



## **Subprocuraduría de Telecomunicaciones**

# **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones**

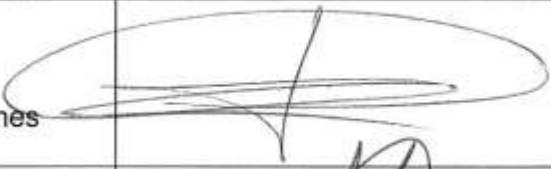

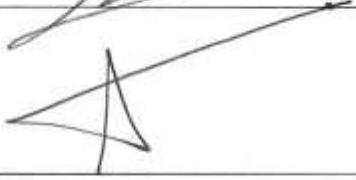

**Codificación:**  
 MP-720

**Versión:**  
 01

**Vigencia:**  
 21 de diciembre de 2015

**Página:**  
 1 de 18

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lcdo. Gilberto Ojeda Camacho Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
<b>Revisó:</b>	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Subprocurador de Telecomunicaciones	
<b>Autorizó:</b>	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada en el DOF el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría; del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 24-08-2015; de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; así como en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales; al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018; al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012; y al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción .....	3
II. Glosario .....	5
III. Objetivo .....	10
IV. Normatividad Aplicable .....	11
V. Mapa de Procesos.....	17
VI. Procedimientos .....	18

## I. Introducción

Mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015, se da origen a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el fin de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a las/los usuarios y consumidores frente a los proveedores en su calidad concesionarios o autorizados de servicios de Telecomunicaciones.

Con ese espíritu de protección surge la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) facultada para tramitar el Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) en materia de Telecomunicaciones, a fin de sancionar al concesionario o autorizado que incumplió con lo que ordena la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), con las obligaciones pactadas en los convenios celebrados con los(as) usuarios(as), o con las obligaciones que se le impusieron a través de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Además, ejecuta acciones necesarias para que el o los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados corrijan o suspendan la publicidad engañosa o abusiva que induzca al usuario a error o confusión.

Asimismo, la (DGPAPT), es la encargada de emitir el dictamen a través del cual se cuantifica en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo del concesionario o autorizado.

El Manual de Procedimientos de la DGPAPT representa un medio para familiarizarse con los Procedimientos que se llevan a cabo en esta Unidad Administrativa (UA), identificando las funciones basadas en las atribuciones directamente relacionadas y el tramo de responsabilidad de cada uno de los puestos que la integran, permitiendo identificar con claridad, las funciones de los diferentes puestos que existen y evitar su duplicidad; así como, la inducción para el personal de nuevo ingreso a fin de proporcionar los elementos óptimos para el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras constantes, éste deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación dentro de esta (DGPAPT), sea de índole orgánico-funcional, o bien jurídico-administrativo, lo cual constituye una responsabilidad de esta unidad administrativa y de las áreas que la integran al proporcionar la información que facilite su actualización.

**Codificación:**  
MP-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
4 de 18

Asimismo y en cumplimiento al artículo 1º último párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

## II. Glosario

**Análisis.** Determinar las características o composición de un producto en sus elementos constitutivos.

**Análisis Publicitario.** La acción y el efecto de identificar, distinguir y clasificar los diferentes aspectos que integran el contenido de un anuncio publicitario, examinándolo de manera integral, sin descomponer sus partes integrantes, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y los efectos sonoros. Asimismo, deberán considerarse, entre otros elementos, la naturaleza del producto, el medio de difusión, los destinatarios de la misma, el contexto temporal en que se difunde el anuncio publicitario, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del Mercado; mensaje dirigido al público o a un segmento del mismo, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para su comercialización y venta o para motivar una conducta.

**Apercibimiento.** Medida de apremio, asentada en el acta de visita de verificación por parte de la o el verificador, consistente en exhortar a los proveedores y/o concesionarios para que subsanen la irregularidad o la práctica comercial abusiva detectada durante el desarrollo de la diligencia y que contraviene lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

**Autorizado.** Persona física o moral, titular de una autorización de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Calidad.** Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones y radiodifusión que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, cuyos parámetros serán definidos y actualizados regularmente por el Instituto.

**Comportamiento Comercial.** Conjunto de actos u omisiones llevadas a cabo por parte de la o el proveedor en su calidad de concesionario o autorizado de bienes, productos y servicios en las relaciones de consumo.

**Concesionario.** Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Conciliación.** Es el acuerdo a que llegan las partes en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos.

**Consumidor.** La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinataria/o final de bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Denuncia.** Comunicación verbal o escrita por parte de las o los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de Profeco presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM), cometidas por parte de las o los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados, productos y servicios.

**Dictamen.** Documento emitido por Profeco, en el que determina el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor en su calidad de concesionario o autorizado, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor de la o el consumidor.

**Discriminación.** Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

**Difusión.** Distribución de datos.

**Estatuto.** Son normas jurídicas que imponen reglas de conducta (estatuyen, ordenan, establecen) en determinados ámbitos territoriales o en relación a actividades específicas. Si bien tienen efectos generales o erga omnes, éstos lo son para todos aquellos a los que la norma se refiere en forma específica.

**Exhorto.** Es la conminación como la advertencia o aviso mediante el cual Profeco intenta persuadir a la o el proveedor o concesionario para que se abstenga de emitir publicidad engañosa.

**Fundamento.** Precepto o preceptos legales que la autoridad invoca para actuar y sustentar sus determinaciones.



**Información.** Dar a conocer a la población consumidora los precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados, elaboración de tecnologías domésticas, platillos sabios, así como en general sobre los trámites y servicios que se realizan en la Institución.

**Inspección.** Acto a través del cual una autoridad en el ámbito de su competencia verifica que determinados entes cumplan con las disposiciones legales aplicables, con las que se obligan.

**Internet.** Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de telecomunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen internet funcionen con una red lógica única.

**Ley.** Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Medidas de apremio.** Es el conjunto de instrumentos jurídicos a través de los cuales el juez o tribunal puede hacer cumplir coactivamente sus resoluciones y que tienen su fundamento en el artículo 25 de la LFPC.

**Medida precautoria.** Acto de la autoridad consistente en impedir la comercialización o uso de envases, bienes, productos, instrumentos de medición, transportes, aseguramiento de bienes o productos, suspensión y prohibición de la comercialización de bienes, productos o servicios, mediante la colocación de sellos de advertencia u ordenar la suspensión de información o publicidad, esto cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as.

**Medios de prueba.** Los diversos elementos que, autorizados por la ley, sirven para demostrar la veracidad o falsedad de los hechos controvertidos.

**Monitoreo.** Sistema organizado y capacitado para llevar a cabo la acción de observar y vigilar el comportamiento de personas, de objetos o de procesos que se encuentran insertos dentro de un determinado sistema con el objetivo de detectar a aquellos que interfieran con la conformidad de las normas vigentes, deseadas o esperadas.

**Motivación.** Es la manifestación de las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que toma en cuenta la autoridad al emitir un acto o resolución administrativa.



**Multa.** Sanción pecuniaria que impone la Procuraduría Federal del Consumidor para hacer cumplir coactivamente tanto los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como para hacer cumplir coactivamente los convenios ante ella celebrados.

**Norma Oficial Mexicana (NOM).** Es aquella regulación técnica de carácter obligatorio expedida por las autoridades competentes, en la que se establece las características o especificaciones de información comercial que deben de observar los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

**Notificación.** Es el acto mediante el cual, de acuerdo a las formalidades legales preestablecidas, se hace saber una determinación, requerimiento, resolución o acto administrativo a la persona a la que se reconoce como interesado.

**Orden de suspensión.** Es una medida precautoria que Profeco puede aplicar cuando se afecte o pueda afectarse la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, entendiéndose por esto, lo establecido en los artículos 17 y 18 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Procedimiento.** Es el conjunto de actos administrativos, concatenados entre sí, que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de una resolución administrativa.

**Profeco.** Procuraduría Federal del Consumidor.

**Proveedor.** La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la LFPC.

**Publicidad.** Conjunto de técnicas y métodos de carácter informativo y educativo, utilizando los distintos medios de difusión - cine, radio, prensa, televisión, Internet, entre otros sirve para crear, aumentar o mantener la demanda sobre un producto o servicio.

**Publicidad comparativa.** Aquella que coteja, confronta o compara a dos o más bienes, productos o servicios similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca.

**Publicidad engañosa o abusiva.** Es aquella que refiere características o información de los bienes, productos o servicios, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

**Radiodifusión.** Programación de ondas electromagnéticas de señales de audio o de audio y video asociado, haciendo uso, aprovechamiento o explotación de las bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico, incluidas las asociadas recursos orbitales por el instituto a tal servicio, con el que la población puede recibir de manera directa y gratuita las señales de su emisor utilizando los dispositivos idóneos para ello.

**Reincidencia.** Cuando el mismo infractor(a) incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

**Requerimiento.** Es el acto por el cual Profeco solicita diversa documentación o en su caso la comparecencia personal del requerido a fin de que se acredite el cumplimiento a la LFPC.

**Resolución administrativa.** Es la determinación final dentro de un procedimiento por infracciones a la ley, que emite Profeco a través de sus órganos competentes, en donde se establece si la conducta del proveedor en su calidad de concesionario o autorizado infringió o no algún precepto de la LFPC.

**Sanción.** Son las impuestas cuando se infringe la LFPC, y pueden consistir en multas, clausura, arresto administrativo y prohibición de la comercialización de bienes o productos.

**Sustanciación.** Llevar a cabo el procedimiento, seguirlo en sus trámites.

**Telecomunicaciones.** Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

**Unidad administrativa (UA).** Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás de la Institución, las cuales están señaladas en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el dieciséis de Julio del dos mil cuatro.

### III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, los procedimientos y elementos que rigen la actuación sustantiva del área a fin de lograr un excelente desempeño de la misma.

## **IV. Normatividad Aplicable**

La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 05-02-1917.

### **Leyes**

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 14-07-2014.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.  
DOF 01-12-2005
- Ley de Sistema Público de Radio difusión del Estado Mexicano.  
DOF14-07-2014.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 01-07-1992
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04-05-2015
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2002.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
DOF 13-03-2002.
- Ley Federal de Competencia Económica  
DOF 23-05-2014.

**Codificación:**  
MP-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
12 de 18

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006.
- Ley Federal de Archivos,  
DOF 23 de enero de 2012.

### **Códigos**

- Código Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 24-02-1943
- Código Civil Federal.  
DOF 26-05-1928
- Código de Comercio.  
DOF 17-04-2012.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.  
DOF 31-07-2002.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco 20 de abril de 2015.

### **Reglamentos**

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 3-08-2006.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 04-01-1999.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-2006.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06- 2003

### **Decretos**

- Decreto por el que se reforman y adicionan, derogan diversas disposiciones del reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 24-08-2015.

### **Acuerdos**

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (y sus actualizaciones anuales).  
DOF 26-12-2014.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.  
DOF 19-10-2009.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.  
DOF 08-11-2007.
- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.  
DOF 19-04-2005.
- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.  
DOF 13-10-2005.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22-07-2010.

**Codificación:**  
MP-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
14 de 18

- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.  
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII, incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006, y Único, fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.  
DOF 9-07-2012.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.  
DOF 17-01-2002.
- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 06-07-2015.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad.  
DOF 24-07-2012.
- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.  
DOF 23-12-2004.  
DOF 13-12-2010 Reforma
- Nota Aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.  
DOF 9 09-2010.



## **Estatuto**

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor  
DOF 10-07-2006.
- Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
07-09-2015.

## **Documentos Normativos**

- Manual Especifico de Organización de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.  
DOF 01-04-2013.
- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.  
DOF 01-04-2013.

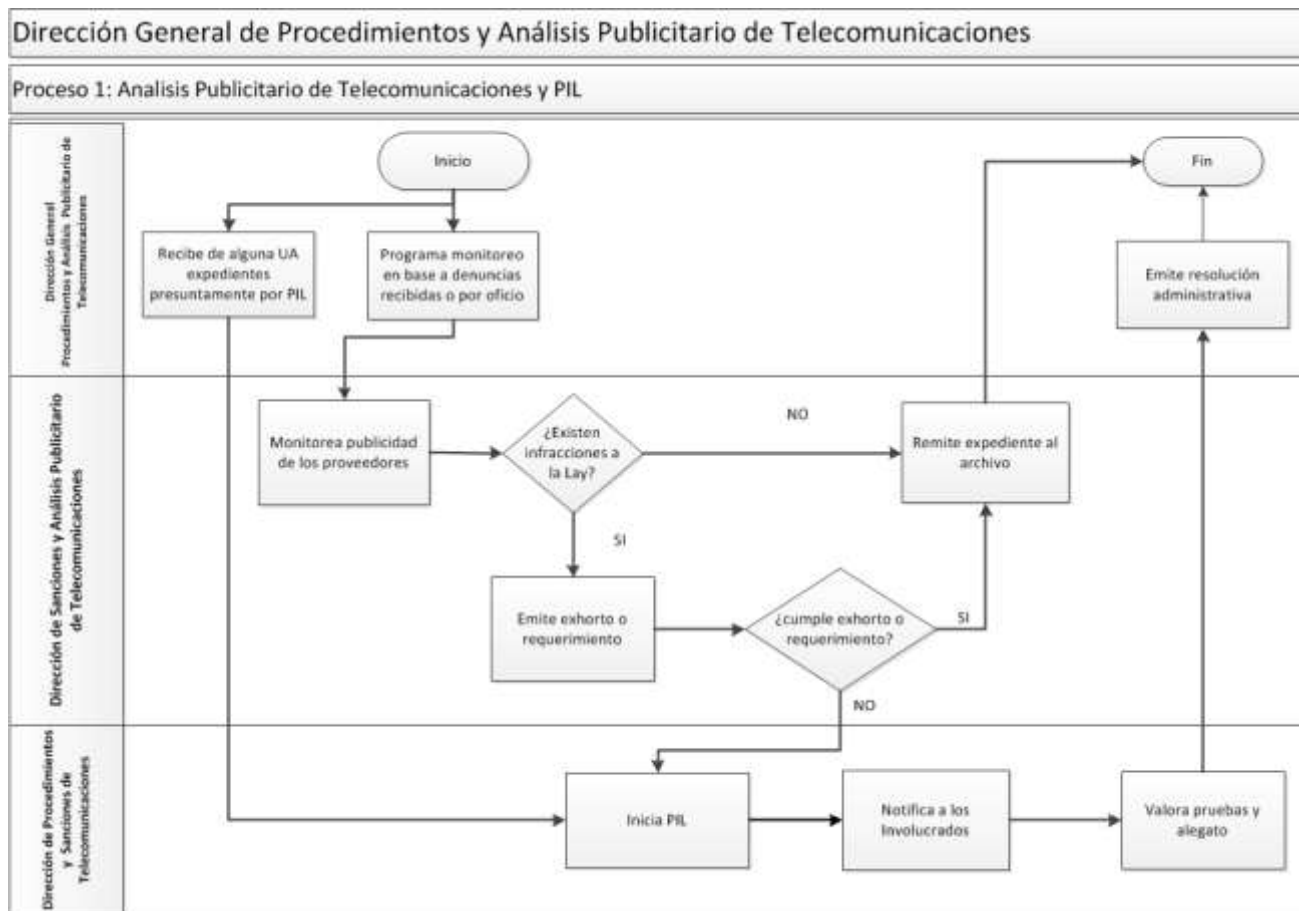
## **Otras disposiciones**

- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.  
Profeco 30-06-2015.
- Lineamientos para reducir, condonar o conmutar multas como medidas de apremio o sanciones por el Área de servicios de fecha 31-03-2015.
- **Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito.**
- Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos del Poder Ejecutivo Federal.  
DOF 11-06-2016.
- Lineamientos para la protección de datos personales.  
DOF 30-09-2005.

### **Normas Oficiales Mexicanas**

- NOM-184-SCFI-2012 Prácticas Comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de Telecomunicaciones

**V. Mapa de Procesos**







## VI. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Protección al Consumidor en materia de Telecomunicaciones	Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Telecomunicaciones	<a href="#">MP-720-01</a>
	Procedimiento para Monitorear y Analizar la Publicidad en materia de Telecomunicaciones	<a href="#">MP-720-02</a>

## Tiempo de Ejecución

Aproximadamente 90 días naturales.

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lcdo. Gilberto Ojeda Camacho Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
<b>Revisó:</b>	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Subprocurador de Telecomunicaciones	
<b>Autorizó:</b>	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-08-2015); de la autorización para la creación de la estructura orgánica del 08-09-2015; así como del Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012 y el Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri). Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

## Contenido

	Página
I. Objetivo .....	3
II. Alcance .....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos .....	3
IV. Mecanismos de Control .....	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento .....	16
VII. Diagrama de Flujo .....	20
VIII. Formatos y Anexos.....	24

## **I. Objetivo**

Establecer las actividades necesarias para ejecutar y resolver los Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de Telecomunicaciones, así como, aplicar las sanciones correspondientes, con la finalidad de proteger al consumidor.

## **II. Alcance**

La aplicación del Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL), en materia de Telecomunicaciones, estará a cargo de;

Director(a) General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Director(a) de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Subdirector(a) de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Jefe(a) de Departamento de Procedimientos de Telecomunicaciones.

Abogados(as) Especializados en Telecomunicaciones.

## **III. Formatos y Anexos Requeridos**

Los formatos requeridos se encuentran en el programa de captura y de ahí podrán obtenerse. A los formatos que se generan se les denomina plantillas y son las siguientes:

- Acuerdo de radicación [Formato I-1-MP-720-01](#)
- Acuerdo del inicio de PIL [Formato I-2-MP-720-01](#)
- Cédula de Notificación de inicio de PIL [Formato I-3-MP-720-01](#)
- Acuerdo de valoración de pruebas [Formato I-4-MP-720-01](#)
- Notificación de Resolución [Formato I-5-MP-720-01](#)



#### IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
	Director/a General de Procedimientos y Análisis Publicitario	Sustanciar los Recursos de Revisión.	Autoriza y firma Acuerdos
	Director/a de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones	Revisar la sustanciación de los procedimientos por Infracciones a la Ley. Revisar que se lleve el debido seguimiento a los procedimientos por Infracciones a la Ley.	Informe de seguimiento de la base de datos Reportes de actividades de la base de datos
	Subdirector/a de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones	Supervisar el avance y actividades de las/los jefes de departamento y abogados especializados	Genera reportes Base de datos en Excel Libro de gobierno
	Jefe/a de Departamento de Telecomunicaciones Jefe/a de Departamento de Publicidad	Propone imposición de medidas de apremio.	Medidas de apremio.

