



## **ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

**Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2004**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.- Oficina del Procurador.

CARLOS FRANCISCO ARCE MACIAS, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 20, 22 y 27 fracciones III y X de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y 4, 6 y 8 primer párrafo del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, he tenido a bien expedir el siguiente:

### **ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

**ARTICULO 1.** Finalidad. Este Estatuto Orgánico tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la ley entre dichas unidades.

**ARTICULO 2.** Denominaciones. Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

- I.- Ley: la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- II.- Reglamento: el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- III.- Estatuto Orgánico: el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- IV.- Secretaría: la Secretaría de Economía;
- V.- Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VI.- Procurador: el Procurador Federal del Consumidor;
- VII.- Delegaciones: las Delegaciones de la Procuraduría, y
- VIII.- Subdelegaciones: las Subdelegaciones de la Procuraduría.

**ARTICULO 3.** Adscripción de las unidades administrativas. Para efectos de planeación, coordinación, control, seguimiento y evaluación de acciones, las unidades administrativas a que se refiere el artículo 4 del Reglamento se adscribirán al Procurador, a la Subprocuraduría o a la Coordinación General respectiva, de conformidad con las fracciones siguientes:

- I.- A la Subprocuraduría de Servicios estarán adscritas las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; la de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y la de Procedimientos;
- II.- A la Subprocuraduría de Verificación estarán adscritas las Direcciones Generales de Verificación y Vigilancia, Verificación de Combustibles y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- III.- A la Subprocuraduría Jurídica estarán adscritas las Direcciones Generales Jurídica Consultiva y de lo Contencioso y de Recursos;
- IV.- A la Coordinación General de Planeación estarán adscritas las Direcciones Generales de Planeación y Evaluación y de Estudios sobre Consumo;
- V.- A la Coordinación General de Educación y Divulgación estarán adscritas las Direcciones Generales de Difusión y de Educación y Organización de Consumidores;
- VI.- A la Coordinación General de Administración estarán adscritas las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales y de Informática;
- VII.- Las Direcciones Generales de Comunicación Social y de Delegaciones estarán adscritas directamente al Procurador;
- VIII.- Las delegaciones ejercerán sus funciones en forma desconcentrada y estarán adscritas directamente al Procurador, quien se auxiliará para tal fin de la Dirección General de Delegaciones, y



**IX.-** Las subdelegaciones estarán adscritas a las delegaciones correspondientes de conformidad con el artículo 14 del presente Estatuto.

**ARTICULO 4.** Actividad programada. Todas las unidades administrativas de la Procuraduría conducirán sus actividades en forma programada y con base en los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, de los programas de innovación y calidad gubernamental, y los que determinen el Ejecutivo Federal o el Procurador.

La Procuraduría ejecutará sus programas con base en acciones y procesos de mejora continua a los sistemas organizacionales y de información, que permitan elevar la calidad de los servicios que proporciona, para lo cual, la Coordinación General de Administración, a través de un área de innovación y transformación institucional, llevará a cabo las acciones conducentes para su definición, diseño, aplicación y seguimiento.

**ARTICULO 5.** La Dirección General de Quejas y Conciliación tendrá las siguientes atribuciones:

- I.-** Proponer, difundir y aplicar la normatividad que establezca los mecanismos de orientación y asesoría a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones y supervisar su cumplimiento;
- II.-** Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento;
- III.-** Concertar acuerdos con proveedores y sus organizaciones con el propósito de solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores;
- IV.-** Procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores conforme al procedimiento conciliatorio establecido en la sección segunda del capítulo XIII de la Ley;
- V.-** Recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito y demás valores consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;
- VI.-** Proponer criterios en materia de la bonificación o compensación a que se refiere la Ley, y
- VII.-** Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 6.** La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento tendrá las siguientes atribuciones:

- I.-** Organizar y llevar los registros públicos de contratos de adhesión y de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;
- II.-** Recibir, tramitar y resolver sobre las solicitudes de registro o modificación de los modelos de contratos de adhesión que por disposición de la ley o de las normas oficiales mexicanas deban registrarse ante la Procuraduría, así como aquellos que los proveedores soliciten su registro voluntariamente;
- III.-** Proponer y aplicar la normatividad para organizar y llevar el Registro de Público de Contratos de Adhesión;
- IV.-** Proponer los modelos de contratos de adhesión a publicarse en el **Diario Oficial de la Federación**;
- V.-** Proponer y aplicar la normatividad para organizar y llevar el registro público de consumidores a que se refiere el artículo 18 de la Ley y tramitar las solicitudes de registro;
- VI.-** Participar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley;
- VII.-** Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley le confiere a la Procuraduría, y
- VIII.-** Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 7.** La Dirección General de Procedimientos tendrá las siguientes atribuciones:

- I.-** Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;



- II.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral y supervisar su cumplimiento;
- III.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley y supervisar su cumplimiento;
- IV.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la Ley y supervisar su cumplimiento;
- V.- Conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley;
- VI.- Imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la Ley;
- VII.- Analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de la Ley, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes;
- VIII.- Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley;
- IX.- Recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito y demás valores consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;
- X.- Tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 90 bis de la Ley, en términos del artículo 123 de la misma;
- XI.- Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley le confiere a la Procuraduría, y
- XII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 8.** La Dirección General de Verificación y Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia;
- II.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, las políticas, criterios y lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- III.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los lineamientos y criterios para la imposición de sanciones, de acuerdo con lo que establece la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables, que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- IV.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los programas y lineamientos de verificación que llevan a cabo las delegaciones y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- V.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los lineamientos para la correcta actuación del personal que realice funciones de verificación, así como de levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- VI.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los criterios y lineamientos que deban aplicar las delegaciones para la evaluación del desempeño del personal que realice las actividades de verificación y supervisar su cumplimiento;
- VII.- Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;



- VIII.- Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio previstas en la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- IX.- Ordenar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
- X.- Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores;
- XI.- Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley le confiere a la Procuraduría;
- XII.- Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios, y
- XIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 9.** La Dirección General de Verificación de Combustibles tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas en materia de combustibles;
- II.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, las políticas, criterios y lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en materia de combustibles, de conformidad con la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- III.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los lineamientos y criterios para la imposición de sanciones, de acuerdo con lo que estable la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables, que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia en materia de combustibles y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- IV.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los programas y lineamientos de verificación en materia de combustibles que llevan a cabo las delegaciones y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- V.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los lineamientos para la correcta actuación del personal que realice funciones de verificación en materia de combustibles, así como de levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- VI.- Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los criterios y lineamientos que deban aplicar las delegaciones para la evaluación del desempeño del personal que realice las actividades de verificación en materia de combustibles, y supervisar su cumplimiento;
- VII.- Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;
- VIII.- Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio previstas en la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- IX.- Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles;
- X.- Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles;
- XI.- Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley le confiere a la Procuraduría, y
- XII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 10.** El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Diseñar, instrumentar y supervisar la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado;



