



Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones





Codificación:
 MP-730

Versión:
 01

Vigencia:
 21 de diciembre de 2015

Página:
 1 de 16

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	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 la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

Contenido

	Página
I. Introducción	3
II. Glosario	4
III. Objetivo	8
IV. Normatividad Aplicable	9
V. Mapa de Procesos.....	14
VI. Procedimientos	16

I. Introducción

El manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT), tiene como propósito dar a conocer los principales procedimientos que lleva a cabo con el fin de cumplir con el objetivo de realizar el registro público de contratos de adhesión en materia de Telecomunicaciones, con lo cual contribuye a dar certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, y que las mismas sean equitativas.

El presente manual contiene información sobre atención de asesorías, captación de solicitudes, registro en materia de Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones, Incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación, además, auxilia en la inducción del puesto y capacitación del personal. Asimismo se busca que el personal que labora en la DGDCAT, logre integrarse en el menor tiempo posible y que se logre establecer un verdadero compromiso con los objetivos del área.

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

Derivado de la publicación del Decreto por el cual se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (DOF 14-07-2014), Decreto por el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-08-2015), Acuerdo por el cual se realizan modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 07-09-2015), la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, se dio a la tarea de realizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apegue a la realidad jurídica e Institucional.

En cumplimiento al artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Supremo, que dispone: “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.

II. Glosario

Son aplicables las definiciones del artículo 2 de la de la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente.

Actuaciones electrónicas. Las notificaciones, prevenciones, dictámenes, prórroga, aprobaciones, negativas, requerimientos, solicitudes de documentos y las resoluciones administrativas que emita por medios electrónicos la Profeco, así como las prevenciones que realice en los términos del artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, a través de los mismos medios.

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población consumidora y a los proveedores que lo solicitan, los derechos y obligaciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como la vía y formas de hacerlos valer.

Consumidor (a). Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Contratos de adhesión. Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Contrato de adhesión modelo Profeco. Es el modelo de contrato que ha sido publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; o que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición del proveedor puede ser adoptado por éste; o que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial o industrial y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria.

El cual cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos aplicables.

Contrato de adhesión de registro obligatorio. Es el registro de modelos de contrato de adhesión que de manera obligatoria deberán llevar a cabo los proveedores ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando así lo establezca la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, una norma oficial mexicana o cualquier otro ordenamiento legal aplicable.

En estos casos, Profeco revisa que los contratos de adhesión no contengan cláusulas abusivas o lesivas e inequitativas a los intereses de la población consumidora.

Contrato de adhesión de registro voluntario. Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de la población consumidora y que su texto se apega a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Día inhábil. Los señalados mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, y que para efectos de considerarlos así, emita la Procuraduría Federal del Consumidor.

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

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

Medios electrónicos. Mecanismo a través del cual se ponen a disposición de los interesados de manera electrónica, las notificaciones, requerimientos, o documentos y resoluciones administrativas definitivas que emite la Profeco, en relación a la revisión, modificación, registro, adopción y cancelación de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación de carácter obligatorio que establece las características o especificaciones de información comercial que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Negativa de registro. Es la resolución emitida por la autoridad correspondiente, la cual pone fin al procedimiento de solicitud de registro de modelo de contrato de adhesión, negando el mismo, en virtud de que el modelo de contrato exhibido por el proveedor no cumple con las disposiciones de la normatividad aplicable.

Notificación. Acto que sigue formalidades legales preestablecidas, a través del cual se hace del conocimiento de los interesados una resolución administrativa. En este caso debe entenderse que las notificaciones son dirigidas a aquellas personas autorizadas en un procedimiento ante la autoridad o a aquellos que se les requiera para que cumplan con un acto procesal.

Observaciones no finales. Es el documento que emite la DGDCAT, con el fin de informarle al proveedor que como resultado del análisis de su contrato de adhesión, éste no cumple con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como con las NOM y demás ordenamientos aplicables.

Orientación. Es la que se proporciona a la población cuando su problema es competencia de otra autoridad, indicándole ante quién y en qué domicilio debe dirigirse.

Prevención. Resolución que se emite por escrito y por una sola vez a efecto de solicitar documentación o información faltante, para la integración del expediente.

Promovente. La persona física o moral que solicita algo a través de un escrito, promoción u recurso, impulsando la realización o desarrollo de una actividad.

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.

Prórroga. Es la resolución emitida por la autoridad, por la cual se amplía el plazo para la ejecución de un derecho procesal del interesado.