En los casos que por alguna circunstancia se omita la revisión de uno o varios mecanismos de control previstos en el procedimiento, el/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionara la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la Unidad Administrativa. La información registrada permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

## V. Políticas de Operación

### Generales

1. Todos los actos de autoridad en PIL deben estar debidamente fundados y motivados, atendiendo al tipo de acto de que se trate, considerando lo establecido en el artículo 3° de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo (LFPA), así como, en la normatividad vigente aplicable a la materia.
2. En los actos que se dicten dentro del PIL, se debe utilizar siempre el nombre completo de la Procuraduría Federal del Consumidor. No se deberá utilizar el acrónimo Profeco; asimismo, debe señalarse el nombre oficial de la Unidad Administrativa (UA) que sustancie el PIL.
3. Para la sustanciación del PIL, se debe aplicar supletoriamente la LFPA y, en su caso, podrá aplicarse a su vez supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), en términos de los artículos 124 bis de la LFPC y 2 de la LFPA.
4. Siempre se debe iniciar un PIL, por cada proveedor en su calidad de concesionario o autorizado aun cuando correspondan a un mismo expediente administrativo.

### Inicio del PIL

5. Se inicia el PIL a fin de determinar posibles infracciones a la LFPC y, en su caso imponer las sanciones a que se refiere la misma, conforme a lo siguiente:
  - A. Por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones
  - B. Por la Dirección General de Acciones Colectivas y Contratos de Adhesión.
  - C. De la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

### Acuerdo de inicio

6. Una vez que se recibe el expediente, se da por radicado el mismo, donde se debe estipular lo siguiente:
  - A. Lugar y fecha de su radicación,
  - B. Nombres de las partes que intervienen,
  - C. Número de fojas,
  - D. Se asigna número de expediente correspondiente a la Dirección de Procedimientos y Sanciones en Telecomunicaciones

- E. Razón por la cual se admite el expediente,
  - F. Debe estar fundada y motivada la razón por la cual se remite a nuestra DG, es decir, debe estar apegada a la normatividad vigente aplicable a la materia.
7. El expediente se turna al Jefe de departamento correspondiente en función de:
- A. El impacto que puede tener
  - B. La especialización que tiene el Jefe de departamento
  - C. La carga de trabajo de los jefes de departamento
8. Una vez que se recibe el expediente se registra en el libro de control interno de la Dirección de Procedimientos, se recaba la firma del Jefa/e de departamento al que fue asignado para su sustanciación, así como, los datos de identificación.
9. Una vez radicado el expediente, se procederá al análisis correspondiente
10. Si del análisis del expediente y/o de la documentación que se disponga, es posible presumir que se trasgredió uno o varios artículos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o Federal de Protección al Consumidor, y/o de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 y/o de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización por el proveedor en su calidad de concesionario o autorizado; se **dará inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley, se genera el auto de inicio** el cual deberá contener:
- A. Lugar y fecha de su emisión.
  - B. La descripción de los hechos motivo del procedimiento.
  - C. Los artículos que se presumen trasgredidos y la motivación de dicha presunción.
  - D. El otorgamiento al proveedor en su calidad de concesionario o autorizado del plazo de diez días hábiles, para que presente pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, con el apercibimiento que de no hacerlo, se tendrá por precluido su derecho, en los términos del artículo 288 del CFPC, resolviendo Profeco conforme a los elementos de convicción de que disponga, señalándole que la documentación deberá ser presentada en las oficinas de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, (Delegaciones y/o Subdelegaciones).
  - E. El requerimiento al proveedor en su calidad de concesionario o autorizado, para que señale domicilio para recibir notificaciones personales, apercibido que de no hacerlo, los actos que se dicten dentro del PIL que deban notificarse

personalmente, se le notificarán en los estrados, con fundamento en el antepenúltimo párrafo del artículo 104 de la LFPC, así como, atendiendo a la fracción IV del artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y a la fracción V del artículo 71 del Reglamento de dicha Ley, acredite fehacientemente la capacidad económica que posee, es decir, presente aquellos documentos, de manera enunciativa más no limitativa, de los cuales se derive su situación económica, ingresos, egresos, número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas, estados financieros dictaminados y la última declaración de impuestos presentada ante las autoridades correspondientes.

- F. La información al proveedor en su calidad de concesionario o autorizado, de que las notificaciones que no deban ser personales se le notificarán en los estrados de la UA, con fundamento en el penúltimo párrafo del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- G. La comunicación al proveedor en su calidad de concesionario o autorizado, que con fundamento en el artículo 104 de la LFPC, las notificaciones podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar, previa aceptación que realice por escrito, para lo cual deberá indicar, en su caso, el domicilio, número telefónico o correo electrónico correspondiente.
- H. La precisión de que el acuerdo de inicio de PIL se debe notificar de manera personal, indicando el nombre del proveedor en su calidad de concesionario o autorizado y su domicilio, en consideración al artículo 104, fracción I, de la LFPC.
- I. El señalamiento de que el acuerdo de inicio de PIL, no constituye un acto definitivo en la vía administrativa, en los términos del artículo 39 de la LFPA, de aplicación supletoria.
- J. Señalar que el expediente se encuentra a disposición del proveedor en calidad de concesionario o autorizado en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, precisando el domicilio de la misma y el horario en que puede ser consultado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, fracción XIV, de la LFPA, de aplicación supletoria.
- K. Nombre, cargo y firma de los/las servidores(as) públicos(as) que hayan intervenido, así como los fundamentos legales que les den existencia, competencia material por grado y territorial para actuar.

- L. Si del análisis del Expediente y/o de la documentación que se disponga, no hubo transgresión a uno o varios artículos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o Federal de Protección al Consumidor, y/o de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 y/o de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización por el proveedor en su calidad de concesionario o autorizado, se concluirá el expediente y se remitirá al archivo.

### **De la terminación del PIL por imposibilidad de notificación**

- 11. En los términos del artículo 104, fracción I, de la LFPC, el acuerdo de inicio del PIL debe ser notificado personalmente al proveedor en calidad de concesionario o autorizado.
  - A. Cuando no se pueda efectuar la notificación del acuerdo de inicio de PIL, por no corresponder el domicilio con el señalado por la/el consumidor o por el indicado en el comprobante de la operación respectiva, se le requerirá a la/el consumidor para que en un término de cinco días hábiles proporcione el nuevo domicilio del proveedor en calidad de concesionario o autorizado. Asimismo, se podrá requerir a las autoridades para que proporcionen otro domicilio o corroboren el que la/el consumidor haya señalado.
  - B. En caso de que la/el consumidor no proporcione otro domicilio o el que señale tampoco coincida con el del proveedor en calidad de concesionario o autorizado o la Autoridad no conteste en un plazo de treinta días naturales u otorgue el mismo domicilio o uno incierto, deberá concluirse el PIL por imposibilidad de notificación, en los términos del artículo 55, fracción I, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **De la notificación**

- 12. Para la Notificación apéguese a lo establecido en la Guía para realizar Notificaciones en materia de servicios:  
<http://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/SSC/Manuales/G-RNAS-200/G-RNAS-200.pdf>

### **Del cómputo para presentar pruebas**

- 13. El plazo de diez días hábiles otorgado al(a) proveedor(a) en calidad de concesionario o autorizado para presentar pruebas, empieza a contar a partir del día siguiente a aquel en que surte efectos la notificación del acuerdo correspondiente, siendo que la notificación personal surte sus efectos el día en que hubieren sido realizadas, en los términos de los artículos 123 de la LFPC y 38 de la LFPA, de aplicación supletoria.

## De las pruebas

14. Los medios de prueba reconocidos en el artículo 93 de CFPC, de aplicación supletoria, son: la confesión, documentos públicos, documentos privados, el reconocimiento o inspección judicial, los testigos, las presunciones, fotografías, escritos y notas taquigráficas y, en general, aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia y las presunciones.
  - A. Serán admisibles toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades, en los términos del artículo 50 de la LFPA. Podrá ser ofrecida la petición de informes a las autoridades administrativas, respecto de los hechos que consten en sus expedientes o de documentos agregados a ellos.
  - B. La prueba pericial no es admisible en el PIL, aun cuando se establece en el CFPC, dado que de acuerdo con los principios generales del derecho que rigen la materia probatoria, la prueba pericial se ofrece por las partes que intervienen, y dado que en el procedimiento por infracciones a la ley sólo interviene el proveedor en calidad de concesionario o autorizado, no es posible que las partes propongan sus peritos.

Lo anterior, como se ha mencionado, dado que en el PIL no intervienen “partes” en sentido procesal, sino que se inicia por Profeco al proveedor en calidad de concesionario o autorizado, por lo que no puede designarse un(a) perito de “la otra parte”, ni la autoridad está en posibilidad de nombrar un(a) perito tercero.
15. Se admitirán las pruebas pertinentes en términos de lo dispuesto por el artículo 123 de la LFPC.
16. Si el escrito de pruebas es presentado en una UA diversa a la requirente, la misma deberá turnar el escrito a la competente, y se observará lo dispuesto en el artículo 42 de la LFPA.
17. Profeco podrá requerir al proveedor en calidad de concesionario o autorizado o a un tercero, las pruebas que estime necesarias, en los términos del artículo 13 de la LFPC.
18. En los procedimientos conciliatorio y arbitral Profeco podrá solicitar al reclamante o en su caso al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley, con fundamento en el artículo 124 de la LFPC.

19. Sólo se podrá rechazar las pruebas propuestas por proveedor en calidad de concesionario o autorizado o por los terceros a quienes se requirieron, si no fueron ofrecidas conforme a derecho, no tuvieren relación con el fondo del asunto, sean improcedentes e innecesarias o contrarias a la moral o al derecho.
20. Las pruebas supervenientes se admitirán en cualquier fase del PIL, mientras no se haya emitido la resolución administrativa correspondiente, siempre y cuando el oferente acredite que no tenía conocimiento de su existencia o no las tenía en su poder al momento de exhibir y ofrecer pruebas.
21. Para el desahogo de las pruebas ofrecidas y admitidas, además de lo dispuesto en el CFPC, de aplicación supletoria a la LFPA, se observará lo siguiente:
  - A. Se realizará dentro de un plazo no menor a tres ni mayor de quince días hábiles, contados a partir de su admisión.
  - B. En caso de ameritar ulterior desahogo, se podrá conceder al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de quince días hábiles.
22. Si se verifica que el escrito de pruebas no contienen los datos o no cumplen con los requisitos aplicables, se deberá prevenir proveedor en calidad de concesionario o autorizado, en los términos del artículo 17 A de la LFPA, de aplicación supletoria.

### **De los Alegatos**

23. Concluido el desahogo de las pruebas, se emitirá un acuerdo de cierre de periodo probatorio y se notificará al(a) proveedor(a) en calidad de concesionario o autorizado para que presente sus alegatos en un plazo de dos días hábiles siguientes, apercibiéndolo para que en el caso de no hacerlo se tendrá por perdido su derecho.

### **De la resolución administrativa**

24. Transcurridos los dos días hábiles otorgados al proveedor en calidad de concesionario o autorizado para que presente sus alegatos, con o sin ellos, se deberá emitir la resolución administrativa dentro de los quince días hábiles siguientes.

La estructura de toda resolución administrativa se divide en cuatro apartados:

#### **Preámbulo**

El cual debe contener:



- Lugar y fecha en que se emite la resolución administrativa.
- Nombre del proveedor en calidad de concesionario o autorizado en contra de quien se inició el procedimiento.
- Domicilio del proveedor en calidad de concesionario o autorizado.
- Número del expediente en que se actúa.
- Número de oficio.
- Nombre oficial de la UA que emite la resolución administrativa.
- Fundamento de la existencia y competencia material y territorial de la autoridad emisora de la resolución administrativa.

**Resultandos:**

- Debe contener las cuestiones de tipo fáctico, es decir, los hechos históricos- descriptivos y antecedentes del o los motivos que dieron origen al PIL, sin consideración alguna de tipo estimativo o valorativo y que tengan relación directa con el motivo que originó el PIL.

**Considerandos:**

- En este apartado se debe realizar el análisis de los argumentos, valoración de pruebas y manifestaciones para determinar si existe o no la trasgresión a un precepto legal, conforme a lo siguiente:
  - a. Analizar y calificar los argumentos y manifestaciones expresados por el proveedor(a) en calidad de concesionario o autorizado.
  - b. Valorar las pruebas admitidas y que obran en el expediente administrativo.
  - c. Pronunciarse en relación con los alegatos formulados por el proveedor(a) en calidad de concesionario o autorizado, en caso de que los haya presentado.
  - d. Precisar los hechos o situaciones que motivan la resolución, así como los ordenamientos y preceptos que la fundan, es decir, señalar los preceptos transgredidos, expresar los motivos por los cuales se considera se cometió la infracción (fundamentación y motivación de la comisión de la infracción) y calificar la conducta o conductas consideradas como infractoras.
  - e. Precisar los preceptos legales y consideraciones que fundan el monto de la sanción.

- f. Imponer una sanción por cada artículo trasgredido.
- g. Imponer la sanción correspondiente o emitir resolución sin sanción. Se deberá considerar lo dispuesto en el capítulo XIV de la LFPC, así como el capítulo X del RLFPC.

### **Resolutivos.**

Las razones de los considerandos dan sustento a los resolutivos. En esta parte de la resolución administrativa se debe precisar concretamente si existe o no infracción a la ley y, en su caso, señalar la sanción impuesta.

Se debe puntualizar lo siguiente:

- a. El domicilio en el cual debe notificarse la resolución administrativa y, en su caso, el domicilio en el cual debe ejecutarse la sanción impuesta.
- b. Que dicha resolución debe agregarse a los antecedentes del proveedor(a) en calidad de concesionario o autorizado como constancia, para efectos de lo dispuesto en el artículo 129 de la LFPC.
- c. Que el expediente debe archivararse como asunto total y definitivamente concluido, una vez que la resolución quede firme.
- d. Señalar que la resolución administrativa es un acto definitivo, en la vía administrativa, en los términos del artículo 39 de la LFPA.
- e. Que se podrá interponer recurso de revisión en contra de la resolución administrativa en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de la resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, fracción XV, 83 y 85 de la LFPA.
- f. Señalar el lugar en donde se encuentra el expediente administrativo y que podrá ser consultado, con fundamento en artículo 3, fracción XIV, de la LFPA.

### **Para clausura se debe indicar**

- Además para los casos en que se imponga la sanción de clausura se debe indicar, esto corresponde a la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones:
- El acuerdo de comisión a los/las servidores(as) públicos(as) respectivos, para que lleven a cabo la diligencia de clausura correspondiente, con el pedimento de que informen el resultado de su actuación.

- La advertencia al proveedor en calidad de concesionario o autorizado, de que en caso de oposición, la diligencia de clausura se llevará a cabo con el auxilio de la fuerza pública, en los términos del artículo 4 de la LFPC.
- La advertencia que antes de la fijación de los sellos respectivos, deberá retirar sus valores personales y asegurar el local objeto de la clausura, bajo su responsabilidad.
- La prevención al proveedor en calidad de concesionario o autorizado, así como a sus subordinados(as), para que se abstengan de emplear fuerza, amago y/o amenazas, con la finalidad de evitar que se lleve a cabo la clausura impuesta.

#### **Para la imposición de la sanción de arresto se debe agregar**

La instrucción de que mediante oficio se deberá solicitar la ejecución de la sanción de arresto a la autoridad que corresponda, acompañando un tanto con firma autógrafa de resolución administrativa, con el pedimento de que informe el resultado de su actuación

#### **De las sanciones**

25. De conformidad con el capítulo XIV de la LFPC, en un PIL se pueden imponer las siguientes sanciones:

A. **Multa:** Dependiendo del artículo que haya sido violado, corresponderá la sanción económica. Éstas se actualizarán cada año, en los términos del diverso artículo 129 bis de la LFPC y del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la LFPC.

B. **Arresto:** En caso de reincidencia, podrá aplicarse el arresto administrativo hasta por treinta y seis horas, en los términos del artículo 129 de la LFPC.

Existe reincidencia cuando el mismo proveedor en calidad de concesionario o autorizado incurre en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

C. **Clausura:** Podrá imponerse la sanción de clausura en los términos del artículo 128 bis de la LFPC, cuando se trate de casos particularmente graves, ésta podrá ser total o parcial, hasta de noventa días.

Se consideran casos graves los señalados en el artículo 128 TER, de la LFPC.

Una vez realizada la sanción por esta Autoridad al proveedor en su calidad de concesionario o autorizado, se deberá de informar al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), lo anterior con fundamento en el artículo 191 penúltimo y último párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que a la letra dice:

*El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia. Las sanciones impuestas por la PROFECO se inscribirán en el Registro Público de Concesiones.*

*El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionario.*

La Autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones que se mencionan con anterioridad, tendrá la facultad de condonar, reducir o conmutar dichas sanciones, en los términos del artículo 134 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **Del Archivo del Expediente**

26. El expediente debe contener la carátula debidamente rubricada por el/la titular de la UA y las constancias deben contener los sellos de protección de datos personales a que se refiere la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG).

### **De la expedición de Copias simples y certificadas**

27. Para la expedición de copias simples o certificadas se observará lo siguiente:
  - A. Sólo procede la expedición de copia simple o certificada del expediente administrativo de un PIL a un proveedor en calidad de concesionario o autorizado (representante o apoderado(a) legal), cuando lo solicite por escrito presentado ante la UA correspondiente, previo pago y exhibición del comprobante de derechos.

- B. No procede la expedición de copias a personas que no son parte en el PIL, a menos que lo solicite en los términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cuyo caso, deberá observarse la procedencia o no de su expedición, conforme a lo dispuesto en los artículo 13 de dicha ley.