- II.- Realizar el análisis de productos con objeto de dictaminar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable;
- III.- Apoyar las tareas de verificación metrológica que realiza la Procuraduría;
- IV.- Proponer al Subprocurador lineamientos de normalización y metrología con base en la realización de estudios, investigaciones y dictámenes de carácter técnico;
- V.- Promover la participación de proveedores en la realización y financiamiento de pruebas de calidad e investigaciones específicas;
- VI.- Proponer al Subprocurador los lineamientos para la participación que las delegaciones pudieran tener en la realización de investigaciones, estudios, y análisis sobre la calidad de productos en el ámbito regional;
- VII.- Proponer al Subprocurador mecanismos de cooperación con otras dependencias y organismos públicos, privados y sociales que realicen investigaciones sobre bienes y servicios a nivel nacional e internacional;
- VIII.- Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan, pudiendo cobrar a aquéllos las cuotas de recuperación que corresponda;
- IX.- Actuar como perito en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar los estudios y dictámenes relativos, y
- X.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 11.** La Dirección General Jurídica Consultiva tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten las delegaciones y demás unidades administrativas de la Procuraduría y aquellas que, sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteadas por terceros;
- II.- Formular y revisar los proyectos de iniciativas de leyes y de reglamentos, decretos, acuerdos, y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la Procuraduría;
- III.- Formular el dictamen jurídico de los lineamientos, acuerdos, circulares y demás documentos de la Procuraduría que se pretendan publicar en el **Diario Oficial de la Federación** y realizar los trámites correspondientes;
- IV.- Proponer los criterios y lineamientos jurídicos a que deben sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Procuraduría y, en su caso, formularlos o dictaminar los que elaboren las demás unidades administrativas de la Procuraduría;
- V.- Dar seguimiento a la formalización de los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte y llevar el registro institucional de los celebrados;
- VI.- Realizar estudios e investigaciones jurídicas que requiera el desarrollo de las funciones de la Procuraduría;
- VII.- Establecer los criterios y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación de las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante la Procuraduría, y opinar sobre los requisitos jurídicos que deben satisfacer los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en la Procuraduría;
- VIII.- Coordinar, instrumentar y vigilar el procedimiento relativo al Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor y recibir, analizar y, en su caso, aprobar las solicitudes correspondientes;
- IX.- Tramitar y dar seguimiento a las solicitudes de información formuladas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; así como apoyar al Subprocurador Jurídico en la atención de los asuntos relacionados con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria;
- X.- Participar como asesor en los comités institucionales y en los procedimientos para la adquisición de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, y
- XI.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 12.** La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos tendrá las siguientes atribuciones:



- I.- Representar legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean parte en ejercicio de sus atribuciones;
- II.- Intervenir en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte;
- III.- Ejercer las acciones judiciales y contenciosas que correspondan a las unidades administrativas de la Procuraduría;
- IV.- Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;
- V.- Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Procuraduría y servidores públicos de la misma, y establecer los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;
- VI.- Sustanciar y elaborar los proyectos de las resoluciones que deban recaer a los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas dictadas por subprocuradores, directores generales y delegados;
- VII.- Proponer los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión;
- VIII.- Ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley;
- IX.- En suplencia por ausencia de las autoridades responsables en los juicios de amparo, rendir los informes y desahogar los requerimientos que conforme a derecho procedan, así como interponer los medios de impugnación previstos en la Ley de la materia;
- X.- Proponer lineamientos y difundirlos a las unidades administrativas de la Procuraduría, con base en las tesis y criterios emitidos respectivamente por las autoridades judiciales y administrativas competentes; así como proponer al Coordinador General de Administración lineamientos para el mejor cumplimiento de las obligaciones laborales a cargo de la Procuraduría;
- XI.- Dictaminar sobre la procedencia de la imposición de sanciones laborales al personal de la Procuraduría con fundamento en las actas administrativas y demás documentos que obren en los expedientes respectivos;
- XII.- Coadyuvar con la Dirección General de Recursos Humanos en las revisiones y negociaciones del contrato colectivo de trabajo y demás documentos que emanen de él, y
- XIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 13.** La Dirección General de Delegaciones tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Establecer criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las delegaciones, subdelegaciones y otras unidades de la Procuraduría, en aspectos que no sean competencia de otras unidades administrativas;
- II.- Fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y las delegaciones, así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
- III.- Diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los delegados, las acciones a desarrollar por las delegaciones, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados;
- IV.- Coordinar, concertar y evaluar las acciones de colaboración que las delegaciones acuerden con autoridades federales, estatales y municipales y con organismos privados y sociales, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- V.- Integrar la información remitida por las delegaciones, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia;



