

CON LOS ATENTOS SALUDOS DE

EDUARDO G. ALMEYDA

PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Diciembre, 1999.

**MIGUEL ANGEL GRANADOS CHAPA,
REFORMA.**

ESTIMADO SEÑOR GRANADOS CHAPA:

Para la Procuraduría Federal del Consumidor 1999 fue un año en el que nos propusimos trabajar con mayor eficiencia en cada una de nuestras áreas, sobre todo aquellas que tienen un contacto directo con el consumidor. Como Institución, sabemos que el cumplimiento de nuestras obligaciones debe reflejarse en un beneficio directo para la población.

Así mismo, en este año que concluye, encontramos un mayor esfuerzo por parte de los prestadores de bienes y servicios por ofrecer sus productos con una mejor calidad y con un mayor apego a la normatividad, ello se reflejó en un menor número de quejas presentadas por los consumidores en éste año, en comparación al ejercicio anterior.

En el año 2000, la Profeco iniciará una nueva etapa como Institución. Todas nuestras acciones girarán en torno a la cultura de la prevención, en dónde los consumidores sean más reflexivos al momento de comprar o contratar bienes y servicios, y dónde los proveedores tengan un mayor conocimiento sobre las normas con las que deben cumplir para no incurrir en su violación.

Junto con la presente, le enviamos la carpeta de "Profeco en línea directa", en donde encontrará el informe de actividades de la Institución, correspondiente a 1999.

Agradecemos la atención que ha prestado a nuestras comunicaciones y en el año 2000, seguiremos en línea directa con usted.

Atentamente



En Línea Directa

Diciembre, 1999

Indice

1.	Informe de Actividades Profeco 1999	I
1.1	Subprocuraduría de Servicios al Consumidor	II
1.2	Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia	VIII
1.3	Subprocuraduría Jurídica	XV
1.4	Coordinación General De Investigación y Divulgación	IX
2.	Directorio	XX

1. Informe de Actividades Profeco 1999

Metas cumplidas en las principales áreas de la Institución.

Durante 1999 la Procuraduría Federal del Consumidor se planteó una meta principal que se convirtió en el objetivo primordial de trabajo en todas las áreas de la Institución: mejorar nuestro servicio y trato a la ciudadanía.

Nos comprometimos a trabajar con calidad en cada una de las áreas, sobre todo en aquellas que tienen que ver con la atención directa a los consumidores.

Estamos conscientes de que el servicio que prestamos a la población impacta directamente en su calidad de vida. Y una forma de lograr ésta calidad fue modernizando toda la Institución implementando estándares en los servicios, que permitieran a la sociedad formarse expectativas claras sobre la atención que tienen derecho a exigir, y contar con referencias objetivas para evaluarlos.

En las oficinas centrales y en todas las delegaciones de Profeco en la República, se definieron estándares para los 7 servicios básicos que proporcionamos a la población: Atención al Público, conciliación, corrección de publicidad engañosa, verificación y calibración de instrumentos de medición, asesoría y capacitación en Normas Oficiales Mexicanas, verificación de NOM's y, promoción, creación y atención a organizaciones de consumidores.



Aunado a esto, y para ser congruentes con este esfuerzo de calidad, se invirtió tiempo y recursos en la capacitación del personal de toda la Institución, para que trabajaran en función de dar mejores resultados y ser más eficientes en cada área.

Así, hoy en la Institución podemos decir que cumplimos con las metas que nos planteamos a principio de año, y sometemos a su consideración los resultados logrados proporcionándole un informe anual de * actividades.

* Cabe señalar que las cifras presentadas son preliminares, se obtuvieron de la proyección hasta el 31 de diciembre, de los indicadores de gestión del 15 de noviembre de 1999.

1.1 Subprocuraduría de Servicios al Consumidor

La Subprocuraduría de Servicios al Consumidor, de conformidad con el Reglamento de Profeco, tiene entre otras atribuciones: vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación y arbitraje por infracciones a la ley: establecer los lineamientos y criterios para promover y apoyar la formación de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría.