Para la expedición de copias certificadas apegarse a lo establecido en Guía para la expedición de copias certificadas:

### **Del recurso de revisión**

28. El Recurso de Revisión se presenta en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.
29. El plazo para interponer el recurso de Revisión será de quince días contando a partir del día siguiente a aquel en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra, conforme a lo establecido en el artículo 85 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
30. La interposición del Recurso suspenderá la ejecución del acto impugnado, siempre y cuando:
- A. Lo solicite el recurrente;
  - B. Sea procedente el Recurso;
  - C. No se siga perjuicio al interés social...
  - D. No se ocasionen daños o perjuicios a terceros...
  - E. Tratándose de multas, el recurrente garantice el crédito fiscal.
31. La resolución del Recurso se fundara en derecho y examinará todos y cada uno de los agravios hechos valer por el recurrente. Artículo 92 de la LFPA.

## **VI. Descripción del Procedimiento**

### **Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

1. Recibe mediante oficio expediente de las UA para iniciar un PIL y lo canaliza a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

### **Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

2. Revisa el expediente de acuerdo a la prioridad y tipo de asunto.
3. Turna al Subdirector/a de Procedimientos y Sanciones para su atención.

### **Subdirección de Procedimientos y Sanciones.- La o el Titular**

4. Revisa que esté debidamente fundamentado y que no tenga actuaciones pendientes a desahogar.
  - No contiene fundamentación
5. Genera oficio mediante el cual regresa el expediente a la UA para su rectificación.  
*Conecta con actividad 1.*
  - Si contiene fundamentación
6. Turna a la/el Jefe de departamento con esa especialidad y recaba su firma de resguardo en el Libro de Gobierno.

### **Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

7. Revisa que el expediente esté debidamente foliado.
8. Emite acuerdo de radicación y asigna un nuevo número de expediente. Anexo I
9. Analiza el expediente para determinar si existen Infracciones a la Ley.
  - No hay infracciones a la Ley
10. Elabora oficio en donde se señala que no existen Infracciones a la Ley y lo turna a la/el Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, para firma.  
*Conecta con actividad 36.*

- Si hay Infracciones a Ley
- 11. Elabora el proyecto de inicio de PIL y lo remite a la/el Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones para su aprobación.

**Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

- 12. Revisa la sustanciación del PIL.
- No aprueba el proyecto  
*Conecta con actividad 11.*
- Si aprueba el proyecto
- 13. Firma el inicio de PIL y solicita a la/el Jefe de Departamento notifique al proveedor de manera personal.

**Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

- 14. Acude a notificar de manera personal al proveedor, **Formato I-3-MP-720-01.**
- No pudo notificar
- 15. Rinde informe a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones indicando por qué no fue posible llevar a cabo la notificación.
- 16. Solicita información a la/el consumidor o a otra autoridad para que le proporcionen el domicilio correcto. *Conecta con actividad 14.*
- Si pudo notificar
- 17. Remite las constancias generadas a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones **Formato I-3-MP-720-01.**
- 18. Elabora acuerdo en el que se otorga el término de 10 días para presentar pruebas y recaba firma de la/el Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.
- 19. Verifica al término del plazo la presentación de pruebas.
- No presenta pruebas
- 20. Emite acuerdo de no presentación de escrito de pruebas, en el mismo se le tiene por precluido su derecho y recaba firma de autorización de la/el Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, *Conecta con actividad 24.*



- Si presenta pruebas
- 21. Emite acuerdo de presentación y valoración de pruebas **Formato I-4-MP-720-01**.

- No requieren desahogo  
*Conecta con actividad 24.*

- Si requieren desahogo
- 22. Señala fecha para llevar a cabo la audiencia para el desahogo de pruebas.

#### **Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

- 23. Emite acuerdo de cierre de periodo probatorio e instruye notificar al proveedor para presentar alegatos en un plazo de dos días hábiles.

#### **Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

- 24. Verifica al término del plazo la presentación de Alegatos.

- No presenta alegatos

- 25. Emite acuerdo de no presentación de alegatos y que se tiene por perdido su derecho para presentarlos con posterioridad. *Conecta con actividad 28*

- Si presenta alegatos

- 26. Emite acuerdo de presentación y valoración de alegatos, para ser tomados en cuenta al emitirse la Resolución Administrativa.

- 27. Realiza el proyecto de la Resolución Administrativa y lo presenta a aprobación del Director/a de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

#### **Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

- 28. Analiza el Proyecto de Resolución Administrativa y determina la factibilidad.

- No aprueba Proyecto de Resolución

- 29. Remite el Proyecto de Resolución Administrativa a la/el Jefe de Departamento para su corrección. *Conecta con actividad 27.*

- Si aprueba Proyecto de Resolución

- 30. Valida el Proyecto de Resolución y remite la Resolución al Director General de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.



**Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

31. Emite la Resolución Administrativa.
32. Ordena se notifique al proveedor y/o concesionario de manera personal y del término para interponer Recurso de Revisión.

**Jefe de Departamento de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

33. Notifica de manera personal y remite constancia a la Dirección General de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones. Anexo V
34. Verifica al término del plazo si el proveedor interpuso Recurso de Revisión.
  - No interpone Recurso de Revisión
35. Informa al Director/a General de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones que no interpuso Recurso de Revisión

**Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

36. Ordena acuerdo de Conclusión, al quedar firme la Resolución.
37. Envía el expediente al archivo general como asunto concluido.

**Fin**

- Si interpuso Recurso de Revisión
38. Informa al Director/a General de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones que no interpuso Recurso de Revisión
39. Recibe Recurso de Revisión y lo turna al Subprocurador de Telecomunicaciones.

**Fin del Procedimiento**

## VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

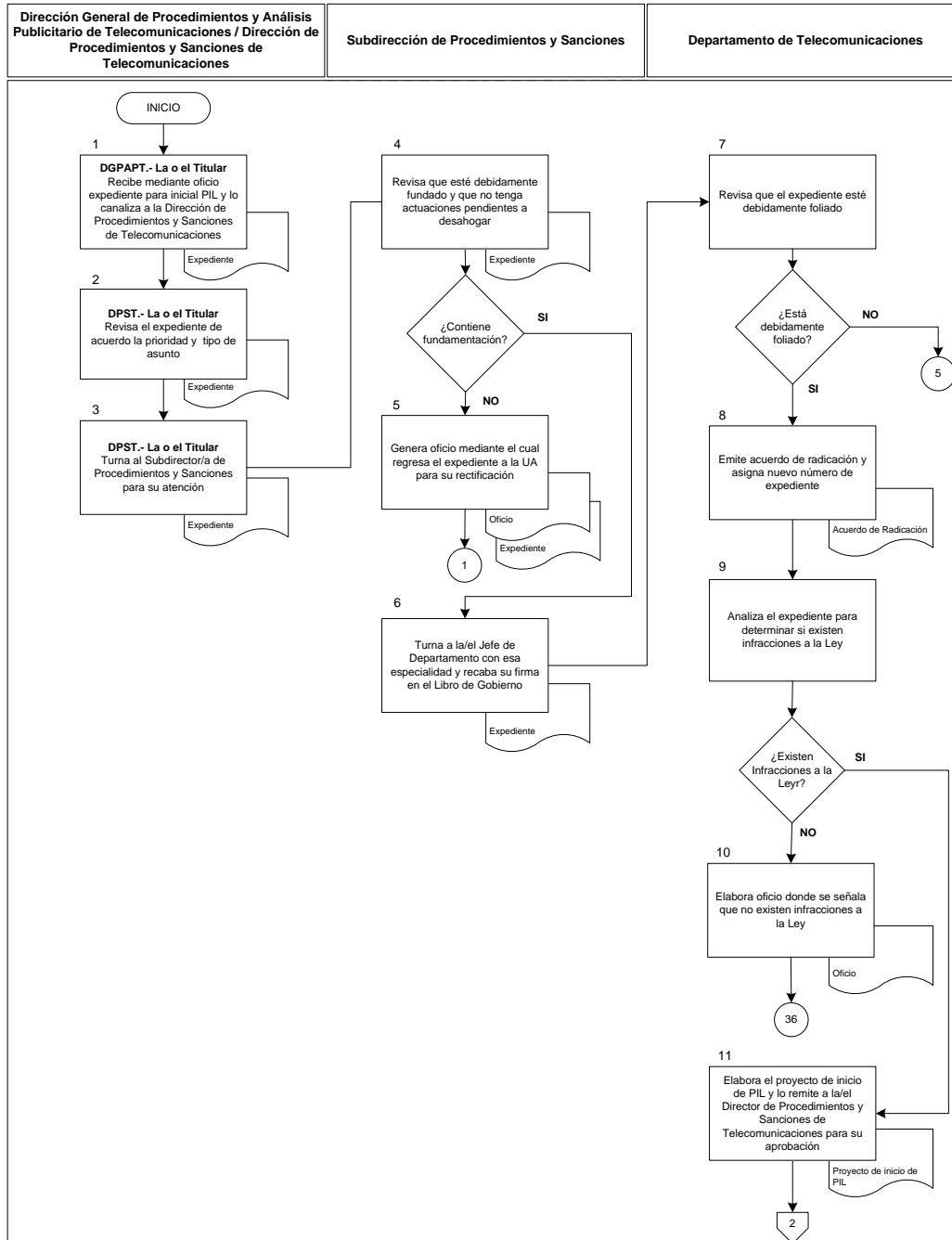


Diagrama 2 de 4

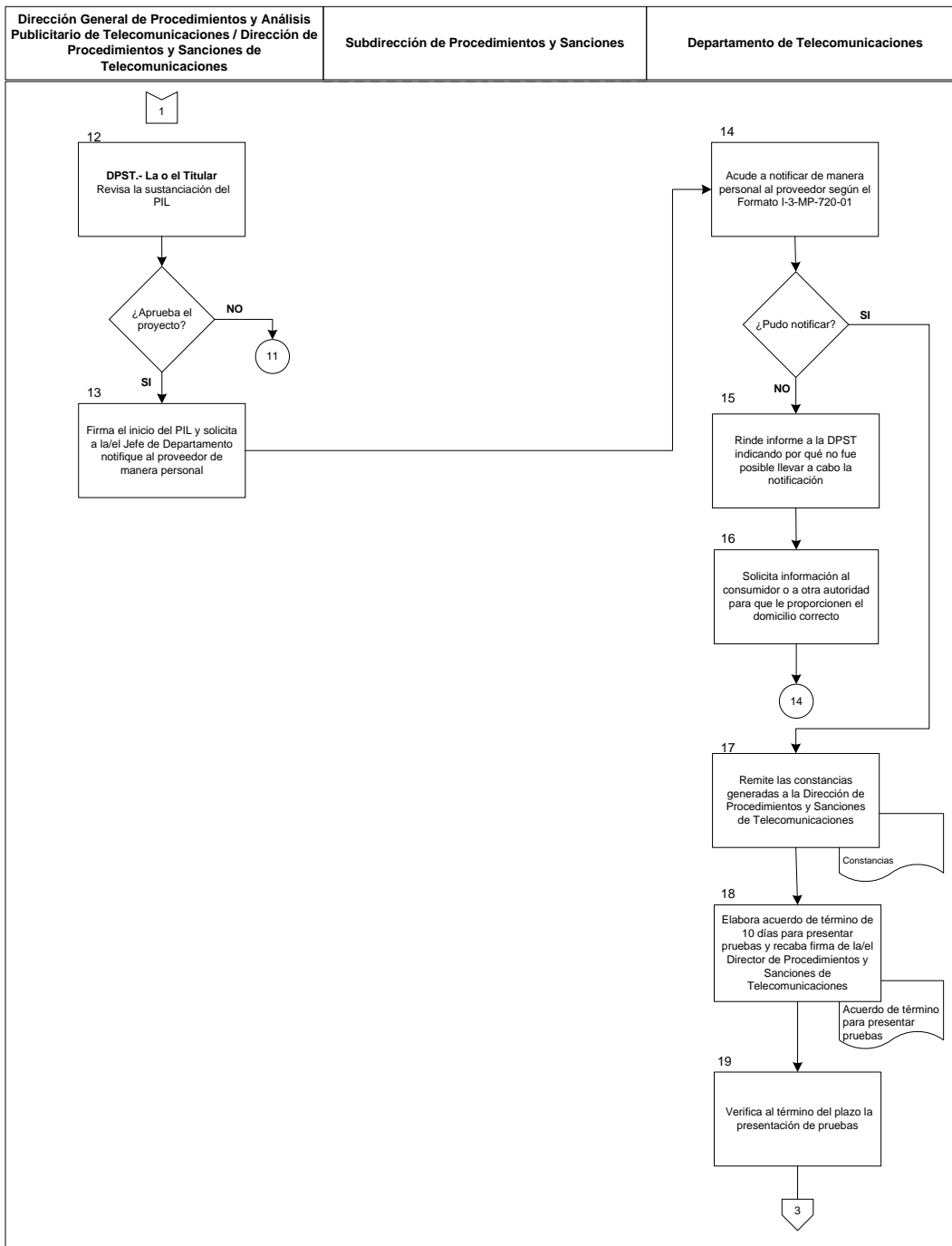


Diagrama 3 de 4

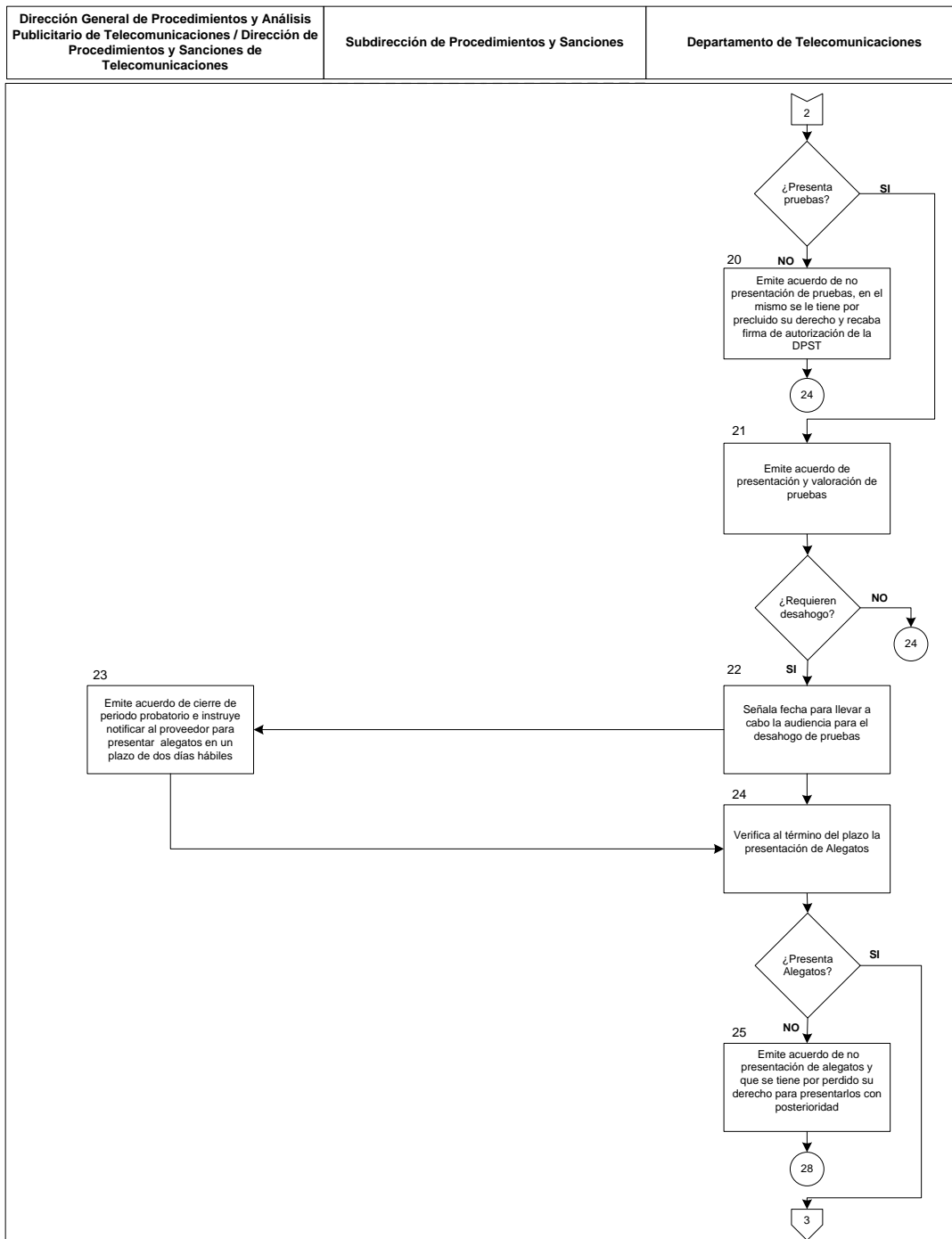
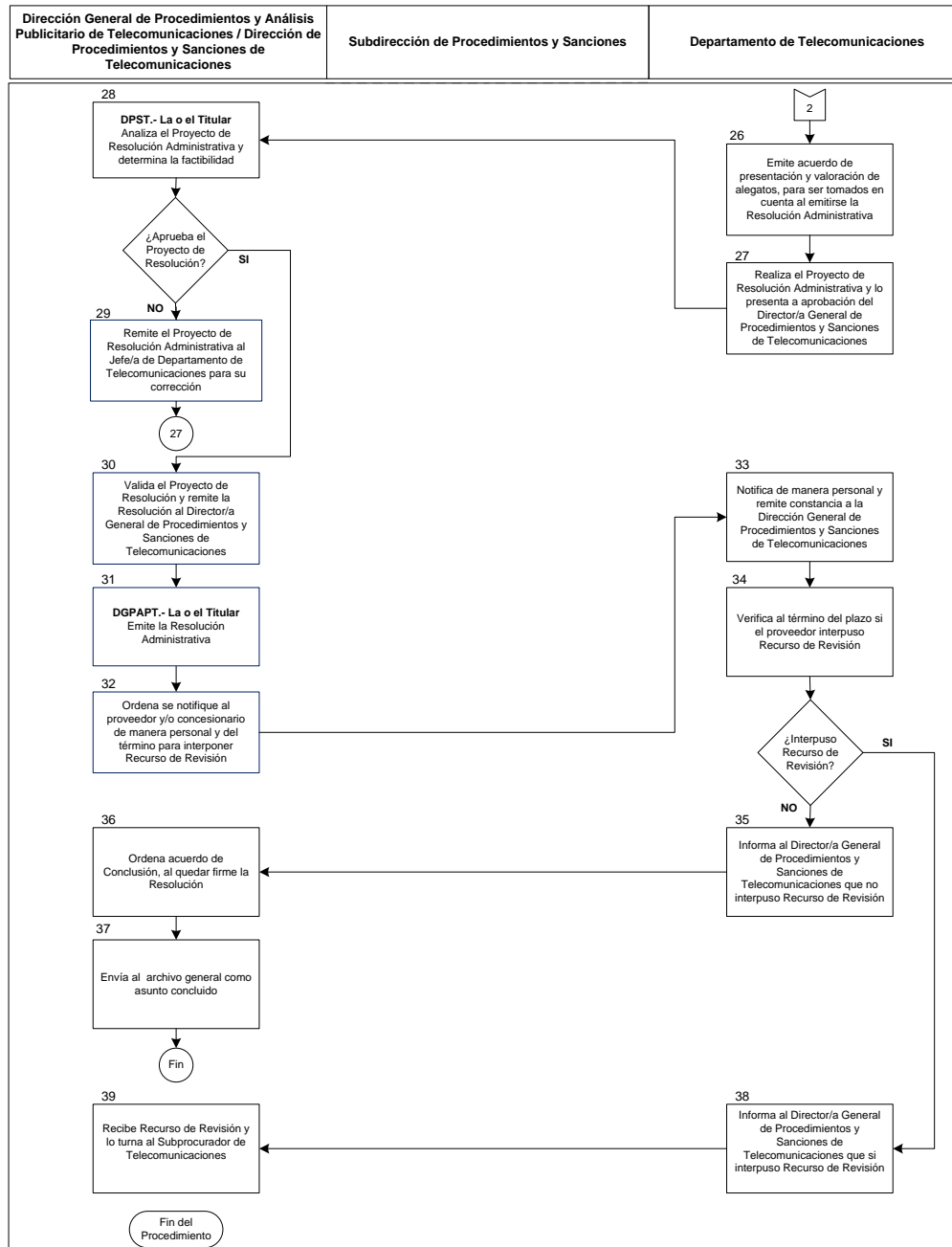


Diagrama 4 de 4



## VIII. Formatos y Anexos

### Formato I-1-MP-720-01



SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS  
PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES.

DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

PROVEEDOR Y/O CONCESIONARIO:  
\_\_\_\_\_ (1)

ASUNTO: SE RADICA EXPEDIENTE.

México D. F., a \_\_\_\_\_ (2) de \_\_\_\_\_ (2)  
de \_\_\_\_\_ (2).

Visto el oficio número \_\_\_\_\_ (3) de fecha \_\_\_\_\_ (4), recibido en la Dirección la General de Procedimientos y Análisis Publicitario el día \_\_\_\_\_ (5) del presente año, suscrito por \_\_\_\_\_ (6), adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones se procede a acordar:

**PRIMERO.** Regístrese en el archivo electrónico, así como, en el libro interno de la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones a efecto de que se asigne el número de expediente correspondiente a esta Dirección, el oficio antes citado a través del cual la Dirección correspondiente remitió la queja presentada por el Usuario \_\_\_\_\_ (7) en contra de proveedor en su carácter de Concesionario y/o Autorizado \_\_\_\_\_ (8) que consta de \_\_\_\_\_ (9) fojas útiles debidamente foliadas y certificadas, por el (motivo) \_\_\_\_\_ (10), a fin de que esta Dirección General a mi cargo determine si existen posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, y/o a las Normas Oficiales Mexicanas, y/o Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**SEGUNDO.** Procédase al análisis de las constancias en que se actúa, así como a determinar si existen posibles violaciones a las citadas Leyes y en su caso se inicie el Procedimiento por Infracciones a la Ley que establece el artículo 123 de Ley Federal de Protección al Consumidor.

**TERCERO.** Notifíquese el presente acuerdo en los estrados de esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario ubicado en Avenida José Vasconcelos número 208, séptimo piso, Colonia Condesa de la Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en México Distrito Federal. Así lo acordó y firma el C. Licenciado Gilberto Ojeda Camacho, Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 1, 3, 6 y 17 párrafo Primero y Segundo fracciones IV, X, XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de Julio de 2004, última modificación el 24 de Agosto de 2015; Así como el 4 primer párrafo, fracciones IV Bis y XVII Ter y penúltimo párrafo del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Agosto de 2015, así como con fundamento en el diverso 1º del Estatuto Orgánico de Procuraduría Federal del Consumidor, de igual forma los preceptos 3º párrafo primero, fracción III Bis, 13 QUINTUS párrafo primero, fracciones I, II incisos a) y b), IV, V, VI, VII, IX, XII, XIV, XV y 15 del Acuerdo que modifica al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de septiembre de 2015.

\_\_\_\_\_, hago constar que siendo las \_\_\_\_\_ (11) horas con \_\_\_\_\_ (12) minutos del día \_\_\_\_\_ (13) del mes \_\_\_\_\_ (13) del año \_\_\_\_\_ (13), se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
25 de 39

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Acuerdo de Radicación

**Objetivo:** Generar número de expediente para su análisis

**Elaboración:** Jefe/a de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-1-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Proveedor y/o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario.
2	México D. F., a	Día, mes y año de elaboración
3	oficio número	Número del oficio con el que se recibe la documentación
4	de fecha	Fecha del oficio con el que se recibe la documentación
5	el día	Fecha en que la Dirección la General de Procedimientos y Análisis Publicitario recibió el oficio
6	suscrito por	Nombre de quien firma el oficio con el que se recibe la documentación
7	por el Usuario	Nombre del usuario
8	Concesionario y/o Autorizado	Nombre del concesionario
9	consta de	Número de hojas de las que consta el expediente
10	por el	Descripción del hecho o queja
11	notificador	Nombre del notificador
12	siendo las	La hora y minutos en que se realiza la notificación
13	del día	Día, mes y año en que se realiza la notificación

## Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
26 de 39

### Formato I-2-MP-720-01



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.  
SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES.  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS  
PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES.

No. De Oficio: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_  
Expediente: \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_

**ASUNTO: SE INICIA PROCEDIMIENTO POR  
INFRACCIONES A LA LEY**

México D. F., a \_(3)\_\_\_ de \_(3)\_\_\_ de \_(3)\_\_\_.

Representante o apoderado legal  
de

\_\_\_\_\_ (4)\_\_\_\_\_  
\_\_\_ con domicilio ubicado en  
\_\_\_\_\_ (5)\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Con fundamento en los artículos 6 apartado B fracción II, 28 tercer párrafo in fine de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6º primer párrafo fracción III, 191, 195 primer párrafo y 297 tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Julio del 2014; Numeral 1º párrafos primero, segundo y tercero fracciones VIII, IX y último párrafo, 6, 7, 9, 13, 20, 21, 22, 24 párrafo primero fracciones I, II, XIV, XIX, XX, XX BIS y XXIII, 25 párrafo primero fracción I, 104 primer párrafo fracción I, 123, 124 Bis y 125 de la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada el 24 de Diciembre de 1992, última reforma el 16 de Enero de 2013; 1, 7, 10, 11 Primer párrafo fracciones II y III del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de Agosto de 2006; 14 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de Agosto de 1994, última reforma el 09 de Abril de 2012, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor conforme al diverso 124 Bis de ésta última; así mismo, los preceptos 1, 3, 6 y 17 párrafo Primero y Segundo fracciones IV, X, XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de Julio de 2004, última modificación el 24 de Agosto de 2015; Así como el 4 primer párrafo, fracciones IV Bis y XVII Ter y penúltimo párrafo del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Agosto de 2015, de igual forma con fundamento en el diverso 1º del Estatuto Orgánico de Procuraduría Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de Julio de 2006, de igual forma los preceptos 3º párrafo primero, fracción III Bis, 13 QUINTUS párrafo primero, fracciones I, II incisos a) y b), IV, V, VI, VII, IX, XII, XIV, XV y 15 del Acuerdo que modifica al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de septiembre de 2015, **se acuerda el inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley en contra de** \_\_\_\_\_ (6)\_\_\_\_\_, de conformidad a los siguientes:

#### ANTECEDENTES

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



Codificación:  
MP-720-01

Versión:  
01

Vigencia:  
21 de diciembre de 2015

Página:  
27 de 39

Derivado de los antes citados se procede al análisis de los mismos a fin de determinar si hay o no elementos para iniciar el procedimiento por infracciones a la Ley

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Con fundamento en los artículos 1º segundo párrafo, 20 y 24 párrafo primero fracciones I, II, XIV, XX y XXIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor promover y proteger los derechos e intereses de la parte consumidora y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores hoy autorizados y el consumidor; así como, procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan; requerir a los proveedores hoy autorizados a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los usuarios; así como vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual tiene como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores hoy autorizados y consumidor, y de conformidad con el artículo 6 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor en estricto acatamiento a lo dispuesto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con relación al diverso 14 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a dicha ley, en términos de su artículo 124 bis, se encuentra facultada para iniciar de oficio el correspondiente procedimiento por infracciones a la Ley, cuando advierta presumiblemente la violación a alguna hipótesis normativa prevista y sancionada en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En razón de lo anterior, esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, realizó un minucioso análisis de la queja presentada por el/(a) usuario(a) (7) \_\_\_\_\_ en contra del proveedor y/o concesionario (8) \_\_\_\_\_ recibida el (9) \_\_\_\_\_, por la Dirección de (10) \_\_\_\_\_.

De dicho análisis de las constancias que obran en autos y tomando en consideración que hay una afectación al patrimonio del usuario al (11) \_\_\_\_\_, se presume trasgredido el o los artículos (12) \_\_\_\_\_ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y/o (13) \_\_\_\_\_ de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012.

Por lo antes expuesto y como ha quedado sentado, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene facultades para conocer de las transgresiones a la ley citada en el párrafo anterior y en consecuencia para iniciar el procedimiento administrativo señalado en el artículo 123 de dicha ley, cuando se tienen los elementos que presuman violaciones a la misma.

En este orden de ideas, se advierte que esta Procuraduría Federal del Consumidor es plenamente competente para conocer y resolver respecto de las conductas mercantiles que realicen los proveedores, y que con su realización infrinjan las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En consecuencia, esta autoridad es competente para emitir el siguiente:

#### ACUERDO

**PRIMERO.** Con fundamento en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 14 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria en los términos del artículo 124 BIS de la ley citada, en primer término se presume trasgredido el o los artículos (14) \_\_\_\_\_, por el proveedor y/o concesionario denominado (15) \_\_\_\_\_ razón por la cual, se da inicio al **Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente.**

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
28 de 39

**SEGUNDO.** Con fundamento en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le otorga al proveedor y/o concesionario denominado \_\_\_\_\_(16) \_\_\_\_\_ **un término de diez días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que surta efectos a la notificación del presente acuerdo, en términos del artículo 38, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, conforme a lo establecido en el presente escrito, para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, así mismo y en atención a lo establecido por la fracción IV, del artículo 132 primer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y el artículo 71 primer párrafo, fracción V, y penúltimo párrafo del Reglamento de dicha Ley, **para que acredite fehacientemente la capacidad económica que posee**, es decir, presente aquellos documentos de los cuales se derive su situación económica, referente a, de manera enunciativa más no limitativa, ingresos, egresos, número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas, estados financieros dictados y la última declaración de impuestos presentada ante las autoridades correspondientes.

El escrito y documentación que contenga lo anterior deberá presentarse en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicada en **Avenida José Vasconcelos número 208, (doscientos ocho), piso 7 (siete), Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140 en México, Distrito Federal.**

Se **APERCIBE** a la presunto infractor, que de no rendir las pruebas antes señaladas dentro del plazo referido, **se tendrá por precluído su derecho**, en los términos del artículo 288 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, que a su vez se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor de conformidad con el artículo 124 BIS de la Ley citada en el último término.

Por lo anterior, de ser el caso, esta Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga, toda vez que corresponde al proveedor y/o concesionario \_\_\_\_\_(17) \_\_\_\_\_ desvirtuar la presunción de violación del o los artículo(s) al que se hace referencia, así como la carga de la prueba.

**TERCERO.** Con fundamento en el artículo 104 antepenúltimo párrafo de la Ley de Protección al Consumidor, se requiere al proveedor y/o concesionario \_\_\_\_\_(18) \_\_\_\_\_ para que señale domicilio para oír y recibir notificaciones que deberán de ser personales, **apercibiéndolo** que en caso de no señalar el domicilio, los actos que se dicten dentro del presente procedimiento por infracciones a la Ley que deban notificarse personalmente, se le notificarán en los Estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, con domicilio señalado en el punto segundo párrafo segundo del presente acuerdo.

**CUARTO.** Se le comunica al proveedor y/o concesionario \_\_\_\_\_(19) \_\_\_\_\_, que con fundamento en el penúltimo párrafo "In fine" del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la notificaciones podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación que realice por escrito, para lo cual deberá indicar en su caso el domicilio, número telefónico o correo electrónico correspondiente; lo anterior para los efectos legales conducentes.

**QUINTO.** Con fundamento en el artículo 104 fracción primera de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena que el presente acuerdo se notifique personalmente al proveedor y/o concesionario \_\_\_\_\_(20) \_\_\_\_\_, en el siguiente domicilio: \_\_\_\_\_(21) \_\_\_\_\_.

**SEXTO.** En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor y/o concesionario \_\_\_\_\_(22) \_\_\_\_\_, que el expediente en que se actúa, puede ser consultado en las oficinas que ocupan la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con domicilio ubicado en **Avenida José Vasconcelos número**

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
29 de 39

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Acuerdo de Inicio de PIL

**Objetivo:** Informar que hay infracciones a la ley

**Elaboración:** Jefe/a de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-2-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	No. De Oficio:	Número de oficio que da instrucción de inicio a PIL
2	Expediente	Número que se le asignó
3	México D.F., a	Día, mes y año
4	Representante o apoderado legal de	Proveedor y/o concesionario
5	Domicilio ubicado en	Domicilio del concesionario
6	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
7	Usuario	Nombre del consumidor
8	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
9	Recibida el	Fecha de la queja
10	Dirección de	Nombre de la UA que dio inicio
11	Usuario al	Queja del usuario
12	Artículos transgredidos	Número y descripción del artículo
13	Artículos transgredidos	Número y descripción del artículo
14	Artículos transgredidos	Número y descripción del artículo
15	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
16	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
17	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
18	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
19	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
20	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor
21	Domicilio	Domicilio del concesionario para notificar
22	Proveedor y/o Concesionario	Nombre del proveedor

### Formato I-3-MP-720-01

Expediente N°: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_

#### CÉDULA DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE PIL

Representante o apoderado legal de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_ con domicilio en  
\_\_\_\_\_(3)\_\_\_\_\_

En la Ciudad de México Distrito Federal, siendo las \_\_\_\_\_(4)\_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_(4)\_\_\_\_\_ minutos, del día \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_, el/la C. \_\_\_\_\_(6)\_\_\_\_\_, en mi carácter de Notificador(a) adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número \_\_\_\_\_(7)\_\_\_\_\_, emitida por a/el Coordinadora General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor con fundamento en el artículo 22 primer párrafo, fracción XIV del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006, con vigencia del \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_, mismo que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos físicos así como a la firma autógrafa del que actúa, me constituí en el inmueble marcado con el número \_\_\_\_\_(9)\_\_\_\_\_ de la calle \_\_\_\_\_(9)\_\_\_\_\_, colonia \_\_\_\_\_(9)\_\_\_\_\_, Delegación o Municipio \_\_\_\_\_(9)\_\_\_\_\_ en esta entidad federativa, que coincide con el domicilio señalado por el/la C. \_\_\_\_\_(10)\_\_\_\_\_, en su carácter de apoderada de la empresa \_\_\_\_\_(11)\_\_\_\_\_, cerciorándome de encontrarme en el domicilio correcto del concesionario y/o autorizado al rubro citado, toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes características \_\_\_\_\_(12)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, acto seguido y en atención a que el día \_\_\_\_\_(13)\_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_(13)\_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_(13)\_\_\_\_\_, se dejó citatorio en poder de la o el C. \_\_\_\_\_(14)\_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_(15)\_\_\_\_\_ se procede a requerir la presencia de quien legalmente represente al concesionario y/o autorizado, acudiendo al llamado la/el C. \_\_\_\_\_(16)\_\_\_\_\_, quien dice tener el carácter de \_\_\_\_\_(17)\_\_\_\_\_, y quien se identifica con \_\_\_\_\_(17)\_\_\_\_\_ (demostrar la relación que tiene con el interesado) \_\_\_\_\_, quien por su dicho me manifiesta que el representante o apoderado legal no se encuentra al momento de la presente diligencia, por lo que procedo a notificarle el **ORIGINAL** del oficio \_\_\_\_\_(18)\_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_(19)\_\_\_\_\_ que consta de \_\_\_\_\_(19)\_\_\_\_\_ fojas útiles, emitido por la/el C. \_\_\_\_\_(20)\_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_(21)\_\_\_\_\_, adscrito a la Subprocuraduría Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor con **firma autógrafa** del oficio supra citado, con fundamento en el precepto legal 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 1° segundo párrafo, 35 primer párrafo, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En los términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se indica a la referida proveedora en su carácter de autorizada y/o concesionaria, que el acto que se notifica no es definitivo en la vía administrativa y que el texto íntegro del acto consta en original con firmas autógrafas que en esta diligencia se entrega. Así mismo, se entrega copia de la presente cédula de notificación.