Registro de Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones. Es la inscripción de los modelos de contratos que las y los proveedores propongan utilizar con las y los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la normatividad aplicable correspondiente.

Registro en Línea. Es el medio electrónico vía internet por el que tramitan las y los proveedores la solicitud de registro de contrato de adhesión, y por el cual el proveedor evita acudir a la DGDCAT, así como alguna Delegación.

Resolución Administrativa. Es el acto de autoridad administrativa que define o da certeza a una situación legal.

Requerimiento. Resolución administrativa, a través de la cual la autoridad solicita a la o el proveedor información o documentación para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

Sustanciación. Dar cabal seguimiento a los trámites y procedimientos competencia de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Trámite. La solicitud de adhesión, revisión, registro, modificación o cancelación de un contrato de adhesión, que un proveedor(a) lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Trámite electrónico. Cualquier solicitud de adhesión, revisión y registro, modificación de un contrato de adhesión o entrega de información, que un proveedor(a) lleva a cabo por medios de comunicación electrónica ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para efectos del Registro de Contratos de Adhesión en Línea.

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGCCAT, las Delegaciones y Subdelegaciones, los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas del área, en el ámbito de su competencia, a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de éstas.

IV. Normatividad Aplicable

La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones 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 Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2002.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015.
- Ley Federal de Competencia Económica.
DOF. 23-05-2014
- La Ley del Sistema Público de Radio Difusión del Estado Mexicano.
DOF 14-07-2014.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 13-03-2002.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 01-07-1992.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014.

Códigos

- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
DOF 31-07-2002.

Codificación:
MP-730

Versión:
01

Vigencia:
21 de diciembre de 2015

Página:
10 de 16

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco, 26 de junio de 2014.
- Código Civil Federal.
DOF en cuatro partes; los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943.
- Código de Comercio
DOF 13-06-2014.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 04-01-1999.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos.
DOF 29-02-200.

Decretos

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 14-09-2005.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaría en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012

Codificación:
MP-730

Versión:
01

Vigencia:
21 de diciembre de 2015

Página:
11 de 16

- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6°, 7°, 27, 28, 73, 78, 94, y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 24-08-2015.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se reforma el diverso que establece las Disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo cargo para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
DOF 20-11-2015.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 21-07-2010.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
DOF 13-12-2010.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio 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 y adicionan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 18-10-2013.
- 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.

Codificación:
MP-730

Versión:
01

Vigencia:
21 de diciembre de 2015

Página:
12 de 16

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican (este documento se publica en el DOF anualmente).
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. (Documento publicado en el DOF anualmente).
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre de cada año, de la Procuraduría Federal del Consumidor (Documento publicado en el DOF anualmente).
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
DOF 26-06-2003.
- Acuerdo A/003/2014 mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las atribuciones que se indican.
DOF 17-09-2014.
- Acuerdo por el cual se realizan modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 07-09-2015.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 10-07-2006.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Defensa Colectiva y contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Profeco 15 de diciembre de 2015.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
Profeco 11-12-2009.
- Lineamientos para la protección de datos personales.
DOF 30-09-2005.

