



29  
17

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

**Las Delegaciones de la Procuraduría  
Federal del Consumidor**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LIC. EN ADMINISTRACION PUBLICA  
Y CIENCIAS POLITICAS

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

P R E S E N T A

**Aurelio Espinosa Guzmán**

1989



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN

# I N D I C E

HOJA Nc

## I N T R O D U C C I O N

6

## PRIMERA PARTE

### BASES JURIDICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### CAPITULO I.

#### PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, ORGANISMO DE SERVICIO PUBLICO

- |                  |    |
|------------------|----|
| 1. Antecedentes  | 13 |
| 2. Base Jurídica | 15 |
| 3. Atribuciones  | 19 |

#### CAPITULO II.

#### ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

- |  |    |
|--|----|
| 1. Estructura Orgánica                                   | 27 |
| 2. Funciones   | 28 |
| 3. Algunos Mecanismos de la Modernización Administrativa | 33 |
| 4. Organograma General                                   | 38 |

## SEGUNDA PARTE

### EL PROCESO DE DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

#### CAPITULO III

#### ELEMENTOS CONSIDERADOS POR LA PROCURADURIA EN LA COORDINACION DE SUS DELEGACIONES

1.	Conceptuación	42
1.1.	Desconcentración	
1.2.	Diferencia de Desconcentración y Descentralización	47
2.	Dirección General de Delegaciones Federales	50
2.1.	Objetivo	51
2.2.	Función y Procedimientos	52
2.3.	Organograma	55

#### CAPITULO IV

#### LAS DELEGACIONES FEDERALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

1.	Objetivo	52
2.	Marco Legal	60
3.	Instrumentación de la Desconcentración	63
4.	Funciones y Procedimientos	66
5.	Relación Operativa	79

TERCERA PARTE

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

CAPITULO V.

ANALISIS Y RECOMENDACIONES DE LA ESTRUCTURA ORGANICA  
CON RELACION A LA DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA

1.	Sistema de Planeación	89
2.	Sistema Técnico	89
3.	Sistema Operativo	90
4.	La Desconcentración Administrativa	94

C O N C L U S I O N E S	104
-------------------------	-----

A N E X O S	113
-------------	-----

B I B L I O G R A F I A	118
-------------------------	-----

## **I N T R O D U C T I O N**

## INTRODUCCION

La Administración Pública Federal de México se ha venido desarrollando lentamente a través del siglo y medio de vida independiente.

Desde la Constitución de 1824, quedaron plasmadas las ideas liberales y el triunfo de la Independencia; en la Constitución de 1824 se establece jurídicamente el Estado Liberal y Federalista, determinándose la forma de gobierno del pueblo mexicano.

De esta manera la Administración Pública se ha centralizado; sin embargo, las exigencias de origen político, económico y social han desbordado, si así puede decirse, las limitaciones impuestas por una centralización rigurosa y han aparecido en forma esporádica órganos con una función técnica y doctrinal precisa, denominados órganos desconcentrados.

El estudio y análisis de la problemática de la Administración Pública favoreció la evolución del sistema administrativo, ya que al conocerse cuáles eran las causas del caos en la administración, hicieron que el Ejecutivo se interesara y estableciera las bases jurídicas a través de disposiciones que condujeron a la creación de órganos responsables de llevar a cabo la Reforma Administrativa, surgiendo más adelante como una consecuencia, la delegación de facultades para la resolución de los asuntos en su lugar de origen.

Dentro de las múltiples atribuciones constitucionales del Estado Mexicano, se podría considerar, entre otras, el de regular las relaciones comerciales entre proveedores de bienes y prestadores de servicios, en relación con la población que hace necesario el requerimiento de éstos.

Bajo esta connotación, el Ejecutivo Federal envió al Congreso de la Unión una iniciativa de ley, la cual entró en vigor el 5 de febrero de 1976, esta ley se le denomina Ley Federal de Protección

al Consumidor. Esta ley se inspira en los principios de la Constitución Mexicana de 1917. Es así como la ley del Consumidor establece la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Este organismo, como parte integrante de la Administración Pública Federal está consciente de sus servicios a la ciudadanía, de ahí que desde su inserción a la vida pública ha llevado a cabo una delegación de funciones en órganos de menor jerarquía, es decir a las delegaciones federales que ha establecido a través del tiempo en las capitales de los estados integrantes de la federación.

Para analizar esta delegación de funciones que lleva a cabo la Procuraduría, se ha considerado el término que algunos tratadistas de la administración utilizan para señalar a esta acción administrativa, la desconcentración administrativa y que en el desarrollo del presente trabajo se darán algunas citas.

Por otra parte, se ha elegido a la Procuraduría para el presente trabajo, debido a que es una institución de reciente creación, y esto permite llevar a cabo el análisis de su desconcentración administrativa y su estructura orgánica que se está adecuando en un proceso paralelo a la evolución de una estructura social en su carácter de consumidor; de esta manera se integrará al presente trabajo conclusiones que permitan observar si la función pública que la Procuraduría Federal del Consumidor desempeña, está orientada verdaderamente a proteger los intereses de los consumidores o bien si la intervención de ésta es de mediadora entre las relaciones comerciales que hay de consumidor y proveedor sin ninguna cohesión jurídica para hacer valer la ley, o sólo actúa en un aspecto administrativo; lo que se daría a entender que el mayor número de trámites son turnados a otras instancias, principalmente a los tribunales del fuero común.

Para lo anterior, el presente documento se integra en tres partes: en la primera se dan a conocer las bases jurídicas y administrativas que determinan la esfera de competencia de la Procuraduría, la cual ésta cumple con su función pública. Esta parte se divide

en dos capítulos, el primero se refiere a la Procuraduría como un organismo descentralizado de servicio público; y el segundo a su estructura y funcionamiento; la segunda parte se refiere al proceso de la desconcentración administrativa de la Procuraduría del Consumidor, analizando la actividad pública en el interior de la República Mexicana, que esta dependencia realiza, para ello se analiza a través de dos capítulos; en el primero se mencionan aquellos elementos que ha considerado la Procuraduría para su desconcentración, y el segundo se refiere a los objetivos que se han asignado a aquellos órganos desconcentrados, así como el desarrollo de las relaciones con respecto a las oficinas centrales. Por último, se hace el análisis y recomendaciones de la estructura administrativa de la institución, en relación a su desconcentración y actividad pública en el desarrollo nacional.

Cabe señalar que para la integración del presente documento, en su primera parte fue necesario consultar la documentación elaborada por la institución, ésto es, el Manual General de Organización, el de Procedimientos, el Reglamento Interno, así también la iniciativa de la Ley Federal del Consumidor, como la propia ley. Para la segunda parte se analizaron algunos decretos y acuerdos del Ejecutivo Federal, todos estos en materia de Reforma Administrativa, el programa para la creación de delegaciones federales de la institución; por otra parte, se consideraron fuentes de consulta sobre administración y, finalmente, se consultaron una serie de estudios realizados sobre la desconcentración administrativa por algunas dependencias del Ejecutivo Federal; cabe señalar, entre otras, a las secretarías de: Programación y Presupuesto, Desarrollo Urbano y Ecología, Agricultura y Recursos Hidráulicos, entre otras.

El término del presente documento, es con la finalidad de hacer un análisis sobre el proceso de desconcentración administrativa de la institución, y poder proporcionar algunas recomendaciones.

Por otra parte, observar si esta desconcentración administrativa cumple con los objetivos que se le han fijado, para ello, se consideró como indicadores el total de aquellas demandas que presenta la

población consumidora, en relación con el total de los trámites que se dan a cada una de estas demandas.

Por último se analizó y proporcionó datos estadísticos sobre su reubicación de recursos humanos, financieros y materiales radicados fuera de la ciudad de México. Es decir, en la ciudad sede que así lo establece el Programa Nacional de Desconcentración Territorial de la Administración Pública Federal, en 1982 y la política actual sobre la descentralización de la vida nacional.

PRIMERA PARTE

BASES JURIDICAS Y ADMINISTRATIVAS

---

C A P I T U L O    I

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ORGANISMO DE SERVICIO PUBLICO

1. ANTECEDENTES

2. BASE JURIDICA

3. ATRIBUCIONES

## I. PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Organismo de Servicio Público

La doctrina liberal estimaba que el consumidor dictaba las condiciones del mercado. En países industrializados esta afirmación nunca fué cierta porque los mecanismos de producción e intermediación provenían de prácticas monopolistas, por lo que una minoría impuso, durante siglos, las condiciones de venta a una población débil, ignorante e indefensa frente a todo género de abuso.

Por esta razón es deber del Estado, el velar por las complejas relaciones sociales de nuestro tiempo, que se rijan efectivamente por principios de justicia, asegurando la relación de libertad. Por ello, es indispensable ampliar y enriquecer el ámbito de las normas tutelares destinadas a proteger a las mayorías nacionales.

Bajo esta connotación el Ejecutivo Federal insertó a su estructura orgánica a la Procuraduría Federal del Consumidor, que para una mejor comprensión en cuanto a su evolución se estudiarán los antecedentes históricos, las bases jurídicas, y sus atribuciones.

### **I. ANTECEDENTES**

Una constante preocupación del gobierno, entre otras cosas, es el de combatir la especulación y acaparamiento de bienes de consumo, así como la ascensión de precios en su distribución y venta a los sectores sociales más desposeídos del país, es por eso que se creó un instrumento legal y administrativo tendiente al beneficio de las mayorías.

Considerando que el proceso inflacionario es la manifestación de una crisis generalizada, obliga a tomar decisiones a largo plazo y crear condiciones tendientes a modificar estructuras injustas que tal vez hubieran podido sobrevivir. Estas estructuras se refieren al aparato productivo.

Así el desarrollo debe perseguir objetivos sociales, cuya finalidad es la de que el país logre desenvolver sus recursos y potencialidades, y la de que cada hombre, en condiciones de dignidad disponga de los medios necesarios para realizar su vocación en un marco jurídico y de igualdad.

El Ejecutivo Federal, considerando lo anterior, crea un organismo mediante una ley que destacaría el carácter innovador y aún revolucionario de trasladar el ámbito del derecho social, la regulación de algunos aspectos de la vida económica, en particular de los actos de comercio que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de derecho privado.

Este ordenamiento fue aprobado por el Congreso de la Unión y publicado en el Diario Oficial del 22 de diciembre de 1975; entrando en vigor el 5 de febrero de 1976 con los más nobles objetivos en relación a la defensa de los consumidores frente a productores, comerciantes y prestadores de servicios, que se encuentran insertados en el marco económico y formando el aparato distributivo nacional.

Los preceptos sustantivos de la ley tendrían, sin embargo, una eficacia incompleta, si no se hubiera creado un organismo que contribuyera de manera eficaz a su vigencia. Por ello, se establece la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, que tendría como domicilio la ciudad de México y que ésta instalara defegaciones en todos y cada uno de los estados de la federación.

Este organismo, la Procuraduría Federal del Consumidor, en base a la ley, acentúa la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirma el deber constitucional que el gobierno tiene de velar, porque la libertad del mayor número no sea sacrificado por la acumulación de poder económico y social en pequeños grupos. Esta exigencia es mayor en la medida de que el progreso económico ha venido incorporando a grandes núcleos en la economía del mercado y los ha hecho partícipes de la sociedad de consumo.

De ahí que queden obligados al cumplimiento de estas normas,

no únicamente los comerciantes, industriales y prestadores de servicios, sino también las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos del Estado en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización.

En general, la Ley Federal de Protección al Consumidor define un orden jurídico que regula las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores de bienes y servicios; adecuado a las necesidades de nuestra época.

## 2. BASE JURIDICA

La relación de funciones que realiza la Procuraduría del Consumidor, se encuentra apoyada en disposiciones constitucionales, leyes, reglamentos, decretos y acuerdos que dan un marco formal a las diversas acciones que lleva a cabo. Por esta razón se considera necesario hacer mención, en una forma concreta de dichas disposiciones que están determinando las atribuciones y por consecuencia, su esfera de competencia.

### 2.1. Ley Fundamental

#### Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

#### Diario Oficial del 5 de febrero de 1917

Se considera en primer término a la Constitución General de la República, por ser la ley fundamental que establece la forma de gobierno mexicano, así como también la reglamentación de aquellas leyes que de ésta emanen, es decir, aquellas leyes que tiendan a proteger a los sectores más débiles de la población, por un lado y por otra parte en la planeación del desarrollo nacional, la cual imprime solidez, dinamismo y equidad al crecimiento económico del país.

Bajo esta connotación y con base en los artículos 25, 28 y 89

de la Constitución General de la República se dan bases para legislar en materia económica. Así se da origen a la Ley Federal de Protección al Consumidor; institución encargada de proteger los intereses del consumidor.

## 2.2. Ley Genérica

### Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Diario Oficial del 29 de diciembre de 1976

El Ejecutivo Federal a través de esta ley, establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal. Dentro de las facultades que esta ley otorga al presidente de la República, es el de determinar el agrupamiento por sectores a las entidades de la Administración Pública Paraestatal y, a las Secretarías de Estado o a los departamentos administrativos, los encargados de la coordinación de estos sectores, así como planear, coordinar y evaluar la operación de las entidades de la administración paraestatal que determine el Ejecutivo Federal.

Es por esto que la Procuraduría pertenece al Sector Comercio, ya que forma parte de las entidades de la Administración Pública Paraestatal, como un organismo descentralizado que está al servicio de la población consumidora. Por otro lado este mismo precepto faculta a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), entre otras atribuciones, el de formular y conducir las políticas generales de industria, comercio exterior, interior, abasto y precios del país, así como el de regular y orientar las medidas de protección al consumidor; por ello esta secretaría se apoya en la Procuraduría Federal del Consumidor para llevar a cabo el desempeño de estas políticas conforme lo establece la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### 2.3. Leyes Ordinarias

Ley sobre las Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica  
Diario Oficial del 30 de diciembre de 1950

Corresponde a la Secretaría de Comercio la ejecución de la presente ley, más sin embargo, la Procuraduría del Consumidor la ha considerado como un documento auxiliar para llevar a cabo sus funciones de supervisión de precios, y así coadyuvar con su sector que es el de comercio.

Ley Federal de Protección al Consumidor  
Diario Oficial del 22 de diciembre de 1975

La presente ley, entra en vigor el 5 de febrero de 1976 la cual define la creación de un marco jurídico que regula las relaciones existentes entre proveedores de bienes y prestadores de servicios con relación a la sociedad en su carácter de consumidor; este mismo precepto establece la creación de la Procuraduría del Consumidor con delegaciones en cada uno de los estados de la República Mexicana, para velar por los intereses del consumidor.

### 2.4. Decretos del Poder Ejecutivo

Decreto que regula los precios de diversas mercancías  
Diario Oficial del 3 de octubre de 1974

Pendientes de aquellas disposiciones legales o administrativas que el titular del Ejecutivo Federal hace con relación al Sector Comercio, la Procuraduría del Consumidor considera el presente decreto donde se regularán los precios de diversas mercancías, para evitar un proceso inflacionario que tienda a transformar un fenómeno psicológico y propicie prácticas especulativas que de no combatirse realista y objetivamente, por parte del Sector Comercio y Fomento Industrial se nulificarían las medidas señaladas en el presente decreto.

## 2.5. Acuerdos

### 2.5.1. Reforma Administrativa

Ahora bien, nos referimos en aquellas disposiciones en donde el Ejecutivo Federal establece mecanismos de modernización administrativa que tienden al mejoramiento de las estructuras orgánicas en dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Por esta razón la Procuraduría ha considerado los acuerdos que a continuación se describen:

### 2.5.2. Disposiciones Internas

Considerando los acuerdos antes mencionados, el procurador del consumidor envió al titular del Ejecutivo Federal, para su aprobación y publicación en el Diario Oficial de la Federación, las presentes disposiciones que se publicaron en los siguientes acuerdos:

Acuerdo que delega facultades en los delegados de la Procuraduría Federal del Consumidor. Diario Oficial, 2 de abril de 1976

El procurador federal del consumidor, con fundamentos en los artículos 57, 58 y 60, fracc. III y IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, atribuye en los titulares de las delegaciones de la Procuraduría, facultades necesarias para ejercer las atribuciones que a este organismo de servicio social le confiere dicho precepto, con excepción hecha de los artículos 62, 63 y fracciones III, VII, X, XI y XII del Artículo 59.

Acuerdo del procurador federal que delega facultades en materia de conciliación y arbitraje. Diario Oficial, 26 de enero de 1977.

Acuerdo del procurador federal del consumidor que crea la Dirección

General de Arbitraje y delega facultades en la misma, (Reforma el Acuerdo del 26 de enero de 1977). Diario Oficial, 14 de marzo de -- 1978.

Cabe mencionar que las leyes, decretos y acuerdos que se han mencionado, es lo que determina el marco jurídico de la Procuraduría Federal del Consumidor y por otra parte se le ha definido su esfera de competencia, como un organismo descentralizado que está destinado, entre otras cosas, a regular las diferencias que surjan entre proveedores de bienes y prestadores de servicios y los consumidores.