Cabe señalar que en comparación a 1998, en el presente año el número de quejas interpuestas de consumidores en contra de proveedores disminuyeron en un 26 %, lo que nos muestra un mejor comportamiento por parte de los prestadores de bienes y servicios.

Así mismo, el número de denuncias de consumidores por malos servicios o productos, se redujo en un 32 %.

Por otra parte, los procedimientos de conciliación telefónica, que es cuando se logran resolver las controversias a favor del consumidor en el transcurso de 48 horas, aumentó su eficiencia con respecto al año pasado; y en los procedimientos de conciliación personal interpuestos se logró la solución en el 100 %, resolviendo incluso los asuntos rezagados en 1998.

La Institución ha hecho un gran esfuerzo por defender con mayor empeño y eficacia los derechos de los consumidores cuando éstos se ven violados. Nos comprometemos a continuar con la misma actitud en el año 2000.

Asesorías, quejas y denuncias recibidas ene-dic 1999

Asesorías y Consultas	849,303
Quejas recibidas	166,087
Información de Precios	330,468
Denuncias captadas	17,666
Telmex	2,970
Gas Doméstico	1,781
Productos básicos	2,189
Otros	10,724
Atención telefónica	685,129

Giros con mayor número de quejas ene-dic 1999

Servicios a la comunidad	43,183
Telefonos	18,478
Energía eléctrica	19,484
Agua potable y alcantarillado	2,247
Gas	964
Otros	2,010
 Mueblerías	 11,879
 Inmobiliarias y promotoras	 3,883
 Talleres mecánicos	 5,640
Agencias automotrices	2,524
Personas físicas	3,476
Servicios de enseñanza	2,053
Otros	93,071

1.1.1 Conciliación

El procedimiento conciliatorio establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene por objeto llevar a cabo audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores para procurar avenir sus diferencias.

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría, cuando no vayan en contra de la ley. Ambas partes estarán comprometidas a cumplirlos totalmente.

En caso de darse una conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Profeco, o algún árbitro oficialmente reconocido por Secofi o designado por las partes para solucionar el conflicto.

Procedimientos de conciliación Ene-Dic 1999

Conciliación telefónica	
expedientes ingresados	58,264
audiencias celebradas	13,319
asuntos concluidos	39,116
Conciliación personal	
expedientes ingresados	116,120
audiencias celebradas	293,060
asuntos concluidos	*145,304
Número de multas	44,790

* A esta cifra se suman asuntos pendientes del año pasado que no habían sido resueltos.

Resoluciones administrativas

Asesorías y consultas	856
expedientes ingresados	12,984
resoluciones con multas	8,618
resoluciones sin sanción	2,166
resoluciones con clausura	409
Asuntos concluidos	*20,054

* A esta cifra se suman asuntos que quedaron pendientes en el ejercicio anterior

1.1.2 Arbitraje

Es el procedimiento contemplado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, al que se acude cuando las partes en conflicto consumidor y proveedor, no llegan a una conciliación, sin que ésta sea la regla general, ya que si las partes designan a la Procuraduría como árbitro éste podrá actuar sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo.

Una vez establecido por las partes el arbitraje en amigable composición, se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y buena fe guardada sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades del procedimiento.

El árbitro tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría, o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o en su caso iniciar su cumplimentación dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

Arbitrajes ene-dic 1999

Asesorías y consultas	395
expedientes ingresados	939
Audiencias celebradas	2,113
Asuntos concluidos	557
Laudos	139

1.1.3 Organización de Consumidores

La Procuraduría de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene entre otras atribuciones: promover y apoyar la creación de organizaciones de consumidores, y realizar directamente programas educativos y de capacitación para los mismos.

Esta actividad se ha venido cumpliendo mediante tareas de difusión y capacitación sobre derechos de los consumidores, orientando a las organizaciones de cómo comprar más, mejor y a menor precio, y cómo elaborar ellos mismos productos de primera necesidad.