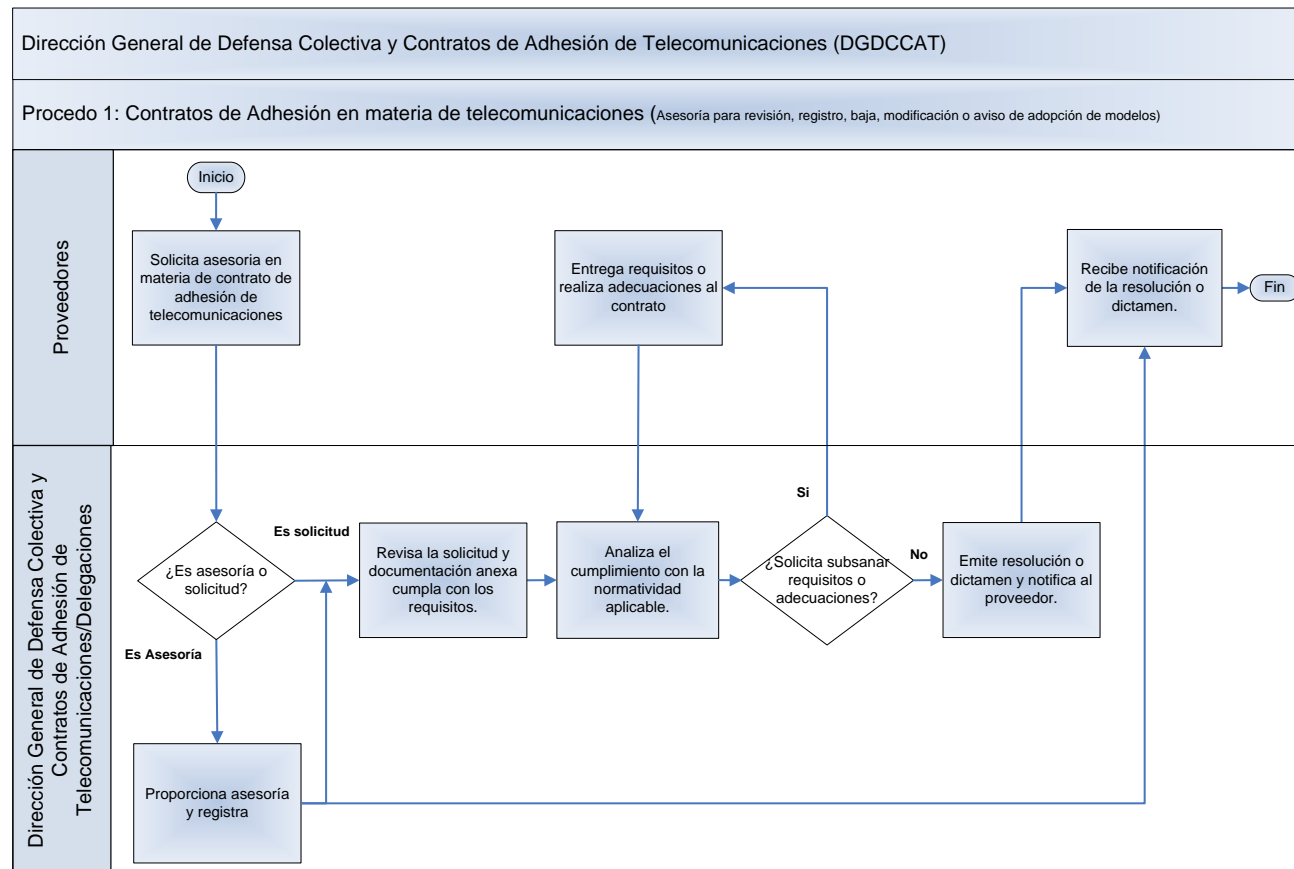
Otras disposiciones

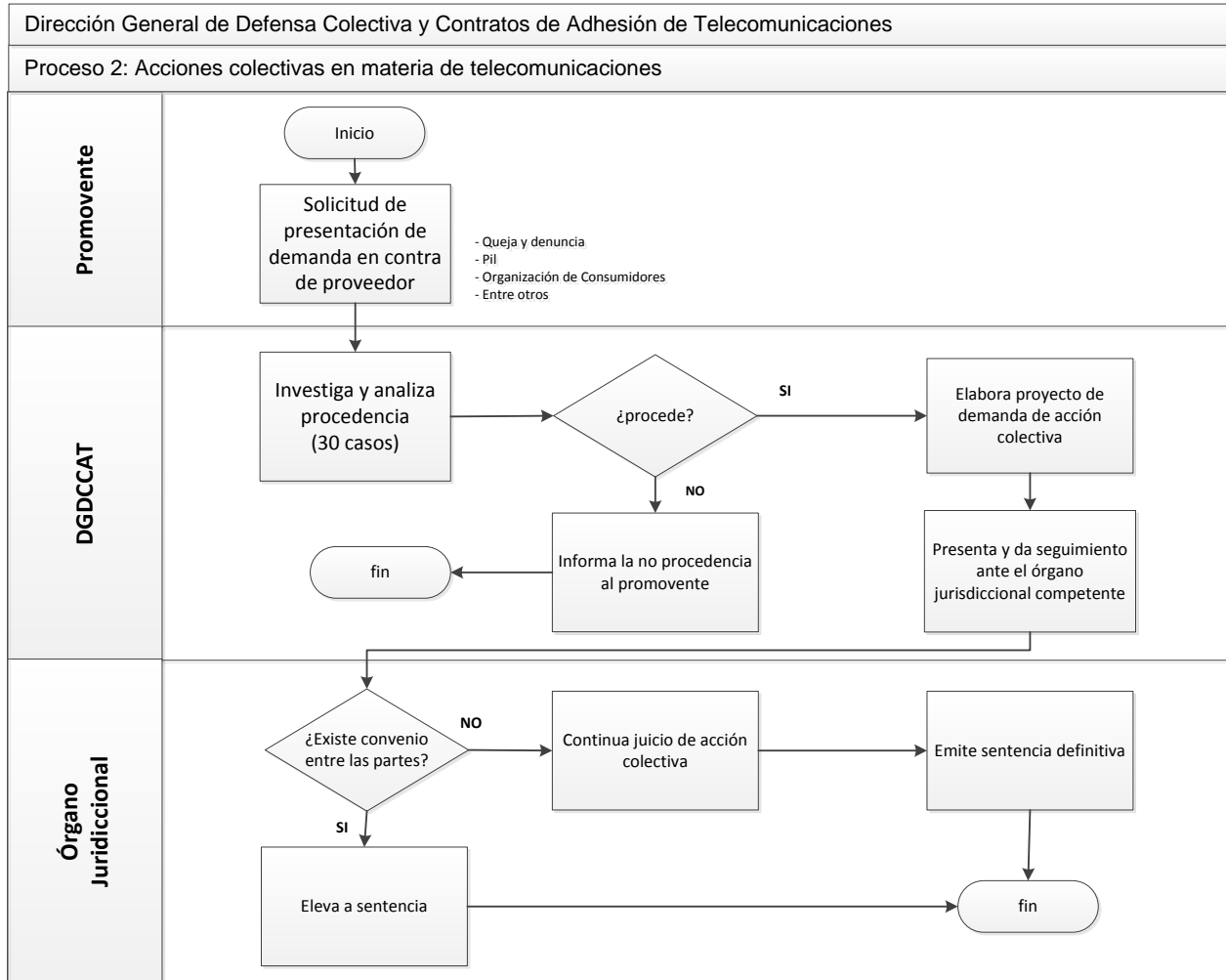
- Nota Aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010 (DOF 09-09-2010).

