.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-05-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No.	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la DGODC y el año correspondiente a 4 dígitos XXXX.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el oficio de comisión.
3		Nombre completo de el/la servidor/a público/a designado/a y autorizado/a por la/el Titular de la DGODC para realizar la visita de Supervisión Integral.
4		Puesto que ocupa el/la servidor/a público/a comisionado/a por la/el Titular de la DGODC, para realizar la visita de Supervisión Integral.
5	Zona	Nombre de la ODECO.
6	los días	Los días, y el mes en el que se llevará a cabo la visita de Supervisión Integral.
7	Ubicada en:	Domicilio completo de la ODECO en la que se llevará a cabo la visita de Supervisión Integral.
8		Nombre completo del Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
9	C.c.p.	Nombre completo del Director/a de Supervisión para establecer la copia de conocimiento.
10	SUPERVISÓ	Siglas de la persona que supervisa el oficio.
11	REVISÓ	Siglas de la persona que revisa el oficio.
12	ELABORÓ	Siglas de la persona que elabora el oficio.

Formato I-06-MP-130-02



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas de
Defensa del Consumidor

Oficio N° PFC/DGODC/ 1
Asunto: Se ordena Visita de Supervisión Integral
Ciudad de México, a 2

3
Director(a) de la ODECO Zona 4

Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4, fracción X y 22 fracciones III, XV y XXIV del reglamento de la procuraduría Federal del Consumidor; le informo que el/la C. 5, servidor público adscrito a la Dirección General de Oficinas de defensa del Consumidor ha sido comisionado, para llevar a cabo una Visita de Supervisión Integral a la Oficina de Defensa del Consumidor Zona 6 a su digno cargo, que se efectuará los días 7 del año en curso.

Por lo anterior expuesto, mucho agradeceré les brinde el apoyo y las facilidades necesarias, así como les destine un espacio físico para el desempeño de las funciones encomendadas.

Sin más por el momento me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

A t e n t a m e n t e.

8
Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor

9 Director de Supervisión.- Para su conocimiento

SUPERVISÓ	10
REVISÓ	11
ELABORÓ	12

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
53 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio Orden de Visita de Supervisión Integral**Objetivo:** Documento mediante el cual, el/la Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, instruye a la/el Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor/Unidad de Servicio sobre la visita de supervisión integral que realizará el/la servidor/a público/a autorizado/a para diagnosticar áreas de mejora de la operación, así como se solicita le brinde el apoyo y facilidades necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-06-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No.	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el oficio que contiene la orden de supervisión.
3		Nombre completo de la/el Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor/Unidad de Servicio que será supervisada.
4	ZONA	Nombre de la ODECO que será supervisada.
5	El/la C.	Nombre completo de el/la servidor/a público/a designado/a y autorizado/a por la/el Titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) para realizar la visita de supervisión integral.
6	Zona	Nombre de la Unidad Responsable UR de PROFECO que será supervisada.
7	Los días	El o los días del mes correspondiente y en los que llevarán a cabo las visitas de supervisión integral.
8		Nombre completo del Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
9	C.c.p.	Nombre completo del Director/a de Supervisión para establecer la copia de conocimiento.
10	SUPERVISÓ	Siglas de la persona que supervisa el oficio.
11	REVISÓ	Siglas de la persona que revisa el oficio.
12	ELABORÓ	Siglas de la persona que elabora el oficio.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
54 de 74**Formato I-07-MP-130-02****ECONOMÍA**
SECRETARÍA DE ECONOMÍA**PROFECO**
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR*Oficina del Procurador
Dirección General de Oficinas de
Defensa del Consumidor*No. de Oficio: PFC/DGODC/ 1
Asunto: Invitación a Visita de Supervisión Integral
Ciudad de México, a 2
OF/130000 34
Subprocurador/Coordinador 5
Presente.

Por este conducto reciba un cordial saludo, así mismo sirva para informarle que con motivo del “Programa Anual de Supervisión Integral 6” y de acuerdo al oficio PFC/DGODC/DS/ 7 en el que se detalló del calendario 8, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, a través de la Dirección de Supervisión efectuará la Visita de Supervisión Integral a la Oficina de Defensa del Consumidor Zona 9, los días 10 y de 10 del año en curso; por lo que atendiendo a las cargas de trabajo que se tengan previstas en su Unidad Administrativa así lo permitan, se le solicita de no existir inconveniente designar a la persona de la 11 a su digno cargo, para que se integre a la visita anteriormente citada, y en consecuencia se comunique a esta Dirección General, el nombre de las/los servidores públicos que en su caso tenga a bien disponer para tal fin.

