

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ESTATUTO Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

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, 21, 22 y 27 fracciones III y X de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y 1, 4, 6 y 8 primer párrafo y fracción III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y previa aprobación del C. Secretario de Economía, tengo a bien expedir el siguiente:

ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ARTICULO 1. 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. 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. 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. 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, que permitan elevar la calidad de los servicios que proporciona y realizar sus actividades de manera planificada y organizada, para lo cual, la Coordinación General de Planeación, a través de un área de calidad institucional llevará a cabo las acciones conducentes para su definición, diseño, aplicación y seguimiento.

Asimismo, para apoyar y asesorar al Procurador y a las diversas unidades administrativas de la Institución, en la atención de asuntos de carácter internacional en materia de protección al consumidor; así como promover y fortalecer la presencia y participación de la Procuraduría en reuniones y foros bilaterales y multilaterales en donde se analizan y proponen lineamientos, políticas y acciones en la referida materia, la Coordinación General de Planeación contará con un área de asuntos internacionales.

Los aspirantes a ingresar a la Procuraduría, los servidores públicos que deseen permanecer en ésta y que realicen actividades de verificación y otras vinculadas al desarrollo de las mismas; así como los que determine el Procurador, con excepción del personal de base, deberán someterse al proceso de evaluación de confianza en términos de las disposiciones aplicables.

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;
- VII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos, y
- VIII.- 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 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;
- VIII.-** Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos, y
- IX.-** 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.-** Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones aplicables;
- VIII.-** 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;
- IX.-** Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la ley;
- X.-** 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;
- XI.-** 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;
- XII.-** 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;
- XIII.-** Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, y
- XIV.-** 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;
- XIII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, y
- XIV.- 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 establece 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;
- XII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, y
- XIII.- 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 aquellos 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;
- X.-** Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, y
- XI.-** 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;
- XI.-** Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones, y
- XII.-** 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.-** 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 cuenta 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.**
- a)** Delegación Aguascalientes, con sede en la ciudad de Aguascalientes.
- II. Estado: Baja California.**
- a)** Delegación Baja California, con sede en la ciudad de Tijuana, y
 - b)** Subdelegación Mexicali, con sede en la ciudad de Mexicali.
- III. Estado de Baja California Sur.**
- a)** Delegación Baja California Sur, con sede en la ciudad de La Paz, y
 - b)** Subdelegación Comondú, con sede en Ciudad Constitución.
- IV. Estado: Campeche.**
- a)** Delegación Campeche, con sede en la ciudad de Campeche, y
 - b)** Subdelegación Carmen, con sede en Ciudad del Carmen.
- V. Estado: Coahuila.**
- a)** Delegación Coahuila, con sede en la ciudad de Saltillo, y
 - b)** Subdelegación Torreón, con sede en la ciudad de Torreón.
- VI. Estado: Colima.**
- a)** Delegación Colima, con sede en la ciudad de Colima, y
 - b)** Subdelegación Manzanillo, con sede en la ciudad de Manzanillo.

VII. Estado: Chiapas.

- a) Delegación Chiapas, con sede en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, y
- b) Subdelegación Tapachula, con sede en la ciudad de Tapachula de Córdoba y Ordóñez.

VIII. Estado: Chihuahua.

- a) Delegación Chihuahua, con sede en Ciudad Juárez, y
- b) Subdelegación Chihuahua, con sede en la ciudad de Chihuahua.

IX. Estado: Durango.

- a) Delegación Durango, con sede en la ciudad de Victoria de Durango.

X. Estado: Guanajuato.

- a) Delegación Guanajuato, con sede en la ciudad de León de los Aldama, y
- b) Subdelegación Irapuato, con sede en la ciudad de Irapuato.

XI. Estado: Guerrero.

- a) Delegación Guerrero, con sede en la ciudad de Acapulco de Juárez, y
- b) Subdelegación Iguala, con sede en la ciudad de Iguala de la Independencia.

XII. Estado: Hidalgo.

- a) Delegación Hidalgo, con sede en la ciudad de Pachuca de Soto.

XIII. Estado: Jalisco.

- a) Delegación Jalisco, con sede en la ciudad de Guadalajara.