Cabe destacar en éste rubro la importante tarea que ha desarrollado el Instituto de Tecnologías Domésticas de Nayarit, que ha atendido un importante número de organizaciones de consumidores en el Estado, a los que se fomenta el ahorro familiar, el autoconsumo sano y el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales de su entorno.

Informe sobre organizaciones de consumidores ene-dic 1999

Asesorías proporcionadas	9,326
Número de Comités de Consumidores	207
Reuniones de promoción	2,838
Capacitación de Comités	84,090
Bajas de Comités	312

1.2 Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia

La Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia de conformidad con el Reglamento de la Institución tiene entre otras atribuciones: fijar los lineamientos para practicar las funciones de verificación y vigilancia respecto del cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Así como de acuerdo con lo dispuesto por la Ley, el Reglamento de Gas Licuado de Petróleo, y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables.

Durante 1999 Profeco puso especial interés en fortalecer el programa Nacional de Verificación y Vigilancia de gas LP. En éste sentido impulsó un acuerdo entre los representantes de la Secretaría de Energía, Pemex Gas y Petroquímica Básica, los industriales del gas y las cámaras y asociaciones relacionadas con la prestación de estos servicios.

Este acuerdo tuvo la finalidad de agilizar la modernización de ese sector en nuestro país. Adoptar nuevos esquemas legales y comerciales que brinden mayor certidumbre jurídica, reordenen el mercado, tiendan a la superación de estándares de seguridad y servicio y preparen a la industria a los retos del futuro.

Así mismo, la Subprocuraduría, en el marco del Programa de Acción Inmediata, tuvo que actuar para impedir el incremento injustificado de precios y desabasto de productos básicos en las zonas afectadas por las intensas lluvias en Octubre de éste año.

Verificación de precios y tarifas ene-dic 1999

Visitas de comportamiento comercial	34,703
Visitas realizadas	210,287
Oficios con actas levantadas	
Actas sin violación	20,355
Actas con violación	5,339
Sanciones emitidas	3,828
Sanciones económicas	3,300
Sanciones de clausuras	411
Sanciones de arresto administrativo	0
Sanciones especiales engomado	97
multas de apremio	141

Giros comerciales con mayor número de actas

Oficinas Centrales

Venta de ropa y artículos diversos, tlapalerías y ferreterías, abarrotes al menudeo y miscelaneas.

Delegacionales

Tortillerías y molinos, venta de ropa y artículos diversos, restaurantes y similares.

Delegaciones y municipios con mayor número de visitas

Oficinas Centrales

Cuauhtémoc,
Benito Juárez,
Alvaro Obregón,
Gustavo A. Madero,
y Miguel Hidalgo.

Delegaciones Federales.

Celaya, Guadalajara,
Culiacan, Morelia,
Tijuana, Merida,
Jalapa, Acapulco,
y Chihuahua

Delegaciones y municipios con mayor número de actas

Oficinas Centrales

Miguel Hidalgo,
Cuauhtémoc,
Benito Juárez,
Iztapalapa,
Azcapotzalco,
Alvaro Obregón,
Coyoacán y
Naucalpan.

Delegaciones Metropolitanas y Federales

Iztapalapa,
Cuauhtémoc,
Nezahualcóyotl,
Tlalnepantla,
Gustavo A. Madero,
Magdalena Contreras,
Azcapotzalco,
Guadalajara, Culiacan,
Acapulco,
Monterrey, Mexicali, Oaxaca,
Villahermosa y Veracruz.

1.2.1 Normalización

La Ley Federal sobre de Metrología y Normalización, señala que una Norma Oficial Mexicana es un instrumento a través del cual las dependencias de la Administración Pública federal establecen, con carácter de obligatorio, las especificaciones técnicas con las que deben cumplir los productos, servicios y actividades comerciales que se producen y se desarrollan en territorio nacional.