Es importante comentarle, que corresponderá girar sus apreciables instrucciones al personal administrativo, para gestionar con antelación la solicitud de viáticos, así como los pasajes para transportarse, esto con el fin de garantizar el oportuno cumplimiento del asunto que nos ocupa.

Por último en el supuesto que por razones presupuestales no pudieran acudir físicamente a la Visita de Supervisión Integral programada, podrán realizarla de manera virtual o digital a través de las herramientas digitales que así lo permitan, manifestando a ésta Dirección General también al personal que realizaría dicha visita bajo este concepto.

Sin otro particular, me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

A t e n t a m e n t e.12
Director General de Oficinas de Defensa del ConsumidorC.C.B. 13, Director de Supervisión.- Para su conocimiento.

SUPERVISADO	14
REVISADO	15
ELABORADO	16

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
55 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio de Invitación a Visita de Supervisión Integral**Objetivo:** Documento mediante el cual, la/el Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, invita a las/los Titulares de las Unidades Administrativas de PROFECO, con motivo del "Programa Anual de Supervisión Integral AAAA" a su cargo; solicitando designar al personal de su equipo que efectuará la Visita de Supervisión Integral y gestionar con antelación los viáticos y la transportación para garantizar el oportuno cumplimiento de la comisión.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-07-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No. PFC/DGODC/	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y el año correspondiente a 4 dígitos.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el oficio que contiene la orden de Supervisión.
3	OF/130000/	Número del Sistema de Control de Gestión (SCG) correspondiente.
4		Nombre de la/el Titular de la Unidad Administrativa de la PROFECO a quien se dirige el oficio de invitación con motivo del "Programa Anual de Supervisión Integral" (Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, Coordinación General de Educación y Divulgación, Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones, Coordinación General de Administración, Subprocuraduría Jurídica.).
5	Subprocurador / Coordinador	El cargo de la/el Titular de la Unidad Administrativa de la PROFECO a quien se dirige el oficio de invitación con motivo del "Programa Anual de Supervisión Integral" (Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, Coordinación General de Educación y Divulgación, Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones, Coordinación General de Administración, Subprocuraduría Jurídica.).
6	"Programa Anual de Supervisión Integral	El año correspondiente en la que se realiza la visita de Supervisión, del Programa Anual de Supervisión Integral.
7	PFC/DGODC/DS/	Número de oficio correspondiente con el que se detalló del calendario vigente para la visita de Supervisión, del Programa Anual de Supervisión Integral.
8	Se detalló del calendario	El año correspondiente al calendario del Programa Anual de Supervisión Integral.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
56 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
9	Oficina de Defensa del Consumidor	Nombre de la ODECO.
10	Los días	El o los días del mes correspondiente y en los que llevarán a cabo las visitas de Supervisión Integral.
11	A la persona de la	Nombre de la Unidad Administrativa, a quien se dirige la invitación.
12		Nombre completo del Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
13	C.c.p.	Nombre completo del Director/a de Supervisión para establecer la copia de conocimiento.
14	SUPERVISÓ	Las siglas de la persona que supervisa el oficio.
15	REVISÓ	Las siglas de la persona que revisa el oficio.
16	ELABORÓ	Las siglas de la persona que elabora el oficio.

Formato I-08-MP-130-02



Oficio No. PFC/DGODC/DS _____ **1** _____
Asunto: Recordatorio de solventaciones y envío de formato
para remitir solventación a las observaciones y recomendaciones
Ciudad de México, a _____ **2** _____

_____ **3** _____
Director(a) de la Oficina de Defensa del Consumidor
Zona _____ **4** _____
Presente

Por este conducto reciba un cordial saludo, así mismo sirva para dar seguimiento a la Visita de Supervisión Integral realizada los días _____ **5** _____ y _____ **5** _____ del mes de _____ **5** _____ del presente año, por parte del personal adscrito a esta Dirección, en la cual se llevó a cabo la revisión y análisis de las actividades desempeñadas por la Oficina de Defensa del Consumidor Zona _____ **6** _____ a su digno cargo, dejando asentadas en el Acta de Visita de Supervisión Integral, las recomendaciones detectadas así como el tiempo establecido para el envío de la solventación de las mismas por parte de las diferentes áreas que conforman la ODECO anteriormente citada.