XIV. Estado: Estado de México.

- a) Delegación Toluca, con sede en la ciudad de Toluca de Lerdo;
- b) Delegación Naucalpan, con sede en la ciudad de Naucalpan de Juárez;
- c) Delegación Nezahualcóyotl, con sede en Ciudad Nezahualcóyotl;
- d) Delegación Tlalnepantla, con sede en la ciudad de Tlalnepantla, y
- e) Subdelegación Ecatepec, con sede en la ciudad de Ecatepec de Morelos.

XV. Estado: Michoacán.

- a) Delegación Michoacán, con sede en la ciudad de Morelia.

XVI. Estado: Morelos.

- a) Delegación Morelos, con sede en la ciudad de Cuernavaca.

XVII. Estado: Nayarit.

- a) Delegación Nayarit, con sede en la ciudad de Tepic.

XVIII. Estado: Nuevo León.

- a) Delegación Nuevo León, con sede en la ciudad de Monterrey.

XIX. Estado: Oaxaca.

- a) Delegación Oaxaca, con sede en la ciudad de Oaxaca de Juárez.

XX. Estado: Puebla.

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

XXI. Estado: Querétaro.

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

XXII. Estado: Quintana Roo.

- a) Delegación Quintana Roo, con sede en la ciudad de Cancún;
- b) Subdelegación Chetumal, con sede en la ciudad de Chetumal, y
- c) Subdelegación Playa del Carmen, con sede en la ciudad de Playa del Carmen.

XXIII. Estado: San Luis Potosí.

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

XXIV. Estado: Sinaloa.

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

XXV. Estado: Sonora.

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

XXVI. Estado: Tabasco.

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

XXVII. Estado: Tamaulipas.

- a) Delegación Tamaulipas, con sede en Ciudad Victoria;
- b) Subdelegación Reynosa, con sede en la ciudad de Reynosa;
- c) Subdelegación Tampico, con sede en la ciudad de Tampico;
- d) Subdelegación Matamoros, con sede en la ciudad de Heroica Matamoros, y
- e) Subdelegación Nuevo Laredo, con sede en la ciudad de Nuevo Laredo.

XXVIII. Estado: Tlaxcala.

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

XXIX. Estado: Veracruz.

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

XXX. Estado: Yucatán.

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

XXXI. Estado: Zacatecas.

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

XXXII. Distrito Federal.

- a) Delegación Norte, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Azcapotzalco y Gustavo A. Madero;
- b) Delegación Sur, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan y Xochimilco;
- c) Delegación Centro, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Benito Juárez, Coyoacán y Cuauhtémoc;
- d) 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

- e) Delegación Oriente, con sede en el territorio de cualquiera de las Delegaciones Políticas de Iztacalco, Iztapalapa y Venustiano Carranza.

ARTICULO 15. Las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Vigilancia, y de Verificación de Combustibles, ejercerán sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría, de acuerdo a la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

Asimismo, las Direcciones Generales mencionadas, en el ámbito de su competencia, podrán atraer para sustanciación y resolución aquellos procedimientos administrativos que, habiendo sido iniciados en alguna delegación o subdelegación, se consideren relevantes por su cuantía o afectación a una colectividad de consumidores.

ARTICULO 16. 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;
 - a) 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;
 - b) 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 17. 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 18. 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 19. 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 20. 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;

VIII.- Dictaminar y difundir la estructura orgánica de la Procuraduría; asesorar en materia de organización y procedimientos a las unidades administrativas de la Procuraduría; coordinar la elaboración y mantener actualizado el manual general de organización de la Procuraduría y apoyar a aquellas en la elaboración de sus manuales específicos de organización, de procedimientos, de servicios al público y guías técnicas y llevar a cabo su registro, control y difusión, y

IX.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

ARTICULO 21. 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 22. 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 y selección del personal de base de conformidad con las disposiciones señaladas en el contrato colectivo de trabajo y demás normatividad aplicable, así como la tramitación de altas, movimientos, bajas y pago de remuneraciones de todo el personal 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 23. 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 24. 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 regirse 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 cinco días hábiles 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 23 de noviembre de 2004.

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.

El presente Estatuto Orgánico, se expide con la aprobación del C. Secretario de Economía, en términos de lo dispuesto por el artículo 27 fracción X de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Dicha aprobación se anexa a este documento.

México, D.F., a 27 de junio de 2006.- El Procurador Federal del Consumidor, **Carlos Francisco Arce Macías**.- Rúbrica.

(R.- 233490)