El/La notificador/a

El/La notificado/a

\_\_\_\_\_(22)\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\_\_\_\_\_(23)\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
31 de 39

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Cédula de notificación de inicio de PIL

**Objetivo:** Notificar al proveedor

**Elaboración:** Jefe/a de Departamento

**Presentación:** Word

**Clave de Identificación:** Formato I-3-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente No.	Número del expediente
2	Representante o apoderado legal de	Proveedor y/o concesionario
3	Con domicilio en	Domicilio del proveedor
4	Siendo las	Hora, minutos y día
5	Del día	Día, mes y año en que se está llevando a cabo
6	El/la C.	Persona que realiza la notificación
7	Credencial número	Número de la credencial del notificador
8	Vigencia	Fecha de inicio y de vencimiento de la credencial
9	Inmueble marcado con	Número, calle, colonia y delegación o municipio del domicilio
10	La C.	Nombre del representante legal
11	De la empresa	Proveedor y/o Concesionario
12	Inmueble cuenta con las siguientes características	Características del lugar en donde se está notificando
13	El día	Día, mes y año en que se dejó citatorio
14	De la o el C.	Nombre de la persona que nos recibe
15	En su carácter de	Qué cargo o actividad desempeña
16	Al llamado la/el C	Nombre del representante legal o persona que recibe la notificación
17	Carácter de	Representante legal y/o interesado y credencial de identificación que nos presenta
18	Del oficio	Número de oficio que se va a entregar
19	De fecha	Fecha del oficio y número de hojas
20	Emitido por la/el C	Nombre del servidor público

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
32 de 39

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
21	En su carácter de	Cargo que desempeña
22	El/La notificador/a	Nombre y firma de quien realiza la Notificación
23	El/La notificador/a	Nombre y firma de quien recibe la Notificación



**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
34 de 39

**CUARTO.** Se tiene por hechas las manifestaciones que vierte en el escrito de cuenta, y por ofrecidas las pruebas que en él se mencionen, de las cuales se admiten:

(21)

En razón de que las pruebas señaladas anteriormente, fueron admitidas y que se desahogan por su propia y especial naturaleza, se tienen por desahogadas las mismas, con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en términos del artículo 124 Bis de esta última ley.

**QUINTO.** Así mismo, en el acuerdo de emplazamiento de fecha (22) se requirió y apercibió al proveedor y/o concesionario (23) para que las notificaciones que no eran personales se realizaran por estrados y toda vez que no manifestó oposición alguna, con fundamento en el artículo 104 antepenúltimo párrafo de la Ley de Protección al Consumidor, las actuaciones subsecuentes que no tengan que ser notificadas personalmente se harán por estrados en las oficinas de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal del Consumidor, razón por la cual el presente acuerdo se notifica por estrados de la precitada Dirección General la cual se encuentra ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, (doscientos ocho), piso 7 (siete), Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140 en México, Distrito Federal.

**SEXTO.** En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria conforme a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor y/o concesionario (24) que el presente asunto no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

**SÉPTIMO.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 3, primer párrafo, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se señala a (25) que el expediente en que se actúa puede ser consultado en las oficinas que ocupa la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la cual se encuentra ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, (doscientos ocho), piso 7 (siete), Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140 en México, Distrito Federal, en días y horas hábiles.

Así lo acordó y firma la/el C. (26) Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, con fundamento 1, 3, 6 y 17 párrafo Primero y Segundo fracciones X, XI, XIV, XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de Julio de 2004; Así como el artículo 4 primer párrafo, fracciones IV Bis y XVII Ter y penúltimo párrafo; artículo 17, párrafo segundo, fracción XXIII del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Agosto de 2015, de igual forma con fundamento en el artículo 1º del Estatuto Orgánico de Procuraduría Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de Julio de 2006, así como en los preceptos 3º párrafo primero, fracción III Bis, 13 QUINTUS párrafo primero, fracciones I, II incisos a) y b) VI, XV y 15 del Acuerdo que modifica al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de septiembre de 2015.

(27) \_\_\_\_\_, hago  
constar que siendo las (28) \_\_\_\_\_ horas con  
(28) \_\_\_\_\_ minutos del día (28) \_\_\_\_\_ del mes  
(28) \_\_\_\_\_ del año (28) \_\_\_\_\_, se fijó y publicó el  
acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección  
General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de  
Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de  
Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del  
Consumidor.



**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
35 de 39

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Acuerdo de valoración de pruebas

**Objetivo:** Informar qué pruebas fueron aceptadas

**Elaboración:** Jefe/a de Departamento

**Presentación:** Word

**Clave de Identificación:** Formato I-4-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	México, D.F., a	Día, mes y año
2	De fecha	Fecha del oficio de ofrecimiento de pruebas
3	El día	Fecha en que lo presentaron
4	Por la/el C.	Nombre del abogado o representante legal
5	Carácter de	Representante legal y/o abogado y/o interesado
6	Del proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor
7	Testimonio notarial número	Número de poder notarial
8	Por acuerdo	Número de acuerdo
9	De fecha	Fecha del acuerdo anterior
10	Consta de	Número de hojas
11	Y con	Cuantos anexos y su descripción
12	Ubicado en	Domicilio que dio para recibir notificaciones
13	Presentado el	Fecha de presentación del escrito de pruebas
14	Por la/el C.	Nombre y cargo del abogado/representante legal
15	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor
16	Ubicado en	Domicilio para recibir notificaciones
17	Oficio	Número de oficio
18	que data del	Fecha de inicio a PIL
19	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor
20	a la/el proveedor el	Fecha en que se notificó término para pruebas
21	de las cuales se admiten	Describir las pruebas admitidas

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
36 de 39

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
22	de fecha	Fecha de acuerdo de emplazamiento
23	proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor
24	Proveedor y/o concesionario	Nombre del proveedor
25	se señala a	Proveedor y/o concesionario
26	firma la/el C.	Nombre del Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario
27		Nombre del notificador
28	Siendo las	Hora, minuto, día, mes y año en que se lleva a cabo la notificación

<b>Codificación:</b> MP-720-01	<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 21 de diciembre de 2015	<b>Página:</b> 37 de 39
-----------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

**Formato I-5-MP-720-01**

**Notificación con representante legal  
Con citatorio previo**



**Procuraduría Federal del Consumidor**

**Expediente:** \_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_  
**Oficio Núm:** \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

C. Interesado, apoderado o quien representa a \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_ minutos, del día \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, la/el C. \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_, notificador de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número \_\_\_\_\_ (8) \_\_\_\_\_, expedida por el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, me constituí en el inmueble marcado con el número \_\_\_\_\_ (9) \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_ (10) \_\_\_\_\_, colonia \_\_\_\_\_ (11) \_\_\_\_\_, C.P. \_\_\_\_\_ (12) \_\_\_\_\_, cerciorándome por medio de \_\_\_\_\_ (13) \_\_\_\_\_, que es el domicilio de \_\_\_\_\_ (14) \_\_\_\_\_, y considerando que el día \_\_\_\_\_ (15) \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ (15) \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_\_ (15) \_\_\_\_\_, se dejó citatorio en poder del C. \_\_\_\_\_ (16) \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_ (17) \_\_\_\_\_, PROCEDO a requerir la presencia del C. interesado, apoderado o quien legalmente representa al proveedor(a) y/o concesionario, acudiendo al llamado el C. \_\_\_\_\_ (18) \_\_\_\_\_, quien dice tener ese carácter y se identifica con \_\_\_\_\_ (19) \_\_\_\_\_, personalidad que acredita con \_\_\_\_\_ (20) \_\_\_\_\_, por lo que procedo a notificarle la resolución administrativa contenida en el oficio \_\_\_\_\_ (21) \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ (22) \_\_\_\_\_, firmado por \_\_\_\_\_ (23) \_\_\_\_\_, consta de \_\_\_\_\_ (24) \_\_\_\_\_ fojas útiles, asimismo, le hago entrega de una copia de la presente cédula, con lo cual doy por concluida la diligencia, siendo las \_\_\_\_\_ (25) \_\_\_\_\_, horas con \_\_\_\_\_ (25) \_\_\_\_\_, minutos del día de su inició, y para constancia de lo anterior, la persona con la que se entienda la diligencia firma al calce, con fundamento en los artículos 104, fracción IV, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 35 fracción I y 36 de la Ley del Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos del artículo 124 bis de esta última Ley.

En los términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, se indica al referido proveedor que el acto contenido en la Resolución Administrativa, por lo que en su contra procede el recurso de revisión, en los términos de los artículos 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 83 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria en los términos del artículo 124 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que deberá presentarse ante esta autoridad administrativa emisora de dicho acto, de conformidad con el artículo 86 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria, en los términos del diverso artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. El Recurso de Revisión se deberá interponer en el plazo de 15 días, a que se refiere el artículo 85 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria en los términos del diverso artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De conformidad con el artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los términos de la ley citada en último término, se le indica al referido proveedor que el texto íntegro de la resolución administrativa que se notifica, consta en el original con firmas autógrafas que en esta diligencia se entrega a la persona con la que se entienda la misma.

**La/El Notificador**

**(26)**

\_\_\_\_\_

**La/El Notificador**

**(27)**

\_\_\_\_\_

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
38 de 39

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Notificación de Resolución

**Objetivo:** Notificar al proveedor y/o representante legal

**Elaboración:** Jefe/a de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-5-MP-720-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente
2	Oficio Núm.	Número de oficio que se va a notificar
3	quien representa a	Proveedor y/o concesionario
4	En	lugar de la notificación
5	Siendo las	Hora y minutos de la notificación
6	Del día	Día, mes y año
7	La/el C.	Nombre del notificador
8	con credencial número	número de la credencial de identificación
9	con el número	Número de la calle
10	calle	Nombre de la calle
11	colonia	Nombre de la Colonia
12	C.P.	Código postal
13	Por medio de	Cómo se comprueba que es el domicilio
14	Domicilio de	Proveedor
15	Que el día	Día, mes y año
16	En poder del C.	Nombre de la persona a que se le dejó citatorio
17	carácter de	Cargo de la persona a que se le dejó citatorio
18	Acudiendo al llamado el C.	Nombre del representante legal/interesado
19	Se identifica con	Documento que nos presenta
20	Acredita con	Número de poder notarial
21	contenida en el oficio	Número de oficio de la Resolución

## Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-01

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015





**Página:**  
39 de 39

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
22	de	Fecha del oficio
23	Firmado por	Nombre del Director/a General
24	Consta de	Número de hojas
25	Siendo las	Hora y minutos.
26	El C. Notificador	Nombre y firma de quien realiza la notificación
27	El (la) C.	Nombre y firma de quien recibe la notificación

## Tiempo de Ejecución

De 1 a 5 días hábiles.

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lcdo. Gilberto Ojeda Camacho Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
<b>Revisó:</b>	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Subprocurador de Telecomunicaciones	
<b>Autorizó:</b>	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-08-2015); de la autorización para la creación de la estructura orgánica del 08-09-2015; así como del Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012 y el Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri). Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

## Contenido

	Página
I. Objetivo .....	3
II. Alcance .....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos .....	3
IV. Mecanismos de Control .....	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento .....	13
VII. Diagrama de Flujo .....	15
VIII. Formatos y Anexos.....	17

## I. Objetivo

Monitorear la publicidad que se difunda por cualquier medio masivo de comunicación, así como dar seguimiento a las denuncias en materia de publicidad presentadas por los particulares y, en caso de que se presuma una violación a la LFTR, en los términos establecidos en LFPC, exhortar a las y los proveedores o concesionarios a su corrección inmediata, así como determinar las sanciones y medidas que correspondan, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores

## II. Alcance

El análisis de la publicidad en materia de telecomunicaciones, su monitoreo e investigación, estarán a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) y de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones (DSAPT).

## III. Formatos y Anexos Requeridos

- Ficha de monitoreo [Formato I-1-MP-720-02](#)
- Acuerdo de radicación [Formato I-2-MP-720-02](#)
- Acuerdo de Monitoreo y Análisis [Formato I-3-MP-720-02](#)
- Acuerdo de Exhorto [Formato I-4-MP-720-02](#)
- Acuerdo de Requerimiento [Formato I-5-MP-720-02](#)
- Citatorio [Formato I-6-MP-720-02](#)
- Cédula de notificación [Formato I-7-MP-720-02](#)



#### **IV. Mecanismos de Control**

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
01	Director/a de Sanciones y Análisis de la Publicidad	Realizar supervisión aleatoria de monitoreos y acuerdos realizados. Cotejar seguimiento y trámite con el libro de gobierno.	Minutario y expedientes. Libro de gobierno

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, quien sea la persona responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, y será responsable la o el servidor público designado por quien sea titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

## V. Políticas de Operación

### Generales

1. Las partes que intervienen en el procedimiento para monitoreo y análisis de la información o publicidad en materia de telecomunicaciones, son:
  - A. Denunciante.
  - B. Proveedor(a)
  - C. Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.
2. Profeco considerará como información reservada, confidencial o comercial reservada aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (Art. 13LFPC)

### Denuncia

3. Se reciben por escrito y correo electrónico. Deberá contener los siguientes requisitos:
  - A. Nombre y domicilio de la o el denunciante;
  - B. Relación de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio en materia de telecomunicaciones ,
  - C. Descripción de la información o publicidad que se denuncia;
  - D. Lugar y fecha en el que se difundió la publicidad:
  - E. Medio en el que se difundió la publicidad:
    - a. Impreso: nombre del impreso (periódico, revista, folleto, trípticos, volante, etc.), fecha, página, sección y lugar de emisión y difusión.
    - b. Televisivo: fecha, hora y canal, señalar qué tipo de señal de televisiones, abierta, satelital, cable, etc., o si la información o publicidad se transmitió dentro de algún programa.
    - c. Radiofónico: estación, hora y fecha y si la información o publicidad se transmitió dentro de algún programa.
    - d. Espectaculares: ubicación precisa y descripción lo más detallada posible, en su caso una fotografía de la misma.
    - e. Internet: fecha y la dirección electrónica, en su caso, impresión de la pantalla.

- F. Anexar en su caso, la evidencia que acredite la información o publicidad denunciada;
- G. Nombre de la o el proveedor o concesionario denunciado.

Quando la denuncia no contenga alguno de los requisitos antes señalados, la Procuraduría podrá prevenir a la o el denunciante para que en un plazo no mayor de quince días naturales, presente la información o documentación necesaria para sustanciar el procedimiento. Si transcurrido dicho plazo, la o el denunciante no desahoga la prevención, se desechará la denuncia.

- 4. Las denuncias y escritos que reciba la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, será de lunes a viernes, exceptuando los días inhábiles, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, y deben ser registrados en el libro de gobierno del área para su control y seguimiento.

#### **Del acuerdo de Radicación**

- 5. Una vez recibida la denuncia, se radica mediante un acuerdo, en donde se establece lo siguiente:
  - a. Lugar y fecha de su radicación,
  - b. Nombres de las partes que intervienen,
  - c. Número de fojas,
  - d. Se registra en el libro de gobierno de la Dirección de Área respectiva,
  - e. Razón por la cual se admite,
  - f. Debidamente fundado y motivado

#### **Monitoreo**

- 6. El monitoreo de la información o publicidad se realizará de acuerdo al plan de trabajo, ya sea por oficio o derivado de una denuncia, se llevará a cabo en medios impresos, televisivos, radiofónicos, electrónicos y cualquier otro medio de difusión masiva. Dicho monitoreo se realizará por la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.

7. Para la determinación de la publicidad como engañosa o abusiva en términos de lo establecido en el artículo 32 de la LFPC, la Procuraduría analizará todo el contenido del anuncio publicitario, sin descomponer sus partes integrantes, incluyendo las palabras y los números hablados y escritos y las presentaciones visuales, musicales y los efectos sonoros, así como la naturaleza del producto, el medio de difusión, el contexto temporal en que se difunde el anuncio publicitario, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.

### **De la publicidad**

8. Para determinar si la información o publicidad es o no engañosa o abusiva, La DGPAPT, podrá:
- A. Requerir a las autoridades, proveedores/as o concesionarios y consumidores/as, la información y documentación suficiente para el ejercicio de sus funciones. En el caso de las o los proveedores o concesionarios, también podrá requerir su comparecencia.
  - B. Cotejar que los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que sean comparados, sean similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca (Art. 32 LFPC y 23 RLFPC).
  - C. Analizar que la información o publicidad difundida y las afirmaciones objetivas sean comprobables, que las afirmaciones que refieran beneficios de manera inmediata o en un período determinado cuenten con sustentos técnicos o científicos que puedan probarlo; que no se utilicen términos categóricos, totalitarios o superlativos que induzcan al error o confusión (Art. 32 LFPC).
  - D. Verificar que no se desacredite mediante aseveraciones falsas el establecimiento, los productos o la actividad industrial o comercial, de cualquier otra persona o empresa y de sus productos, servicios, actividades o circunstancias o de sus marcas, nombres comerciales u otros signos distintivos a través de su contenido, o en la forma de presentación o difusión en materia de telecomunicaciones (Art.32 LFPC).
  - E. Comprobar que en la información o publicidad no se realicen comparaciones entre bienes productos o servicios en materia de telecomunicaciones que induzcan al error o confusión a las y los consumidores por no ser comprobables (Art. 32 LFPC).
  - F. Verificar que no se utilicen los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por Profeco con fines publicitarios o comerciales. (Art. 44 LFPC).

- G. Verificar que en la información o publicidad se indiquen las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos en materia de telecomunicaciones y en el caso de que no se señale plazo ni volumen, constatar que se haya hecho del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, ya que de no realizarse esta revocación se presumirá que la promoción es indefinida (Art. 48 LFPC).
- H. Constatar que en la información o publicidad se exhiba de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se ofrezcan a la o el consumidor. Dicho monto debe incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea esta al contado o a crédito (Art. 7 BIS LFPC).
- I. Verificar que en caso de que se utilicen en la información o publicidad las leyendas “garantizado” “garantía” o cualquier otro equivalente, se indiquen en qué consisten y la forma en que la o el consumidor pueda hacerlas efectivas (Art. 40 LFPC).
- J. Analizar que la información o publicidad de los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, acrediten fehacientemente las características y especificaciones explícitas o implícitas ofrecidas (Art. 32 LFPC).
- K. Constatar que si señalan restricciones, limitaciones o condiciones, éstas se informen con toda precisión. No basta con señalar “aplican restricciones”, “aplican términos y condiciones” o “sujeto a cambios sin previo aviso” (Art. 38 LFPC).
- L. Revisar que la información o publicidad de los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda a través de medios electrónicos, no carezca de los datos de identificación de la o el proveedor en su calidad de concesionario o autorizado u omita señalar si los bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones están disponibles en el país (Art. 32 LFPC).
- M. Analizar que no se difunda de manera inexacta, falsa, parcial, engañosa, artificiosa o tendenciosa el Costo Anual Total (CAT) (Art. 32 y 66 LFPC y 6 del RLFPC).
- N. Verificar que no se exagere la calidad o características del bien, producto o servicio en materia de telecomunicaciones si no tiene el sustento para ello (Art. 32 LFPC).
- O. En caso de que del análisis del expediente no se presuma violación alguna a la LFPC, Profeco deberá emitir un acuerdo de desechamiento.