- VI.- Practicar visitas a delegaciones y subdelegaciones, para realizar, en coordinación con las unidades administrativas competentes, diagnósticos integrales y con base en los resultados obtenidos y en los estudios de carácter general con que se cuente, proponer y aplicar las medidas que impulsen la mejora y desarrollo integral de las delegaciones y subdelegaciones;
- VII.- Resolver los recursos de revisión interpuestos contra actos y resoluciones definitivas emitidas por los delegados;
- VIII.- Coadyuvar con las unidades administrativas competentes, en la supervisión del cumplimiento de políticas, lineamientos y criterios emitidos por éstas e implementar con ellas, las acciones de capacitación que correspondan;
- IX.- Dar seguimiento, en coordinación con la Subprocuraduría Jurídica, a la cumplimentación de resoluciones de recursos de revisión y sentencias, correspondientes a actos emitidos por los servidores públicos de las delegaciones y subdelegaciones;
- X.- Analizar y proponer al Procurador, la instalación o supresión de delegaciones, subdelegaciones y demás representaciones de la Procuraduría y coordinar los procesos de selección de delegados, subdelegados y mandos medios en las delegaciones;
- XI.- Realizar los estudios que correspondan para determinar los requerimientos de las delegaciones y subdelegaciones en materia de recursos; así como gestionar y, en su caso, agilizar ante las unidades administrativas competentes, su asignación;
- XII.- Supervisar el cumplimiento, por parte de los delegados, subdelegados y demás servidores públicos adscritos a las delegaciones y subdelegaciones, de las disposiciones en materia de impedimentos, excusas y recusaciones, y
- XIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 14.** Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Procuraduría contará con las delegaciones, subdelegaciones y demás unidades que se requieran conforme a las necesidades del servicio, debiendo existir, al menos, una delegación por entidad federativa. Para su creación o supresión se atenderán criterios de densidad de población, actividad económica, ubicación geográfica, y recursos con que cuente la Procuraduría, entre otros.

Los servidores públicos adscritos a las delegaciones, conforme a su competencia, podrán ejercer sus atribuciones en forma concurrente en la circunscripción territorial de las delegaciones circunvecinas, conforme a los lineamientos que mediante acuerdos expida el Procurador y que publique en el **Diario Oficial de la Federación**.

La denominación y sede de las delegaciones y subdelegaciones con que cuenta la Procuraduría, son las siguientes:

**I. Estado: Aguascalientes.**

- Delegación Aguascalientes, con sede en la ciudad de Aguascalientes.

**II. Estado: Baja California.**

- Delegación Baja California, con sede en la ciudad de Tijuana, y
- Subdelegación Mexicali, con sede en la ciudad de Mexicali.

**III. Estado de Baja California Sur.**

- Delegación Baja California Sur, con sede en la ciudad de La Paz, y
- Subdelegación Comondú, con sede en Ciudad Constitución.

**IV. Estado: Campeche.**

- Delegación Campeche, con sede en la ciudad de Campeche, y
- Subdelegación Carmen, con sede en Ciudad del Carmen.