Esto, para garantizar la seguridad de la población, la sanidad vegetal y animal, la higiene laboral, las comunicaciones, los ecosistemas, la información al público y la protección de los consumidores.

El cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas es obligatorio tanto para los productos nacionales como los importados.

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece como una atribución más de Profeco: vigilar y verificar el cumplimiento de las NOM, relacionadas con pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Profeco cumple con esta responsabilidad haciendo visitas de verificación a los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos y servicios.

Hasta hoy, la Institución tiene la obligación de vigilar el cumplimiento de 108 NOM. La mayoría tienen que ver con información comercial, pesas y medidas, calidad de los productos y servicios, características de seguridad física para el consumidor, y forma en que deben ser empaquetados los productos.

Acciones en materia de Normalización ene-dic 1999

Visitas realizadas	64,488
Productos verificados	2,005,498
Inmovilizados	1,413,351
Desinmovilizados	592,147

1.2.2 Metrología.

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tiene por objeto en materia de Metrología, establecer el Sistema General de Unidades de Medida el cual, en nuestro país es el único legal y de uso obligatorio.

De igual forma, la referida Ley, establece los requisitos que deben cumplir los instrumentos para medir en México. Todos aquellos instrumentos para medir y patrones que se fabriquen en el territorio nacional o se importen y se encuentren sujetos a Norma Oficial Mexicana, antes de su comercialización, el modelo o prototipo debe ser aprobado por Secofi, incluyendo aquellos que sean utilizados para una transacción comercial.

En toda transacción comercial, industrial o servicios que se efectúe a base de cantidad, ésta deberá medirse utilizando los instrumentos de medir determinados por Secofi.

Es responsabilidad del Gobierno Federal llevar a cabo acciones que sean necesarias para garantizar que los instrumentos de medición que se comercialicen sean seguros y exactos a fin de que no representen peligro para los usuarios o consumidores, y que presten un servicio adecuado respecto a sus cualidades metrológicas para su uso en transacciones comerciales.

La ley Federal de Protección al Consumidor establece que es facultad de Profeco la verificación y vigilancia de los instrumentos de medición que se utilizan para establecer el precio de un producto o la tarifa de un servicio.

Profeco tiene la tarea irrenunciable de proteger el poder adquisitivo de los consumidores en la realización de transacciones comerciales donde se utilicen instrumentos de medición.

garantizar la exactitud, uniformidad y confiabilidad de los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales.

Asegurar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Metrología. En éste último punto es necesario mencionar que Profeco tiene la facultad de verificar 11 NOM para instrumentos de medición aplicables en transacciones comerciales, y son:

- NOM-002-SCFI-1993** Productos preenvasados contenido neto.
- NOM-005-SCFI-1994** Sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos.
- NOM-007-SCFI-1998** Taxímetros electrónicos.
- NOM-010-SCFI-1994** Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático.
- NOM-008-SCFI-1993** Sistema general de unidades de medida.
- NOM-040-SCFI-1994** Instrumentos rígidos-reglas graduadas para medir longitud de uso comercial.
- NOM-046-SCFI-1999** Cintas métricas de acero.
- NOM-Z-12-1987** Muestreo por atributos.
- NOM-2Y-SCFI-1993** Recipientes sujetos a presión no expuestos a calentamientos por medios artificiales para contener gas LP (autotanques).
- NOM-041-SCFI-1997** Instrumentos de medición. Medidas volumétricas, metálicas, cilíndricas para líquidos.
- NOM-048-SCFI-1997** Instrumentos de medición relojes registradores de tiempo (relojes estacionamiento)

Acciones sobre Metrología ene-dic 1999

Visitas realizadas	133,260
Instrumentos verificados	
por tipo:	
Bombas de gasolina	12,336
Básculas	26,937
Medidor de gas	1,260
Reloj checador	828
Autotanques	285
Cubeta inyectora	57,330
Taxímetros	132
Otros	55,145
Inmovilizados	49,822
Instrumentos	
desinmovilizados	6,716

1.3 Subprocuraduría Jurídica

El Reglamento de Profeco define que es el área encargada de instrumentar, coordinar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la aprobación y registro de los contratos de adhesión previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así mismo, es el área responsable de presentar para la consideración del Procurador los proyectos de iniciativas de leyes relacionados con la actividad de la Procuraduría, así como los proyectos de reglamentos, Estatuto orgánico y demás disposiciones jurídicas necesarias para la aplicación de la Ley.