Por lo anterior, atendiendo que al día de hoy, han transcurrido _____ **7** _____ días hábiles de los _____ **8** _____ establecidos para la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta en comento, se le recuerda que deberá dar atención a cada una de las recomendaciones, teniendo como fecha máxima de respuesta el día _____ **9** _____ del mes de _____ **9** _____ del presente año, debiendo proporcionar la evidencia electrónica y documental correspondiente en tiempo y forma.

Para cualquier duda o aclaración del seguimiento de la solventación de las recomendaciones se deberá de poner en contacto con _____ **10** _____ con correo electrónico _____ **11** _____ y número 55-56-25-67-00 extensión _____ **12** _____ o bien con el/la Lic. _____ **13** _____ con correo electrónico _____ **14** _____ y extensión _____ **15** _____.

Sin otro particular, me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

_____ **16** _____
Director(a) de Supervisión

SUPERVISÓ	17
REVISÓ	18
ELABORÓ	19

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
58 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio recordatorio de solventación de observaciones y recomendaciones**Objetivo:** Documento dirigido a la ODECO a la cual le fue efectuada la Visita de Supervisión Integral, suscrito por la/el Director/a de Supervisión, mediante el cual se le hace de su conocimiento los días transcurridos con relación al término establecido en la Acta de Supervisión, reiterando el lapso de tiempo transcurrido para la solventación de las observaciones y/o recomendaciones asentadas en la misma.**Elaboración:** Director de Supervisión.**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-08-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio N° PFC/DGODC/DS	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la Dirección de Supervisión y el año correspondiente a 4 dígitos.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el oficio de la Dirección de Supervisión.
3		Nombre completo del Director/a de Zona de la ODECO.
4	Zona	Nombre completo de la ODECO.
5	realizada los días	El o los días del mes correspondiente en los que se llevó a cabo la visita de Supervisión Integral.
6	del Consumidor Zona	Nombre completo de la ODECO.
7	han transcurrido	Los días hábiles transcurridos para la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.
8	hábiles de los	Los días hábiles establecidos para la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.
9	respuesta el día	Fecha máxima de respuesta para la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.
10	en contacto con	Nombre completo del contacto principal para el seguimiento de la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.
11	con correo electrónico	Correo electrónico institucional del contacto principal para el seguimiento de la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.
12	55-56-25-67-00 extensión	VPN del contacto principal para el seguimiento de la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral
13	con el/la	Nombre completo del contacto secundario para el seguimiento de la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
59 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
14	con correo electrónico	Correo electrónico institucional del contacto secundario para el seguimiento de la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral.
15	y extensión	VPN del contacto secundario para el seguimiento de la solventación de las recomendaciones establecidas en el Acta de Supervisión Integral
16		Nombre completo del Director/a de Supervisión.
17	SUPERVISÓ	Siglas de la persona que supervisa el oficio.
18	REVISÓ	Siglas de la persona que revisa el oficio.
19	ELABORÓ	Siglas de la persona que elabora el oficio.

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
60 de 74

Formato I-09-MP-130-02



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas de
Defensa del Consumidor*

Oficina de Defensa del Consumidor, Zona _____ 1 _____

Oficio No. _____ 2 _____

Asunto: Envío de solventaciones.

_____ 3 _____, a _____ 3 _____

_____ 4 _____
Director(a) de Supervisión.
Presente

Por este conducto reciba un cordial saludo, así mismo sirva para remitir las Acciones de Mejora implementadas por los diferentes Departamentos de _____ 5 _____ que conforman la Oficina de Defensa del Consumidor Zona _____ 6 _____ y, a través de los cuales se informa el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en la visita de Supervisión Integral realizada a los días _____ 7 _____ del mes de _____ 7 _____ del año en curso.

Lo anterior, a efecto de solicitar su intervención para el análisis de la documentación que se envía para dar cumplimiento a las observaciones/recomendaciones señaladas en el Acta de Visita de Supervisión Integral.