**V. Estado: Coahuila.**

- Delegación Coahuila, con sede en la ciudad de Saltillo, y



- Subdelegación Torreón, con sede en la ciudad de Torreón.
- VI. Estado: Colima.**
- Delegación Colima, con sede en la ciudad de Colima, y
  - Subdelegación Manzanillo, con sede en la ciudad de Manzanillo.
- VII. Estado: Chiapas.**
- Delegación Chiapas, con sede en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez.
- VIII. Estado: Chihuahua.**
- Delegación Chihuahua, con sede en Ciudad Juárez, y
  - Subdelegación Chihuahua, con sede en la ciudad de Chihuahua.
- IX. Estado: Durango.**
- Delegación Durango, con sede en la ciudad de Victoria de Durango.
- X. Estado: Guanajuato.**
- Delegación Guanajuato, con sede en la ciudad de León de los Aldama, y
  - Subdelegación Irapuato, con sede en la ciudad de Irapuato.
- XI. Estado: Guerrero.**
- Delegación Guerrero, con sede en la ciudad de Acapulco de Juárez, y
  - Subdelegación Iguala, con sede en la ciudad de Iguala de la Independencia.
- XII. Estado: Hidalgo.**
- Delegación Hidalgo, con sede en la ciudad de Pachuca de Soto.
- XIII. Estado: Jalisco.**
- Delegación Jalisco, con sede en la ciudad de Guadalajara.
- XIV. Estado: Estado de México.**
- Delegación Toluca, con sede en la ciudad de Toluca de Lerdo;
  - Delegación Naucalpan, con sede en la ciudad de Naucalpan de Juárez;
  - Delegación Nezahualcóyotl, con sede en Ciudad Nezahualcóyotl;
  - Delegación Tlalnepantla, con sede en la ciudad de Tlalnepantla, y
  - Subdelegación Ecatepec, con sede en la ciudad de Ecatepec de Morelos.
- XV. Estado: Michoacán.**
- Delegación Michoacán, con sede en la ciudad de Morelia.
- XVI. Estado: Morelos.**
- Delegación Morelos, con sede en la ciudad de Cuernavaca.
- XVII. Estado: Nayarit.**
- Delegación Nayarit, con sede en la ciudad de Tepic.
- XVIII. Estado: Nuevo León.**
- Delegación Nuevo León, con sede en la ciudad de Monterrey.
- XIX. Estado: Oaxaca.**
- Delegación Oaxaca, con sede en la ciudad de Oaxaca de Juárez.
- XX. Estado: Puebla.**



- Delegación Puebla, con sede en la ciudad de la Heroica Puebla de Zaragoza.

**XXI. Estado: Querétaro.**

- Delegación Querétaro, con sede en la ciudad de Santiago de Querétaro, y
- Subdelegación San Juan del Río, con sede en la ciudad de San Juan del Río.

**XXII. Estado: Quintana Roo.**

- Delegación Quintana Roo, con sede en la ciudad de Cancún, y
- Subdelegación Chetumal, con sede en la ciudad de Chetumal.

**XXIII. Estado: San Luis Potosí.**

- Delegación San Luis Potosí, con sede en la ciudad de San Luis Potosí.

**XXIV. Estado: Sinaloa.**

- Delegación Sinaloa, con sede en la ciudad de Culiacán de Rosales, y
- Subdelegación Mazatlán, con sede en la ciudad de Mazatlán.

**XXV. Estado: Sonora.**

- Delegación Sonora, con sede en la ciudad de Hermosillo, y
- Subdelegación Ciudad Obregón, con sede en Ciudad Obregón.

**XXVI. Estado: Tabasco.**

- Delegación Tabasco, con sede en la ciudad de Villahermosa.

**XXVII. Estado: Tamaulipas.**

- Delegación Tamaulipas, con sede en Ciudad Victoria;
- Subdelegación Reynosa, con sede en la ciudad de Reynosa;
- Subdelegación Tampico, con sede en la ciudad de Tampico;
- Subdelegación Matamoros, con sede en la ciudad de Heroica Matamoros, y
- Subdelegación Nuevo Laredo, con sede en la ciudad de Nuevo Laredo.

**XXVIII. Estado: Tlaxcala.**

- Delegación Tlaxcala, con sede en la ciudad de Tlaxcala de Xicoténcatl.

**XXIX. Estado: Veracruz.**

- Delegación Veracruz, con sede en el territorio de cualquiera de las ciudades de Veracruz y Boca del Río;
- Subdelegación Xalapa, con sede en la ciudad de Xalapa Enríquez;
- Subdelegación Coatzacoalcos, con sede en la ciudad de Coatzacoalcos, y
- Subdelegación Poza Rica, con sede en la ciudad de Poza Rica de Hidalgo.

