



Ciudad de México, a 01 de noviembre de 2023

Folio interno UT: **23000771**

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): **330024523000771**

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

Solicitud de Información:

"De LA DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO OPERATIVO, 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 24 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 evaluación 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 Difunde y promueve entre el personal de la DG ODECO, y de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV, la normatividad relacionada con las funciones de la misma?
3. ¿Cómo Integra, analiza y evalúa la Información emitida por las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
4. ¿Cómo Coordina la implementación de acciones preventivas o correctivas en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
5. ¿Cómo establece acciones adicionales a Implementar, con el propósito de promover el mejor desempeño de las funciones, de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?
6. ¿Cómo propone las acciones de mejora que optimicen el funcionamiento y qué acciones toma para corregir las irregularidades 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 330024523000771**, 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 evaluación 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 evaluación, haciendo especial énfasis en la ODECO Zona Leona Vicario, atiende a lo establecido en el **Programa Anual de Trabajo**, el cual es un conjunto de actividades que realizan las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de Profeco, agrupadas en programas, para alcanzar los objetivos institucionales, es decir, la Dirección de Mejoramiento Operativo, remite a la Oficina en comento las cédulas de seguimiento del programa mencionado, documentales que se ponen a disposición, previo pago. (Anexo 1)

Ahora bien, en lo que se refiere a lo peticionado, ***"...¿Cómo Difunde y promueve entre el personal de la DG ODECO, y de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV, la normatividad relacionada con las funciones de la misma?..."***, se informa que, la difusión de la normatividad relacionada con las funciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor, en específico, tal como lo menciona de la ODECO Zona Leona Vicario, se realiza a través de correos electrónicos, tal como se aprecia en el documento que se proporcionaría previo pago. (Anexo 2)

Por otro lado, con relación al fragmento donde solicita, ***"...¿Cómo Integra, analiza y evalúa la Información emitida por las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."***, se comunica que, la Dirección de Mejoramiento Operativo, concentra la información remitida por el área normativa, reporte en el que se incluye a la ODECO Zona Leona Vicario, a efecto de hacer del conocimiento a esa Unidad Administrativa, respecto el avance en el que se encuentra sus resultados alcanzados en materia de indicadores de gestión y estratégicos, tal como se aprecia en los documentos que se proporcionarían previo pago. (Anexo 3)

Relativo a los segmentos donde requiere conocer, ***"...¿Cómo Coordina la implementación de acciones preventivas o correctivas en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV? ..."*** y ***"... ¿Cómo establece acciones adicionales a Implementar, con el propósito de promover el mejor desempeño de las funciones, de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV? ..."***, se notifica que, la Dirección de Supervisión, remite oficios a las Direcciones de Área adscritas a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, de conformidad a su competencia, con el fin de coadyuvar en los requerimientos planteados por la Dirección de Supervisión, derivado de la realización de la visita de supervisión a la Oficina respectiva, así como





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Oficina del Procurador

Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor

Solicitud de información, Folio interno UT: 23000771

de la detección de oportunidades de mejora, haciendo especial énfasis en la ODECO Zona Leona Vicario, documental que se ofrece, previo pago. (Anexo 4)

Por cuanto hace a la consulta de, **"...¿Cómo propone las acciones de mejora que optimicen el funcionamiento y qué acciones toma para corregir las irregularidades de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO LV?..."**, se precisa que, las acciones de mejora para optimizar el funcionamiento de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Ciudad de México, haciendo especial énfasis en la ODECO Leona Vicario, se requieren mediante oficio y/o correo electrónico a las Unidades Administrativas competentes, tal como se visualiza en las documentales que se proporcionaría previo pago. (Anexo 5)

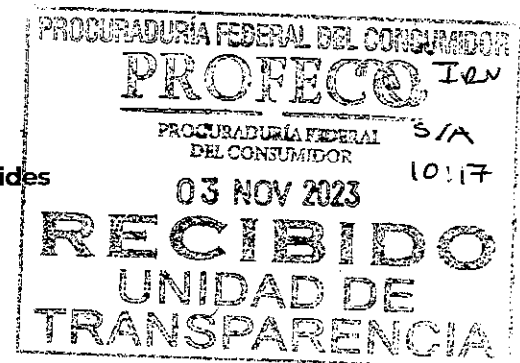
Con relación a lo manifestado acerca de, **"...En caso de no haber realizado las facultades de los numerales anteriores, solicito me informe cuales no se realizaron y sus respectivas razones, circunstancias o impedimentos para no haberlas realizado, de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo 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 94 **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 **94 hojas**, previo pago de los derechos que correspondan al total de **74 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



2023
Francisco
VILA