También tiene la tarea de representar a Profeco y al Procurador en toda clase de procedimientos judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus atribuciones e instrumentar y rendir informes en materia de amparo.

Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores.

Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores.

Jurídico Contencioso y de Recursos ene-dic 1999

Asesorías y Consultas	32,554
Denuncias penales	54

Recursos ingresados

Por servicios al consumidor	3,478
Por verificación y vigilancia	2,579

Recursos resueltos

Por servicios al consumidor	3,180
Por verificación y vigilancia	2,010
Recursos en trámite	
Por servicios al consumidor	1,741
Por verificación y vigilancia	1,337

Juicios ingresados

Amparo	755
Fiscales	9,070
laborales	118

Juicios concluidos

amparo	339
fiscales	1,644
laborales	4

Juicios en substanciación

amparo	376
fiscales	7410
laborales	113

Averiguaciones previas

Ingresadas	72
Concluidas	4
En substanciación	63

1.3.1 Jurídica Consultiva

La Dirección General Jurídica Consultiva de conformidad con el Estatuto de Profeco, es el área de la Subprocuraduría Jurídica encargada de atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten las delegaciones y demás unidades administrativas de la Procuraduría.

Establece los criterios jurídicos a que deben sujetarse los convenios y contratos en que sea parte de la Procuraduría.

Analiza y, en su caso, aprueba los proyectos de contratos de adhesión que presenten los proveedores , además de inscribirlos en el Registro Público de Contratos de Adhesión.

Cabe especificar que un contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato, además para su validez deberá estar escrito en idioma español.

Los contratos de adhesión deberán registrarse previamente ante Profeco cuando así lo estipulen las Normas Oficiales Mexicanas. Tal es el caso de tiempos compartidos, servicios funerarios, autofinanciamiento, reparación y mantenimiento de automoviles, eventos sociales, lavanderías, tintorerías y planchadurías, y en la compra venta de bienes muebles de línea y sobre medida.

Asesoría y consultas ene-dic 1999	
Asesoría y consultas	6,954
Contratos de adhesión	
recibidos	5,470
inscritos	4,670
negados	721
en estudio	466
Convenios y contratos institucionales	
Aprobados	1,204
Registrados	177
Públicos	49
Privados	127

1.4 Coordinación General de Investigación y Divulgación

Es el área encargada de plantear y establecer los programas de investigación, publicaciones, educación y uso de los medios de comunicación, con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios; así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores.

Dentro de ésta coordinación se encuentra el Laboratorio Acreditado de Profeco, que tiene la responsabilidad fundamental de cumplir con el mandato de la Ley Federal de Protección al consumidor de recopilar, elaborar y procesar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen.

Informe de investigaciones ene-nov 1999

Químico biológicas	12
Físico tecnológicas	11
Pruebas realizadas	172,114
Estudios de Opinión	*31

*En éste último rubro están en proceso importantes estudios sobre hábitos de consumo de población de la tercera edad, sobre lo que opinan los consumidores del servicio que prestan los cines, evaluación de la campaña de cuaresma y de los Tianguis en las Delegaciones, organizados por Profeco.