- P. Una vez que se ha detectado que la información o publicidad monitoreada o denunciada, es presumiblemente contraria a lo dispuesto en la LFPC, la autoridad deberá realizar un acuerdo de exhorto o requerimiento con apercibimiento de medida de apremio.

### **Del exhorto**

9. Para emitir un exhorto o conminación la DGPAPT podrá tomar en consideración que:
- A. Se perciba un error leve en la información señalada en la publicidad.
  - B. Sea notoria la falta de intención de la o el proveedor o concesionario de generar error o confusión con la información o publicidad difundida.
  - C. La información o publicidad del producto, bien o servicio publicitado, no sea de gran impacto, entendiéndose esto, como una publicidad única (folletos, volantes) o bien que la comercialización de la misma sea de baja cuantía.
  - D. Que por la misma información o publicidad no se le haya formulado a la o el proveedor o concesionario un exhorto anterior.

### **Del requerimiento**

10. Independientemente del medio por el que se haya tenido conocimiento de la publicidad, una vez determinada la presunción de infracciones a la LFPC, LFTR, y Normas Oficiales Mexicanas en materia de telecomunicaciones, la DGPAPT podrá emitir un requerimiento para determinar si la información o publicidad es engañosa o abusiva.
11. Cuando el requerimiento de información este dirigido a la o el proveedor o concesionario, se deberá establecer un plazo no mayor de 15 días naturales para el desahogo del mismo, apercibiendo a la o el proveedor o concesionario que en caso de incumplimiento, se le aplicará una multa como medida de apremio, con fundamento en el artículo 25, fracciones I y II, de la LFPC.
12. El plazo otorgado, puede ser prorrogado por una sola vez, en términos de lo dispuesto por el artículo 13 de la LFPC. Dicha ampliación no podrá exceder en ningún caso de la mitad del plazo previsto originalmente, cuando así lo exija el asunto y no se perjudiquen los derechos de las personas interesadas o de terceras personas, con fundamento en el artículo 31 de la LFPA, de aplicación supletoria.

## De la comparecencia

13. Se podrá requerir la comparecencia de proveedores/as o concesionarios o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos.
14. De toda comparecencia se levantará acta, la cual contendrá lo siguiente:
  - A. Lugar, fecha y hora de inicio de la comparecencia.
  - B. Nombre y cargo de las o los servidores públicos que intervienen así como los fundamentos legales que les den competencia para actuar.
  - C. Nombre completo y cargo de quienes comparecen y los documentos con los cuales se identifican, y en su caso, con el que acrediten su personalidad. De dichos documentos se tomará copia y se anexará al expediente respectivo.
  - D. Señalamiento de la información o publicidad que se presume violatoria la LFPC, así como los preceptos de dicha ley que se presumen violados.
  - E. Las manifestaciones de las o los comparecientes.
  - F. El compromiso adquirido por la o el proveedor o concesionario y la fecha para su cumplimiento.
  - G. Señalamiento de las acciones a realizar en caso de que la o el proveedor o concesionario no de cumplimiento a los compromisos asumidos.
  - H. Hora de conclusión de la comparecencia.
  - I. Firma de quienes intervinieron en la comparecencia.
15. La comprobación del cumplimiento del compromiso adquirido por la o el proveedor o concesionario, se realizará a través de monitoreos en los medios en que se difunde la publicidad.
16. En caso de que la o el proveedor o concesionario no comparezca estando debidamente citado, o no cumpla con el compromiso adquirido en la comparecencia, se turnará a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones para dar inicio al procedimiento por infracciones a la ley.



## De las medidas precautorias

17. El artículo 25 bis, fracción VI de la LFPC, establece como medida precautoria la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de dicha ley, este último señala que sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, Profeco podrá ordenar a la o el proveedor o concesionario que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de la LFPC y, en su caso, al medio que la difunda.

La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, o la Dirección de Sanciones y Análisis de la Publicidad, atendiendo a la necesidad de que una publicidad sea suspendida de inmediato, decidirá el plazo para cumplirla, dependiendo del medio de difusión y de la gravedad de la infracción.

En caso de haberse ordenado la suspensión de información o publicidad se deberá señalar en el acuerdo correspondiente la forma en cómo se afecta o puede afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as, en los términos de los artículos 25 bis de la LFPC, 15, 16, 17 y 18 del RLPFC.

18. Asimismo, el artículo 35 de la LFPC, de referencia establece en su último párrafo que cuando Profeco instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar a la o el proveedor o concesionario que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente, mediante la siguiente leyenda: “LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE MENSAJE NO HA SIDO COMPROBADA ANTE PROFECO”.

Esta medida precautoria al ser provisional también se podrá ordenar desde que se instaure el procedimiento a que se refiere el artículo 123 de la LFPC.

Para que se considere cumplida la medida precautoria prevista en el artículo 35, último párrafo, la leyenda a insertarse deberá ser perfectamente legible a simple vista y deberá permanecer durante todo el tiempo que dure la transmisión del mensaje publicitario.

Si la información o publicidad se difunde por radio o por medios electrónicos con audio, la leyenda de referencia deberá ser parte integral del anuncio y se pronunciarán a la misma velocidad y con el mismo volumen de voz del anuncio, en términos claros y comprensibles.



En caso de que la información o publicidad se difunda por medios impresos, los caracteres usados para dicha leyenda deberán ser de la misma dimensión que los usados para el mensaje publicitario; circunstancias que también deberán aplicarse en caso de difundirse la información o publicidad a través de medios electrónicos.

19. Para el cumplimiento de las medidas precautorias, Profeco podrá aplicar las medidas de apremio establecidas en el artículo 25 de la LFPC.

Quando se emita una medida precautoria se apercibirá a quien se le formule la misma, en el sentido de que si no cumple con la orden de suspensión de la información o publicidad o con la de la inserción de la ley en mención, se le impondrá una multa como medida de apremio en los términos de los artículos 25, fracciones I y II, de la LFPC y 12, fracción II, del RLFC.

#### **Del uso indebido de avales, certificaciones o recomendaciones**

20. En los mensajes publicitarios difundidos a través de los medios masivos de comunicación:

- A. Si se utilizan avales, certificaciones o recomendaciones, deberá existir para probar ante Profeco, el sustento documental de quien avala, certifica y/o recomienda.
- B. No se deberán utilizar testimonios de celebridades, artistas, corredores públicos, notarios o público en general, que aludan a características no comprobables ni sustentadas en hechos reales.
- C. Las estadísticas no deben presentarse insinuando mayores alcances que los que realmente tienen en la documentación soporte, que además debe ser la pertinente.
- D. No se deberán utilizar recomendaciones de agrupaciones, asociaciones, colegios o autoridades supuestamente relacionadas con el bien, producto o servicio ofrecidos en materia de telecomunicaciones, sin que éstas existan legalmente; o aun existiendo, que desconozcan la materia del artículo publicitario o, en su caso, que la ratificación de su aval haya sido otorgado en un ámbito de parcialidad o confusión.

#### **De las notificaciones**

21. Para efectuar las notificaciones, se deberá observar lo dispuesto en los artículos 104 de la LFPC, 35 y 36 de la LFPA de aplicación supletoria a la ley de la materia y 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320 y 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria.

## **VI. Descripción del Procedimiento**

### **Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

1. Revisa en el correo electrónico y libro de gobierno la existencia de denuncias de publicidad en materia de Telecomunicaciones.
  - No existen denuncias
2. Ordena al Director/a de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, realice de oficio el monitoreo al contenido de la publicidad de acuerdo al programa de trabajo. Conecta con la actividad 4.
  - Si existen denuncias
3. Turna al Director/a de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones para su revisión.

### **Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

4. Determina y prioriza los medios a monitorear e instruye al Jefe/a de Departamento que corresponda, realice monitoreo a la publicidad.

### **Departamento de Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones/Departamento de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones.- La o el Titular**

5. Emite acuerdo de radicación.
6. Realiza monitoreo y emite los resultados del análisis en la Ficha de Monitoreo.

Se infieren infracciones a la LFPC, LFTR y a las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Telecomunicaciones?

  - No
7. Emite acuerdo de desechamiento. *Conecta con la actividad 12.*
  - Si  
Las infracciones son graves?
  - No
8. Emite acuerdo de exhorto cuando no incurre en los términos que establece el artículo 128 TER de la LFPC. **Formato I-4-MP-720-02**

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
14 de 38

- Si
- 9. Emite acuerdo de requerimiento con apercibimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 128 TER de la LFPC, Formato I-5-MP-720-02.
- 10. Notifica personalmente al proveedor o concesionario el acuerdo de exhorto o requerimiento. Formato I-7-MP-720-02
- Si cumple con el exhorto o requerimiento
- 11. Emite acuerdo de cumplimiento.
- 12. Envía al archivo como asunto concluido para su resguardo.

#### **Fin**

- No cumple con el exhorto o requerimiento:
- 13. Emite acuerdo de imposición de medida de apremio y lo remite a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones. Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Telecomunicaciones MP-720-01.

#### **Fin del procedimiento**

## VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

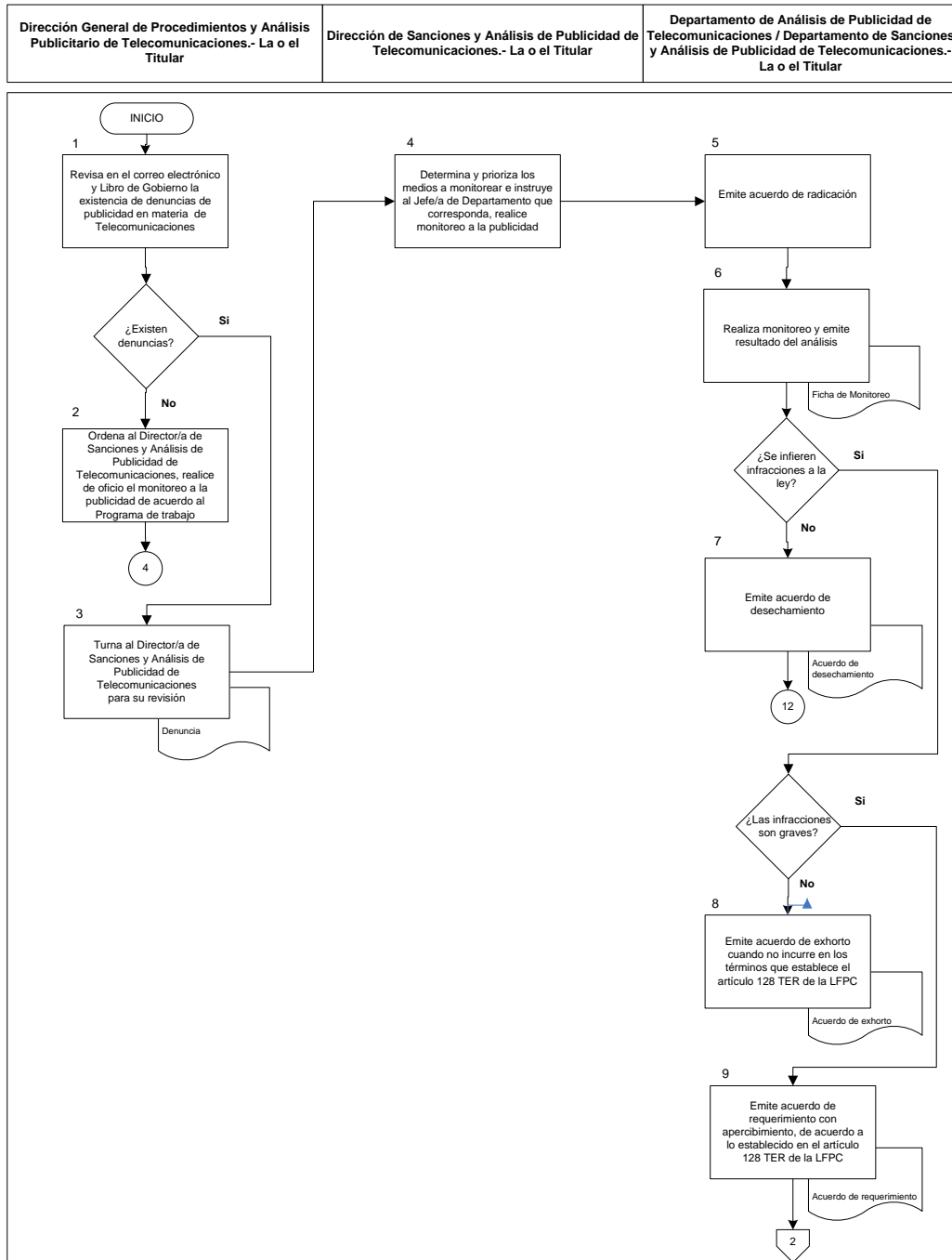
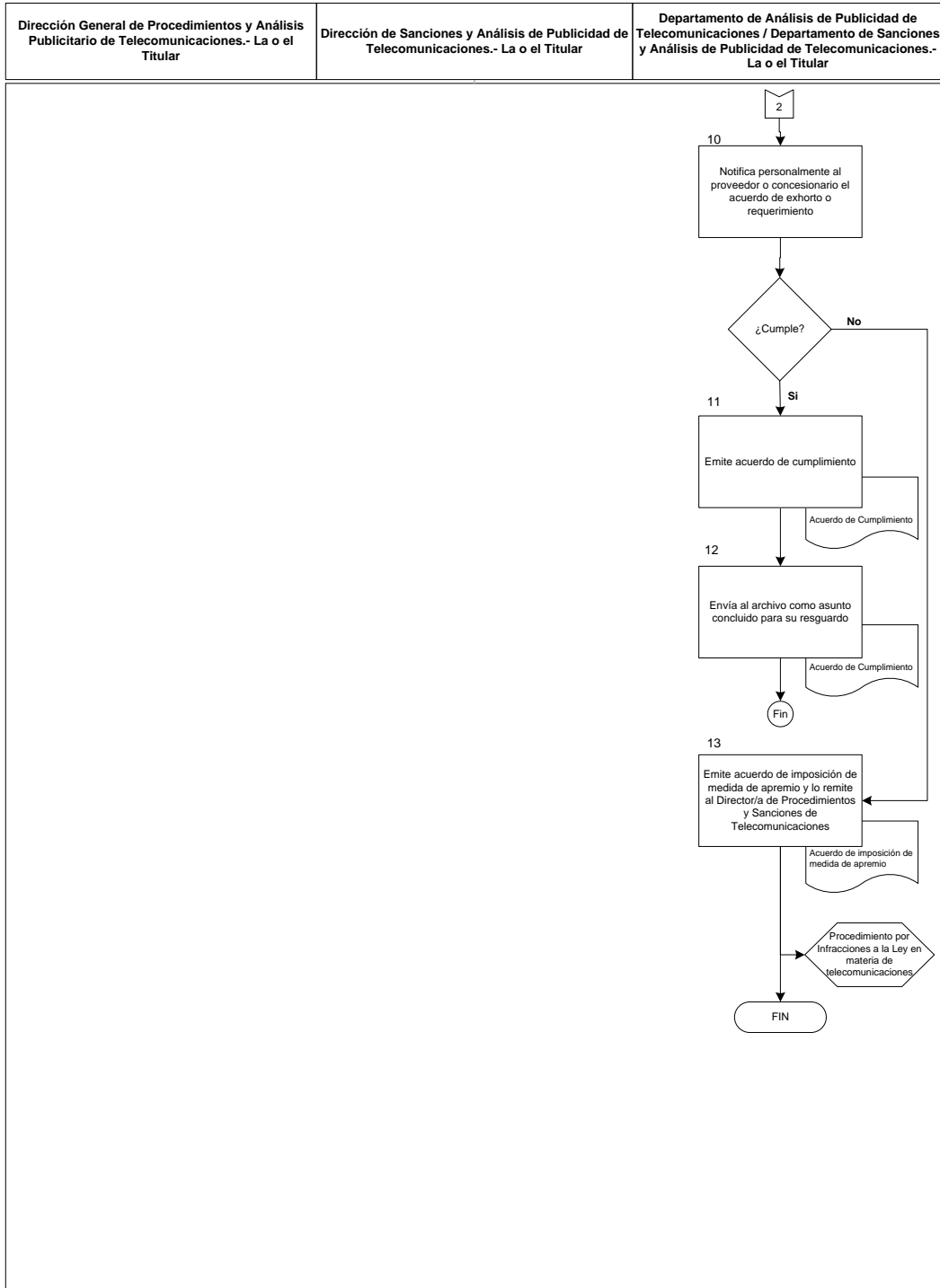