### 3. ATRIBUCIONES

Una vez definido el marco formal de la Procuraduría, como límite de su ámbito, es conveniente mencionar las facultades que son atribuidas por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este precepto establece en su capítulo octavo, que:

ARTICULO 59.- La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

I. Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor.

II. Representar colectivamente a los consumidores en cuanto tales, ante entidades u organismos privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios.

III. Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de los intereses colectivos.

IV. Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección del consumidor.

V. Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores.

VI. Denunciar ante las autoridades competentes los casos de violación de precios, normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios, que lleguen a su conocimiento.

VII. Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del Artículo 28 Constitucional y sus leyes reglamentarias.

VIII. Conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, fungiendo como amigable componedor y, en caso de reclamación contra comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y demás órganos del Estado. Deberán observarse las siguientes reglas:

a) El reclamante deberá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la que pedirá un informe a la persona física o moral contra la que se hubiera presentado la reclamación.

b) La Procuraduría Federal del Consumidor citará a las partes a una junta en la que exhortará a conciliar sus intereses y si esto no fuera posible, para que voluntariamente las designen árbitro. Se harán constar en acta que se levanta ante la propia Procuraduría según fuere el caso, o los términos de la conciliación por el compromiso arbitral.

c) El compromiso arbitral se desahogará conforme al procedimiento que convencionalmente fijan las partes y, supletoriamente, de acuerdo con las disposiciones relativas de la legislación ordinaria.

- d) Las resoluciones de la Procuraduría como amigable componedor o como árbitro, que se dicten en el curso del procedimiento, admitirán el recurso de revocación. El laudo arbitral sólo admitirá aclaración del mismo.
- e) Cuando se falte al cumplimiento voluntario de lo convenido en la conciliación o del laudo arbitral, el interesado deberá acudir a la jurisdicción ordinaria, para la ejecución de uno u otro instrumento.
- f) Si alguna de las partes no estuviere de acuerdo en designar árbitro a la Procuraduría, podrá hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes, pero estos exigirán como requisito para su intervención, una constancia de que se agotó el procedimiento conciliatorio a que se refiere el inciso b). Dicha constancia deberá expedirse por la Procuraduría en un máximo de tres días siguientes a la fecha de su solicitud.

IX. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivo de delito.

X. Excitar a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar, o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.

XI. Denunciar ante las autoridades correspondientes y además, en su caso, ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de esta ley que puedan constituir delitos, faltas, negligencia u omisiones oficiales.

XII. Hacer del conocimiento del Instituto Nacional del Consumidor, cuando lo juzgue conveniente, las excitativas que haga a las autoridades en los términos de la fracción X de este Artículo.

XIII. En general, velar en la esfera de su competencia por el cumplimiento de esta ley o de las disposiciones que de ella emanen.

ARTICULO 62.- La Procuraduría Federal del Consumidor, solicitará a la autoridad administrativa competente que regule la venta de productos o la prestación de servicios cuando por causas inherentes a dichos productos o servicios, o a su empleo inadecuado o anárquico se deriven efectos perniciosos para la sociedad en general o para la salud física o psíquica de los consumidores.

Las resoluciones que dicten las autoridades administrativas en los términos de este Artículo, son de interés social y de orden público para los efectos que se mencionan en el Artículo 124 de la Ley de Amparo Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

ARTICULO 63.- La Procuraduría del Consumidor vigilará que los contratos de adhesión no contengan cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas.

Para los efectos de esta Ley se entiende por contratos de adhesión aquellos cuya cláusula fueron redactadas unilateralmente por el proveedor y la contraparte no tuvo la oportunidad de discutirlos, así como los demás documentos elaborados por los proveedores para uso en sus transacciones mercantiles y que rijan la prestación del servicio o la operación, aún cuando no contenga todas las cláusulas normales de un contrato.

Cuando los términos de los contratos de adhesión no requieren autorización o aprobación por parte de alguna dependencia del Ejecutivo Federal deberán ser aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor en representación del interés colectivo de los consumidores.

Los términos de dichos contratos deberán ser dictaminados por la Procuraduría Federal del Consumidor dentro del mes siguiente al día en que reciba la solicitud respectiva. De no emitirse el dictámen en dicho lapso se considerará no aprobado el contrato de adhesión.

Los modelos de los contratos, una vez aprobados, deberán ser inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión que llevará la Procuraduría Federal del Consumidor, en el que deberán inscribirse también los contratos autorizados o aprobados por otras autoridades.

El uso de contratos de adhesión no aprobados previamente por la Procuraduría Federal del Consumidor en los casos de su competencia será sancionado por la propia Procuraduría en los términos del Artículo 87.

Cualquier modificación que se pretenda hacer a las estipulaciones de un contrato registrado será objeto de una nueva aprobación y registro.

ARTICULO 65.- Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en un lapso no mayor de 15 días, o en el que la misma señale, los datos e informes que solicite por escrito y que sean conducentes para el desempeño de sus funciones.

ARTICULO 66.- La Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

- I. Multa hasta por el importe de cien veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrá imponerse por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo.

De reincidir el proveedor, se estará a lo dispuesto en el Artículo 88.

#### II. El auxilio de la fuerza pública.

Si fuera insuficiente el apremio, se procederá contra el rebelde por delito en contra de las autoridades. (1)

Con la finalidad de contar con mayor información, para analizar la actividad que desempeña la Procuraduría Federal del Consumidor en el contexto social se han descrito las funciones de esta, lo que se observa que el mayor número son de carácter administrativo, toda vez que no existe un artículo que defina en dónde la Procuraduría declare o dictamine que la razón asista a una de las partes (consumidor o proveedor) principalmente, de la parte del consumidor.

---

(1) Ley Federal de Protección al Consumidor; Diario Oficial del 22 de diciembre de 1975; en vigor el 5 de febrero de 1976.

## C A P I T U L O    I I

### ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

1. ESTRUCTURA ORGANICA
2. FUNCIONES
3. ALGUNOS MECANISMOS DE LA MODERNIZACION ADMINISTRATIVA
4. ORGANOGRAMA GENERAL

Basándose en el estudio de la teoría general de sistemas, se definirá en una forma sistemática a la organización formal de la procuraduría, tomándose a ésta como un todo organizado y complejo.

### 1. ESTRUCTURA ORGANICA:

Se crea la Procuraduría Federal del Consumidor, como un organismo descentralizado de servicio social, con patrimonio propio, personalidad jurídica y con funciones de autoridad.

A continuación se describe la estructura orgánica, en la cual a través de ésta lleva en buena forma el cumplimiento de sus atribuciones que le han sido consignadas por ley.

De acuerdo a lo anterior, se describe la organización de la Procuraduría:

#### 1.0 PROCURADOR FEDERAL

- 1.0.1 Comisión Interna de Administración
- 1.0.2 Unidad de Difusión y Relaciones Públicas
- 1.0.3 Asesoría

#### 1.1 SUBPROCURADOR EJECUTIVO

- 1.1.1 Dirección General de Administración
- 1.1.2 Dirección General de Delegaciones Federales
- 1.1.3 Unidad de Organización y Sistemas
- 1.1.4 Unidad de Control

#### 1.2 SUBPROCURADOR TECNICO

- 1.2.1 Dirección General de Conciliación

- 1.2.2 Dirección General de Arbitraje
- 1.2.3 Dirección General de Asuntos Jurídicos
- 1.2.4 Unidad de Programación y Estudios Técnicos

### 1.3 SUBPROCURADURIA DE QUEJAS DE ORGANIZACION COLECTIVA

- 1.3.1 Dirección General de Quejas
- 1.3.2 Dirección General de Organización Colectiva (1)

Cada una de estas unidades contiene sus propios objetivos y persigue en su integración, el fin primordial de proteger al consumidor y asesorarlo con los medios necesarios para que la ley se cumpla en sus términos y represente un auténtico mecanismo de defensa social.

## 2. FUNCIONES

A continuación se hace una síntesis de las funciones que la Procuraduría ha definido a su estructura, para que así se cumpla con sus objetivos.

En este sentido, la responsabilidad de su operación en el contexto social, es decir, a la población consumidora recae en el procurador federal, que para su desempeño cuenta con el apoyo de tres subprocuradurías, de las cuales se deriva una estructura administrativa que va acorde con las necesidades y demandas actuales de la población consumidora.

Para efecto de este estudio, a las subprocuradurías se les definirá en tres áreas:

---

(1) Procuraduría Federal del Consumidor Manual General de Organización "Proyecto" Unidad de Organización y Sistemas, México 1987.

**A) La Administrativa**  
**SUBPROCURADURIA EJECUTIVA**

Se le ha considerado como el área de apoyo, ya que es la que se encarga de llevar la administración de los recursos con que cuenta la Procuraduría.

**Dirección General de Administración.** Esta dirección que se encuentra adscrita a esta área, es la que provee a las diferentes dependencias que integran a la institución, de los recursos establecidos.

**Dirección General de Delegaciones Federales.** Es el órgano normativo que se encarga de planear y coordinar las delegaciones y subdelegaciones federales, así como la supervisión de todas y cada una de las funciones y operaciones que realizan, para que a su exacta observancia sea aplicada la ley.

**B) De lo Jurídico**  
**SUBPROCURADURIA TECNICA**

Es la que se encarga del apoyo a la institución en materia jurídica, asesorando al procurador en la dirección y coordinación de las actividades jurídicas, es decir, en la elaboración y revisión de los proyectos de leyes, decretos, reglamentos y demás disposiciones de observancia general, relacionadas con la esfera de competencia. Para el desempeño de sus atribuciones, delega funciones en las siguientes direcciones:

**Dirección General de Conciliación.** Su establecimiento se fundamenta por el Artículo 59, fracción VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor; su objetivo primordial es el de lograr en forma equitativa un arreglo adecuado entre las controversias que se suscitan entre consumidores y proveedores de bienes y prestadores de servicios, por ello tienen funciones específicas como:

- . Comunicar a proveedores o prestadores de servicio de la existencia de una queja en su contra, presentada por el consumidor.
- . Citar a las partes a una audiencia de conciliación, en los términos que establece la Ley Federal de Protección al consumidor.
- . Conciliar y en su caso, concertar las audiencias necesarias para dirimir las diferencias entre las partes, así como imponer los medios de apremio que establece la ley. (2)

Dirección General de Arbitraje. El inciso C de la fracción VIII del Artículo 59 define el establecimiento del compromiso arbitral, cuando las partes designan voluntariamente como árbitro a la procuraduría.

Para ello, la dirección cita a las partes a primera audiencia para que se fije la base del procedimiento previsto por la ley, así como fijar los términos para los alegatos del desahogo de pruebas, pasado el término pasarán los autos para que se remita su resolución.

Dirección General de Asuntos Jurídicos. Con fundamento en la fracción I, II, III, IV y V del Artículo 59 de la ley en cita, esta Dirección tiene la finalidad de apoyar jurídicamente a la Procuraduría en todos aquellos trámites judiciales encomendados a ésta; sus funciones primordiales son:

- . Proporcionar asesoría jurídica gratuita a la población consumidora como también la revisión de los contratos de adhesión y aquellos hechos en machotes con los que operan los proveedores de bienes o prestadores de servicio.

---

(2) Procuraduría Federal del Consumidor ob. cit. págs. 60 al 64.

- . Intervenir en aquellos asuntos en que se susciten controversias entre consumidor y proveedor, ante toda clase de autoridad administrativa o judicial. (3)

### C) Lo Social

#### SUBPROCURADURIA DE QUEJAS Y ORGANIZACION COLECTIVA

Se ha denominado de lo social, ya que es el medio por el cual la Procuraduría presta su atención de las quejas interpuestas por los consumidores en contra de aquellos proveedores de bienes o prestadores de servicio que hayan transgredido la ley; por otro lado, organiza a la población consumidora formando comités; medios utilizados para concientizarla en el ejercicio de aquellos derechos inherentes en cuanto a su condición de consumidores.

Por esta razón, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos la Subprocuraduría delega sus funciones en:

Dirección General de Quejas. La finalidad primordial de esta dirección es la recepción y trámite de quejas, las cuales canaliza en una forma eficiente en todos y cada uno de sus trámites que éstas requieran. Esencialmente sus funciones son:

- . Asesorar gratuitamente al consumidor sobre los requisitos y elementos probatorios, necesarios para la procedencia de las quejas, así como percibir todo género de prácticas viciosas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.
- . Detectar los hechos que derivados de la aplicación de la ley, puedan constituir delitos, faltas, negligencias u omisiones oficiales.

---

(3) Ibidem, págs. 65 al 71.

- . Coordinarse con la Dirección General de Delegaciones Federales para el manejo adecuado de las quejas a nivel nacional y así velar en la esfera de su competencia el cumplimiento de la ley y las disposiciones que de ella emanen. (4)

**Dirección General de Organización Colectiva.** El objetivo de esta dirección es la coordinación y capacitación de los comités de protección al consumidor, a efecto de que divulguen entre los miembros de su organización el contenido de la ley, así como también una actitud vigilante que haga posible el cumplimiento de las normas y disposiciones de la ley, a través de una conciencia social.

Los comités de protección al consumidor son de tres tipos.

- a) Comité Sindical de Protección al Consumidor (COSI), éste es un organismo constituido por una agrupación sindical de base y que actúa como enlace con la Procuraduría.
- b) Comité Popular de Protección al Consumidor (COPO), éste es un organismo que puede basarse en organizaciones populares ya existentes o creados a partir de nuevas organizaciones ciudadanas independientes a cualquier organización ya establecida.
- c) Comité Rural de Protección al Consumidor (CORU) este comité está constituido por las organizaciones agrarias para proteger al campesino en la adquisición de bienes y servicios y actuar como enlace entre la población rural, las organizaciones agrarias y la Procuraduría. (5)

(4) Ibidem, págs. 82 al 88

(5) Procuraduría Federal del Consumidor Programa Nacional de Comités de Protección al Consumidor Dirección General de Organización Colectiva, México, 1998.

Es así que en buena forma la dirección lleva a cabo sus funciones, coadyuvando en el cumplimiento de los objetivos de la Procuraduría.

### 3. ALGUNOS MECANISMOS DE LA MODERNIZACION ADMINISTRATIVA

Desde su creación, la Procuraduría Federal del Consumidor ha tratado de contar con una estructura y un sistema que le permita cumplir eficazmente con el objetivo y programas que tiene encomendados, aprovechando al máximo los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta.

Considerando los estudios y análisis realizados en los últimos años por el Gobierno Federal, la Procuraduría ha decidido promover en forma resuelta, medios de reforma que permita entre otras cosas:

- a) Agilizar mediante la desconcentración sus mecanismos operativos para acelerar y simplificar los trámites;
- b) Lograr un óptimo de eficiencia, en el desempeño de los asuntos, mediante el mejoramiento sustancial de sus estructuras y sistemas de trabajo a fin de aprovechar al máximo los recursos con que cuenta;
- c) Generar entre el personal una verdadera conciencia de servicio, así como una actitud innovadora, dinámica y responsable, y;
- d) Fortalecer la coordinación, la colaboración y trabajo en equipo. (6)

---

(6) Secretaría de la Presidencia, Informe sobre la Reforma de la Administración Pública Mexicana. Dirección General de Estudios Administrativos, México, 1974.

Para efectos de lo anterior, la institución ha tomado en cuenta los mecanismos administrativos que el gobierno federal ha tratado de establecer en su estructura.

Por esto la Procuraduría ha establecido la Comisión Interna de Administración, la Unidad de Organización y Sistemas, la Unidad de Programación y Estudios Técnicos y la Unidad de Orientación e Información; unidades que en una u otra forma han coadyuvado al funcionamiento y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones, departamentos u oficinas que conforman a la institución, es decir, asesorar y apoyar en el establecimiento de sus objetivos y la coordinación de sus programas que tengan trazados, mediante una adecuada organización y un sistema de procedimientos eficiente.

### 3.1. Comisión Interna de Administración

La Procuraduría, consciente de la dinámica que requiere su proceso administrativo, implanta esta comisión que tiene por objetivo aprovechar al máximo los recursos humanos, materiales y financieros a través de programas, formulando diagnósticos e implantando sistemas y procedimientos más adecuados para evitar el burocratismo.

### 3.2. Unidad de Organización y Sistemas

Es uno de los mecanismos de modernización administrativa que la institución ha integrado a su estructura, fungiendo como secretario técnico de la comisión Interna de Administración.

El objetivo primordial de esta unidad es mantener el mejoramiento administrativo de la Procuraduría, asesorando a sus funcionarios y empleados en cuanto a organización y procedimientos que les permitan llevar en forma permanente y coordinada el nivel de eficiencia de los programas de trabajo específico.

De igual manera, se encarga de la coordinación del sistema de

procesamiento electrónico de datos de quejas, que de acuerdo a las modernas técnicas de información coadyuva a la optimización en la toma de decisiones; en cumplimiento a lo anterior, realiza las siguientes tareas:

Asesorar al C. Procurador en todos los asuntos en materia administrativa, mediante una promoción permanente del desarrollo de la reforma administrativa en todas sus áreas.