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión con Registro Obligatorio

- 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.
DOF 24-08-2012.
- NMX-R-025-SCFI-2012. Para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres.
DOF 23-11-2012.
- NOM-174-SCFI-2007. Prácticas Comerciales-Elementos de Información para la Prestación de Servicios en General
DOF 01-11-2007.

V. Mapa de Procesos





VI. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones	Procedimiento para asesorar en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones	MP-730-01
	Procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.	MP-730-02
Acciones colectivas en materia de telecomunicaciones	Procedimiento para ejercer acciones colectivas en materia de telecomunicaciones ante la autoridad competente	MP-730-03

Codificación:
 MP-730-01

Versión:
 01




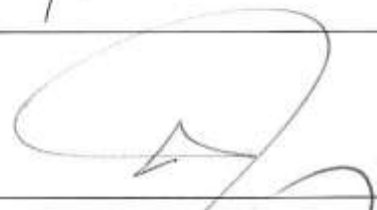
Vigencia:
 21 de diciembre de 2015

Página:
 1 de 9

Tiempo de Ejecución

20 días hábiles

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	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 el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. 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	3
V. Políticas de Operación.....	4
VI. Descripción del Procedimiento	6
VII. Diagrama de Flujo	8
VIII. Formatos y Anexos.....	9

I. Objetivo

Atender las consultas de los interesados en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones, con la finalidad de darles a conocer sus derechos y obligaciones, así como informar los requisitos para solicitar la revisión, registro, modificación de registro, aviso de adopción o baja de los modelos de contratos de adhesión y, en su caso, el estado que guarda su solicitud.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT); a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, los Departamentos de Servicios en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Director/a General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	Recibir mediante medios electrónicos la solicitud de asesoría y en su caso llevarla a cabo.	Correo electrónico de solicitud de asesoría. Y en su caso, lista de asistencia la reunión.
M-02	Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Llevar a cabo la asesoría por instrucciones del Director General.	Lista de asistencia de la asesoría.