**XXX. Estado: Yucatán.**

- Delegación Yucatán, con sede en la ciudad de Mérida.

**XXXI. Estado: Zacatecas.**

- Delegación Zacatecas, con sede en la ciudad de Zacatecas.

**XXXII. Distrito Federal.**

- Delegación Norte, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Azcapotzalco y Gustavo A. Madero;
- Delegación Sur, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan y Xochimilco;



- Delegación Centro, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Benito Juárez, Coyoacán y Cuauhtémoc;
- Delegación Poniente, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Alvaro Obregón, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras y Miguel Hidalgo, y
- Delegación Oriente, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Iztacalco, Iztapalapa y Venustiano Carranza.

**ARTICULO 15.** La Dirección General de Estudios sobre Consumo tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Formular y dirigir estudios, investigaciones y encuestas sobre las condiciones de compra de los productos y servicios que se comercializan en el mercado nacional, así como de las prácticas de consumo y relaciones de mercado entre proveedores y consumidores;
- II.- Realizar las investigaciones, análisis y encuestas que requieran las unidades administrativas de la Procuraduría;
- III.- Con base en los resultados de los estudios realizados, informar a las unidades administrativas de la Procuraduría de aquellas prácticas comerciales que presumiblemente sean contrarias a las disposiciones en materia de protección al consumidor;
- IV.- Realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes, y coordinar con las delegaciones de la Procuraduría las acciones relacionadas con el levantamiento de precios en los establecimientos comerciales;
- V.- Atender las solicitudes de información sobre precios contenida en las bases de datos referidas en la fracción anterior, y
- VI.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 16.** La Dirección General de Planeación y Evaluación tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Proponer y evaluar conjuntamente con las unidades administrativas, los planes, programas y políticas de la Procuraduría a fin de cumplir sus objetivos y sus metas;
- II.- Proponer la estructura de indicadores estratégicos, de gestión y los que requiera la Procuraduría, formulada en coordinación con las unidades administrativas, así como evaluar su cumplimiento;
- III.- Proponer y aplicar las políticas y lineamientos, así como los sistemas y procedimientos necesarios para llevar a cabo el proceso de planeación, ejecución y evaluación de los programas para alcanzar las metas de la Procuraduría;
- IV.- Dirigir las actividades del centro de documentación de la Procuraduría;
- V.- Integrar y procesar la información estadística necesaria para la toma de decisiones y la elaboración del informe presidencial, el informe de labores de la Secretaría, el informe de ejecución anual del Plan Nacional de Desarrollo y cualquier otro que se requiera;
- VI.- Integrar información de las unidades administrativas para actualizar el sitio de la Procuraduría en internet, así como darle mantenimiento a este último, y
- VII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 17.** La Dirección General de Difusión tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Diseñar los programas y acciones de difusión de la Procuraduría y coordinar su producción y transmisión a través de los medios impresos y audiovisuales disponibles;
- II.- Proponer los mecanismos de financiamiento de los proyectos editoriales y audiovisuales de la Procuraduría, con objeto de producir materiales competitivos en el mercado y de utilidad para la población;
- III.- Proponer los mecanismos de distribución y, en su caso, comercialización de los productos editoriales, radiofónicos, televisivos y otros de tipo audiovisual realizados por la Procuraduría;



