



Ciudad de México, a 01 de noviembre de 2023

Folio interno UT: **23000774**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): 330024523000774

Unidad Administrativa responsable: Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

Solicitud de Información:

"De LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN, DE LA DIRECCION GENERAL DE OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, DE LA PROFECO. toda vez que esa unidad administrativa de la PROFECO tiene esas facultades, competencias o funciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (EOPFC).

Solicito que esa área (fracción II del artículo 3 LGTAIP), responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo Desarrolla las acciones de supervisión de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario)?
2. ¿Cómo coordina y realiza visitas a las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
3. ¿Cómo establece los parámetros para evaluar a las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
4. ¿Cómo establece las necesidades de capacitación en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
5. ¿Cómo vigila que las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV, cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas?
6. ¿Cómo propone las acciones para corregir las irregularidades en las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
7. En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 19 de la LGTAIP.

Cada una de sus respuestas anteriores pido que sean sustentadas, motivadas y fundamentadas con el documento Idóneo (fracción VI del art 3 LGTAIP), utilizado como soporte para realizar sus facultades; mencionando cuantas veces se han hecho, así como los documentos que comprueben la realización de esos actos y facultades, durante en el periodo comprendido de todo el año 2023. Es decir, se me deberá proporcionar la información solicitada, y a su respuesta deberá adjuntar el documento idóneo (fracción VII del art. 3 LGTAIP), que le sirva para sustentar lo que realiza de acuerdo con sus facultades: puesto que la información pedida dentro de mi solicitud está sustentada en las facultades expresas de esa unidad administrativa del sujeto obligado." (Sic)

Respuesta:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6° Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3°, 5°, 6°, 12, 15, 16, 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 4° párrafos primero y segundo, 7° párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21 y 24 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y tomando en consideración la información que es de su interés, se hace de su conocimiento lo siguiente:

A efecto de dar cumplimiento a su solicitud con número de folio **PNT 330024523000774**, y en atención al desahogo realizado a la prevención formulada por esta Autoridad, en el cual reitera los cuestionamientos enlistados en la parte superior, se informa que de conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de **servicio social** con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de **autoridad administrativa** y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.





Que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4 fracción I y X, y 22 fracción XXVII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene delimitadas sus atribuciones, principalmente para fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos; diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los Directores de Zona, las acciones a desarrollar por las ODECO, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados; e integrar la información remitida por las ODECO, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia.

Por lo que hace al cuestionamiento referente a, ***"...¿Cómo Desarrolla las acciones de supervisión de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario)? ..."***, se hace de su conocimiento que, las acciones de supervisión que realiza la Dirección de Supervisión, adscrita a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, se desarrollan de conformidad al calendario de visitas programadas, mismo que se proyecta de manera anual, por lo que atendiendo a lo señalado en cuanto a, ***"...haciendo especial énfasis en la ODECO LV (Oficina de Defensa del Consumidor Zona Leona Vicario)..."***, ha de precisarse que la visita ejecutada a la Oficina de su interés, se diligenció los días 25, 26 y 27 de la presente anualidad, no siendo óbice señalar que, dicha visita se ejecutó atendiendo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, de fecha 20 de diciembre de 2020, vigente al momento de realizarse la visita en comento, tal como se aprecia en el documento que se proporcionaría previo pago. (Anexo 1)

Ahora bien, en lo que se refiere a lo peticionado, ***"...¿Cómo coordina y realiza visitas a las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."***, se informa que, la coordinación de las visitas, haciendo especial énfasis en la ODECO Leona Vicario, se realiza de conformidad a lo siguiente:

- ❖ Oficio de Comisión para realizar la Visita
- ❖ Oficio Orden de Supervisión.
- ❖ Oficios de invitación a las Áreas Normativas.
- ❖ Acta de Visita de Supervisión Integral.
- ❖ Encuesta de Satisfacción del Usuario
- ❖ Encuesta de Satisfacción del Personal
- ❖ Evidencias fotográficas.

Documentales que se encuentran a resguardo de esta Dirección y que se ofrecen previo pago, si es de su interés. (Anexo 2)

Por otro lado, con relación al fragmento donde solicita, ***"...¿Cómo establece los parámetros para evaluar a las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."***, se comunica que, los parámetros a evaluar, se encuentran establecidos en el acta de visita de supervisión; es decir, que el personal que lleva a cabo la visita de supervisión tiene definido en el acta de supervisión, aquellas actividades que serán evaluadas de conformidad a la normatividad aplicable.

Relativo al segmento donde requiere conocer, ***¿Cómo establece las necesidades de capacitación en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."***, se notifica que, una vez recopilados los resultados de las encuestas realizadas a todo el personal de la Oficina



Leona Vicario, la Dirección de Supervisión remite a la Dirección de Planeación y Desarrollo, aquellas áreas de oportunidad que se detecten, sugiriendo las necesidades de capacitación a efecto de que la Oficina de mérito, reciba la capacitación correspondiente en aquellas áreas que lo requieran, documentales que se ponen a disposición, previo pago. (Anexo 3)

Por cuanto hace a la consulta de, **"...¿Cómo vigila que las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV, cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas?..."**, se precisa que, derivado de la supervisión diligenciada a la Oficina Leona Vicario, la Dirección de Supervisión emite oficio de seguimiento y en su caso, oficio de exhorto, a fin de que dicha Oficina remita el cumplimiento de las observaciones detectadas en la visita y dé formal cumplimiento a las mismas, documentales que se ponen a disposición, previo pago. (Anexo 4)

Con relación a lo manifestado acerca de, **"... ¿Cómo propone las acciones para corregir las irregularidades en las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV? ..."**, se hace de su conocimiento que, una vez ejecutada la visita a la Oficina de su interés, Leona Vicario, la Dirección de Supervisión remite a la Dirección de Mejoramiento Operativo, aquellas irregularidades identificadas, con el fin de realizar las gestiones necesarias para la mejor operatividad de la multicitada Oficina, documental que se ofrece, previo pago. (Anexo 5)

En atención al punto, **"...En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 19 de la LGTAIP ..."** al respecto, ha de mencionarse que, se han realizado las facultades que refiere en la solicitud de acuerdo a la Normatividad aplicable, respondiendo a cada uno de los puntos solicitados, por lo que dicho numeral no es aplicable.

Finalmente, respecto de las documentales identificadas, se hace de su conocimiento que, a fin de darle certeza sobre las mismas, que se encuentran a resguardo de la Dirección de Supervisión, adscrita a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, resulta procedente brindarle el acceso a los soportes documentales, los cuales constan de **177 hojas**, por lo que, atendiendo a lo señalado por el particular respecto a **"... y en caso de tener anexos, (documentos con los que sustente su respuesta), estos últimos pueden ser en copia simple..."**, se ponen a disposición del solicitante en copia simple las documentales señaladas en párrafos anteriores que dan respuesta a sus requerimientos, los cuales constan de **177 hojas**, previo pago de los derechos que correspondan al total de **157 hojas**, toda vez que el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que la información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples, por lo que, de realizarse el pago respectivo, se procederá a la entrega de las documentales descritas con antelación.

Se emite la presente respuesta, con base en la información que obra en los archivos de esta unidad administrativa.

Atentamente

Lic. Ilse Marianna González Benavides
Directora General

Página 3 de 3