Diagrama 2 de 2



**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
17 de 38

## VIII. Formatos y Anexos

### Formato I-1-MP-720-02

Subprocuraduría de Telecomunicaciones				
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicación				
Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones				
FECHA DE MONITOREO				
<b>Número (1)</b>			<b>Fecha de monitoreo (2)</b>	
<b>Datos del Proveedor: (3)</b>				
<b>Domicilio (4)</b>		(5)		
		<b>Teléfono (6)</b>	<b>Correo electrónico (7)</b>	
<b>Medio en el que se difunde la publicidad:</b>				
<b>Electrónico</b>	<b>Página o sitio de internet (8)</b>			<b>Fecha de consulta (9)</b>
<b>Impresos</b>	<b>Especificar razón social del medio de difusión (10)</b>		<b>Fecha de publicación o vigencia del documento (11)</b>	<b>Sección (12)</b>
				<b>Página (13)</b>
<b>RTC</b>	<b>Especificar razón social del medio de difusión (14)</b>		<b>Fecha de emisión (15)</b>	<b>Canal (16)</b>
				<b>Horario (17)</b>
<b>Espectaculares</b>	<b>Ubicación (18)</b>			<b>Fecha de constatación (19)</b>
<b>Datos del medio en que se difunde:</b>				
<b>Nombre (20)</b>				
<b>Domicilio (21)</b>				
<b>Teléfono (22)</b>	<b>Página o sitio de internet (23)</b>		<b>Correo electrónico (24)</b>	
<b>Materia del reporte de publicidad (25):</b>				
			<b>Bien (26)</b>	
			<b>Producto(27)</b>	
			<b>Servicio(28)</b>	
<b>Descripción de la publicidad (29)</b>				
<b>Posibles presunciones de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor</b>				
<b>Criterios monitoreados</b>	<b>Si (30)</b>	<b>No (31)</b>	<b>Fundamento legal (32)</b>	<b>Razones (33)</b>
Señale precio, costo o monto total				
Señale precio o tarifa en moneda nacional y si es moneda extranjera, indica que la transacción será la tipo de cambio del día en que se realice la operación				
Informa condiciones, términos o restricciones				
Tamaño del texto de las condiciones- terminos o existen contradicciones en las condiciones, terminos o restricciones o en la publicidad en				
Utiliza afirmaciones totales o absolutas				
Ofrece servicios adicionales condicionados				
Señale la vigencia de la				
Otro (s): Espectacular				
<b>Observaciones (34)</b>				
<b>Responsable del monitoreo:</b>				
<b>Asistió (35)</b>		<b>Emitió (36)</b>		
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>		
<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>		
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>		
<small>(34) La presente ficha de monitoreo es realizada con fundamento en los artículos 6 fracción VI, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1, 2, 3, 4 párrafo primero fracción IV Bis, XVII Ter, penúltimo párrafo, 9 párrafo primero fracciones XIV, XV, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el DOF de 24 de agosto de 2015), 1, 2, 3 bis, 3, fracciones II, VIII y 5 párrafo primero del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el DOF el 07 de septiembre de 2015), Único del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el DOF el 21 de julio de 2010); así como el Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radio difusión del Estado Mexicano, (publicado en el DOF el 14 de julio de 2014), y el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 91 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radio difusión (publicado en el DOF el 06 de julio de 2015), Artículo SEGUNDO, CUARTO, QUINTO párrafo primero, SEXTO, SEPTIMO, OCTAVO, NOVENO, DECIMO, DECIMO PRIMERO, DECIMO SEGUNDO, DECIMO TERCERO del ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, (publicada en el DOF el 24 de julio del 2015).</small>				

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Ficha de monitoreo

**Objetivo:** Asentar la información recabada del monitoreo con el fin de realizar el análisis correspondiente

**Elaboración:** Abogados Especializados

**Presentación:** Impresa

**Clave de Identificación:** Formato I-1-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número	El número consecutivo de la ficha de monitoreo
2	Fecha de monitoreo	La fecha de elaboración de la ficha de monitoreo
3	Datos del proveedor:	El nombre o razón social del proveedor o concesionario
4	Domicilio	El domicilio del proveedor o concesionario
5	Giro o actividad	El giro o actividad del proveedor o concesionario
6	Teléfono	El número del teléfono del proveedor o concesionario donde se le pueda ubicar
7	Correo electrónico	El correo electrónico del proveedor o concesionario
8	Página o sitio de internet	La página o sitio de internet del que se tomó la publicidad
9	Fecha de consulta	La fecha en que se realizó la consulta
10	Especificar razón social del medio de difusión	La razón social del medio de difusión donde se realiza el monitoreo
11	Fecha de publicación o vigencia del documento	La fecha de publicación o vigencia del documento
12	Sección	La sección de donde fue tomada la publicidad
13	Página	El número de página de donde fue tomada la publicidad
14	Especificar razón social del medio de difusión	La razón social del medio de difusión
15	Fecha de emisión	La fecha de emisión
16	Canal	El canal de donde se describe la publicidad
17	Horario	El horario
18	Ubicación	La ubicación
19	Fecha de constatación	La fecha de constatación donde se ubica el espectacular
20	Nombre	El nombre del medio donde se difunde la publicidad

## Procedimiento para monitorear y analizar información o publicidad en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
19 de 38

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
21	Domicilio	El domicilio del medio donde se difunde la publicidad
22	Teléfono	El teléfono del medio donde se difundió la publicidad
23	Página o sitio de internet	La página o sitio de internet donde se difundió la publicidad
24	Correo electrónico	El correo electrónico de donde se difundió la publicidad
25	Materia de reporte de publicidad	La materia de reporte de publicidad
26	Bien	Si es un bien
27	Producto	Si es un producto
28	Servicio	Si es un servicio
29	Descripción de la publicidad	La publicidad que se monitoreo
30	Si	Los criterios monitoreados en caso de que si sea el criterio
31	No	Los criterios monitoreados en caso de que no sea el criterio
32	Fundamento legal	El fundamento legal del criterio elegido
33	Razones	
34	Observaciones	Alguna observación en su caso
35	Asistió	Firma, nombre y cargo del responsable de monitoreo, Asistió
36	Emitió	Firma, nombre y cargo del responsable de monitoreo, Emitió



## Formato I-2-MP-720-02



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Procedimientos y  
Análisis Publicitario de  
Telecomunicaciones  
Dirección de Sanciones y Análisis de  
Publicidad de Telecomunicaciones

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y  
Pavón"

**Proveedor en su carácter de Concesionario o  
Autorizado:  
nombre del proveedor (1)**

**ASUNTO:** Se radica Denuncia.

México D. F., a (2).

Visto la denuncia presentada por (3) \_\_\_\_\_ y recibida en la Dirección la General de Procedimientos y Análisis Publicitario el día (4) \_\_\_\_\_ de (4) \_\_\_\_\_ del presente año, se procede a acordar:

**PRIMERO.** Regístrese en el libro interno de Gobierno de la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, con el fin de determinar si existen posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o a las Normas Oficiales Mexicanas en materia de telecomunicaciones.

**SEGUNDO.** Procédase al análisis de las constancias en que se actúa, y en especial a la denuncia interpuesta por (5) \_\_\_\_\_, en contra del proveedor o concesionario (6) \_\_\_\_\_, relacionado con (7) \_\_\_\_\_ ya que en su opinión, su publicidad da información falsa y confusa, así como a determinar si existen posibles violaciones a las citadas Leyes en el párrafo inmediato anterior y en su caso se inicie el Procedimiento por Infracciones a la Ley que establece el artículo 123 de Ley Federal de Protección al Consumidor.

**TERCERO.** Notifíquese el presente acuerdo en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario ubicado en Avenida José Vasconcelos número 208, séptimo piso, Colonia Condesa de la Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en México Distrito Federal.

Así lo acordó y firma el C. (8) \_\_\_\_\_, Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 1, 3, 6 y 17 párrafo Primero y Segundo fracciones IV, X, XI, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de Julio de 2004, última modificación el 24 de Agosto de 2015; así como el 4 primer párrafo, fracciones IV Bis y XVII Ter y penúltimo párrafo del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Agosto de 2015, así también con fundamento en el diverso 1º del Estatuto Orgánico de Procuraduría Federal del Consumidor, de igual forma los preceptos 3º párrafo primero, fracción III Bis, 13 QUINTUS párrafo primero, fracciones I, II incisos a) y b), IV, V, VI, VII, IX, XII, XIV, XV y 15 del Acuerdo que modifica al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de septiembre de 2015.

(9) \_\_\_\_\_, hago constar que siendo las (10) \_\_\_\_\_ horas con (10) \_\_\_\_\_ minutos del día (11) \_\_\_\_\_ del mes de (11) \_\_\_\_\_ del (11) \_\_\_\_\_, se fijó y publicó el acuerdo que antecede en los estrados de la Dirección General De Procedimientos Y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Acuerdo de Radicación de Denuncia

**Objetivo:** Registrar las Denuncias que ingresan a la DGPAPT, para su trámite

**Elaboración:** Jefa/e de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-2-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Concesionario o Autorizado:	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
2	México D. F., a	Día, mes y año de elaboración
3	presentada por	Porque vía ingreso la denuncia
4	Publicitario el día	Día y mes en que se presentó la denuncia
5	interpuesta por	Nombre del denunciante
6	proveedor o concesionario	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
7	relacionado con	El motivo de la denuncia
8	firma el C.	El nombre de la/el titular de la DGPAPT
9		El nombre de la/el servidor público que fija la radicación por estrados
10	siendo las	La hora y minutos en que se fija a los estrados
11	del día	Día, mes y año en que se fija a los estrados

## Procedimiento para monitorear y analizar información o publicidad en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
22 de 38

### Formato I-3-MP-720-02



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Procedimientos y  
Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Oficio: (1) \_\_\_\_\_

México, D. F. a (2) \_\_\_\_\_

ASUNTO: Monitoreo y Análisis de publicidad:

**Nombre del proveedor o concesionario (3).**

Con fundamento en los artículos 6 fracción VI y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1, 2, 3, 4 párrafo primero fracción IV Bis, XVII Ter, penúltimo párrafo, 17 párrafo primero fracciones XIV, XV, XVI y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (publicado en el DOF de 24 de agosto de 2015); 1, 2, 3 bis, 13 fracciones III, VIII y 15 párrafo primero del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; (publicado en el DOF el 07 de septiembre de 2015), Único del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (publicado en el DOF el 21 de julio de 2010); así como el Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión del Estado Mexicano, (publicado en el DOF el 14 de julio de 2014), y el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (publicado en el DOF el 06 de julio de 2015), Artículo SEGUNDO, CUARTO, QUINTO párrafo primero, SEXTO, SEPTIMO, OCTAVO, NOVENO, DECIMO, DECIMO PRIMERO, DECIMO SEGUNDO, DECIMO TERCERO del ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, (publicada en el DOF el 24 de julio del 2012), se realiza monitoreo a la publicidad difundida por la proveedora o concesionaria \_\_\_\_\_ (4), relativa a los servicios de telecomunicaciones en ella ofertados.

1. (5) Medio en que se realiza el monitoreo.

Se realiza monitoreo en: (6) \_\_\_\_\_ de la cual nos despliega lo siguiente:

(7) Digitar y describir la publicidad de la prestadora o concesionaria.

2. Derivado del análisis se desprenden las siguientes observaciones:

(8) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. **Conclusión (9), Señalar los motivos por los cuales si/no la publicidad del proveedor o concesionario vulnera las disposiciones de la LFPC, LFTR y Normas Oficiales Mexicanas en materia de telecomunicaciones, etc.**

Lo que se informa, para los efectos legales conducentes.

Así lo emitió y firma con fundamento en los artículos citados en el primer párrafo del presente oficio, el C. \_\_\_\_\_ (10), Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Atentamente**

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
23 de 38

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Monitoreo y Análisis de Publicidad

**Objetivo:** Analizar mediante monitoreo la legalidad de la publicidad de los proveedores o concesionarios

**Elaboración:** Jefa/e de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-3-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio	El número de oficio de la DGPAPT
2	México, D. F. a	Día, mes y año de elaboración
3	Proveedor	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
4	proveedora o concesionaria	Nombre o razón social del proveedor o concesionario
5	1.	Medio de comunicación donde se va a monitorear la publicidad
6	monitoreo en:	El sitio de comunicación que se monitorea (página de internet, canal de televisión, estación de radio, etc.)
7	lo siguiente:	Plasmear, redactar o describir la publicidad del proveedor o concesionario
8	siguientes observaciones:	Las observaciones de la publicidad
9	Conclusión	Los motivos por los cuales si/no la publicidad es ilegal
10	el C.	El nombre de la/el titular de la DGPAPT

## Procedimiento para monitorear y analizar información o publicidad en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
24 de 38

### Formato I-4-MP-720-02



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de  
Telecomunicaciones  
Dirección General de Procedimientos y  
Análisis Publicitario de  
Telecomunicaciones

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Número de Oficio N°: \_\_\_\_\_ (1)

México, D.F. a: \_\_\_\_\_ (2)

**ASUNTO:** SE EMITE EXHORTO

**C. Representante legal o apoderado legal del proveedor o concesionario.**  
\_\_\_\_\_  
(3)

Con fundamento en el Artículo 28 tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero fracciones III, VII y IX, 2, 6, 10, 13, 20, 22, 24 párrafo primero, fracciones I,II, XIV, XIX, XX, XXII y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el Diario Oficial de la Federación-DOF 24 de diciembre de 1992 y sus reformas); así como con fundamento en los artículos 1, 3, 4, párrafo primero, fracción IV Bis, XVII Ter, penúltimo párrafo, 17 párrafo primero fracciones XIV, XV, y XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015, así como el artículo 13 QUINTUS fracción III, y 15 de las Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada en el DOF el 14 de julio del 2014, artículo Segundo, Cuarto, Quinto párrafo primero, Sexto, Séptimo, Octavo, Noveno, Décimo, Décimo Primero, Décimo Segundo, Décimo Tercero del ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, publicada en el DOF el 24 de julio del 2012, se emite exhorto al proveedor o concesionario al rubro citado, respecto a la información contenida en la publicidad difundida, conforme a lo siguiente:

#### HECHOS

(4)

Por lo anteriormente expuesto, se emite el siguiente:

#### ACUERDO

**PRIMERO.-** Se exhorta al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ (5) para que modifique su publicidad señalada con antelación, desplegada en cualquier medio de comunicación, respecto de \_\_\_\_\_ (6).

Para el cumplimiento de lo anteriormente solicitado, en los términos de los artículos 13 y 104 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual resulta aplicable en atención por lo dispuesto en los artículos 1 segundo párrafo y 2 de esta ley y 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le concede un plazo de (7) días hábiles para que dé cumplimiento a lo ordenado por ésta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, Piso 7 Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06140, México D.F. de 9:00 a 14:00 horas.

**SEGUNDO.-** Se indica al proveedor o concesionario que la observancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público e interés social, quedando por tanto obligados a su cumplimiento los Proveedores de bienes y servicios en términos por lo dispuesto en los artículos 1, 2, y 6 de la Ley de la materia.

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
25 de 38

**TERCERO.-** Asimismo, se le indica que de no dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la ley, se podrá iniciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley, contemplado en el artículo 123 de la ley en comento, e cual puede derivar en una sanción económica de hasta \$7,775,839.81, en términos por lo dispuesto en los artículos 133 segundo párrafo de la referida ley y octavo, por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la federación, con fecha 26 de diciembre de 2014, en relación con el artículo 129 bis de la Ley citada.

**CUARTO.-** Con fundamento en el artículo 104 quinto párrafo de la Ley Federal Protección al Consumidor se requiere al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ **(8)** \_\_\_\_\_ para que señale domicilio para recibir las notificaciones que deban ser personales, apercibido que de no señalarlo, los actos que se dicten dentro del posible Procedimiento por Infracciones a la Ley, que deban notificarse personalmente, se le notificarán en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario, cuyo domicilio quedo precisado en el numeral primero del presente acuerdo.

**QUINTO.-** Se le comunica al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ **(9)** \_\_\_\_\_ que con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor las notificaciones podrá efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica y otro medio similar, previa aceptación que realice por escrito para lo cual deberá indicar en su caso, el domicilio, número telefónico o correo electrónico correspondiente; lo anterior para los efectos legales conducentes.

**SEXTO.-** Con fundamento en el artículo 104 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena que el presente acuerdo se notifique personalmente al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ **(10)** \_\_\_\_\_.

**SÉPTIMO.-** En términos del artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor en su carácter de concesionario y/o autorizado \_\_\_\_\_ **(11)** \_\_\_\_\_ que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

**OCTAVO.-** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 primer párrafo fracción XIV de la ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la ley de la materia se señala al proveedor o concesionario que el expediente se encuentra radicado en las oficinas de esta Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, Piso 7, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06140.

Por otra parte, en caso de no ser la persona responsable de la publicidad aludida, se requiere al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ **(12)** \_\_\_\_\_ para que informe lo siguiente.

- 1.- Informe y acredite con prueba idónea, cuál es el nombre y domicilio de las personas físicas o morales que difundieron la información o publicidad objeto del presente.
- 2.- Informe sobre si es la única empresa que difundió la información o publicidad objeto del presente en la República Mexicana.
- 3.- Informe y acredite con prueba idónea el vínculo jurídico que guarda con las demás empresas que difundieron dicha información o publicidad, objeto del presente.

Asimismo se le informa al referido Proveedor o Concesionario del contenido del artículo 247 del Código Penal Federal, que se refiere a la falsedad en informes dados a una Autoridad distinta a la judicial, aplicable en caso de no conducirse con verdad, en relación a la información y/o documentación requerida en párrafos anteriores.

Así lo acordó y firma el C. \_\_\_\_\_ **(13)** \_\_\_\_\_, Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Atentamente**

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Acuerdo de Exhorto al proveedor o concesionario

**Objetivo:** Conminar a los proveedores o concesionarios para que modifiquen su publicidad.

**Elaboración:** Jefa/e de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-4-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de oficio	El número de oficio correspondiente
2	México, D.F. a:	Día, mes y año de elaboración
3	proveedor o concesionario	Razón social, nombre, domicilio del proveedor o concesionario
4	HECHOS	Descripción de los motivos que originaron el exhorto
5	Proveedor o concesionario	El nombre o razón social del proveedor o concesionario
6	respecto de	Descripción del exhorto para que corrija o suspenda la publicidad
7	plazo de	El término para el cumplimiento del exhorto
8	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
9	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
10	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
11	concesionario y/o autorizado	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
12	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
13	firma el C.	Nombre y firma de la/el titular de la DGPAPT

## Formato I-5-MP-720-02



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Procedimientos y  
Análisis Publicitario de  
Telecomunicaciones

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Oficio número: \_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_

México, D. F. a \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

**ASUNTO:** REQUERIMIENTO

**C. Representante legal o apoderado legal  
del proveedor o concesionario.**  
\_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

Con fundamento en el Artículo 28 tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero fracciones III, VII y IX, 2, 6, 10, 13, 20, 22, 24 párrafo primero, fracciones I, II, XIV, XIX, XX, XII, 25 fracciones I y II, y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (publicada en el Diario Oficial de la Federación-DOF 24 de diciembre de 1992 y sus reformas); así como con fundamento en los artículos 1, 3, 4, párrafo primero, fracción IV Bis, XVII Ter, penúltimo párrafo, 17 párrafo primero fracciones XIV, XV y XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015, así como el artículo 13 QUINTUS fracción III, y 15 de las Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada en el DOF el 14 de julio del 2014, Artículo SEGUNDO, CUARTO, QUINTO párrafo primero, SEXTO, SEPTIMO, OCTAVO, NOVENO, DECIMO, DECIMO PRIMERO, DECIMO SEGUNDO, DECIMO TERCERO del ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, publicada en el DOF el 24 de julio del 2012, se emite requerimiento al Proveedor o concesionario al rubro citado.