- IV.- Coordinar la realización de proyectos editoriales y/o audiovisuales específicos, en los que participen los sectores productivos del país a través de convenios con dependencias y entidades públicas, así como con organismos privados, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- V.- Diseñar y coordinar la realización de los materiales impresos y de audiovisuales de los programas y acciones específicas que lleve a cabo la Procuraduría, y
- VI.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 18.** La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Diseñar los proyectos y programas educativos de la Procuraduría, destinados a orientar, informar y estimular hábitos y prácticas que promuevan una cultura de consumo inteligente;
- II.- Diseñar, proponer, supervisar y evaluar los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las delegaciones;
- III.- Proponer la concertación, coordinación y colaboración de acciones con dependencias y entidades públicas y organismos sociales y privados, para promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores y la realización de programas educativos, de fomento y de desarrollo de las organizaciones de consumidores, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- IV.- Definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de promoción y defensa de los derechos del consumidor, así como de compras en común;
- V.- Promover y apoyar la formación de asociaciones de consumidores que, con un carácter formal, se constituyan como interlocutoras del Estado para defender sus derechos y promover un consumo inteligente;
- VI.- Proponer y desarrollar programas nacionales y proyectos especiales para capacitar y asesorar a grupos organizados de consumidores, y
- VII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 19.** La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Establecer los criterios y lineamientos para la administración de los recursos financieros de la Procuraduría;
- II.- Coordinar, integrar y difundir el anteproyecto del presupuesto anual de la Procuraduría y llevar a cabo las acciones necesarias para su aprobación, asignación y, en su caso, modificación;
- III.- Integrar y consolidar la estructura programático-presupuestal de la Procuraduría y asignar a sus unidades administrativas el presupuesto que les corresponda, conforme a sus atribuciones, programas de trabajo y actividades;
- IV.- Efectuar el pago de las erogaciones con cargo al presupuesto aprobado, así como vigilar su ejercicio y consolidar la contabilidad de la Procuraduría;
- V.- Operar el sistema de contabilidad general de la Procuraduría y emitir los estados financieros, demás informes y documentos en la materia;
- VI.- Validar en su aspecto presupuestal los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte, así como los demás documentos que impliquen actos de administración y que afecten su presupuesto, conforme a los lineamientos que fije el Procurador;
- VII.- Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático, presupuestal, contable, financiero y administrativo, y todos aquellos que sean requeridos por el Procurador, y
- VIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 20.** La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Aplicar las disposiciones jurídicas y normas administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de los recursos materiales de la Procuraduría;



- II.- Realizar y controlar los procesos para las adquisiciones de los bienes y la contratación de los servicios de la Procuraduría, y aplicar los sistemas de inventarios y almacenes de la Procuraduría;
- III.- Administrar y llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la Procuraduría;
- IV.- Realizar y controlar los procesos de contratación de obra pública, de los servicios relacionados con la misma y de los diversos servicios externos necesarios para el funcionamiento y la operación de la Procuraduría y proporcionar al resto de las unidades de la Procuraduría los servicios de correspondencia y archivo;
- V.- Suscribir pedidos y contratos de cualquier naturaleza, hasta por el monto correspondiente a invitaciones a cuando menos tres personas para cada ejercicio fiscal, conforme a la normatividad aplicable y sin perjuicio del ejercicio directo del Coordinador General de Administración;
- VI.- Elaborar, proponer, tramitar y controlar los contratos y pedidos celebrados por la Procuraduría y vigilar su cumplimiento;
- VII.- Operar el Sistema Interno de Administración de Documentos, conforme a las disposiciones fijadas por el Archivo General de la Nación, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y las demás que sean aplicables;
- VIII.- Llevar a cabo los procedimientos y actos relativos a la enajenación, baja y destino final de bienes de la Procuraduría de conformidad con la normatividad aplicable, y
- IX.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 21.** La Dirección General de Recursos Humanos tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Aplicar las disposiciones jurídicas y normas administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de los recursos humanos de la Procuraduría;
- II.- Proponer lineamientos y criterios para la administración de los recursos humanos con que cuenten las delegaciones de la Procuraduría;
- III.- Realizar las funciones de reclutamiento, selección, ingreso, movimientos, pago de remuneraciones y tramitación de baja de los servidores públicos de la Procuraduría;
- IV.- Coordinar la capacitación del personal de la Procuraduría, administrar el otorgamiento de prestaciones a los trabajadores y dirigir las actividades sociales, culturales y deportivas organizadas en beneficio del personal;
- V.- Aplicar y vigilar el cumplimiento del contrato colectivo de trabajo y de los demás instrumentos normativos internos a través de los cuales se regulen las relaciones de la Procuraduría con sus trabajadores;
- VI.- Expedir las constancias y certificaciones que se requieran con motivo de la relación laboral;
- VII.- Elaborar el Programa Interno de Protección Civil y vigilar el cumplimiento de las metas y programas establecidos de conformidad con lo dispuesto en el Programa Nacional diseñado por la Secretaría de Gobernación, y
- VIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 22.** La Dirección General de Informática tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Proponer y aplicar la normatividad y metodología para el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y soporte de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones;
- II.- Proponer y aplicar los planes y estrategias para la adquisición y asignación de equipo, así como para la contratación de servicios en materia de cómputo y telecomunicaciones;
- III.- Proponer y aplicar la normatividad en materia de expansión, mantenimiento y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones de observancia general en la Procuraduría;
- IV.- Proponer, difundir y aplicar, el Programa Institucional de Desarrollo Informático y de Telecomunicaciones y vigilar su cumplimiento;
- V.- Fungir como secretario técnico del Comité de Informática de la Procuraduría;