No omito solicitarle de manera más atenta, informe a esta Oficina de Defensa del Consumidor Zona _____ 8 _____ el grado de cumplimiento que se obtuvo.

Sin otro particular, me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

_____ 9 _____
DIRECTOR (A) DE ZONA _____ 10 _____

c.c.p. _____ 11 _____ - Director(a) General de Oficinas de Defensa del Consumidor. - Para su conocimiento.

SUPERVISÓ	12
REVISÓ	13
ELABORÓ	14

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
61 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio para la Solventación de Observaciones y Recomendaciones**Objetivo:** Documento dirigido a la Dirección de Supervisión y a las Unidades Administrativas signado por la/el Titular de la ODECO de PROFECO, mediante el cual remite la evidencia documental y fotográfica de las acciones preventivas y correctivas implementadas para la solventación de las recomendaciones asentadas en el Acta de Visita de Supervisión Integral y en las Actas de las UA.**Elaboración:** Titular de la ODECO.**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-09-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Zona	Nombre de la ODECO de PROFECO
2	Oficio	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la ODECO y el año en curso correspondiente a 4 dígitos AAAA.
3		Ciudad y Estado donde se ubica la ODECO y fecha completa en la que se realiza el oficio para el análisis de la documentación soporte.
4		Nombre completo del Director/a de Supervisión
5	Departamentos de	Nombre del Departamento de la ODECO que remite la información sobre las acciones de mejora implementadas para cumplir con los compromisos firmados en el Acta de Visita de Supervisión Integral.
6	Zona	Nombre de la ODECO.
7	Realizada a los días	Fecha en que se realizó la visita de supervisión Integral
8	Zona	Nombre de la ODECO.
9		Nombre completo del Director/a de la ODECO, quien solventa las recomendaciones.
10	De Zona	Nombre de la ODECO.
11	C.c.p.	Nombre completo del Director(a) General de Oficinas de Defensa del Consumidor, marcando copia para su conocimiento.
12	Supervisó	Siglas de la persona que supervisa el oficio de comisión elaborado.
13	Revisó	Siglas de la persona que revisa el oficio de comisión elaborado.
14	Elaboró	Siglas de la persona que elabora el oficio de comisión.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para supervisar a las Oficinas de Defensa del Consumidor

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
62 de 74

Formato I-10-MP-130-02



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
Dirección de Supervisión*

Oficio No. PFC/DGODC/DS. 1

Asunto: Envío exhorto.

Ciudad de México, a 2

3
Director(a) de la Oficina de Defensa del Consumidor
Zona 4
Presente

Por este conducto reciba un cordial saludo, así mismo sirva para informarle que al día de hoy 5, no se han recibido las observaciones/recomendaciones señaladas en el Acta de Visita de Supervisión Integral realizada los días 6 y 6 del mes de 7 del presente año, por parte del personal adscrito a esta Dirección, teniendo un plazo de 8 días para solventar dichas recomendaciones, es por eso que se le Exhorta para que en un término de 5 días hábiles, contados a partir de la recepción del presente oficio tenga a bien enviar la respuesta a las observaciones/recomendaciones citadas con anterioridad.

Es importante señalar que la omisión a la respuesta solicitada será motivo para dar vista al Órgano Interno de Control. |

Sin otro particular, me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

9
Director(a) de Supervisión

c.c.p. 10 *Director(a) General de Oficinas de Defensa del Consumidor. Para su conocimiento*