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, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) 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

De la asesoría

1. Las o los consumidores y proveedores podrán presentar solicitudes de asesoría para el registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, a través de correo electrónico o por escrito, ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Delegaciones y Subdelegaciones.
2. Las o los solicitantes deberán especificar su nombre, y medio por el cual desean ser notificados (personalmente, vía telefónica o vía electrónica) señalando los datos necesarios para entablar dicha comunicación (domicilio, número telefónico o correo electrónico).
3. Las solicitudes de asesoría que reciban las Delegaciones y Subdelegaciones deberán remitirse de manera inmediata a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su atención.
 - a. Cuando la solicitud se hubiere presentado por escrito, se debe remitir de manera inmediata, a través de correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal documento sea enviado físicamente.
 - b. Cuando la solicitud se hubiere presentado mediante correo electrónico, se deberá remitir a través del mismo medio.
4. La asesoría para el registro de contratos de adhesión ante Profeco, se proporcionará por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones derivado de la solicitud del servicio, quienes contestarán por el mismo medio en que se haya recibido la solicitud (correo electrónico o por escrito).
5. En caso de que la solicitud no tenga datos de identificación, la contestación quedará a disposición del interesado en el expediente aperturado.
6. La información que se proporcionará en la asesoría es la siguiente:
 - a. Requisitos para el trámite de registro de contratos de adhesión;
 - b. Los contratos de adhesión tipo en materia de telecomunicaciones con los que cuenta Profeco, como opciones de simplificación administrativa, certeza jurídica y equidad;

- c. Conceptualización de cláusulas abusivas, o asesoría respecto a sí alguna cláusula específica pudiese considerarse abusiva o inequitativa.
7. En cualquiera de los casos señalados, si la/el proveedor, o si la/el consumidor acude personalmente a la DGCCAT, o a Delegación y Subdelegación y aún no han sido notificado, se les notificará en ese momento la resolución de su trámite conforme lo establece la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Delegación o Subdelegación- Titular o responsable (en el caso de las Delegaciones o Subdelegaciones).

1. Recibe solicitud de información o asesoría en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones y en un plazo no mayor a un día hábil, turna a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones- Titular.

2. Revisa el trámite a realizar y en un plazo máximo a un día hábil turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. - Titular.

3. Analiza y elabora el proyecto de respuesta, en un plazo no mayor a cinco días hábiles.
4. Remite el proyecto de respuesta a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones - Titular.

5. Revisa el proyecto de contestación, en un plazo máximo de dos días hábiles.
 - Realiza observaciones.
6. Turna el proyecto de contestación al Departamento de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para que en dos días corrija el proyecto. Conecta con la actividad 3.
 - No realiza observaciones.
7. Remite el proyecto de contestación a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones - Titular.

8. Revisa, contestación a la solicitud de asesoría, en un plazo de dos días hábiles.

- Realiza observaciones.
- 9. Turna el proyecto de contestación a la solicitud de asesoría, al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección inmediata. Conecta con la actividad 3.
- No realiza observaciones.
- 10. Valida y autoriza mediante su firma, la contestación a la solicitud de asesoría y turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. - Titular.

- 11. Notifica la respuesta en un plazo no mayor a dos días hábiles, por el mismo medio que promovió o autorizó la o el promovente.
- 12. Remite solicitud a la Delegación o Subdelegación que envió la solicitud de asesoría, por el mismo medio en que se haya recepcionado la solicitud.

Delegación o Subdelegación - Responsable.

- 13. Notifica a la/el proveedor o a la/el consumidor, por la misma vía que solicitó el servicio, en un plazo máximo de dos días hábiles, a partir de su recepción.
- 14. Informa en el plazo de tres días hábiles a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, mediante correo electrónico, respecto a la notificación realizada a la/el proveedor y remite en la fecha siguiente en que esté programada la valija, la constancia de notificación.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones – Responsable.