A continuación se presenta la información localizada dentro de la publicidad señalada:

### HECHOS

(4)

Con relación a la publicidad objeto del presente el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece:

**"ARTÍCULO 32.** La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicio que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas".

Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. La información o publicidad que compare productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.



**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
28 de 38

*La Procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado.*

Artículo reformado DOF 04-02-2004, 15-12-2011

Se hace mención las disposiciones contenidas en el **Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad**, mismo que en su artículo Décimo, a la letra establece:

**“DÉCIMO.-** La Procuraduría vigilará que la publicidad o información de los bienes, productos o servicios que se difunda sea veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión, de conformidad con el artículo 32 de la Ley. Entre otros aspectos, la Procuraduría, en el ejercicio de sus atribuciones en materia de publicidad, verificará que:

**I.** La información contenida y los efectos o beneficios señalados sobre los bienes, productos o servicios publicitados sean comprobables;

**II.** Las afirmaciones objetivas sean comprobables;

**III.** Las afirmaciones que refieran que los beneficios derivados de la compra, uso o consumo del bien, producto o servicio se obtendrán de forma inmediata o en un periodo determinado, cuenten con sustentos técnicos o científicos que puedan probarlo;

**IV.** Se evite utilizar términos categóricos o superlativos que induzcan al error o confusión a los consumidores respecto al desempeño, características o condiciones del bien, servicio o producto anunciado. Se entenderá por término categórico aquello que se afirme o se niegue de forma absoluta. Cuando al utilizar estos términos, se utilicen adicionalmente afirmaciones objetivas, o se haga referencia a estudios, muestras y/o pruebas, dicha información deberá ser comprobable;

**V.** Evite desacreditar, mediante aseveraciones falsas, el establecimiento, los productos o la actividad industrial o comercial, de cualquier otra persona o empresa”.

Asimismo, el proveedor o concesionario \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_ está obligado a observar lo dispuesto por el punto 4.3 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, referente a prácticas comerciales, elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, el cual dispone lo siguiente:

**“4.3** La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del servicio de telecomunicaciones que difunda el proveedor, por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas”.

Por lo antes expuesto se emite el siguiente:

### ACUERDO

**PRIMERO.-**Se requiere al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_(6)\_\_\_\_\_, para que corrija o suspenda la publicidad desplegada en cualquier medio de comunicación, respecto \_\_\_\_\_(7)\_\_\_\_\_, indicando que \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_, en términos de lo establecido por el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para el cumplimiento de lo anteriormente solicitado, en los términos de los artículos 13 y 104 fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual resulta aplicable supletoriamente en atención a lo dispuesto en los artículos 1° segundo párrafo y 2 de esta última y el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le concede un plazo de \_\_\_\_\_(9)\_\_\_\_\_ días hábiles para que dé cumplimiento a lo ordenado por ésta Dirección General de Procedimientos y Análisis

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
29 de 38

Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, ubicada en Avenida José Vasconcelos número 208, Piso 7, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06140, México D.F. de 9:00 a 14:00 horas.

Se apercibe al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ (10) \_\_\_\_\_, que en caso de no presentar la información requerida en el término señalado, se le aplicará una medida de apremio consistente en una multa que puede oscilar entre \$231.42 a \$23,142.38 M.N., con fundamento en los artículos 25 fracción I y II de la Ley Federal de Protección al Consumidor y segundo del acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas transcritas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de Diciembre de 2014, en relación con el artículo 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**SEGUNDO.-** Se indica al proveedor o concesionario que la observancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público e interés social, quedando por tanto obligados a su cumplimiento los Proveedores de bienes y servicios en términos por lo dispuesto en los artículos 1, 2, y 6 de la Ley de la materia.

**TERCERO.-** Asimismo, se le indica que de no dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la ley, se podrá iniciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley, contemplado en el artículo 123 de la ley en comento, e cual puede derivar en una sanción económica de hasta \$7,775,839.81, en términos por lo dispuesto en los artículos 133 segundo párrafo de la referida ley y octavo, por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la federación, con fecha 26 de diciembre de 2014, en relación con el artículo 129 bis de la Ley citada.

**CUARTO.-** Con fundamento en el artículo 104 quinto párrafo de la Ley Federal Protección al Consumidor se requiere al Proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ (11) \_\_\_\_\_ para que señale domicilio para recibir las notificaciones que deban ser personales, apercibido que de no señalarlo, los actos que se dicten dentro del Procedimiento por Infracciones a la Ley, que deban notificarse personalmente, se le notificarán en los estrados de la Dirección General de Procedimientos y análisis Publicitario, cuyo domicilio quedo precisado en el numeral primero del presente acuerdo.

**QUINTO.-** Se le comunica al proveedor o concesionario que con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor las notificaciones podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica y otro medio similar, previa aceptación que realice por escrito, para lo cual deberá indicar en su caso, el domicilio, número telefónico o correo electrónico correspondiente; lo anterior para los efectos legales conducentes.

**SEXTO.-** Con fundamento en el artículo 104 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordena que el presente acuerdo se notifique personalmente al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ (12) \_\_\_\_\_

**SEPTIMO.-** En términos del artículo 39 de la Ley Federal de procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a lo que ha quedado señalado en líneas precedentes, se indica al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ (13) \_\_\_\_\_ que el presente acuerdo no constituye un acto definitivo en la vía administrativa.

**OCTAVO.-** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 primer párrafo fracción XIV de la ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la ley de la materia se señala al Proveedor que el expediente se encuentra radicado en las oficinas de esta Dirección General a mi cargo, ubicadas en Avenida José Vasconcelos número 208, piso 7, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06140.

**NOVENO.-** Por otra parte, en caso de no ser la persona responsable de la publicidad aludida, se requiere al proveedor o concesionario \_\_\_\_\_ (14) \_\_\_\_\_ para que informe lo siguiente:

- 1.- Informe y acredite con prueba idónea cual es el nombre y domicilio de las personas físicas o morales que difundieron la información o publicidad objeto del presente.

## Procedimiento para monitorear y analizar información o publicidad en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
30 de 38

2.- Informe sobre si es la única empresa que difundió la información o publicidad objeto del presente en la República Mexicana.

3.- Informe y acredite con prueba idónea el vínculo jurídico que guarda con las demás empresas y difundir dicha información o publicidad, objeto del presente.

Asimismo, se le informa al referido Proveedor o Concesionario del contenido del artículo 247 del Código Penal Federal, que se refiere a la falsedad en informes dados a una autoridad distinta a la judicial, aplicable en caso de no conducirse con verdad, en relación a la información y/o documentación requerida en párrafos anteriores.

Así lo acordó y firma el C. \_\_\_\_\_ (15) \_\_\_\_\_, Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Atentamente**

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Acuerdo de Requerimiento al proveedor o concesionario

**Objetivo:** Conminar a los proveedores o concesionarios para que modifiquen su publicidad.

**Elaboración:** Jefa/e de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-5-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio número:	El número de oficio correspondiente
2	México, D. F. a	Día, mes y año de elaboración
3	proveedor o concesionario	Razón social, nombre, domicilio del proveedor o concesionario
4	HECHOS	Descripción de los motivos que originaron el requerimiento
5	proveedor o concesionario	El nombre o razón social del proveedor o concesionario
6	proveedor o concesionario	El nombre o razón social del proveedor o concesionario
7	respecto	Descripción de la publicidad
8	indicando que	Descripción del requerimiento para que corrija o suspenda la publicidad
9	plazo de	El término para el cumplimiento del requerimiento
10	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
11	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
12	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
13	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
14	proveedor o concesionario	Nombre o razón social de proveedor o concesionario
15	firma el C.	Nombre y firma de la/el titular de la DGPAPT

**Formato I-6-MP-720-02**



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Procedimientos y  
Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Oficio Número: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_

**C. Representante legal o apoderado de:**  
\_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_

**C I T A T O R I O**

En la Ciudad de México Distrito Federal, siendo las \_\_ (3) \_\_ horas con \_\_ (3) \_\_ minutos, del día \_\_ (4) \_\_ del mes \_\_ (4) \_\_ del año \_\_ (4) \_\_, el/la C. \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_, adscrito/a a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_ emitida por el/la Coordinadora General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor con fundamento en el artículo 16 primer párrafo fracción XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, con vigencia en el año \_\_ (8) \_\_, misma que contiene la fotografía que corresponde a los rasgos físicos así como a la firma autógrafa del/la que actúa, me constituí en el inmueble marcado con el número \_\_ (9) \_\_\_\_\_, de la calle \_\_\_\_\_ (10) \_\_\_\_\_, Colonia \_\_\_\_\_ (11) \_\_\_\_\_, Delegación \_\_\_\_\_ (12) \_\_\_\_\_ en esta entidad federativa, que coincide con el domicilio señalado por quien atiende quien dice llamarse \_\_\_\_\_ (13) \_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_ (14) \_\_\_\_\_, cerciorándome de encontrarme en el domicilio correcto del proveedor o concesionario al rubro citado, toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes características \_\_\_\_\_ (15) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
acto seguido procedo a requerir la presencia de quien legalmente represente al proveedor o concesionario al rubro citado, acudiendo al llamado la/el C. \_\_\_\_\_ (16) \_\_\_\_\_, quien dice tener el carácter de \_\_\_\_\_ (17) \_\_\_\_\_, y quien se identifica con \_\_\_\_\_ (18) \_\_\_\_\_, quien por su dicho **me manifiesta que el representante o apoderado legal no se encuentra al momento de la presente diligencia, por lo que procedo a entregarle el presente citatorio a quien atiende la diligencia**, para que el/la que legalmente le represente espere al notificador a las \_\_\_\_\_ (19) \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ (19) \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_ (20) \_\_ del mes \_\_ (20) \_\_ del año \_\_ (20) \_\_, con el apercibimiento que en caso de no hacerlo la diligencia de notificación se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, y de negarse este a recibirla o en caso de encontrar cerrado el mismo se realizará por instructivo, que se fijara en lugar visible del propio domicilio, con fundamento en el artículo 104 primer párrafo fracciones II, VI y VII de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 1° segundo párrafo, 35 primer párrafo, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con los artículos 20 y 124 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**El/la Notificador (a)**

**El/la Notificado (a)**

(21)

(22)

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
33 de 38

## Instructivo de Llenado del Formato

<b>Nombre del Formato:</b> Citatorio de notificación		
<b>Objetivo:</b> Notificar a los proveedores o concesionarios los actos emitidos por la DGPAPT		
<b>Elaboración:</b> Jefa/e de Departamento		
<b>Presentación:</b> Microsoft Word		
<b>Clave de Identificación:</b> Formato I-6-MP-720-02		
No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio Número:	El número de oficio
2	C. Representante legal o apoderado de:	Nombre, razón social y domicilio del proveedor o concesionario
3	siendo las	La hora y minutos de la práctica de la notificación
4	del día	El día, mes y año de la práctica de la diligencia
5	el/la C.	El nombre del servidor público que realiza el citatorio
6	credencial número	El número de identificación de la credencial con que se ostenta
7	de Fecha	La emisión de la credencial o del documento identificador
8	en el año	La vigencia de la credencial o del documento identificador
9	con el número	El número del domicilio del proveedor o concesionario
10	la calle	La calle o entre que calles se ubica el domicilio del proveedor o concesionario
11	Colonia	La colonia donde se ubica el domicilio del proveedor o concesionario
12	Delegación	La delegación política que le corresponde al domicilio del proveedor o concesionario
13	dice llamarse	El nombre completo de la persona que recibe el citatorio
14	carácter de	El carácter y la personalidad con la que se ostenta la persona que recibe el citatorio
15	siguientes características	Las características físicas del domicilio del proveedor o concesionario
16	llamado la/el C.	El nombre de la persona que recibe al llamado del representante legal del proveedor o concesionario
17	carácter de	El carácter de la personalidad con que se ostenta la persona que acude al llamado

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
34 de 38

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
18	identifica con	Con que documento se identifica la persona que recibe el citatorio
19	notificador a las	Hora y Minutos en que se le solicita al gobernado para que atienda la notificación al día siguiente
20	del día	El día, mes y año en que se practicará la notificación
21	La/el Notificador	De puño y letra el nombre del notificador y su firma
22	La/el Notificador	De puño y letra el nombre de la persona que atiende el citatorio

<b>Codificación:</b> MP-720-02	<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 21 de diciembre de 2015	<b>Página:</b> 35 de 38
-----------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

**Formato I-7-MP-720-02**



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Procedimientos y  
Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

*"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"*

Oficio Número: \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_

**CÉDULA DE NOTIFICACIÓN CON PREVIO CITATORIO**

**C. Representante o apoderado legal de:**

\_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

En la Ciudad de México Distrito Federal, siendo las \_\_\_(3)\_\_\_ horas con \_\_\_(3)\_\_\_ minutos, del día \_\_\_(4)\_\_\_ del mes \_\_\_(4)\_\_\_ del año \_\_\_(4)\_\_\_, el/la C. \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_, en mi carácter de Notificador(a) adscrito/a a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número \_\_\_(6)\_\_\_, de fecha \_\_\_(7)\_\_\_, emitida por el/la Coordinadora General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en el artículo 16 primer párrafo fracción XV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia \_\_\_(8)\_\_\_, mismo que contiene la fotografía que corresponde a los rasgos físicos, así como a la firma autógrafa del(a) que actúa, **me constituí** en el inmueble marcado con el número \_\_\_(9)\_\_\_ de la calle \_\_\_\_\_(10)\_\_\_\_\_, en la Colonia \_\_\_\_\_(11)\_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_(12)\_\_\_\_\_, Delegación \_\_\_\_\_(13)\_\_\_\_\_ en México Distrito Federal, cerciorándome de encontrarme en el domicilio correcto del proveedor o concesionario al rubro citado, toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes características \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (14) \_\_\_\_\_, acto seguido y en atención a que el día \_\_\_(15)\_\_\_, se dejó citatorio en poder del/la C. \_\_\_\_\_(16)\_\_\_\_\_, en su carácter de \_\_\_\_\_(17)\_\_\_\_\_, procedo en este acto a requerir la presencia de quien legalmente represente al proveedor o concesionario, acudiendo al llamado la/el C. \_\_\_\_\_(18)\_\_\_\_\_, quien dice tener el carácter de \_\_\_\_\_(19)\_\_\_\_\_ y quien se identifica con \_\_\_\_\_(20)\_\_\_\_\_ y acredita su personalidad en términos de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (21) \_\_\_\_\_, por lo que **procedo a notificarle** el original con firma autógrafa del oficio número \_\_\_\_\_(22)\_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_(23)\_\_\_\_\_, mediante el cual se comunica el inicio del procedimiento por infracciones a la ley, que consta de \_\_\_\_\_(24)\_\_\_\_\_ fojas útiles, **signado por el C. \_\_\_\_\_(25)\_\_\_\_\_**, en su carácter de **Director/a General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor**, asimismo se hace entrega de la presente cédula de notificación con fundamento en el precepto legal 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 1º segundo párrafo, 35 primer párrafo, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el artículo 20 y 124 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



## Procedimiento para monitorear y analizar información o publicidad en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
36 de 38

Esta notificación surtirá efectos legales el día en que se realiza y los plazos empezaran a correr a partir del día siguiente a aquel en que surta sus efectos, de conformidad con el artículo 38 en relación con el diverso 28 ambos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicada supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor en los términos del artículo 124 bis de ésta última.

Con fundamento en el artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se indica a la referida proveedora o concesionaria, que el acto que se notifica no es definitivo en la vía administrativa y que el texto íntegro del acto consta en original con firmas autógrafas que en esta diligencia se entrega. Asimismo, se entrega copia de la presente cédula de notificación.

**El/la Notificador (a)**

(26)

---

**El/la Notificado (a)**

(27)

---

## Instructivo de Llenado del Formato

**Nombre del Formato:** Cédula de notificación con citatorio previo

**Objetivo:** Notificar a los proveedores o concesionarios los actos emitidos por la DGPAPT

**Elaboración:** Jefa/e de Departamento

**Presentación:** Microsoft Word

**Clave de Identificación:** Formato I-7-MP-720-02

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Oficio Número:	El número de oficio
2	C. Representante o apoderado legal de:	Nombre, razón social y domicilio del proveedor o concesionario
3	siendo las	La hora y minutos de práctica de la notificación
4	del día	El día, mes y año de la práctica de la diligencia
5	el/la C.	El nombre del servidor público que realiza el citatorio
6	credencial número	El número de identificación de la credencial con que se ostenta
7	de fecha	La emisión de la credencial o del documento identificador
8	con vigencia	La vigencia de la credencial o del documento identificador
9	con el número	El número del domicilio del proveedor o concesionario
10	la calle	La calle o entre que calles se ubica el domicilio del proveedor o concesionario
11	Colonia	La colonia donde se ubica el domicilio del proveedor o concesionario
12	Código Postal	El código postal
13	Delegación	La delegación política que le corresponde al domicilio del proveedor o concesionario
14	siguientes características	Las características físicas del domicilio del proveedor o concesionario
15	que el día	El día, mes y año en que se dejó el citatorio
16	del/la C.	El nombre recibió el citatorio previo
17	carácter de	El carácter y la personalidad con se ostento la persona que recibió el citatorio
18	llamado la/el C.	El nombre de la persona que recibe la cedula de notificación, (representante legal del proveedor o concesionario).

## Procedimiento para monitorear y analizar información o publicidad en materia de Telecomunicaciones

**Codificación:**  
MP-720-02

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
21 de diciembre de 2015

**Página:**  
38 de 38

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	carácter de	El carácter de la personalidad con que se ostenta la persona que acude al llamado
20	identifica con	Con que documento se identifica la persona que recibe la notificación
21	términos de	Con que documento se acredita la personalidad de la persona que recibe la notificación
22	oficio número	El número de oficio y acto que se notifica
23	de fecha	La fecha del oficio del acto que se notifica
24	consta de	El número de hojas de las que consta el acto notificado
25	signado por el C.	El nombre de la Autoridad emisora del acto.
26	La/el Notificador	De puño y letra el nombre del notificador y su firma
27	La/el Notificador	De puño y letra el nombre de la persona que atiende la notificación