SUPERVISÓ	<u>11</u>
REVISÓ	<u>12</u>
ELABORÓ	<u>13</u>

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
63 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio de Exhorto para la atención de observaciones y recomendaciones en tiempo establecido.**Objetivo:** Documento mediante el cual se informa a la/el Titular de la Unidad Responsable UR de PROFECO, que se llevó a cabo el análisis de la información correspondiente a los hallazgos detectados durante la Visita de Supervisión Integral ejecutada por personal de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, logrando un avance (aclarando las razones por las que no se llegó al 100%) o el cierre por su cumplimiento al aplicar las medidas preventivas y correctivas para mejorar su operatividad (según sea el caso específico).**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-10-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio N° PFC/DGODC/DS	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la Dirección de Supervisión y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el oficio de comisión.
3		Nombre completo de la/el Titular de la ODECO.
4	Zona	Nombre de la ODECO, a la que se realiza el exhorto.
5	de hoy	Fecha exacta del día que se está realizando el oficio
6	Realizada los días	El o los días en los que se llevó a cabo la visita de supervisión integral a que se refiere el cierre.
7	Del mes de	Mes correspondiente en el que se llevó a cabo la visita de supervisión integral a que se refiere el cierre.
8	Plazo de	Plazo en días que se dio para solventar las observaciones, que se estableció en el Acta de Supervisión Integral.
9		Nombre completo del Director/a de Supervisión.
10	C.c.p.	Nombre completo del Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, marcando copia para su conocimiento.
11	Supervisó	Siglas de la persona que supervisa el oficio de comisión elaborado.
12	Revisó	Siglas de la persona que revisa el oficio de comisión elaborado.
13	Elaboró	Siglas de la persona que elabora el oficio de comisión.

Codificación:
MP-130-02

Versión:
05

Inicio de Vigencia:
15 de junio de 2023

Página:
64 de 74

Formato I-11-MP-130-02



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Oficina del Procurador
Dirección General de Oficinas
de Defensa del Consumidor
Dirección de Supervisión*

Oficio No. PFC/DGODC/DS/_____**1**_____
Asunto: Análisis de la información remitida
Ciudad de México, a _____**2**_____

_____**3**_____
Subprocurador(a), Director(a) General, Coordinador(a) General.
P r e s e n t e

Por medio del presente, le envío un cordial saludo, así mismo sirva para remitir a usted las Acciones de Mejora implementadas por el Área _____**4**_____ de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona _____**5**_____, recibidas en esta Dirección de Supervisión, por parte del C. _____**6**_____, Director(a) de Zona de dicha Unidad Administrativa, mediante el cual informa sobre el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en la Visita de Supervisión Integral ejecutada los días _____**7**_____ del año en curso.

Lo anterior, teniendo como fundamento el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, a efecto de solicitar su intervención para el análisis de los anexos del oficio de referencia y cumplimiento de los acuerdos firmados en el Acta de Visita de Supervisión Integral.

No omito solicitarle de la manera más atenta, informe a esta Dirección el grado de cumplimiento por parte de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona _____**8**_____.

Sin otro particular, me despido de Usted y quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

_____**9**_____
Director(a) de Supervisión

C. C. P. _____**10**_____, Director(a) General de oficinas de Defensa del Consumidor.- Para su conocimiento.

SUPERVISO	II
REVISO	II
ELABORO	II

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
65 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio para el Análisis de la información remitida.**Objetivo:** Documento mediante el cual se informa a la/el Titular de la UA de PROFECO, y a quien se le solicita –por las atribuciones del área a su cargo- analizar y hacer evidente que las acciones de mejora implementadas por la ODECO dan cumplimiento a los acuerdos firmados en el Acta de Visita de Supervisión Integral.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-11-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio N° PFC/DGODC/DS/	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la oficina de la Dirección de Supervisión y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el oficio de comisión.
3		Nombre completo de la/el Titular de la Unidad Responsable UR de PROFECO.
4	Área	Nombre del Departamento que dentro de la ODECO proporciona las acciones de mejora implementadas, en cumplimiento a los acuerdos firmados en el Acta de Visita de Supervisión Integral.
5	Zona	Nombre de la Oficina de Defensa del Consumidor que proporciona solventación a observaciones y recomendaciones.
6	por parte del C.	Nombre completo de la/el Titular de la ODECO.
7	Ejecutada los días	El o los días del mes correspondiente, en los que se llevó a cabo la visita de supervisión integral.
8	Zona	Nombre de la ODECO que proporciona solventación a observaciones y recomendaciones.
9		Nombre completo del Director/a de Supervisión.
10	C.c.p.	Nombre completo del Director/a General de Oficinas de Defensa del Consumidor, marcando copia para su conocimiento.
11	Supervisó	Siglas de la persona que supervisa el oficio de comisión elaborado.
12	Reviso	Siglas de la persona que revisa el oficio de comisión elaborado
13	Elaboró	Siglas de la persona que elabora el oficio de comisión.