Coordinarse en forma permanente con los comités técnicos para la instrumentación de planes y programas y de sistematización de datos, para el intercambio de ideas y experiencias en relación con el proceso general de reforma administrativa en el sector público.

Vigilar y controlar los avances administrativos que se hayan logrado, así como mantener una estrecha coordinación con el sector comercio. (7)

### 3.3. UNIDAD DE PROGRAMACION Y ESTUDIOS TECNICOS

Esta unidad se crea con la finalidad de disponer de información socio-económico, así también en materia técnico-jurídico que siendo oportuna permita normar sus criterios y orientar adecuadamente su acción.

Los estudios realizados se basan en el análisis macro-económico, sectorial, así como en la investigación específica sobre fenómenos y hechos concretos.

Sus funciones específicas son:

Participar como secretario técnico en la Comisión Interna

---

(7) Procuraduría Federal del Consumidor, Manual General de Organización, ob. cit. págs, 18 al 22.

de Administración para que los trabajos de programación se ajusten a lo especificado por el sector comercio.

Analizar y evaluar los reportes estadísticos procesados por la Unidad de Organización y Sistemas, para el establecimiento de los objetivos específicos que sean de carácter económico.

Procurar la debida interacción entre las áreas de trabajo de la institución, al igual que una permanente coordinación con las áreas de programación para el intercambio de ideas y experiencias en relación al proceso general de reforma administrativa en el sector público. (8)

#### 3.4. Unidad de Orientación e Información

Consciente en la simplificación administrativa y aunado a esto el papel que juega en el contexto social, la Procuraduría incluye al servicio de la población consumidora esta unidad, cuya finalidad es la de orientar y proporcionarle la información que solicite, en relación al trámite de los asuntos en cuanto a su competencia.

Es así como la Procuraduría se ha estructurado y organizado a fin de dar cumplimiento al citado precepto legal, la cual le señala a esta entidad administrativa atender a los consumidores en litigio a partir de un acto de compra, captando sus reclamaciones y representarlos individual o colectivamente ante autoridades.

Así, en este período de servicio que la Procuraduría ha prestado, creció en cuanto número y la calidad de los servicios que ofrece en cuanto a su capacidad interna para desarrollar sus actividades y en cuanto a la cobertura geográfica.

---

(8) ibidem, págs., 18 al 29.

#### 4. ORGANOGAMA



SEGUNDA PARTE

EL PROCESO DE DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA

DE LA PROCURADURIA FEDERAL

DEL CONSUMIDOR

---

## C A P I T U L O    I I I

### ELEMENTOS CONSIDERADOS POR LA PROCURADURIA EN LA COORDINACION DE SUS DELEGACIONES

**1. CONCEPTUACION**

**1.1. Desconcentración**

**1.2. Diferencia de Desconcentración y  
Descentralización**

**2. DIRECCION GENERAL DE DELEGACIONES FEDERALES**

**2.1. Objetivo**

**2.2. Función y Procedimientos**

**2.3. Organograma**

### III. ELEMENTOS CONSIDERADOS POR LA PROCURADURIA EN LA COORDINACIÓN DE SUS DELEGACIONES

Para fines del presente capítulo es de considerar la importancia de definir el término desconcentración y su diferencia con el término descentralización.

Al hablar del fenómeno de desconcentración en nuestra administración pública, realizado en base a una política presidencialista, se considera necesario realizar una investigación de tipo conceptual, ya que a mediados de la presente década, se ha acentuado esta actividad administrativa en casi todas las dependencias del gobierno federal.

#### 1. CONCEPTUACION

##### 1.1. Desconcentración

Para determinar este concepto se debe comenzar por presentar la relación que hay entre el prefijo "des" y la expresión "concentración". El término "desconcentración" lo ignora el diccionario de la Real Academia Española, en cambio sí menciona el concepto "concentración" que la define como la "acción y efecto de concentrar o concentrarse", en tanto que el prefijo "des" (etimología-del latín dis) es una preposición inseparable; en la edición antigua del diccionario de la Real Academia se definía: "des, es preposición que sirve comúnmente para explicar la negación de su simple..." (1)

Por otra parte, la Secretaría de Programación y Presupuesto considera al concepto de desconcentración administrativa, como el "proceso

(1) Enciclopedia Universal Ilustrada, Europea-Americana, Espasa Calpes, S.A., Madrid.

jurídico-administrativo que permite al titular de una institución, por una parte, delegar en sus funcionarios u órganos subalternos las responsabilidades que el ejercicio de una o varias funciones que le son legalmente encomendadas, y por otra, transferir los recursos presupuestales y apoyos administrativos necesarios para el desempeño de tales responsabilidades, sin que el órgano desconcentrado pierda la relación de autoridad que le supedita a un órgano central". (2)

Ahora bien, pasaremos de inmediato a ocuparnos de la desconcentración. Algunos distinguidos tratadistas en la materia han definido a ésta como la "cesión de actividades regionales y de autoridad a unidades periféricas que tienen un menor grado de autonomía que las unidades descentralizadas". (3)

Juan Luis De la Ballina Velarde define la desconcentración como "aquél principio jurídico de organización administrativa, en virtud del cual se confiere con carácter exclusivo una determinada competencia a uno de los órganos encuadrados dentro de la jerarquía administrativa". (4)

Otro autor sostiene que la desconcentración "consiste en confiar poderes de decisión a agentes locales del poder central, es decir, que la desconcentración se tipifica en los casos en que un órgano subordinado jerárquicamente se le confieren ciertos poderes de administración para que los ejerza a título de competencia propia bajo determinado control del órgano central". (5)

- 
- (2) Secretaría de Programación y Presupuesto. Glosario para el Proceso de Planeación 1988. Dirección General de Política Presupuestal. México, D.F., páns. 64-65.
- (3) Wilbur J. Castro; Los Dilemas de la Descentralización. Ed. ESPAC.
- (4) La Desconcentración Administrativa. Revista de Administración Pública No. 35, Madrid.
- (5) Enrique Sayagues Laso, Cursos de Derecho Administrativo. U.N.A.M.

Para ampliar el marco teórico y doctrinal sobre la desconcentración administrativa nos fundamentaremos en el Seminario Franco-Mexicano, celebrado en la ciudad de México, el cual fué realizado por la entonces Secretaría de la Presidencia. (6). Tomando en cuenta la estructuración de las ponencias veremos los aspectos político y jurídico.

Considerando que la administración pública generalmente responde a los grandes lineamientos políticos que establece precisamente el estado, es decir, el poder político, Víctor Flores Olea manifiesta "que la Administración es la cara externa de la política y no hay aparato político, no hay estado organizado que pueda realmente mantener su legitimidad, su grado de confianza ante la ciudadanía, si no es a través de una administración pública que sea eficiente en los servicios y en su honradez". (7)

Sobre las cuestiones ya más concretas de una participación de sectores de la comunidad en decisiones político-administrativas, el autor nos menciona que "los regímenes de una centralización administrativa y política, digamos exagerada y altamente concentrada, generalmente se ha derivado lo que se conoce, con el nombre de una administración altamente burocratizada y por tanto, altamente desvinculada y desligada de necesidades sociales tanto de la comunidad en su conjunto, como de las necesidades sociales, regionales y locales". (8)

Así "un sistema de desconcentración administrativa implica necesariamente un régimen de confianza, de confianza social y de confianza respecto a los integrantes de la administración pública". (9)

---

(6) Secretaría de la Presidencia. Desconcentración Administrativa. Dirección General de Estudios Administrativos, México, págs. 219-222

(7) *Ibidem*, págs. 222-229

(8) *Ibidem*, págs. 123-124

(9) *Ibidem*, págs. 224-230

El aspecto jurídico del proceso de desconcentración administrativa implica la consideración de los elementos legales en la cual se fundamenta ésta.

Es conveniente estimar el fenómeno de desconcentración en cada uno de los sectores de la administración pública, es decir, el sector central y el paraestatal.

Puede considerarse, en primer lugar, que en nuestra constitución se establecen las bases jurídicas para llevar a cabo la desconcentración. Algunos autores, como Alfonso Nava Negrete (10) define que estas bases se encuentran fundamentadas en el Artículo 89, fracción I y Artículo 73, fracción XXX de la Constitución.

Existen pues, bases constitucionales para los órganos del estado para tomar medidas o para crear los elementos jurídicos. Esto es, que cada entidad a través de acuerdos llevará a cabo su desconcentración administrativa.

Para Gabino Fraga, la desconcentración administrativa constituye un procedimiento de carácter técnico-jurídico, que implica una delegación de facultades fundamentadas en una ley. Al respecto el autor nos comenta que "en un estado de derecho la atribución de competencia a las autoridades públicas sólo pueden tener su origen en un ordenamiento legal, significando que la competencia que los superiores se les ha atribuido la pueden compartir con otros órganos". (11)

Andrés Serra Rojas, define que la desconcentración administrativa es una forma de organización que implica la transferencia de facultades por parte de los órganos superiores a órganos inferiores

---

(10) Alfonso Nava Negrete, ob. cit. págs. 327-347.

(11) Gabino Fraga, Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, S.A., México, 1972, págs. 287-300.

(desconcentrados) sin dejar de existir una relación jerárquica respecto al centro. (12)

Podrá observarse que estas definiciones, concuerdan sustancialmente en lo que debe entenderse por desconcentración administrativa. Por ello puede colegirse, o dicho de otra manera, decir que esta actividad administrativa se caracteriza en que:

La autoridad que desconcentró estará obligada a dar a conocer al órgano receptor las políticas generales, planes, programas y normas-técnicas a que deba sujetarse en el ejercicio de las atribuciones desconcentradas.

Las facultades desconcentradas son irrenunciables y confieren a sus titulares la misma responsabilidad que tenían los órganos superiores que la transfirieron.

El órgano que reciba las facultades desconcentradas seguirá teniendo la misma situación de subordinación, por lo mismo, continuará bajo las órdenes, control y vigilancia del órgano central.

El órgano que reciba la delegación de facultades sólo podrá ejercerlas dentro de la jurisdicción correspondiente.

Los particulares estarán obligados a tramitar sus asuntos relacionados al órgano en que se desconcentraron las atribuciones del centro.

Resulta un instrumento de gran utilidad, ya que permite llevar los servicios a la ciudadanía o regiones más lejanas de la ciudad capital.

---

(12) Andrés Serra Rojas, Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, S.A., México 1972 págs. 302-325.

Hace posible un conocimiento más preciso de los problemas que se susciten en la comunidad y por lo mismo, agilizar los trámites y descargar al órgano superior cargas de trabajo y trámites burocráticos innecesarios. (13)

Ahora bien, podemos concluir que la desconcentración es un sistema de confianza en donde se confieren facultades de decisión ante órganos de menor jerarquía. Todo ello, para que se lleve en buena forma el cumplimiento de los objetivos que le han sido establecidos al órgano central.

## 1.2. Diferencia de Desconcentración y Descentralización

Mucho se ha escrito sobre la desconcentración y descentralización administrativa, sin embargo sorprende observar la confusión que se suscita en estos dos términos.

Estimamos que gran parte de esta confusión se debe a que ciertos autores se han valido de manera estricta de la semántica, cuando se trata de conceptos diferentes.

Considerando algunas de las definiciones de Jiménez Castro, "el marco jurídico dado por los derechos constitucional y administrativo, e inspirados en la teoría del estado, es un medio para llegar a un fin que no puede ser otro que el servicio del pueblo, al cual se puede supeditar toda acción en una democracia".(14)

"...la constitución, como las leyes y reglamentos que la complementan, deben permitir la satisfacción de los objetivos políticos que se

---

(13) Roberto Ríos Elizondo, Desconcentración Administrativa, Caso de la Ciudad de México, Residencia de la Academia de Derecho Administrativa y de Administración Pública, págs. 40-50.

(14) Wilburg Jiménez Castro, Los Dilemas de la Desconcentración Funcional. Un Análisis de la Autonomía Institucional Pública, San José Costa Rica, Editorial ESPAC, 1965, págs. 121-150.

quieran alcanzar y posibilitar la acción administrativa indispensable en la búsqueda de tales propósitos". (15)

Del régimen de centralización, existe otra forma de organización administrativa: la descentralización; organismos públicos de nueva creación, en términos generales, consiste en confiar la realización de algunas actividades administrativas a órganos que guardan con la administración central una relación que no es de jerarquía.

Jiménez Castro nos menciona que la "descentralización para el sector público permite la delegación de autoridad y deberes, pero preservan al mismo tiempo la integridad de las políticas nacionales en sus proyecciones y estrategias, aunque se ordenen separadamente sus aspectos operativos." (16)

Tomando algunos conceptos mencionados por la Civil Service Commission<sup>9</sup> Jiménez Castro define lo anterior "...como la distribución de autoridad administrativa a través de la delegación a subordinados". (17)

Sin embargo, y reconociendo todos los matices que pueden revestir los órganos descentralizados con relación a los desconcentrados, la doctrina ha tratado de fijar algún carácter esencial común a todos ellos.

Así, en primer lugar, "se ha pretendido que es característica esencial de la descentralización, la existencia de una personalidad jurídica especial; de un patrimonio propio de los organismos descentralizados". (18)

(15) Wilburg Jiménez Castro; Los dilemas de la Descentralización Funcional; Un análisis de la Autonomía Institucional Pública. San José Costa Rica, Ed. ESPAC, 1965, págs. 121-150.

(16) *Ibidem*, págs. 1-15

(17) *Ibidem*, pág. 4

(18) Gabino Fraga, Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, S.A. México, 1971, pág. 203.

<sup>9</sup> Civil Service Commission, Annual Report. (Washington, D.C.: Government Printing Office, 1950), pág. 22

El otorgamiento de la personalidad y del patrimonio puede obedecer a alguno de estos dos motivos: el de dar a un organismo determinado una simple autonomía técnica, o de concederle una verdadera autonomía orgánica.

La autonomía técnica consiste en que "los órganos administrativos no están sometidos a las reglas de gestión administrativa y financiera, que en principio son aplicables a todos los servicios centralizados del Estado". "La autonomía orgánica, dice Buttgenbach<sup>19</sup>, supone la existencia de un servicio público que tiene prerrogativas propias, ejercidas por autoridades distintas del poder central y que pueden oponer a éste su esfera de autonomía". (19)

Finalmente, podremos ver qué se entiende cuando se hable de descentralización, con relación a la desconcentración. En esta última todos los órganos que la integran están ligados por la relación jerárquica que implica según lo hemos visto anteriormente, una serie de poderes de las autoridades superiores respecto de los actos y de los titulares de los órganos inferiores.

Se da la desconcentración, para dar eficacia y eficiencia al servicio en las distintas áreas del territorio nacional.

La descentralización administrativa se provoca por la necesidad que tiene el ejecutivo federal de atender técnicamente, con mayor especialización, determinados servicios o actividades públicas.

Establecer órganos desconcentrados, implica la necesidad de colocarse en distintas áreas de la república para entregar el servicio con mayor eficiencia.

Tomar parte en desconcentrar funciones es para servir en distintas áreas, y descentralizar es para atender un servicio lo mejor que se pueda técnicamente.

(19) Ibidem, pág. 205

<sup>19</sup> A. Buttgenbach; Teorie Générale de Modes de Gestion des Services Publics en Belgique. págs. 180 y ss.

La desconcentración administrativa, como se está planteando en nuestro país, y como algunos autores nos mencionan, lleva este propósito: servir al más lejano habitante de la República, servirle con eficiencia.

La descentralización no tiene tal propósito, es la de atender un servicio especializado y que por su naturaleza o complejidad requiere, por lo tanto, de una administración especializada para que así se lleve en una forma óptima el servicio. (20)

## 2. DIRECCION GENERAL DE DELEGACIONES FEDERALES

La Procuraduría, siendo un organismo descentralizado, tiene la finalidad de velar por el cumplimiento de los derechos de la población consumidora, a fin de mantener el equilibrio entre proveedores de bienes y prestadores de servicio, en relación con los consumidores. De igual forma orientar y asesorar a la población consumidora en aquellos trámites en los cuales se ve afectado en sus intereses. En general velar por el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por esta razón, la institución consciente de la prestación de sus servicios a toda la población consumidora, ha decidido desconcentrar sus funciones en delegaciones federales, cuya finalidad es de que haya una eficacia en la aplicación de la ley, y una eficiencia en la prestación de sus servicios; comprendiendo a la "eficacia como la virtud, actividad fuerza y poder para obrar" (21) y la "eficiencia es el resultado de contar con medios humanos y materiales, nacionales y adecuados para alcanzar un objetivo..." (22)

(20) Roberto Ríos Elizondo, ob. cit. págs. 20-30

(21) Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española; Editorial Sopena, S.A. Barcelona, Tomo II, pág. 1224

(22) Wilburg Jiménez Castro, op. cit. pág. 14

## 2.1. Objetivo de la Dirección

Para llevar a cabo la desconcentración administrativa fué necesario dar origen a la Dirección General de Delegaciones Federales, cuyo objetivo sería el de visualizar claramente la relación de jerarquía que hay entre las delegaciones federales y las oficinas centrales.