- 15. Turna notificación al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

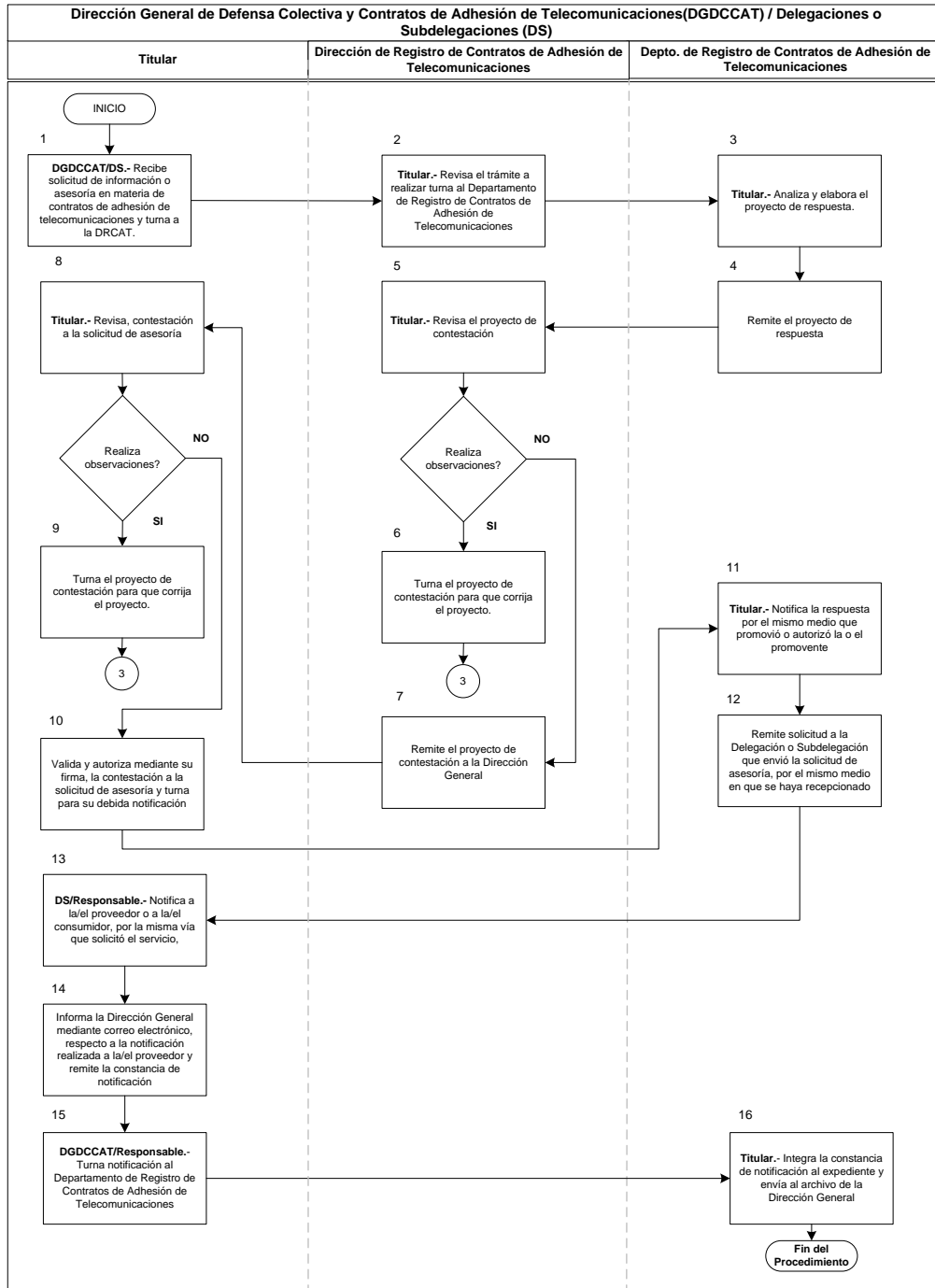
Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones - Titular.

- 16. Integra la constancia de notificación al expediente y envía al archivo de la Dirección General.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Tiempo de Ejecución




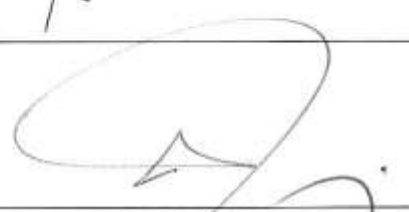
30 días naturales para registro obligatorio.

60 días naturales para registro voluntario.

15 días hábiles para adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco.

30 días hábiles para cancelación de registro.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	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 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. 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	3
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	16
VII. Diagrama de Flujo	21
VIII. Formatos y Anexos.....	25

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades para realizar los trámites de revisión, registro, baja, modificación o avisos de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, sean recibidas en oficinas centrales, en Delegaciones, Subdelegaciones (DS) de Profeco, las solicitudes de los proveedores y/o Entidades Comerciales.