Formato I-12-MP-130-02**FORMATO 1 DE 2****ECONOMÍA**
SECRETARÍA DE ECONOMÍA**PROFECO**
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas
de Defensa del Consumidor
Dirección de Supervisión*Oficio No. PFC/DGODC/DS ____ **1** ____.Asunto: Informe de Resultados de la Visita de Supervisión Integral.
Ciudad de México, a ____ **2** ____.____ **3** ____**Director(a) General de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
P r e s e n t e**

Por medio de este conducto, reciba un cordial saludo, así mismo sirva para hacer de su conocimiento que se ha llevado a cabo el análisis de la información enviada por los Departamentos que conforman la **Oficina de Defensa del Consumidor Zona** ____ **4** ____ así como de los anexos, para solventar las recomendaciones señaladas en el Acta de visita de Supervisión Integral efectuada los días ____ **5** ____ del año en curso, por personal adscrito a la Dirección de Supervisión de ésta Dirección General.

Así mismo, le hago de conocimiento que la información proporcionada por la ODECO en comento fue enviada a las siguientes áreas normativas para su análisis, a través de los siguientes oficios:

- Subprocuraduría de Telecomunicaciones: **PFC/DGODC/DS/** ____ **6** ____ de fecha ____ **6** ____.
- Subprocuraduría de Servicios: **PFC/DGODC/DS/** ____ **7** ____, de fecha ____ **7** ____.
- Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y de Combustibles: **PFC/DGODC/DS/** ____ **8** ____, de fecha ____ **8** ____.
- Subprocuraduría Jurídica: **PFC/DGODC/DS/** ____ **9** ____, de fecha ____ **9** ____.
- Coordinación General de Educación y Divulgación: **PFC/DGODC/DS/** ____ **10** ____ de fecha ____ **10** ____.
- Enlace de la DGODC con la DGPAE: **PFC/DGODC/DS/** ____ **11** ____, de fecha ____ **11** ____.
- Coordinación General de Administración: **PFC/DGODC/DS/** ____ **12** ____, de fecha ____ **12** ____.

FORMATO 2 DE 2**ECONOMÍA**
SECRETARÍA DE ECONOMÍA**PROFECO**
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas
de Defensa del Consumidor
Dirección de Supervisión*

Por lo anterior, se anexa al presente un archivo de Excel, el cual contiene las observaciones/recomendaciones que fueron plasmadas en el Acta de Visita de Supervisión Integral, así como el nivel del porcentaje de cumplimiento obtenido por parte de cada área normativa.

Es por ello, que de acuerdo al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, se realiza el análisis de los archivos enviados a las áreas normativas se determina su nivel de cumplimiento, mismo que se adjunta al archivo Excel mencionado en supra líneas, sin embargo, de acuerdo al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, la Dirección de Supervisión envía la información que las ODECO remiten en atención a las recomendaciones realizadas en las Visitas de Supervisión, para el análisis de las áreas normativas, a efecto de determinar un nivel de cumplimiento.

Finalmente, se les exhortará a solventar las recomendaciones en las que la ODECO visitada no logró obtener el 100% de cumplimiento, esto con la finalidad de seguir buscando la mejora continua en las actividades propias de las Oficinas de Defensa del Consumidor.

Sin más por el momento me despido de Usted y quedo a sus órdenes.

A T E N T A M E N T E**13****Director(a) de Supervisión.**

SUPERVISO	14
REVISO	15
ELABORO	16

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
68 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio Informe de Resultados de la Dirección de Supervisión a la DGODC.**Objetivo:** Documento mediante el cual se envía al Director/Directora de la DGODC el resumen del análisis de la información enviada por los Departamentos de las ODECOs en atención a la Solventación de las observaciones y recomendaciones realizadas en la Visita de Supervisión Integral, ejecutada por personal de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en el que se detalla el grado de cumplimiento a las observaciones y recomendaciones, así como las medidas preventivas y correctivas para mejorar su operatividad (según sea el caso específico).**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-12-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No. PFC/DGODC/DS	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la Dirección de Supervisión y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el Oficio de cierre.
3		Nombre completo del/la Director/Directora de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
4	Zona	Nombre de la ODECO Responsable.
5	los días	Fecha en que se realizó la visita de supervisión Integral
6	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información al Área de Telecomunicaciones, en caso de que se haya remitido información y la fecha del Oficio.
7	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información a la Subprocuraduría de Servicios, en caso de que se haya remitido información y la fecha del oficio.
8	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en caso de que se haya remitido información y la fecha del oficio.
9	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información a la Subprocuraduría Jurídica, en caso de que se haya remitido información y la fecha del oficio.
10	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información a la Coordinación General de Educación y Divulgación, en caso de que se haya remitido información y la fecha del oficio. Supervisión y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
69 de 74