Duhalt Krauss, define al "objetivo como un fin o meta que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de la institución", y a la "relación de jerarquía como un conjunto de órganos agrupados en razón del grado de autoridad y responsabilidad..." (23)

Así también la creación y coordinación de nuevas delegaciones administrativas conforme a las necesidades de cada uno de los estados, considerándose a la "coordinación como la sincronización ordenada de esfuerzos para preveer adecuadamente cantidad, tiempo y dirección de ejecución, obteniéndose como resultado acciones armoniosas, unificadas y reforzadas hacia un objetivo determinado". (24)

En general, podríamos decir, que la Dirección General de Delegaciones Federales, adscrita a la Sub-Procuraduría Ejecutiva, es la que se encarga de mantener informado al C. Procurador Federal del Consumidor del funcionamiento y desarrollo de las actividades de las delegaciones establecidas.

Entendamos por "funciones como un grupo de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la institución", y por "actividad: en un sentido genérico, es un conjunto de actos; y en un sentido más restringido se le considera como sinónimo de labor". (25)

(23) Miguel Duhalt Krauss, Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas, Fac. de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, pág. 61-85

(24) F. Javier Laris Casillas, Administración Integral, Edit. Oasis, S.A., México, pág. 66

(25) Miguel Duhalt Krauss, ob. cit., págs. 63-64

## 2.2. Función y Procedimientos

A continuación se transcriben las funciones y operación del órgano administrativo que anteriormente se mencionó, y el cual es el encargado de llevar la desconcentración administrativa en el interior del territorio nacional.

### 2.2.1. Funciones Generales

Asesorar al C. Procurador en todos los asuntos relacionados con la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor en las entidades federativas.

Establecer y organizar delegaciones y subdelegaciones federales en cada una de las entidades federativas.

Vigilar en las delegaciones y subdelegaciones federales la aplicación de las medidas señaladas por la Procuraduría Federal del Consumidor, en el área de su competencia, corrigiendo las anomalías que puedan presentarse en su ejecución.

Coordinar y supervisar los programas de trabajo de la Procuraduría en las entidades federativas a fin de aprovechar convenientemente los elementos humanos, materiales y financieros de que disponen las delegaciones.

Auxiliar a las delegaciones y subdelegaciones en aquellas situaciones en las que por el grado de complejidad del caso, se haga necesaria la intervención de las autoridades superiores de la Procuraduría.

Supervisar que en las delegaciones y subdelegaciones se contemplen correctamente los señalamientos que las leyes, decretos, reglamentos y demás disposiciones de observancia general, se relacionen con la esfera de competencia de la Procuraduría.

Mantener una estrecha comunicación con las autoridades federales, estatales y municipales, para lograr una mejor prestación de servicios en las delegaciones y subdelegaciones.

Velar por los sistemas de coordinación y comunicación de las delegaciones y subdelegaciones para que cumplan adecuadamente con su cometido.

Realizar visitas de inspección y supervisión en aquellos establecimientos de proveedores de bienes y servicios que son adquiridos por los consumidores; en apego a la Ley Federal de Protección al Consumidor. (26)

Para cumplir con las funciones que se le han delegado a esta dirección, se encuentra estructurada de la siguiente forma: una dirección general, una subdirección, dos departamentos y seis oficinas y que más adelante se representan en una forma gráfica.

### 2.2.2. Funciones Específicas

Descritas las funciones generales, se mencionarán sus funciones específicas como un grupo de actividades afines, cuyo ejercicio está reservado a dos departamentos y que son, el departamento de coordinación técnica y el de operación.

### 2.2.3. Departamento de Coordinación Técnica

Este departamento es el encargado de coordinar las acciones de carácter jurídico entre las áreas correspondientes de las delegaciones, las diferentes direcciones de la Procuraduría y dependencias del ejecutivo federal. Su objetivo es el de mejorar el ejercicio y cumplimiento de las atribuciones conferidas a la dirección.

(26) Procuraduría Federal del Consumidor, Manual General de Organización, ob. cit. págs. 40-42

Para ello, corresponde proyectar las resoluciones de los recursos administrativos que se promueven contra actos de los delegados o de otras autoridades que tengan efectos en el interior de la República; así como elaborar y tramitar los dictámenes de los contratos de adhesión que se exhiben a requerimientos de los delegados federales.

Finalmente recibir y tramitar los exhortos remitidos por las delegaciones, elaborando los oficios de notificación y actas circunstanciales para constancias.

#### 2.2.3.1. Procedimientos del Departamento (27)

Considerando el procedimiento como la secuencia y la forma en que cada actividad haya de ser realizada y constituyendo un elemento de control, se considera necesario describir de manera gráfica, los procedimientos que se desarrollan en esta área. (Anexo 1)

#### 2.2.4. Departamento de Operación Administrativa (28)

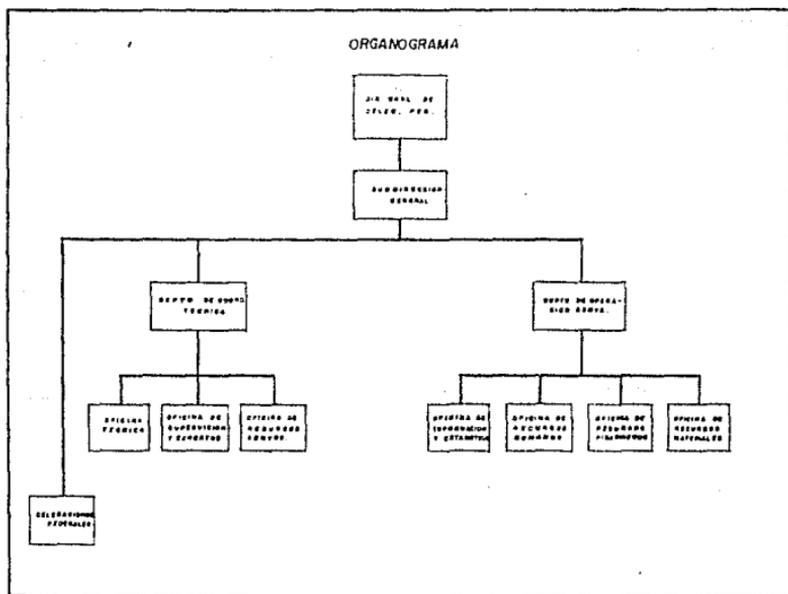
La finalidad de este departamento es la coordinación y enlace entre la Dirección General de Administración y las delegaciones federales en cuanto a la ministración de recursos humanos, materiales y financieros, para que así cumplan con el objetivo, que por ley, le han sido conferidas.

- 
- (27) Procuraduría Federal del Consumidor, Manual General de Procedimientos, Dirección General de Organización y Sistemas, págs. VII-40 al VII-49
- (28) Procuraduría Federal del Consumidor, Manual General de Procedimientos, Dirección General de Organización y Sistemas, págs. VII-111 al VII-116

Para cumplir con este objetivo, el departamento controla el gasto presupuestal que efectúan las delegaciones y subdelegaciones, en base a los registros normados por la Dirección General de Administración; así como elaborar el presupuesto de éstas para el ejercicio fiscal para el año subsecuente.

Finalmente, integra y mantiene actualizado el inventario del activo fijo de todas y cada una de las delegaciones.

### 2.3. Organograma de la Dirección General de Delegaciones Federales



La Procuraduría, así ha integrado sus servicios a la población consumidora día a día, por ello continuamente revisa y ordena su estructura orgánica y procedimientos, lo que le permite hacer cumplir por una parte, la observancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por otra parte coadyuva con la política económica que ha señalado el titular del ejecutivo federal a través de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; es decir, hacer llegar a la población consumidora, la protección de sus intereses cuando estos se vean lesionados en sus intereses como tales, así también proporcionarles información suficiente para tomar la mejor decisión al momento de realizar sus compras.

Por ello, la importancia de captación de precios de bienes y servicios en distintos lugares de venta en el país. Esta actividad se realizó primeramente en esta capital y posteriormente en el resto del territorio nacional.

Por lo antes mencionado, la Ley Federal de Protección al Consumidor, no es un elemento aislado de la política económica que ha instrumentado el Gobierno Federal Mexicano, para aminorar los efectos perjudiciales de la inflación, ésta se enmarca dentro del contexto de defensa a las clases en general; así a lo largo de este período, la PROFECO ha confirmado que lejos de corresponder a un conjunto de fenómenos coyunturales, era la respuesta original y adecuada a una necesidad social profunda, y ello explica su consolidación institucional.

C A P I T U L O   I V

LAS DELEGACIONES FEDERALES DE  
PROTECCION AL CONSUMIDOR

1. OBJETIVO
2. MARCO LEGAL
3. INSTRUMENTACION DE LA  
DESCONCENTRACION
4. FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
5. RELACION OPERATIVA

#### IV. LAS DELEGACIONES FEDERALES DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

La Centralización Administrativa que se dio en periodos anteriores, trajo como consecuencia un centralismo de decisiones; esto provocaba grandes gastos por parte de la comunidad, que iban en detrimento de su economía.

Es por eso que bajo esta connotación, la simplificación administrativa tiene la finalidad de lograr un proceso ininterrumpido de revisión y ordenamiento de las estructuras, sistemas y procedimientos de las entidades u órganos de la Administración Pública, para así disminuir el exceso de concentración de trámites y decisiones.

La Procuraduría ha considerado las políticas establecidas por el Ejecutivo Federal de la Reforma Administrativa, referente a la Desconcentración Administrativa; para ello ésta ha llevado a cabo una tarea de delegar funciones con cierto grado de desconcentración administrativa, esto es; creando delegaciones federales sin otorgar a estas unidades periféricas un alto margen de decisiones, ya que la creciente autonomía evitaría la realización de sus funciones y la pérdida de control. Por esta razón ha elaborado un programa de desconcentración administrativa, para así poder cumplir en la aplicación de la ley, tanto en la ciudad de México, como en el interior de la República.

Este programa responde a una serie de políticas basadas en las atribuciones de la institución, y consiste en llevar un servicio a la población consumidora.

##### 1. OBJETIVO

La desconcentración administrativa de la Procuraduría tiene la finalidad de velar por el estricto cumplimiento de la Ley en toda la República, así como la mejor eficacia en su aplicación y

representación ante organismos privados, proveedores de bienes, y prestadores de servicios, es decir; esta función se refiere a una delegación de facultades a delegados federales, para que éstos puedan tomar decisiones en relación a las controversias que se susciten entre proveedores de bienes y prestadores de servicios con relación a los consumidores, así como también representar colectivamente a los consumidores ante toda clase de autoridad administrativa o privada en el interior de la República.

La desconcentración administrativa o la creación de delegaciones federales tiene su origen en la "Ley Federal de Protección al Consumidor", misma que establece la creación de delegaciones en cada uno de los estados, y lo establecido en los Acuerdos Presidenciales del 5 de abril de 1973 y 29 de diciembre de 1976.

## 2. MARCO LEGAL

Por decreto presidencial publicado en el "Diario Oficial" el 22 de diciembre de 1975, se da origen a la Ley Federal de Protección al Consumidor, documento legal en el cual se fundamenta la institución para llevar a cabo su desconcentración administrativa, según lo establece el Artículo 58.

De igual manera, el Acuerdo Presidencial publicado en el "Diario Oficial" del 2 de abril de 1976, establece la delegación de facultades a los delegados de la Procuraduría del Consumidor.

### 2.1. Origen de la Desconcentración Administrativa

La creación de las delegaciones federales, se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor en sus artículos que a continuación se describen:

Artículo 57. Se crea la Procuraduría Federal del Consumidor

como organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.

Artículo 58. El domicilio de la Procuraduría será la ciudad de México y se establecerán delegaciones en todos y cada uno de los estados así como en los lugares en que se considere necesario. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

Para los efectos del artículo anterior, serán coadyuvantes de la Procuraduría, toda clase de autoridades federales, estatales y municipales, así como las organizaciones de los consumidores, de acuerdo con lo que disponga el reglamento respectivo.....(1)

## 2.2. La Delegación de Facultades a los Delegados Federales

"Salvador Pliego Montes, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en los Artículos 57, 58 y 60 fracciones III y IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para la mejor distribución del trabajo dentro de la dependencia federal a mi cargo, expido el siguiente"

"ACUERDO que delega facultades en los delegados de la Procuraduría Federal del Consumidor.

PRIMERO. Delego en los titulares de las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las facultades necesarias para ejercer las atribuciones que a este organismo de servicio social le confieren el Capítulo Octavo de la Ley de la materia, excepción hecha de las previstas en los artículos 62 y 63.

(1) Diario Oficial del 22 de diciembre de 1975.

En los casos previstos en las fracciones III, VII, X, XI y XII del Artículo 59, deberán obtener, previamente, el acuerdo escrito del procurador federal o del subprocurador a quien corresponda el asunto por razón de la materia.

SEGUNDO. Por lo que toca a la vigilancia que debe ejercerse respecto a los contratos de adhesión, a los hechos en formularios o machotes, o reproducidos en serie, a los que se refiere el Artículo 63 de la Ley, se faculta a los delegados federales para requerir la exhibición de los mismos, así como para dictar las resoluciones de trámite que por este concepto procedan, en los términos de la propia Ley". (2)

### 3. INSTRUMENTACION DE LA DESCONCENTRACION

#### 3.1. Método de Implantación

La Procuraduría ha decidido desconcentrar geográfica y funcionalmente ciertas atribuciones y mecanismos operativos; la celebración de convenios de coordinación con las entidades federativas y delegaciones de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial para coadyuvar en las funciones de la Procuraduría a través de sus delegaciones federales del consumidor, que permitan acercar su estructura administrativa en la resolución a la política establecida por el presidente de la República; en cuanto al Sector Comercio y Fomento Industrial, más específicamente, aquellas en donde se vean afectados los intereses del consumidor.

Para poder alcanzar los objetivos del proceso de la desconcentración administrativa de la institución, se ha seguido un criterio de tipo metodológico para así poder establecer las políticas a seguir

(2) Diario Oficial del 2 de abril de 1976.

para el establecimiento de las delegaciones.

Para ello, se tomaron en cuenta datos relacionados con el índice económico de cada uno de los estados, esto es, el valor de su producción, el número de comerciantes, vías de comunicación, infraestructura administrativa existente y por último, en la observancia de un criterio político y de colindancia territorial.

### 3.2. Ambito Territorial

Para velar por los intereses de la población consumidora, la Procuraduría lleva a cabo sus atribuciones y en cumplimiento de estas mismas, el establecimiento de delegaciones federales en todos y cada uno de los estados.

Para determinar el ámbito geográfico en el cual deben operar las delegaciones administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, se elaboraron, como se mencionó en el punto anterior, estudios para analizar una serie de factores económicos para tomarse en cuenta e integrarse en zonas o regiones que conserven grados de unidad adecuadas con el fin de proteger los intereses de la comunidad.

Citando algunos aspectos, se podría considerar entre otros, el político interno y externo que determina la toma de decisiones; un marco jurídico cuya legislación condiciona la acción de la institución; o bien una cierta restricción presupuestaria que de igual manera determina el alcance de los objetivos.

Considerando el método de implantación, la regionalización del país consiste en la división de diez regiones para así poder determinar lugar y residencia de las delegaciones federales.

Región 1	Región 2	Región 3
Baja California Norte	Chihuahua	Nuevo León
Baja California Sur		Zacatecas

<u>Región 4</u>	<u>Región 5</u>	<u>Región 6</u>
Tamaulipas	Jalisco	Aguascalientes
San Luis Potosí	Nayarit	Guanajuato
	Sinaloa	Michoacán
		Querétaro
<u>Región 7</u>	<u>Región 8</u>	<u>Región 9</u>
Distrito Federal	Oaxaca	Chiapas
Estado de México	Puebla	Tabasco
Guerrero	Tlaxcala	Veracruz
Hidalgo		
Morelos		
	<u>Región 10</u>	
	Campeche	
	Quintana Roo	
	Yucatán	

El Programa de Desconcentración se subdivide en tres etapas, contemplando todos y cada uno de los aspectos, factores y criterios.

La primera etapa del programa consiste en el establecimiento de 12 delegaciones y 2 subdelegaciones en el período del año de 1976 en las siguientes ciudades:

<u>Delegaciones</u>	<u>Subdelegaciones</u>
Puebla, Pue.	Ciudad Juárez, Chih.
Monterrey, N.L.	Mexicali, B.C.N.
Guadajajara, Jal.	
Mérida, Yuc.	
Tijuana, B.C.	
Veracruz, Ver.	
Torreón, Coah.	
León, Gto.	
Tampico, Tamps.	
Chihuahua, Chih.	

San Luis Potosí, S.L.P.  
Culiacán, Sin.