- VI.- Operar el centro de cómputo y telecomunicaciones de la Procuraduría y los servicios asociados al mismo;
- VII.- Realizar estudios técnicos para el mejoramiento y la modernización de los sistemas y equipo de cómputo y de telecomunicaciones de la Procuraduría y asesorar y orientar a las unidades administrativas y delegaciones en su uso y aprovechamiento;
- VIII.- Analizar, diseñar y proponer sistemas de procesamiento de información para uso de la Procuraduría y, en su caso, coordinar su implementación y desarrollo;
- IX.- Proponer, difundir y aplicar, medidas preventivas y planes de acción en caso de contingencias respecto a la información contenida en los equipos de cómputo de la Procuraduría y vigilar su cumplimiento;
- X.- Elaborar dictámenes respecto a la aplicación de tecnologías de cómputo y telecomunicaciones;
- XI.- Dictaminar sobre el estado físico u obsolescencia de equipo para su desincorporación del inventario;
- XII.- Dictaminar respecto al acceso o instalación de servicios externos de procesamiento de información, y
- XIII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**ARTICULO 23.** La Dirección General de Comunicación Social tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría;
- II.- Conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la Procuraduría con los medios de comunicación social;
- III.- Elaborar los boletines, materiales audiovisuales y gráficos y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría y darlos a conocer a los medios de comunicación;
- IV.- Recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difunda a través de los medios de comunicación;
- V.- Divulgar la información referente a la Procuraduría y aquella que sea de interés para la misma entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la Procuraduría;
- VI.- Proponer los criterios conforme a los cuales deberán registrarse las relaciones de las delegaciones con los medios de comunicación social, y
- VII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Este Estatuto Orgánico entrará en vigor a los treinta días naturales siguientes a su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

**SEGUNDO.-** Se abroga el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el **Diario Oficial de la Federación** en fecha 24 de agosto de 1994.

**TERCERO.-** Para el establecimiento e inicio de operaciones de las subdelegaciones, la Procuraduría se sujetará a la disposición y asignación presupuestal correspondiente.

**CUARTO.-** Los procedimientos iniciados conforme al Estatuto que se abroga, se sustanciarán y resolverán por las unidades administrativas que resulten competentes en términos de las disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, de este Estatuto Orgánico y de las demás que sean aplicables.

**QUINTO.-** Se abroga el Acuerdo del ciudadano Procurador Federal del Consumidor por el que determina los órganos superiores jerárquicos que deberán resolver los recursos de revisión, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el día 29 de noviembre de 1994.

México, D.F., a 7 de octubre de 2004.- El Procurador Federal del Consumidor, **Carlos Francisco Arce Macías**.-  
Rúbrica.

**(R.- 204735)**