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
11	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información al enlace de la DGODC con la DGPAE, en caso de que se haya remitido información y la fecha del oficio.
12	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, mediante el cual se envió información a la Coordinación General de Administración, en caso de que se haya remitido información y la fecha del oficio.
13		Nombre completo del Director/a de Supervisión
14	Supervisó	Siglas de la persona que supervisa el oficio.
15	Revisó	Siglas de la persona que revisa el oficio.
16	Elaboró	Siglas de la persona que elabora el oficio.

Formato I-13-MP-130-02

FORMATO 1 DE 2



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas
de Defensa del Consumidor
Dirección de Supervisión*

Oficio No. PFC/DGODC/DS/ ----- **1** -----.

Asunto: Exhorto sobre la Visita de Supervisión Integral.

Ciudad de México, a ----- **2** -----.

----- **3** -----

Director(a) de la ODECO Zona ----- **4 -----.**

Presente

Por medio de este conducto, reciba un cordial saludo, así mismo sirva para informarle que derivado de la Visita de Supervisión Integral realizada los días ----- **5** ----- y de ----- **5** ----- del año en curso, por el/la C. ----- **6** ----- personal adscrito a ésta Dirección General, contemplada en el **Artículo 23 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**, se ha llevado a cabo el análisis (por parte de las áreas normativas) de la información enviada por los Departamentos que conforman la Oficina de Defensa del Consumidor a su digno cargo, así como de sus anexos, para solventar las recomendaciones señaladas en el Acta de la visita en comento.

Por lo anterior, se enlista al presente una tabla de Excel (CÉDULA DE RESULTADOS), el cual contiene las observaciones y/o recomendaciones que fueron plasmadas en el Acta de Visita de Supervisión Integral y que no obstante los recordatorios realizados por ésta Dirección y **NO FUERON SOLVENTADAS** por parte de la Oficina de Defensa del Consumidor a su digno cargo, es decir no acreditaron el cumplimiento, atención y seguimiento a las mismas, siendo las siguientes:

No. De observación en el acta	Descripción de recomendaciones	Acciones realizadas para solventación	Porcentaje de avance %
-- 7 --	-- 8 --	-- 9 --	-- 10 --

Es importante señalar que se le **EXHORTA** a que den cumplimiento al 100% de las observaciones/recomendaciones, toda vez que no enviaron la información requerida en tiempo y forma de acuerdo a lo señalado en la **VISITA DE SUPERVISIÓN INTEGRAL** señalada en supra líneas dentro de los siguientes 10 días **hábiles**, en que hayan recibido

FORMATO 2 DE 2



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas
de Defensa del Consumidor
Dirección de Supervisión*

el presente oficio, en caso contrario se le dará vista al **Órgano Interno de Control para su conocimiento y trámite procedente.**

Por último también se le **EXHORTA** al cumplimiento de todos los requerimientos que se le realicen, cumpliendo siempre con el tiempo establecido por la normatividad aplicable a la Procuraduría Federal del Consumidor, esto con el fin de no incurrir en alguna responsabilidad administrativa.

Sin más por el momento me despido de Usted y quedo a sus órdenes.

A T E N T A M E N T E

-----11-----
Director(a) de Supervisión.

C.C.P. -----12----- DIRECTOR(A) GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PARA SU CONOCIMIENTO.