La segunda etapa del programa se podría comprender entre el período de los años de 1978-1980 en los cuales se establecen 7 delegaciones en las siguientes ciudades:

Delegaciones

Morelia, Mich.  
Durango, Dgo.  
Villahermosa, Tab.  
Hermosillo, Son.  
Tuxtla, Gutiérrez, Chis.  
Cuernavaca, Mor.  
Toluca, Edo. de México

Finalmente, entre el período de los años de 1981-1987 la Procuraduría ha cubierto el 100% del territorio nacional en cuanto a la prestación de sus servicios, dado que ha establecido las delegaciones en los estados faltantes y que son:

Delegaciones

Acapulco, Gro.  
Aguascalientes, Ags.  
Oaxaca, Oax.  
La Paz, B.C.S.  
Pachuca, Hgo.  
Campeche, Camp.  
Colima, Col.  
Chetumal, Q. Roo  
Tepic, Nay.  
Tlaxcala, Tlax.  
Zacatecas, Zac

Mediante un acuerdo tomado por el C. Procurador Federal del Consumidor, y el C. Secretario de Comercio, se establecieron los mecanismos de coordinación con las delegaciones de la Secretaría de Comercio, que coadyuvarán con la Procuraduría en el ejercicio de sus funciones, como parte que es del Sector Comercio. (3)

#### 4. FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Para que puedan cumplir las delegaciones con los objetivos que les han sido establecidos a través de las facultades otorgadas a la Procuraduría por la Ley en cita, el C. Procurador ha definido sus funciones a las delegaciones, así como también la estructura orgánica en donde se contempla el establecimiento de los órganos que deben integrar a las delegaciones.

Se considera necesario en primer lugar, transcribir las funciones de las delegaciones, su estructura orgánica y, finalmente su organograma, para poder así observar la integración de sus órganos, los niveles jerárquicos, y su relación funcional y operativa tanto interna como externa, es decir, con las oficinas centrales.

##### 4.1. Funciones

Representar a la Procuraduría Federal del Consumidor en las entidades federativas, en todos los asuntos relacionados en su esfera de competencia, es decir, las facultades otorgadas por la Ley.

Resolver todos los asuntos que competen a la Procuraduría, salvo en aquellos casos que por su naturaleza misma, sean objeto de análisis por parte de las autoridades superiores de la propia institución.

(3) Procuraduría Federal del Consumidor, Programa de Desconcentración Administrativa. Unidad de Organización y Sistemas, México, 1987.

Coordinar sus actividades con las autoridades federales, estatales y municipales, para lograr una mejor prestación de los servicios.

Captar y registrar la información que requieren las dependencias de la Procuraduría, con objeto de que una vez procesada electrónicamente, coadyuve a racionalizar la toma de decisiones, dicha información consiste en la recepción de quejas, el envío de multas, denuncia, oficios de requerimiento de contratos de adhesión y traslados.

Planear, dirigir y controlar sus programas de trabajo en las entidades federativas, a fin de racionalizar el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría.

Coordinar y supervisar los trabajos realizados por las delegaciones federales, así como recibir y clasificar las quejas que presente la población consumidora, y efectuar la conciliación en los casos necesarios. (4)

Para poder cumplir eficientemente con las atribuciones y el buen desarrollo de las funciones de las delegaciones y subdelegaciones federales del consumidor, se han estructurado en la forma que a continuación se describe.

#### 4.2. Estructura Orgánica

- 1.0 Delegado Federal
  - 1.1. Asesor Jurídico
  - 1.2. Conciliador
  - 1.3. Arbitro
  - 1.4. Promotor
  - 1.5. Clasificador
  - 1.6. Notificador Supervisor
  - 1.7. Auxiliar Administrativo
  - 1.8. Auxiliar de Intendencia

(4) Procuraduría Federal del Consumidor Manual de Organización y Procedimientos para las Delegaciones Federales. Unidad de Organización y Sistemas, México, 1988.

Los servicios que proporciona la institución, y la colaboración o apoyo que otras instituciones demandan de ésta en el interior de la República, proporcionan el marco general que se inscribe en la descentralización administrativa, y que además contempla el medio ambiente que influye en la institución, tomados en cuenta como:

Cumplir con lo dispuesto en el Artículo 58 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Políticas que dicte el titular del Ejecutivo Federal del Sector Comercio; dicho de otra forma, que le compete a la Procuraduría Federal del Consumidor.

La coordinación con otra u otras instituciones del gobierno federal, estatal o municipal.

La relación de programas gubernamentales en materia de protección al consumidor.

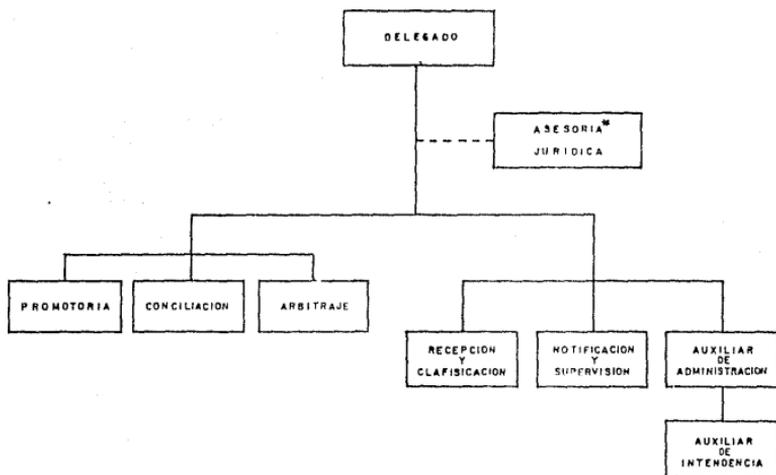
Considerar el volumen de transacciones comerciales que se lleva a cabo en cada uno de los estados.

Necesidad de mejorar la planeación y control en la prestación del servicio para la reducción de tiempo y costos en los trámites. (5)

Para una coordinación adecuada de las funciones entre delegaciones y subdelegaciones, la Dirección General de Delegaciones Federales ha considerado la delegación de facultades y la relación de jerarquía.

(5) Procuraduría Federal del Consumidor, ob. cit. págs. 18-23.

ORGANOGRAMA



SUBORDINACION —

ASESORIA - - -

\* CON EXCEPCION DE ALGUNAS DELEGACIONES QUE NO TIENEN ORGANO ASESOR

#### 4.4. Procedimientos

La Procuraduría ha pretendido a través del establecimiento de las delegaciones, prestar sus servicios, y por consecuencia, velar por la Ley Federal de Protección al Consumidor en territorio nacional.

En base a sus atribuciones, la institución ha definido las funciones de cada una de las dependencias que integran a ésta.

La razón por la cual se definen las funciones de las delegaciones, es la de determinar su esfera de competencia y su ámbito territorial, para evitar así una invasión de funciones con otras dependencias, tanto del gobierno federal como estatal, estas funciones son homólogas a las de la Procuraduría, es decir, semejantes.

Considerando a la Procuraduría como un subsistema del sistema sector público, pero a su vez, como un sistema mayor de varios subsistemas; cabe señalar a las delegaciones como uno de estos subsistemas; al conformar partes integrantes de la Procuraduría.

Es así como la Procuraduría, ha recibido de sus delegaciones 238,744 quejas en 1985; 254,910 en 1986; 314,334 en 1987 y en 1988 351,472; contando con un global de 1'159,360 quejas en este período señalado (ver formato anexo 2).

Considerando lo anterior, se puede estimar que para 1989 período en que se ha logrado cubrir el 100% del territorio en cuanto al establecimiento de las delegaciones, habrá una demanda de 360,000 quejas hacia la Procuraduría, (ver gráfica 1).

Cabe señalar, por otro lado, que del total de los casos presentados ante las delegaciones, el 80% de estas demandas han tenido una resolución de acuerdo "conciliatorio", un 5% en vías de conciliación y un 10% en el período del compromiso arbitral, esto, cuando las partes aceptan como árbitro a la Procuraduría y, por último un 5% son aquellos asuntos turnados a otras instituciones con el carácter de denuncia. (Ver gráfica 2).

Este último trámite se considera como aquellos asuntos que la Procuraduría hace del conocimiento ante otras dependencias del gobierno federal, del quebrantamiento de la Ley por parte de algunos proveedores de bienes y prestadores de servicios. En 1986 se presentaron 1,179, durante 1987 2,976 y en 1988 3,683; haciendo un total global de 7,838 denuncias. (6)

La recepción de quejas que se llevan a cabo en las delegaciones federales, son clasificadas de la siguiente manera: denuncias personales, telefónicas, escritas y por comités (ver formato anexo 3).

De esta forma la institución integra sus servicios a la sociedad en general, e incrementa sus medios para dar trámite a la gran afluencia de quejas que demanan los servicios de la Procuraduría.

Así, la Procuraduría a través de sus delegaciones, ha captado información, la cual le permite desarrollar a nivel nacional, estudios sobre las denuncias que recibe de la población consumidora al comprobar la veracidad de la información publicitada, sobre el contenido real de los productos comerciales, identificar adulteraciones en embutidos e identificar y cuantificar sustancias tóxicas o de efectos mutagénicos en alimentos, además sobre los servicios que los proveedores ponen a disposición del consumidor, como son el de transporte, hoteles, recorridos turísticos; los cuales deben cumplirse conforme a características del contrato.

Esta actividad la lleva a cabo, mediante la Dirección General de Quejas, manteniendo una estrecha relación con el Instituto Nacional del Consumidor y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

---

(6) Procuraduría Federal del Consumidor, Concentrado de Informes, Dirección General de Delegaciones Federales, México, 1988.

El grupo técnico de investigación en materia de calidad de productos, está convencido en la utilidad de la información derivada de las investigaciones. Con base en ella, se han dado muchas acciones correctivas para beneficio del consumidor y se ha ofrecido alternativas de solución en materia de política económica especialmente en lo que se refiere a la política de precios, la política de acopio, abasto y comercialización de alimentos.

Estos estudios se han desarrollado con información continua sobre los precios en establecimientos de cadenas de autoservicios y en tiendas especializadas en relación con 178 de productos de consumo generalizado (artículos de limpieza, salchichonería, lácteos, abarrotes y comestibles) 75 perecederos (carne, pescado, frutas y verduras) 351 electrodomésticos, 128 medicamentos y 12 tipos de materiales para la construcción.

Se dispone, asimismo de las listas de los precios oficiales, las cuales son distribuidas a través de sus delegaciones en coordinación con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial e Instituto Nacional del Consumidor, igualmente con información sobre precios al menudeo de los mismos grupos de productos.

Entre otros beneficios, el resultado es el apoyar a los trabajadores, industriales y comerciantes, así como la posibilidad de velar por la calidad de los productos que se introduzcan al mercado nacional con motivo de la incorporación del país al Acuerdo General Sobre Aranceles y Comercio (GATT).

Ahora bien, se tocará a continuación la operatividad que guardan las delegaciones con respecto a las oficinas centrales de la Procuraduría.

Es de saber, que los procedimientos son determinantes, en cuanto a la esencia de cualquier institución de que se trate, ya que es a través de ésta secuencia lógica de trámites lo que condiciona la racionalización de los recursos con que cuentan, y optimizar las operaciones que realiza para hacer más ágiles los trámites

en sus servicios.

Por esta razón, a las delegaciones se les ha definido con claridad sus procedimientos tanto de apoyo como los operativos.

#### 4.4.1. Operativos

Este procedimiento se considera el esencial, más no el determinante en cuanto al funcionamiento de las delegaciones, pero sí en el cumplimiento por el fin con el que fué creado.

Porque esencial y no también determinante, lo primero es la forma en que las delegaciones atenderán a la comunidad en cuanto a la recepción y resolución de las demandas hechas en contra de proveedores de bienes y prestadores de servicios; lo segundo, será la distribución y creación de los medios para alcanzar los fines.

#### 4.4.2. De Apoyo

Estos procedimientos son los que en un momento dado determinan el buen funcionamiento de las delegaciones, ya que es donde se contempla la distribución de los medios para alcanzar los fines, o sea, el procedimiento de suministrar los recursos a las distintas áreas que comprenden a las delegaciones.

#### 4.5. Relación de las Delegaciones con las Oficinas Centrales

Con el objeto de garantizar los canales de comunicación entre los niveles jerárquicos, la relación con otros organismos y la coordinación de servicios y procedimientos, se diseñó un modelo de organización que responde a la totalidad de servicios que se proporciona a la Nación. Es por eso que las delegaciones dependen

directamente del Procurador, reguladas y coordinadas con el auxilio de la Dirección General de Delegaciones Federales; considerando a la delegación de facultades, como la agrupación de funciones transferidas para una mejor toma de decisiones por parte de los delegados y así cumplir con el objetivo de la Procuraduría.

#### 4.5.1. Relaciones

Es la forma de comunicación establecida entre los diversos órganos y niveles de la estructura funcional de las delegaciones, diseñada para la operación regional de sus programas.

En esta relación se considera el grado y tipo de interdependencia entre los diversos órganos que conforman la estructura operativa de las delegaciones por entidad federativa y que son:

- A. Relación de Subordinación
- B. Relación de Coordinación
- C. Relación Funcional

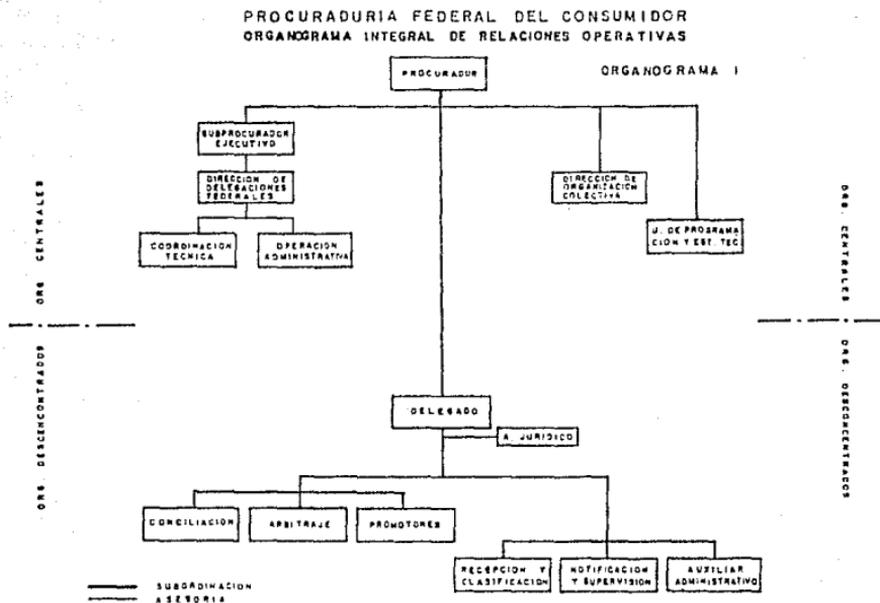
#### A) Relación de Subordinación

También llamada autoridad lineal, esto es, se establece la dependencia jerárquica entre dos o más niveles de autoridad, manifestando una subordinación para recibir órdenes, delegación de funciones, y reportar actividades (casos en el organograma 1).

El delegado tiene dependencia directa del C. Procurador Federal del Consumidor y subordinación específica en funciones de ejecución y administración del Subprocurador Ejecutivo y el de Organización Colectiva.

En la resolución de las demandas, el representante de la

delegación ante las delegaciones de Comercio y algunas funciones específicas, dependen de su dirección correspondiente.



## B) Relación de Coordinación

Es la que se establece entre órganos del mismo nivel jerárquico a causa de los diversos procedimientos que se realizan, pero sin existir mandato alguno en razón de subordinación (casos en el organograma 2).

La Unidad de Programación y Estudios Técnicos mantiene constante comunicación con todas las direcciones, con el

fin de obtener información para ajustar los programas del ejercicio en curso y proveer los requerimientos posteriores.

La Dirección General de Delegaciones Federales mantiene permanente comunicación con el delegado federal, por ser la máxima autoridad jerárquica en la entidad federativa, y el responsable directo del despacho de los asuntos o demandas que se hayan hecho.

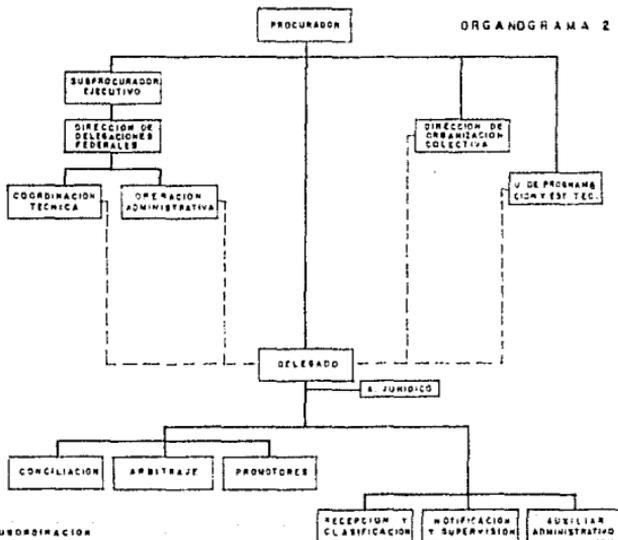
La Dirección General de Organización Colectiva mantiene una estrecha relación con el delegado federal, con el fin de capacitar a los comités de protección al consumidor.