Informe Radio y Televisión ene-nov 1999

Programas de televisión	45
Programas de radio	45
Capsulas informativas	45
Programas especiales (spots de radio y TV)	8
Campañas de difusión	26

Informe de Publicaciones ene-nov 199

Revistas del Consumidor	680,000
Volantes	2,266,650
Folletos	6,000

2. Directorio

Lic. Eduardo G. Almeyda Procurador Federal Del Consumidor	José Vasconcelos No. 208, Col. Condesa, Del Cuauhtémoc, CP 06140 . Piso 8°. Tels: 2-86-54-81, 2-86-54-99, 2-86-56-47, 2-86-56-63
Lic. Oscar Torres Mora Secretario particular	Piso 8°. Tels: 2-86-54-81, 2-86-54-99, 2-86-56-47, 2-86-56-63
Lic. Agustín Alanís Fuentes Coordinador de asesores	Piso 8°. Tels: 6-25-68-26, 2-86-55-18,
Lic. Enrique Arce Bravo Coordinador de enlace institucional	Piso 8°. 2-86-56-63, 2-86-36-74.
Lic. René Quintero Marquez Director general de la coordinación de delegaciones federales	Piso 13°. Tels: 286-20-01, 286-55-30.
Lic. Augusto Ponce Coronado Director general de la coordinación de delegaciones metropolitanas	Piso 7°. Tel: 2-56-55-76, 6-25-68-19
Lic. Felipe López Veneroni Director de Comunicación Social	Piso 9 Tel. 256-28-01
Lic. Miguel A. Gutiérrez Cantú Subprocurador de verificación y vigilancia	Piso 8°. Tel: 5-53-01-56, 5-53-06-37
Lic. Hugo F. Beltrán Ugarte Director general de análisis de prácticas comerciales	Piso 16°. Tel: 2-56-33-70, 2-56-34-79
Lic. Francisco Rosete Ramírez Director general de verificación y Vigilancia	Piso 15°. Tel: 2-56-29-71, 256-37-45
Lic. Gustavo Figueroa Cuevas Coordinador de enlace programa PROFECO-PEMEX	Tel: 5-14-41-80, 525-18-05
Ing. Rodolfo González Macías Director del programa nacional de gas L.P.	Piso 7°. Tel: 625-68-14
Lic. Manuel Fernández Allende Subprocurador de servicios al consumidor	Piso 8°. Tels: 2-86-57-94, 2-86-58-80, 2-86-59-66, 6-25-67-25
Lic. Adriana Campos López Directora general de quejas y conciliación	Piso 6, Tels: 2-11-11-07, 2-11-12-17
Lic. Omar Blanco Ramírez Dirección general de arbitraje y resolución	Piso 12, Tels: 2-56-03-30, 6-25-67-21
Lic. Rosalía Sánchez Recilla Director general de organización de consumidores	Piso 4°. Tels: 2-11-32-21, 2-11-67-54
Lic. Agustín Carrillo Suárez Subprocurador jurídico	Piso 10°. Tel: 2-11-83-54, 2-11-93-38
Lic. Rafael Adrián Avante Juárez Director general jurídico consultivo	Piso 11°. Tel: 2-56-44-55, 6-25-67-75
Lic. Marco Antonio Castro Director general de lo contencioso y de recursos	Piso 10°. Tel: 2-56-33-08, 2-56-40-11
Lic. Alfredo Ruíz Sánchez Coordinador general de administración	P.H. Tel: 2-86-58-04, 2-86-60-74
CP Carlos Rivera Mergold Director general de programación, organización y presupuesto	Piso 5o. Tel: 2-56-38-01, 2-86-34-73, 2-86-35-60
Lic. Roberto J. Barrios Gaxiola Director general de recursos humanos y materiales	Piso 17°. Tel: 2-11-80-31, 2-11-80-97, 2-86-63-83
Lic. Fernando Salgado Delgado Coordinador general de la unidad de programas con el sector social	Piso 8°. Tel: 2-86-61-86, 2-86-63-73
Lic. Martha Susana Ruiz Silva Coordinadora general de investigación y divulgación	Piso 14°. Tel: 2-11-40-63, 2-11-61-50