SUPERVISO	13
REVISO	14
ELABORO	15

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
72 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio de Exhorto a la ODECO que obtenga un resultado menor al 70%**Objetivo:** Documento mediante el cual se informa a la/el Titular de la ODECO, el grado de cumplimiento a la solventación de observaciones y recomendaciones establecidas en el acta de supervisión, en el que atendiendo al resultado obtenido, se le exhorta a implementar medidas adicionales que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-13-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la Dirección de Supervisión y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el Oficio de cierre.
3		Nombre completo del Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor.
4	Zona	Nombre de la ODECO Responsable.
5	Realizada los días	Fecha en que se realizó la visita de supervisión Integral
6	Por el	Nombre (s) del/la Comisionado/a que realizó la Visita de Supervisión por parte de la DGODC
7	No. De observación en el acta	El (los) número (s) consecutivo (s) de la (s) observación (es) en el Acta de Visita de Supervisión
8	Descripción de recomendaciones	Descripción de la (s) recomendación (es)
9	Acciones realizadas para solventación	Acciones realizadas por parte de la ODECO, para solventación de observaciones y recomendaciones.
10	Porcentaje de avance %	Porcentaje de avance
11		Nombre completo del/la Director/Directora de Supervisión.
12	C.c.p.	Nombre completo del Director(a) General de Oficinas de Defensa del Consumidor, marcando copia para su conocimiento.
13	Supervisó	Siglas de la persona que supervisa el oficio.
14	Revisó	Siglas de la persona que revisa el oficio.
15	Elaboró	Siglas de la persona que elabora el oficio.

Formato I-14-MP-130-02



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

*Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Oficinas
de Defensa del Consumidor*

Oficio No. PFC/DGODC/____ **1** _____

Asunto: Oficio de cierre de Visita de Supervisión Integral.
Ciudad de México, a ____ **2** _____

____ **3** _____
Director(a) de la ODECO Zona ____ **4 _____**
Presente

Derivado de la Visita de Supervisión Integral realizada los días ____ **5** ____ de ____ **5** ____ del año en curso, por el C. ____ **6** _____, personal adscrito a la Dirección de Supervisión de ésta Dirección General, contemplada en el **Artículo 23 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**, se ha llevado a cabo el análisis (por parte de las áreas normativas) de la información enviada por los Departamentos que conforman la Oficina de Defensa del Consumidor a su digno cargo, así como de sus anexos, para solventar las recomendaciones señaladas en el Acta de la visita en comento.

Por lo anterior, se anexa al presente un archivo de Excel, el cual contiene las observaciones/recomendaciones que fueron plasmadas en el Acta de Visita de Supervisión Integral, así como el nivel del porcentaje de cumplimiento obtenido por parte de cada área normativa, así como el oficio número **PFC/DGODC/DS/____ **7** _____** emitido por la Dirección de Supervisión de ésta Dirección General.

Finalmente, se exhorta a solventar las recomendaciones en las que no se logró obtener el 100% de cumplimiento, esto con la finalidad de seguir buscando la mejora continua en las actividades propias de la Oficina a su digno cargo.

Sin más por el momento me despido de Usted enviándole un cordial saludo.

ATENTAMENTE

____ **8** _____
Director General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

SUPERVISO	9
REVISO	10
ELABORO	11

Codificación:
MP-130-02**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
15 de junio de 2023**Página:**
74 de 74

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Oficio de Cierre de la Visita de Supervisión Integral**Objetivo:** Documento mediante el cual se informa a la/el Titular de la ODECO de PROFECO, que se llevó a cabo el análisis de la información correspondiente a los hallazgos detectados durante la Visita de Supervisión Integral ejecutada por personal de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, informando el grado de cumplimiento al aplicar las medidas preventivas y correctivas para mejorar su operatividad (según sea el caso específico), y por tanto ordenando el cierre del expediente.**Elaboración:** Dirección de Supervisión**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-14-MP-130-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio No. PFC/DGODC/	Número consecutivo de oficio, de acuerdo al control de numeración de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y el año correspondiente a 4 dígitos AAAA.
2	Ciudad de México, a	Fecha completa en la que se realiza el Oficio.
3		Nombre completo del/la Titular de la ODECO
4	Zona	Nombre de la ODECO
5	Los días	Fecha en que se realizó la visita de supervisión Integral
6	Por el C.	Nombre del/la Comisionado (a) que realizó la Visita de Supervisión
7	Oficio No. PFC/DGODC/DS/	Número de oficio, que fue enviado al Director(a) de la Oficina de Defensa del consumidor informándole el grado de avance de la solventación de la Supervisión Integral.
8		Nombre completo del/la Director/Directora de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, quien emite el cierre del Expediente de Supervisión.
9	Supervisó	Siglas de la persona que supervisa el oficio.
10	Revisó	Siglas de la persona que revisa el oficio.
11	Elaboró	Siglas de la persona que elabora el oficio.