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
ORGANOGRAMA INTEGRAL DE RELACIONES OPERATIVAS

ORGANOGRAMA 2

ORG. CENTRALES

ORG. CENTRALES



### C) Relación Funcional

Es una relación por la cual los órganos especializados en cierta función tienen la facultad de dictar normas de operación para toda la organización (casos en el organograma 3).

La Dirección General de Organización Colectiva mantiene estrecha comunicación con el delegado y este, a su vez, con el promotor, con el fin de formar y crear los comités de protección al consumidor.

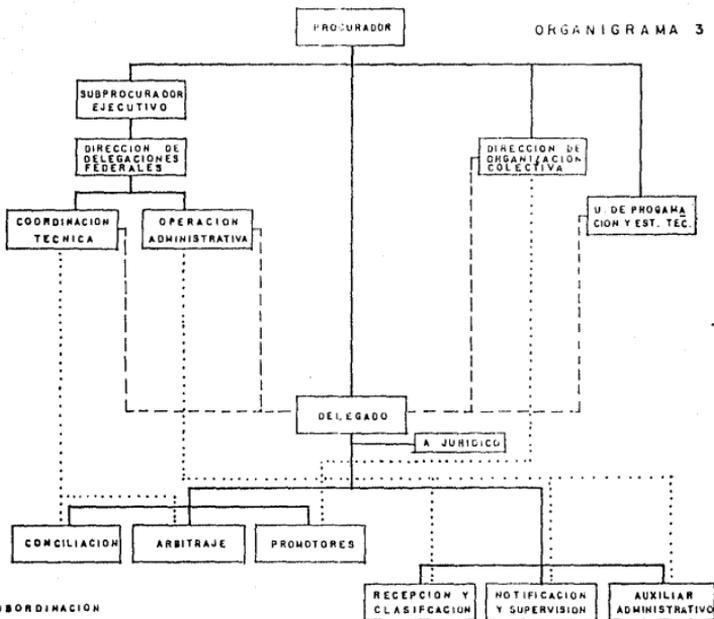
El Departamento de Coordinación Técnica, dependiente de la Dirección General de Delegaciones Federales, mantiene comunicación con las direcciones por lo que respecta a lo jurídico y con el delegado, a fin de proporcionarles las políticas y normas establecidas por el C. Procurador, y este a su vez a su estructura orgánica.

La jefatura de operación administrativa de la Dirección General de Delegaciones Federales mantiene una comunicación con la Dirección General de Administración, con la finalidad de proporcionarle las normas y procedimientos de los recursos.

.....#

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
 ORGANIGRAMA INTEGRAL DE RELACIONES OPERATIVAS

ORGANIGRAMA 3



- SUBORDINACION
- - - ASESORIA
- ..... COORDINACION
- · - · - FUNCIONAL

ORG. CENTRALES

ORG. DESCENTRALIZADOS

## 5. RELACION OPERATIVA

Por la importancia de la información oportuna y veraz, representa uno de los aspectos de mayor relevancia para el funcionamiento de la institución, de ahí la creación de un sistema de información que permita a la institución captar la creciente demanda de servicios que genera la población consumidora.

Considerando: la naturaleza de la información que se necesita; los límites regionales que serían cubiertos por las delegaciones y subdelegaciones federales y, captación de información nueva, se diseñó el sistema de información.

- A) Solicitud de información para la elaboración de programas de acuerdo a las relaciones de la Procuraduría con el Sector Comercio.

Los CC. Procuradores presentan al C. Procurador proposición de políticas para la obtención de información y los aspectos que ésta deba comprender para la elaboración de los programas.

El Procurador indica a la Unidad de Programación y Estudios Técnicos, dependiente del Subprocurador Técnico, las políticas, la información y el alcance de ellas, con las que se elaboran los programas.

La Unidad de Programación y Estudios Técnicos, solicita de la Dirección de Organización Colectiva, Asuntos Jurídicos, Delegaciones Federales y Quejas, información sobre los proyectos a realizar, así como también de la dirección de Administración, para complementar los programas. También solicita de los delegados información acerca de las necesidades para desempeñar sus actividades a realizar en las entidades federativas.

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

**B) Recepción de Información**

La Unidad de Programación y Estudios Técnicos recibe información de las direcciones solicitadas, así como de las delegaciones y en base a esta información elabora los programas.

**C) Operación Central y Regional de los Servicios de Apoyo Administrativo**

La Dirección General de Administración, por medio de la Dirección General de Delegaciones Federales, proporciona a las delegaciones los elementos necesarios para que a través de sus unidades proporcione los servicios de apoyo.

El delegado federal fija las políticas y directrices de operación para la prestación de los servicios al jefe auxiliar de administración. El Departamento de Operación Administrativa proporciona, de acuerdo a las disposiciones generales y bajo las normas específicas establecidas para las delegaciones, los servicios de apoyo que estas requieren para el desarrollo de sus programas.

En general, la Dirección General de Delegaciones Federales mantiene una relación funcional con las unidades administrativas.

**D) Operación Regional en su parte Sustantiva**

El delegado solicita de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, los programas relativos al requerimiento de los contratos de adhesión o machotes, con los cuales operen los proveedores de bienes o prestadores de servicios.

La delegación solicita de la Dirección General de Quejas los programas a realizar en lo que respecta a las verificaciones por campaña en la entidad federativa.

El delegado remite solicitud de resolución a la Dirección General de Delegaciones Federales, para que esta a su vez, canalice aquellos asuntos que por su complejidad tengan resolución en las oficinas centrales.

La delegación, a través de los promotores solicita a la Dirección General de Organización Colectiva los programas de capacitación para la formación y constitución de los comités de protección al consumidor.

El delegado da directrices de operación y fija las políticas para la prestación de los servicios, una vez recibidos los programas solicitados.

#### E) Reporte de Avance de Programas

El delegado federal como máxima autoridad responsable en la entidad, reporta los avances que han tenido los programas desarrollados, tales como: el número de comités constituidos; el número total de contratos de adhesión dictaminados y aprobados; verificaciones de campañas realizadas, y por consecuencia, las denuncias hechas ante otras dependencias del gobierno federal o estatal.

## TERCERA PARTE

### RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

---

## C A P I T U L O   V

ANALISIS Y RECOMENDACIONES DE LA ESTRUCTURA

ORGANICA CON RELACION A LA

DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA

1. SISTEMA DE PLANEACION

2. SISTEMA TECNICO

3. SISTEMA OPERATIVO

4. LA DESCONCENTRACION  
ADMINISTRATIVA

V. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES DE LA ESTRUCTURA ORGANICA  
CON RELACION A LA DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA

Tomando en cuenta algunos problemas que se detectaron en el curso de este estudio, a continuación se analizarán algunos aspectos que se consideran de importancia. Por una parte se tratará el aspecto sobre la racionalización de la estructura orgánica, bajo las tres siguientes instancias: La de planeación, que es la que regula y orienta los programas que la Procuraduría desarrollará; la técnica, la que se encarga de analizar los sistemas y procedimientos que se establecen en la Procuraduría, a fin de dar cumplimiento a las atribuciones de ésta. Finalmente la operativa que es la de proveer los insumos requeridos en los planes y programas de la Procuraduría, a fin de materializar los proyectos encomendados a las delegaciones.

El propósito de esta división es para permitir y visualizar con mayor claridad las partes integrantes de la estructura que interviene esencialmente en la desconcentración administrativa. En un segundo aspecto se observará la delegación de funciones en órganos de menor jerarquía.

Una vez analizado y visto algunas fallas sobre estos aspectos, se mencionarán algunas sugerencias, en particular, en la creación de delegaciones federales para la protección de los intereses de la población consumidora cuando estos intereses se vean afectados.

La Procuraduría, si bien es cierto que aparece como una organización perfectamente diseñada, también es cierto que existen algunas cargas de trabajo en unas direcciones que intervienen en la relación funcional con las delegaciones.

Por ello se ha pretendido determinar todos aquellos aspectos susceptibles de mejoramiento, con el único objetivo de auxiliar y apoyar técnicamente a las áreas de la institución.

Uno de estos esfuerzos es el que a continuación se detallará y que está referido al renglón de notificaciones en la Dirección de Delegaciones Federales, así como su vinculación con otras áreas de la institución.

Uno de los puntos medulares del manejo de las quejas y por consiguiente de las notificaciones, es el relativo a las audiencias especiales, ya que constantemente se presentan casos que obligan al personal a reprogramar las audiencias, lo que ocasiona una constante programación, la cual resulta deficiente.

Los principales aspectos que influyen son los siguientes:

No existe un programa bien estructurado de sus actividades.

No hay una política institucional en esta materia.

No hay comunicación entre las áreas.

El área administrativa de notificaciones retrasa los asuntos, por falta de coordinación con sus áreas y las externas.

Existen casos en que el tiempo para efectuar una notificación es de 24 horas o menos antes de la audiencia.

### Cargas de Trabajo

El trabajo de los notificadores constituye uno de los puntos más importantes de las funciones de la Procuraduría, por lo que no se debe perder de vista que sus cargas de trabajo deben de manejarse dentro de márgenes de tolerancia.

Se detecta que aproximadamente un 30% de las diferencias de audiencias obedecen a las notificaciones. Tomando en cuenta que se promedian 200 diarias en la institución, esto equivale a 60 audiencias diferidas, o sean, 1,600 mensuales.

## Sugerencias

El área administrativa de notificaciones deberá dar fechas de conciliación a las quejas hasta que hayan sido verificadas y/o tramitadas, para que no se carguen las fechas programadas, ya que se tiene la costumbre de programarlas antes de tramitarlas.

El área de notificaciones no debe permitir que las audiencias le sean turnadas sin el tiempo mínimo requerido.

La programación del área de notificaciones es de trascendental importancia para el buen funcionamiento de la institución, lo que implica una revisión metódica de las mismas.

Conviene que exista una comunicación fluida entre el área de notificaciones y la Dirección de Administración, para tener a disponibilidad de automóviles para el desempeño de esta tarea.

Otro de los puntos medulares del sistema general de quejas, es lo que se refiere precisamente a las verificaciones urgentes, que como consecuencia acarrean confusión dentro del área de verificación, así como también la identificación de cargas de trabajo.

Los principales aspectos que influyen son los siguientes:

No existe un programa bien definido con lo que respecta a verificaciones.

No existe una política institucional en este sentido.

No hay comunicación entre las áreas.

El área de calificación y trámite no tiene control sobre estos expedientes que tienen un trámite de verificación urgente.

### Cargas de Trabajo

Las verificaciones son el medio por el cual la Dirección General de Delegaciones Federales coadyuva en la integración de aquellos expedientes en que la queja adolece de información, esto es, porque en ocasiones no son proporcionados correctamente por el público.

Por otro lado, la Procuraduría Federal del Consumidor colabora con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial en la inspección y/o verificación de las denuncias hechas del público en contra de los proveedores de bienes y prestadores de servicios que proporcionen en un estado de descomposición algunos productos, o con un incremento en el valor comercial de ciertos bienes, productos o servicios; entre otros.

Como se ha visto, la institución tiene cuatro formas de recibir las quejas del público. Entre otros medios se cuenta con las llamadas telefónicas y las peticiones escritas que necesariamente implican un trámite de verificación para que la institución disponga de una información veraz en relación a los hechos que se denuncian.

Ahora bien, el dar prioridad a aquellas verificaciones que son recomendadas por algunos funcionarios de la propia Procuraduría Federal del Consumidor, es lo que hace que haya una carga de trabajo en el área de verificación, repercutiéndose en el sistema normal de trabajo, que se refleja en un rezago de los expedientes en curso.

### Recomendaciones

La programación del área de verificación es necesaria para el buen funcionamiento de la institución, lo que requiere una revisión metódica de esta área.

Que exista un buen sistema por parte de recursos materiales en cuanto a las unidades utilizadas por los verificadores.

Debido a las cargas de trabajo, esta área necesitaría tener un rango mayor de jerarquía, ya que en un momento dado, tanto el personal como las funciones se incrementarían y por lo tanto esto implicaría tener una mayor responsabilidad.

En términos generales, podríamos decir que todo esto se refiere a algunos procedimientos que no están perfectamente definidos de acuerdo a los objetivos señalados por el C. Procurador, esto es, estrictamente de tipo administrativo, ya que no existe un verdadero sistema de regulación.

## 1. SISTEMA DE PLANEACION

Este sistema se encargaría fundamentalmente de la coordinación interna, fijar los objetivos, funciones, programas y prioridades que permitan a la Procuraduría cumplir con las funciones que tiene señaladas.

La operación de este sistema funcionaría a varios niveles, un primer nivel correspondería a la regulación directiva del cual estaría encargado al c. Procurador; un segundo nivel sería a los subprocuradores; y por último estaría encargado de la regulación técnica o de apoyo interno. Todo esto es con el fin de dar cumplimiento al Artículo 59 de la ley en cita.

## 2 SISTEMA TECNICO

Cuando un sistema de información se encuentra un tanto confuso, esto suele afectar al sistema de operación, y en ocasiones hace que en cierta forma se pierda el objetivo general por el cual fueron creadas determinadas unidades.

Se puede citar algunas de éstas. La Dirección General de Quejas es una de las principales de la institución, por lo cual es de recomendarse la creación de un sistema que se encargue de la

evolución e información de procedimientos operativos. Por otra parte, se necesita una mayor comunicación entre las áreas administrativas compuestas de la dirección y una coordinación de actividades con las delegaciones federales.

Para la Dirección General de Delegaciones Federales que realiza funciones sustantivas de la institución, se recomendaría una modificación en su sistema operativo, esto es, por lo que se refiere a las notificaciones; primero, que haya más unidades al servicio de esta área; que los expedientes se encuentren debidamente integrados con la documentación necesaria; que haya un solo sistema de control de expedientes, tanto en su recepción, distribución y salida, para así visualizar cuáles y cuántos asuntos son resueltos y cuáles quedan pendientes.

Todo lo expuesto anteriormente es porque se ha visto cierta anarquía, tanto en las decisiones como en las propias funciones que se realizan, en donde todo el personal da órdenes y en donde cada quien realiza funciones.

### 3. SISTEMA OPERATIVO

Finalmente para el adecuado funcionamiento de los sistemas analizados anteriormente (sistema de planeación y el técnico) se requiere la existencia del sistema de apoyo interno, cuyo objetivo principal sería el de proveer un suministro regular de los insumos, consistiendo en servicios y bienes, a las delegaciones federales de la Procuraduría, para cumplir con sus objetivos, funciones y programas.

La naturaleza de las funciones de este sistema lo hacen típicamente de apoyo al resto de la institución, por lo que su vinculación y coordinación con el sistema de operación deben de ser lo más estrecho posible. Este sistema se encargaría básicamente de las funciones de administrar los recursos con que cuenta la institución.

Por otra parte se tiene que el área de la subprocuraduría ejecutiva,

es la que se encargaría de llevar a cabo la realización de estas funciones, considerando que estas son similares al de un oficial mayor.

Actualmente corresponde al subprocurador ejecutivo, coordinar y ejecutar las funciones administrativas sobre el presupuesto; sobre la creación, establecimiento y supervisión de las delegaciones federales y demás de carácter administrativo que le confiera el C. Procurador.

Esta área se encuentra integrada por dos direcciones generales, y dos unidades asesoras. Es por ello que se considera necesario que dentro del área es la subprocuraduría ejecutiva se planee y se lleve a cabo algunas reformas administrativas para así evitar funciones disímiles a ésta. Por esto se considera la delimitación de las áreas y la fusión de órganos que cumplan las funciones básicas, por ejemplo:

La Unidad de Programación y Estudios Técnicos, es un órgano asesor de la subprocuraduría técnica, la cual se encarga de la recopilación de los informes de todas las dependencias de la institución, cuyo fin es de llevar a cabo los estudios técnicos y así poder elaborar los programas a realizar tanto en las dependencias centrales como los órganos desconcentrados y a la vez, su evaluación de éstos.

La evaluación de los programas que realiza la unidad, se llevan a cabo en una forma indirecta, ya que se solicita de las dependencias un reporte periódico del avance de los programas.

Por otro se tiene a la Unidad de Control, esta unidad adscrita a la subprocuraduría ejecutiva cuya finalidad es la de llevar a cabo auditorías administrativas y financieras de la institución, así como la evaluación de sus objetivos.

Es así, como se observa que existen dos unidades iguales en el desempeño de sus funciones, ya que éstas son de una misma naturaleza

es decir, una evalúa el avance de los programas, la otra el logro de los objetivos, y al ser evaluados éstos, prácticamente se podría decir que se están duplicando las funciones por eso se considera que fuese necesario la fusión de estas unidades.

Para plantear más esta cuestión, la Unidad de Programación y Estudios Técnicos que se encuentra adscrita como asesora de la subprocuraduría técnica, se encarga de realizar estudios técnico-administrativo, mientras que la subprocuraduría técnica realiza funciones de lo jurídico, de ahí la importancia de la adscripción de esta unidad de la subprocuraduría.

Resumiendo, el resultado de la fusión de esta unidad sería la de una unidad a la que se le denominaría "planes y programas" ya que uno de sus objetivos sería precisamente la elaboración de planes y programas, designándoles el presupuesto para el cumplimiento de los objetivos, así como también su evaluación esto sería una visión más clara en el ejercicio de los recursos con que cuenta la Procuraduría, sobre todo, aquello que están encaminados, entre otros, a satisfacer los programas de la desconcentración administrativa, tema esencial de este estudio.

Esta recomendación, sería una de las primeras que se daría en cuanto a lo que se refiere a la modernización administrativa.

Una segunda cuestión sería de la Unidad de Organización y Sistemas que juega un papel muy importante dentro de la Procuraduría, ya que entre sus funciones que realiza está el de proceso electrónico de datos de la información general de quejas, función sustantiva de la Procuraduría.

Para complementar la esencia de esta unidad como una dirección es recomendable que este capte información a nivel nacional, es decir, que las delegaciones federales se incorporen al sistema de cómputo electrónico de datos, debido a que del volumen de información que en un momento dado se manejaría, no se estaría en la posibilidad de hacerlo manualmente; de ahí la importancia

que se tiene a la inducción de las delegaciones.

Por otro lado, se tendría una información veraz y oportuna para la elaboración de los programas a nivel nacional.

Considerando lo anterior, es recomendable que a esta unidad se diera la categoría de dirección, ya que realiza funciones de apoyo, sustantiva, y tiene relación funcional y de coordinación con el resto de las áreas de la institución.

Por lo que se refiere a la estructura orgánica del área de la subprocuraduría ejecutiva, cuyas funciones son eminentemente de tipo administrativo con relación al resto de la Procuraduría esta quedaría de la siguiente manera:

## 1.0 Procurador Federal

### 1.0.1. Delegaciones Federales

## 1.1 Subprocurador Ejecutivo

### 1.1.1 Dirección General de Administración

### 1.1.2 Dirección General de Organización y Sistemas

### 1.1.3 Dirección General de Delegaciones Federales

### 1.1.4 Unidad de Planes y Programas

#### 4. LA DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA

Una vez analizado lo referido a la racionalización de la estructura orgánica, se analiza y se sugiere sobre algunos aspectos de la desconcentración administrativa, de la propia Procuraduría.

El crecimiento desmesurado de la ciudad de México ha traído como consecuencia una separación cada vez más marcada de la ciudadanía con sus autoridades. Con la desconcentración se busca fomentar la participación ciudadana y el planteamiento de sus peticiones y sugerencias, a fin de encontrar una mayor fundamentación en las decisiones que se tomen.

Para combatir tal fenómeno la Procuraduría ha implantado su desconcentración, que dentro de la modernización administrativa encuentra su apoyo en la ejecución del programa para su desconcentración administrativa.

La acción personal del titular en el interior de la República, acudiendo a toma de posesión e informes de los delegados y a innumerables reuniones de trabajo, ha permitido el análisis de los problemas y definición de acciones para solucionarlos de manera participativa.

De ésta y otras medidas se aúna el programa de desconcentración administrativa de la Procuraduría, cuyo avance es el objetivo de la institución, es, la participación de sus servicios, en cuanto a la protección de los intereses de la población consumidora.

Sobre estas premisas, se analiza y se dan sugerencias en cuanto a este sistema.

Por otra parte, no hay que olvidar el propósito de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuya ley de derecho público fomenta el logro democrático de la función pública y la participación ciudadana, lo cual implica, entre otros aspectos, la desconcentración

administrativa. De esta forma se prevé que algunas atribuciones de las autoridades centrales sean transferidas a los delegados para ejercerlas dentro de su circunscripción.

Encontramos que estos elementos, la institución, en buena manera deba desarrollar y adecuar conforme las necesidades lo vayan requiriendo esto es, que al transferir funciones, faculten a delegados en las decisiones relativas a la administración de recursos materiales, humanos y financieros, con base en criterios de especialización de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así también llevar un registro estadístico de aquellos proveedores que tengan un mayor número de demandas en su contra para ser canalizados al centro de cómputo de la institución y sean procesados para una mejor toma de decisiones.

#### SITUACION ACTUAL

##### Delegación de Facultades en Subordinados

El Procurador realiza sus funciones con el apoyo de tres subprocuradores cada uno en un terreno de conocimiento: jurídico, administrativo y social.

Las actividades ejecutivas propiamente dichas, están delegadas en siete direcciones, cuatro de ellas en el área de operación y las otras tres dándoles el apoyo necesario; la supervisión y control de estas direcciones, recaen en las unidades de control, programación y estudios técnicos, y la de organización y sistemas que tienen facultades de sugerir en el aspecto financiero, de programas y administrativo, respectivamente, para corregir sus actuaciones y encausarlas dentro de las políticas.

#### DIRECCIONES OPERATIVAS

#### FACULTADES DELEGADAS

Dirección de Quejas

Recepción de documentación necesaria para la integración de expedientes,

conforme al motivo de queja que presenta la población.

**Dirección de Conciliación**

Citar a proveedores y consumidores, a la audiencia de conciliación, para derimir las controversias que se suscitan entre las relaciones comerciales que se realicen.

**Dirección de Arbitraje**

Citar a las partes para la audiencia del compromiso arbitral y solicitar de éstas las pruebas, y así tener elementos suficientes para el dictamen del laudo arbitral.

**Dirección de Asuntos Jurídicos**

Asesorar y orientar gratuitamente al público en general, cuando éste lo solicite para el trámite de una demanda, ya sea en la propia Procuraduría del Consumidor o bien, cualquier otra institución del Gobierno Federal o Estatal.

**Dirección de Organización Colectiva**

Organizar en una forma colectiva a la población, cuyo fin es el de promover en su organización la Ley Federal al Consumidor. A estos grupos se les ha dado la connotación de comités sindicales, rurales y populares. Estos tienen su registro en el Distrito Federal, así como en el interior de la República.

**Dirección General de Delegaciones Federales** Esta dirección es el área normativa que se encarga de planear, establecer y coordinar a las delegaciones federales.

**Dirección de Administración** Esta es la responsable de administrar, y de ministrar los recursos financieros, humanos y materiales a las demás áreas, para que éstas cumplan en la realización de sus funciones, con sus objetivos que se les han fijado.

#### INCREMENTOS DE DESCONCENTRACION TERRITORIAL

Esta delegación de facultades responde a los objetivos establecidos por la Ley Federal del Consumidor, es decir, llevar sus servicios tanto en el Distrito Federal como en el interior de la República.

Por otro lado se han integrado mecanismos que permiten una coordinación con el Departamento del Distrito Federal, para que en buena manera se deleguen facultades en oficinas que se establecen en su estructura orgánica de cada delegación política-administrativa del Departamento del Distrito Federal, esto es, con la finalidad de que la población cuente a su disposición con los servicios de la Procuraduría.

#### SUGERENCIAS

Cabe mencionar que, para que haya un alcance en los objetivos previstos a un principio, deberá apreciarse algunas recomendaciones.

#### Generales

De la Ley Federal del Consumidor

Independientemente de que este estudio haya sido de tipo administrativo, se considera necesario hacer algunas recomendaciones en términos generales, de tipo jurídico, como son:

Que el compromiso arbitral deje de ser voluntario y sea elevado a categoría de obligatoriedad. Por otra parte, que se reformen los incisos b) y f) de la fracción VIII del Artículo 59 de la Ley en materia. Esto no significa que la Procuraduría no funcione como se desea, sino que, puede mejorarse el servicio tanto jurídico como administrativo. Todo ello implica que la institución en un período a mediano plazo haya regutado más del 50% las relaciones comerciales existentes entre consumidores y proveedores, toda vez que la institución, a través de sus delegaciones actúa en una forma directa y a nivel nacional.

#### De las Delegaciones

En este aspecto conviene que las delegaciones, que son las que realizan en forma directa las funciones asignadas a la Procuraduría, posean una estructura que responda en forma lógica a la creciente demanda de servicios.

Con esto se pretende que las delegaciones sean capaces de organización internamente para racionalizar el empleo de sus recursos, acopiándose a los programas integrales que se formulen en el centro con la participación de las delegaciones, quienes poseen el conocimiento directo de la problemática de su jurisdicción.

Lo antes expuesto sería posible si se tomara en cuenta los siguientes elementos:

Las delegaciones están en íntimo contacto con la realidad en su circunscripción geográfica.

Los planes y programas de la Procuraduría Federal del Consumidor requieren de una visión integral y totalizadora, alimentada por la información de la realidad regional.

Las actividades y servicios, independientemente de sus atribuciones, deben obedecer a un plan integral de desarrollo, como partícipes que son del Sector Comercio.

Los órganos centrales deberán planear, supervisar y dirigir las actividades y alcance de los programas nacionales a nivel federal, canalizando por sus delegaciones.

Por último, es oportuno hacer notar la conveniencia de que las delegaciones adopten una estructura semejante a la de la Procuraduría, en virtud de que contemplan las mismas funciones.

#### La Desconcentración en el Area Metropolitana

La Desconcentración Administrativa toma en consideración, tanto la delegación de facultades superiores en funcionarios subalternos - como la delimitación de competencia entre los órganos por área de la función administrativa o fase del proceso administrativo.

Por esta razón, la desconcentración administrativa de la Procuraduría en el área metropolitana, es de suma importancia, ya que se evitaría a una tendencia del burocratismo, consistiendo en un exceso de procedimientos y papeleo, que en ocasiones hace que se pierda el objetivo general.

#### Específicas

El análisis de la desconcentración administrativa de la institución a permitido exponer algunas alternativas, sus ventajas y desventajas.

#### Regionalización por área de competencia

Esta alternativa se establece en función del área geográfica, en la cual las diferentes dependencias de la Procuraduría tienen ingerencia de acuerdo a las materias de su competencia, dicha alternativa se manifiesta a través del establecimiento de

subdelegaciones en cada una de las entidades federativas.

Para una mayor y mejor comprensión de este punto, se señalan a continuación las siguientes ventajas y desventajas.

#### Ventajas

Facilitaría la ejecución de las actividades de la Procuraduría en cada entidad federativa.

Permitiría un mayor control y vigilancia sobre las quejas interpuestas por el público.

Se daría un mayor grado de racionalidad del gasto público.

Mayor difusión a nivel estatal, de las actividades de la Procuraduría.

Mejoraría el aprovechamiento de los recursos de cada entidad federativa.

Mayor coordinación con las entidades en la elaboración de programas y proyectos.

Existencia de una coordinación en la ejecución parcial de los programas de la Procuraduría.

Dar asistencia técnica y asesoría a las entidades federativas.

#### Desventajas

Implicaría una cierta subordinación de la Procuraduría a las políticas de las entidades federativas.

El logro parcial de los objetivos

Posible conflicto con funcionarios inconformes, tanto en la entidad federativa, como en la Procuraduría, en la ejecución de programas y proyectos.

Falta de una política dirigida y coordinada por el procurador.

### Regionalización a través de Unidades Multifuncionales

En este tipo de regionalización, las unidades administrativas desconcentradas cubren todas las funciones que desempeña la Procuraduría sin ninguna especialidad. El establecimiento de estas delegaciones, al igual que el punto anterior, se establece una en cada estado.

#### Ventajas

Mejor desempeño de las funciones de la Procuraduría.

Racionalización en el uso de los recursos financieros.

Permite una mayor coordinación administrativa.

Adecuada administración de expedientes, relativo a las quejas.

Mayor realización de las actividades del personal.

Facilitar la elaboración de programas y proyectos.

#### Desventajas

Mayor requerimiento de personal capacitado.

La burocracia aumenta, aunque en menos escala que en el caso anterior.

Tendencia de las delegaciones a una autonomía.

Conflictos a las peticiones y asignación de recursos financieros.

En términos generales, la desconcentración de los servicios de la Procuraduría serán más eficientes si obedece a un programa nacional de administración regional, cuyas unidades geográficas sean; la región, que incluya a dos o más estados de la región, dividido en áreas que administrativamente deberán corresponder a tres unidades; delegación, subdelegación y oficinas.

## CONCLUSIONS

## CONCLUSIONES

### GENERALES

Las razones que tiene el Gobierno Federal para promover la desconcentración de sus funciones, son muchas y de diversa índole: de tipo económico, político, social y administrativo, por lo que se considera:

Que al localizarse en la ciudad de México el centro político más importante, la mayor parte de la población del país, no participa activamente en lo político ni económico, al permanecer al margen de éste.

Que la sociedad mexicana quiere un Estado fuerte y eficiente para atender las funciones prioritarias que le son propias. Ello implica que el Sector Público no debe distraer, ni atención ni recursos de lo prioritario, por atender los superfluo. Un Sector Público deficitario e ineficiente es incapaz de promover el desarrollo social y económico que la sociedad requiere y demanda. Por ello la Procuraduría ha acentuado sus funciones en vigilar la calidad de los bienes y servicios que el Sector Paraestatal prevé a la sociedad en general.

Que por ser la capital el centro con más desarrollo económico y político, la vida socio-cultural crece en forma acelerada, mientras que en las regiones alejadas están casi estancadas.

Que el Gobierno de la República, administra a todo el país desde el Distrito Federal, esto requiere de un complejo aparato administrativo con un muy alto número de empleados que se se hace cada día más grande y difícil de organizar sus actividades.

Que las entidades federativas y los municipios son el ámbito político y social más cercanos al individuo y a la familia; el centralismo es afrenta directa al ciudadano y es incompatible con el desarrollo democrático, y es también ineficiencia.

Que la desconcentración es una modalidad de la administración centralista, en que la autoridad es lineal, los poderes de nombramiento, revisión, vigilancia, disciplina, mando y resolución de conflictos de competencia, recaen en el titular de la dependencia.

Que la desconcentración administrativa consiste en una relación de jerarquía, en donde los órganos se colocan uno respecto a otro en una situación de dependencia, de tal forma que entre ellos haya un vínculo que partiendo de la jerarquía más alta desciende hasta la categoría más baja.

Que la instrumentación de la desconcentración es un proceso gradual y sistemático de redistribución de facultades y competencias del gobierno federal, hacia los gobiernos estatales y de éstos hacia los gobiernos municipales y hacia la propia sociedad, tendientes a que tanto los tres niveles de gobierno como la sociedad haya una corresponsabilidad de funciones y esfuerzos para promover el desarrollo nacional; cada uno en el ámbito que le corresponda.

Que la Procuraduría Federal del Consumidor, ha instrumentado políticas de vigilancia de los precios oficiales de aquellos productos que conforman la canasta básica.

Que la protección al consumidor es corregir desviaciones en las prácticas comerciales mediante las instancias legales pertinentes en este sentido la acción pública de la Procuraduría del Consumidor, es el de vigilar la calidad

de los bienes y servicios que son proporcionados por los sectores público y privado.

Que los cambios que requiere la estructura productiva y distributiva del país, para poder superar los problemas y obstáculos a que ésta se enfrenta, tiene como escenario nuestro sistema de economía mixta bajo la rectoría del estado.

Que el instrumento de planeación del sector en el que la Procuraduría Federal del Consumidor participa, se encuentra el Programa Nacional de Fomento Industrial y Comercio Exterior, cuya finalidad principal es aprovechar al máximo las potencialidades y creatividad de cada agente económico en función de su característica, y de los requerimientos técnico-económico de los distintos procesos productivos para lograr un sector eficiente y con esquemas adecuados de competencia.

Que la PROFECO participa en el cambio estructural del sector, en el cual se busca elevar la producción en los bienes de consumo generalizado, incrementar el abasto de alimentos y modernizar y ampliar la prestación de servicios básicos.

Que la PROFECO participa en la estrategia de modernización comercial y abasto popular, el cual se propone fomentar, coordinadamente con otros sectores, la producción de básicos, incidir en la oferta de los mismos y ejercer un papel determinante en la reorientación de los hábitos de consumo hacia aquellos bienes producidos en el país, y concentrar la correspondencia entre la capacidad para integrar la oferta y el tipo y monto de la demanda.

Que la política de control de precios, en la actualidad no ha funcionado como se planteó, ya que se ha observado un buen número de quejas que se han recibido por la

PROFECO, de aquellos productos que están bajo este régimen de control.

Que la política de control de precios permita abatir costos y no a desalentar la inversión en ciertos sectores, es decir, que la instrumentación de esta política esté orientada a la vigilancia de aquellas materias que sirven de insumos en la producción de estos productos.

Que la política de control de precios no debe ser tan estricta sobre los productos básicos, sino en aquellos que sirven de insumos para su elaboración; ésto permitirá una mayor y mejor programación de los precios que inciden en los costos de producción y por ende una planeación eficaz en la ejecución de los proyectos de producción y distribución de los mismos.

Que la política de control de precios, no se circunscriba en torno a una política proteccionista a un cierto sector débil, sino más bien debe ser orientada a todos los sectores de la sociedad (Público y Privado) a fin de que esta política coadyuve a la realización óptima de una programación presupuestación de los bienes y servicios que proporciona; así de esta manera materializar un mayor número de proyectos contenidos en los programas presupuesto del sector respectivo.

Que la Procuraduría a través de su desconcentración, ha participado abiertamente en el Programa Regional del Empleo, así dentro de este programa, la Procuraduría impulsara la capacitación de sus trabajadores y empleados a fin de elevar el nivel de calificación de éstos, conforme con la estrategia planteada en su desconcentración.

Que la mayor actividad económica se desarrolla siempre en la localidad donde se encuentran ubicadas las oficinas del gobierno federal, lo cual atrae grandes grupos humanos hacia ese centro con la idea de encontrar mejores niveles

de vida.

Por tanto, podemos concluir que al buscar la desconcentración administrativa, el gobierno federal, trata no sólo de desconcentrar sus oficinas y funciones, sino crear nuevos centros de desarrollo, dispersando la población, la economía, la política y dando además al público un servicio ágil, eficiente y oportuno, todo ello, con la finalidad de fortalecer el régimen federalista mexicano.

## ESPECIFICAS

La Procuraduría, como dependencia del gobierno federal, no ha permanecido al margen de la macrocefalia administrativa, por lo que presenta algunas áreas, problemas de incapacidad para cubrir el universo de atribuciones que le confiere la ley; por esta razón y en medida de su capacidad estructural y presupuestaria, se ha visto obligada a desconcentrar sus funciones para hacer una administración ágil y oportuna.

Que el interés de la Procuraduría es hacer eficiente su estructura y funciones lo cual está sujeto a su capacidad presupuestaria.

La Procuraduría Federal del consumidor ha emprendido un programa de reforma administrativa, que permite cumplir eficientemente en la tramitación de la queja presentada por los consumidores.

Que con las ventajas y desventajas que implica este sistema, la Procuraduría ha desconcentrado sus funciones para evitar al usuario de la provincia la incomodidades que ello implica, el traslado al Distrito Federal para la solución de sus problemas.

Que el avance de la desconcentración administrativa de

la Procuraduría está en función de la propia Ley Federal del Consumidor, ya que ésta le delega facultades y objetivos. Si bien ésta presenta deficiencias de carácter jurídico, la institución no tendrá mayores facultades más allá de actuar como un simple mediador de las controversias que se susciten entre consumidores y proveedores de bienes y prestadores de servicios.

Que la finalidad de la Procuraduría es contar con una infraestructura administrativa que le permita hacer frente a la gran afluencia de demandas que, la población consumidora genere en la ciudad de México como en el interior del país.

Que la finalidad de la Procuraduría es de conseguir la prestación de un servicio público eficiente, no sólo en el Distrito Federal sino también en el interior de la República, a través de sus delegaciones.

Que la Procuraduría, en coordinación con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, ha emprendido un programa de verificación por campaña, el cual está dirigido a la supervisión de aquellas áreas del comercio nacional encargados de proveer bienes de consumo de primera necesidad.

Que el fortalecimiento de la acción de vigilar la calidad de los productos que ofrece el Sector Paraestatal es con la finalidad de apoyar a este sector; toda vez que ésta ha estado activamente presente en el proceso de la política de reconversión industrial, actuando tanto a través de las exportaciones como de la promoción selectiva de la sustitución de importaciones.

Que el tipo de denuncias que se capten sobre los productos que ofrece el Sector Paraestatal serán atendidos por la Procuraduría y no serán transferidos a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Que las acciones tendientes a corregir e instrumentar la política de supervisión y verificación, será basada en un programa de capacitación al personal técnico, encargado de desempeñar esta función.

Que en un sentido estricto se tomara como títulos ejecutivos los laudos, los convenios que dicte la Procuraduría para que sean ejecutados en forma inmediata, sin trámite de ninguna naturaleza.

Que con el ingreso de México al Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio (GATT), la Procuraduría ha constatado que muchos productos vienen con deficiencias y que otros están mal armados además no se cuentan con las refacciones y las indicaciones de armado y ensamble, vienen en otro idioma; independientemente de lo anterior, las garantías no se están dando y al fallar las garantías, están violando en una forma ya flagrante las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Que se ha establecido una estrecha coordinación con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, para hacer valer de parte de la Procuraduría las denuncias provenientes en contra de los productos provenientes del extranjero, lo que también se solicita al consumidor la denuncia por escrito. Por ésto, la urgencia de que la Procuraduría tenga la representatividad colectiva, ya de oficio para poder actuar con mayor rapidez.

La Procuraduría, se ha fijado el objetivo de actuar como un ente previsor en defensa de los intereses del consumidor, para lo cual hace del requerimiento a proveedores de bienes y prestadores de servicios de sus contratos de adhesión, todo ello con la finalidad de autorizarlos y prevenir que se sigan afectando los intereses del consumidor.

Que la Procuraduría, a través de su Programa de

Desconcentración Administrativa, fundado en una auténtica decisión de cambio, ésta coadyuva con otras dependencias del gobierno federal en donde a través de sus denuncias, da a conocer los hechos violatorios a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría ha participado en la desconcentración territorial como según lo establece el Acuerdo Presidencial del 16 de enero de 1978, que da origen al Plan Nacional de Desconcentración Territorial de la Administración Pública Federal, ésto es, la adecuación del personal de institución con relación a la población de la ciudad sede, así también el traslado de sus medios para el cumplimiento de sus fines.

Que la Procuraduría ha gestionado, ante las comisiones legislativas correspondientes en la materia, a fin de que se le faculte con la representación de grupo y que las sentencias que dicte, sean ejecutadas inmediatamente por los tribunales.

En general, la finalidad de la Procuraduría es participar en las disposiciones dictadas por el gobierno federal para el desarrollo económico, político y social del país.

A · N · E · X · O · S ·

# PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

(ANEXO 2)

FORMATO DE QUEJA

FORMA FO

NO ENTREGA 1  
NO REPARACION 2  
MAL REPARADO 3  
CANCELACION 4  
INCUMPLIMIENTO 5

FECHA  
AÑO MES DIA

22 NOMBRE APELLIDO PATERNO, MATERNO O RAZON SOCIAL

23 DISTRITO, CALLE Y NUMERO

24 COLONIA O POBLACION

25 ENTIDAD FEDERATIVA

26 TELEFONO

27 TELEFONO DE MUNICIPIO

28 REFERENCIA DOMICILIO

DE CONFORMIDAD CON LOS ARTICULOS 1o, 2o, 3o, 59 Y DEMAS RELATIVOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ME PERMITO PRESENTAR FORMAL RECLAMACION EN CONTRA DE

29 NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION

30 DISTRITO, CALLE Y NUMERO

31 COLONIA O POBLACION

32 ENTIDAD FEDERATIVA

33 TELEFONO DE MUNICIPIO

34 REFERENCIA ESTABLECIMIENTO

35 CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO

36 UBICACION DEL ESTABLECIMIENTO

37 TIPO DE PRODUCTO

38 MARCA

39 TIPO DE MODELO

40 NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION

41 DISTRITO, CALLE Y NUMERO

42 COLONIA O POBLACION

43 ENTIDAD FEDERATIVA

44 TELEFONO DE MUNICIPIO

45 REFERENCIA ESTABLECIMIENTO

46 CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO

47 UBICACION DEL ESTABLECIMIENTO

OPERACION:  CREDITO  CONTRATO  GENERAL  ESCRITO  VERBAL  ORDEN  NACIONAL  MARCHANTE  GARANTIA  VERBA  ESCRITO  NOTARIO  VERBA

48 TIPO DE RECLAMACION:  ANO  MES  DIA

MATERIA DE LA RECLAMACION

49 COSTO DEL BIEN O SERVICIO

CONCILIACION: AÑO MES DIA

50 VERIFICACION

51 ARCHIVO

52 PROVISIONAL

53 DENUNCIADA

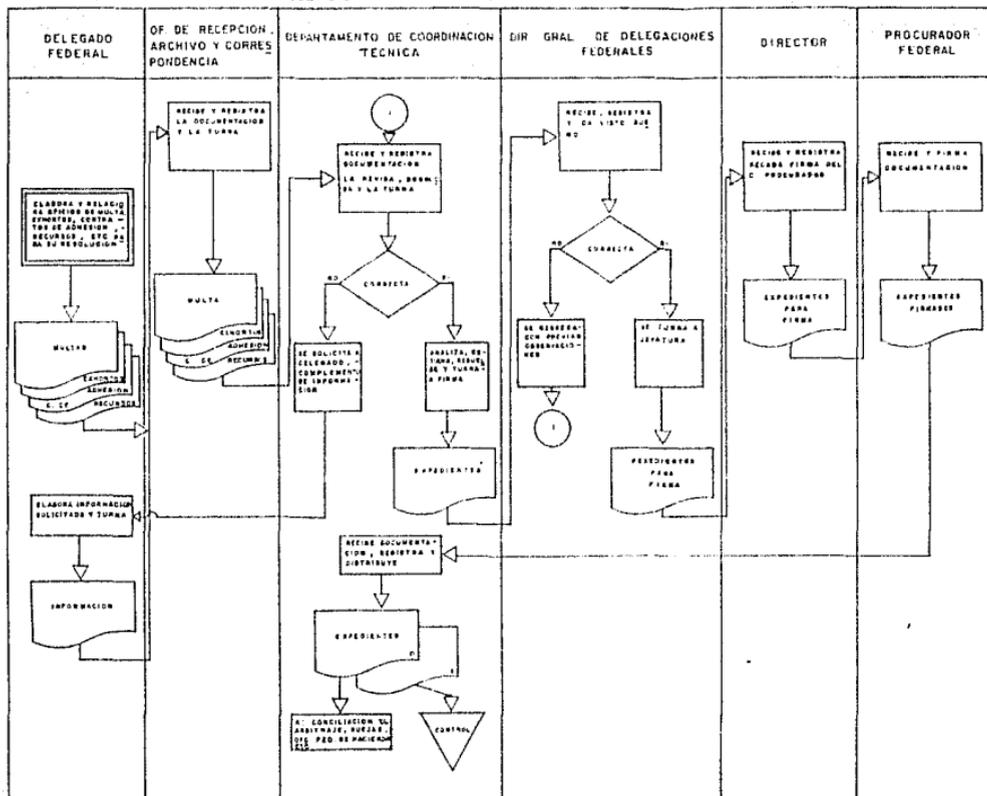
ESPECIFIQUE TRAMITE ABANDONADO

CONCILIACION TELEFONICA

54 CONVENIO

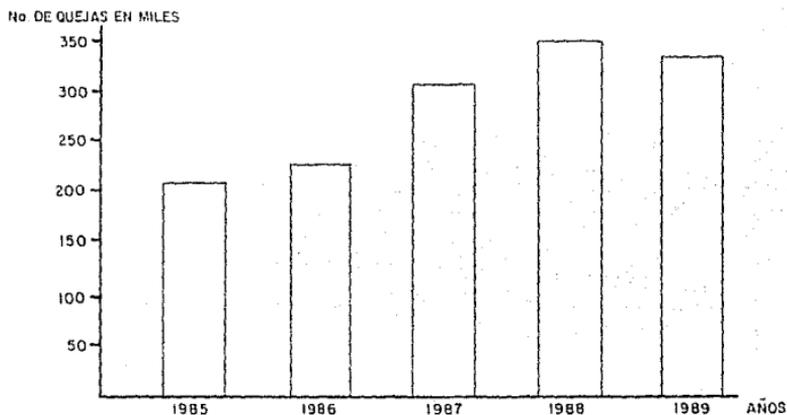
RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

(ANEXO I)



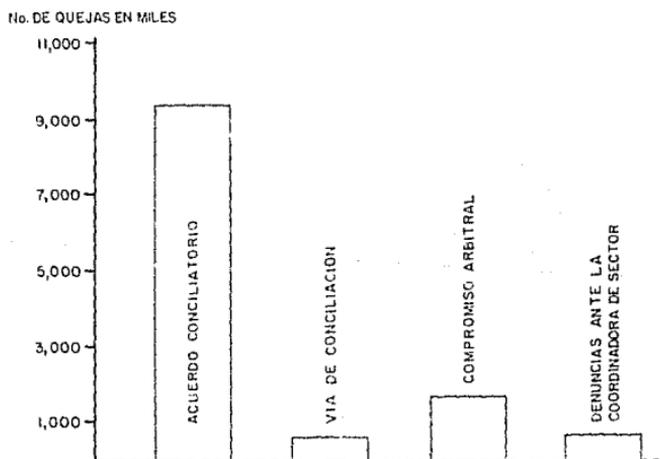
GRAFICA 1

QUEJAS ESTIMADAS PARA SU ATENCION EN EL AÑO 1989 EN BASE A LA EXPERIENCIA DE LAS DEMANDAS PROMEDIO POR DELEGACIONES DE LOS AÑOS DE 1985 a 1989.



GRAFICA 2

PORCENTAJE DE LOS TRAMITES, EN BASE AL TOTAL DE QUEJAS EN LOS AÑOS 1985 a 1989.



3. BIBLIOGRAFIA

B I B L I O G R A F I A

Alvarez Meseguer

La Desconcentración Administrativa en el Departamento del Distrito Federal.

México, UNAM. 1973. (tesis de licenciatura)

Bosh García Carlos

La Técnica de Investigación Documental

Fac. Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, 1974

Dwight Waldo

Administración Pública

Ed. Trillas S.A. México 1967

Enrique Sayagues Laso

Cursos de Derecho Administrativo

México, UNAM 1968

Francisco Javier Laris Casillas

Administración Integral

Ed. Oasis, S.A. México 1976

Gabino Fraga

Derecho Administrativo

Ed. Porrúa Hnos., S.A. México 1971

Garza Mercado Ario

Manuales de Técnicas de Investigación

Colegio de México, 2a. Ed., México 1972

John M.P. y Frank P.S.

Organización Administrativa

Ed. Herrero Hnos. Sucesores, S.A. México 1977

Johnson y otros

Introducción y Administración de Sistemas

Ed. Limusa Wily, S.A., México 1973

José Ma. Avila Dguirrey otros

Ed. Mezcla de Mercadeo La Ley Federal de Protección al Consumidor,  
Ensayo Guadalajara

Seminario de Investigación Administrativa, (tesis de licenciatura)

U.A.G. 1976

José Gamas Torruco

El Federalismo Mexicano

Ed. Sep/Setentas, México 1975

Llaneras Dinen Jaime Antonio

La Toma de Decisiones Administrativas a Nivel Medio en el Sector  
Público

México, UNAM. (tesis de licenciatura)

Miguel Duhalt krauss

Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas

Fac. de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM. 1969

Tena Ramírez Felipe

Derecho Constitucional

México, Ed. Porrúa, S.A.

Wilburg Jiménez Castro

Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa

Ed. Fondo de Cultura Económica, 3a. Ed. 1970.

Wilburg Jiménez Castro

Los Dilemas de la Desconcentración Funcional: Un Análisis de la Autonomía Institucional Pública

San José Costa Rica, Ed. Espac 1965.

Acuerdo Presidencial por el que se establece la Base para la Promoción y Coordinación de la Reforma Administrativa en el Sector Público.

Diario Oficial del 28 de enero, 1971.

Acuerdo Presidencial por el que procede implantar los medios necesarios delegando facultades en funcionarios y subalternos para la más ágil toma de decisiones y tramitación de asuntos.

Diario Oficial del 5 de abril, 1973.

Acuerdo por el que se dispone que los titulares de cada una de las secretarías y departamentos de estado promuevan en su exacta observancia el Programa de Reforma Administrativa.

Diario Oficial del 5 de abril, 1986.

Acuerdo por el que se establecen las unidades de programación en cada una de las secretarías y departamentos de estado, organismos descentralizados y empresas de participación estatal.

Diario Oficial del 11 de marzo, 1971.

Acuerdo que delega facultades en los delegados de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Diario Oficial del 2 de abril, 1976.

Boletines nos. 1, 2 y 4 Informe sobre la Reforma de la Administración Pública Mexicana.

Comisión de Administración Pública  
Secretaría de la Presidencia. 1974.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Ley Fundamental, H. Congreso de la Unión, XLVIII Legislatura,  
México, 1987.

Decreto que regulan los precios de diversas mercancías  
Diario Oficial del 3 de octubre, 1986.

Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española  
Ed. Sopena, S.A., Barcelona, Tomo II, 1980.

Enciclopedia Universal Ilustrada, Europea-Americana  
Espasa-Calpes, S.A., Madrid.

Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor  
Luis Echeverría Álvarez  
Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos.

La Desconcentración Administrativa  
Revista de Administración Pública no. 35, Madrid.

Ley Federal de Protección al Consumidor.  
Diario Oficial del 22 de diciembre de 1975, en vigor, 5 de febrero  
1976.

Ley Orgánica de la Administración Pública  
Diario Oficial del 29 de diciembre, 1976.

Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica  
Diario Oficial del 9 de enero, 1951.

Presidencia de la República  
Guía para la elaboración de Organigramas  
Dirección General de Estudios Administrativos, México 1976.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Manual de Organización y Sistemas, México 1988.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Programa para la Creación de Delegaciones Federales  
Unidad de Organización y Sistemas.

Secretaría de la Presidencia  
Seminario Franco-Mexicano sobre Desconcentración Administrativa  
Dirección General de Estudios Administrativos, México 1972.