II. Alcance

La aplicación de estos procedimientos corresponden a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT), Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y Delegaciones a través de las o los responsables de la recepción de solicitudes de contratos de adhesión.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Director(a) General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión.	Recibir y turnar la solicitud de trámite.	Solicitud de trámite.
M-02	Jefe(a) del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	Realizar proyecto de observaciones no finales o de registro de contrato o de negativa de registro.	Escrito del proyecto correspondiente.
M-03	Director(a) de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	Validar los proyectos que pasen a firma del Titular de la DGCCAT	Proyecto rubricado.
M-04	Director(a) General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Autorizar y firmar los proyectos correspondientes	Escrito firmado.
M-05	Titular de la delegación o en su caso inferior jerárquico inmediato.	Remitir de inmediato a la DGCCAT, por medio electrónico los documentos que reciba en la Delegación que versen sobre el procedimiento de contratos de adhesión de telecomunicaciones y posteriormente por valija.	Correo electrónico y formato de valija.
M-06	Titular de la delegación o en su caso inferior jerárquico inmediato.	Notificar y enviar por medio electrónico a la DGCCAT, de ser el caso, constancia de la notificación realizada al proveedor en los términos del presente manual.	Correo electrónico con la constancia de notificación y el formato de valija.

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, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) 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. Los requisitos para el registro de contratos de adhesión serán los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables y deberán estar visibles en un lugar de fácil acceso al público con caracteres claramente legibles.
2. Por cada contrato que la o el proveedor solicite su inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, debe presentar una solicitud de registro junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre en el expediente respectivo.
3. Las solicitudes de revisión, modificación o registro obligatorio o voluntario de un contrato de adhesión, de aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco y de cancelación de registro, se podrán ingresar por escrito en Delegaciones o directamente con la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
4. Las solicitudes para registro obligatorio, para registro voluntario y avisos de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco, que sean presentadas ante las Delegaciones, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal documento sea enviado físicamente.
5. Para el caso de que las Delegaciones incumplan en lo anterior, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, dará vista a la Dirección General de Delegaciones, a fin de que gire sus instrucciones a quien corresponda a efecto de que se levanten las actas administrativas correspondientes, de igual forma con fundamento en los artículos 8 fracción XVIII y 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, dará vista al Órgano Interno de control a fin de que determine si el servidor público de que se trate incurrió en alguna responsabilidad.

6. En el caso de las solicitudes recibidas en las Delegaciones o Subdelegaciones se considerará que por ser solicitudes para trámite, comenzará a contar el término a partir de la recepción de la misma en Oficinas Centrales.
7. Para iniciar los trámites de registro de contratos de adhesión (obligatorio y voluntario) modificación, cancelación o aviso de adopción de contrato tipo, las y los proveedores deberán presentar, además de la documentación correspondiente, las solicitudes según sea el caso:
 - a. Revisión o registro (obligatorio o voluntario) de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
 - b. Revisión o modificación de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
 - c. De aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco, en materia de telecomunicaciones.
 - d. De cancelación de registro de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones.
8. La documentación que los proveedores(as) presenten ante la Procuraduría, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - A. Su contenido deberá ser legible a simple vista y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.
 - B. Para el caso de que el proveedor requiera que cierta documentación exhibida en original o copia certificada le sea devuelta, deberá exhibir copia simple del tal documentación, lo cual se hará constar en la solicitud, devolviéndose en el mismo acto la documentación original al proveedor (a), salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables.
9. Las solicitudes de registro por modificación de contrato de adhesión, deben especificar de manera clara y completa los datos del registro a cancelar, así como la naturaleza del contrato.
10. En el caso del trámite electrónico, la misma documentación referida será cargada de manera independiente y que cada archivo no deberá exceder de 10 MB.
11. Las promociones enviadas o remitidas a través de medios electrónicos en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.
12. En la realización de los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

13. En la recepción de solicitudes se debe exhortar a los proveedores (as) a que adopten alguno de los contratos de adhesión “modelos” Profeco, como opciones de simplificación administrativa, certeza jurídica y equidad. En este caso, el proveedor (a) debe estampar, de su puño y letra, debajo de su firma, la siguiente frase: “Solicito se me registre el contrato adhesión modelo Profeco para la prestación del servicio (describir tipo de servicio).
14. Todos los asuntos se atenderán en el orden de recepción de las solicitudes.
15. En toda solicitud de modificación de registro de modelo de contrato de adhesión, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones debe cotejar, la existencia del registro a cancelar y asegurarse que se trata del mismo proveedor y que corresponda a la misma naturaleza del contrato, de lo contrario se desechará la solicitud y se dará vista al área jurídica para ejercer el acto precedente.
16. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación, el Departamento de Delegaciones de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones dentro de dos días naturales, comunicará a la Delegación a través de correo electrónico, las omisiones detectadas, a fin que ésta notifique al proveedor tales inconsistencias, en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de que haya recibido la referida comunicación.
17. De no cumplir con la documentación correspondiente el proveedor será prevenido para que en un término de cinco días hábiles subsane la prevención, este término suspenderá el procedimiento.
18. De no desahogarse la prevención cabalmente, el trámite será desechado.
19. Cuando el desahogo de la prevención se presente ante alguna Delegación, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.
20. Las solicitudes de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco, en materia de telecomunicaciones, no requieren análisis de contrato a menos que la Dirección General de Defensa Colectiva de Telecomunicaciones tenga conocimiento de que el mismo difiere del publicado por Profeco.

21. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.
22. Las notificaciones se podrán realizar a los proveedores (as) de manera personal, o bien, por medio de correo electrónico, correo certificado, fax o cualquier otro medio, siendo que en estos últimos casos, así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, de conformidad con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
23. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGDCCAT y que se envíen para notificación personal a las Delegaciones se realizarán conforme lo establece la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, debiendo informar vía correo electrónico respecto a su realización y regresar las constancias de notificación originales a la DGDCCAT en la en la fecha siguiente en que esté programada la valija institucional.
24. Las notificaciones de las resoluciones que emita la DGDCCAT derivadas de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través de los medios electrónicos que al efecto determine la ST.
25. Cuando la contestación de observaciones no finales se presente ante alguna Delegación, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.
26. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones remitan el correo electrónico informando de la actuación dictada y se compruebe fehacientemente la recepción del mismo.
27. Las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, emitidas por la Procuraduría deberán contar con la firma del funcionario facultado para tales efectos y serán enviadas a la dirección de correo electrónico que el proveedor(a) designó para tal efecto conforme a lo siguiente:

- a. Cualquier actuación que conforme a la Ley o demás ordenamientos aplicables deban notificarse en forma personal, se realizarán a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
 - b. Se enviará a la dirección de correo electrónico del proveedor(a), un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado.
28. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación.
 29. En caso de que la DGCCAT tuviera conocimiento que el contrato utilizado por algún proveedor no fuera el mismo que tuviera registrado ante la PROFECO, requerirá inmediatamente al proveedor a fin de que registre el mismo, lo anterior con independencia de que se inicien los procedimientos legales aplicables.
 30. Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos, deberán integrarse al expediente respectivo.

Del registro y modificación de contrato de adhesión

31. La DGCCAT enviará la solicitud a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a fin de que el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en el plazo de tres días naturales asigne número de expediente, verifique que se cumplen con los requisitos correspondientes y de ser el caso, prevenga al solicitante.
32. Se contará con seis días naturales para analizar el contrato y si el mismo tuviera cláusulas que no estuvieran apegadas a las disposiciones aplicables realizará observaciones no finales presentándolas en este término a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a fin de que lo revise y haga observaciones en el plazo de un día natural, de tener observaciones, las mismas serán subsanadas inmediatamente por el Departamento.
33. En caso de que el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones haya prevenido al proveedor y éste haya contestado la prevención cabalmente, comenzará a dar trámite de conformidad con el párrafo anterior.

34. El proyecto de observaciones no finales validado por la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones será remitido a el/la Titular de la DGCCAT a fin de que en el plazo de un día natural autorice y firme las observaciones no finales y éstas puedan notificarse al proveedor y que en cinco días naturales el proveedor pueda subsanar las observaciones no finales.
35. La omisión del proveedor de desahogo de las observaciones no finales, en tiempo y forma por parte del proveedor(a), causará la negación del registro del contrato y se dará a vista al área de verificación.
36. El desahogo de las observaciones no finales será remitido al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones quien revisará en dos días naturales si las mismas fueron cumplidas con cabalidad, de ser así, dentro del mismo término realizará proyecto de registro de contrato y lo remitirá a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que éste lo revise en un día natural, si tuviera observaciones, el Departamento deberá atenderlas inmediatamente.
37. El proyecto de registro de contrato validado por la Dirección de Registro de Contrato de Adhesión de Telecomunicaciones deberá remitirse al titular de la DGCCAT para que en un día natural autorice y firme el registro y el mismo se registre y se notifique al proveedor por el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo de dos días naturales.
38. Si el desahogo de las observaciones no finales no fuera atendido cabalmente, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones realizará en dos días naturales proyecto negando el registro de contratado y lo remitirá a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para q éste lo revise en un día natural, si tuviera observaciones el Departamento deberá atenderlas inmediatamente.
39. El proyecto de negación de registro de contrato validado por la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones deberá remitirse al titular de la DGCCAT para que en un día natural autorice y firme el proyecto de negativa de registro y el mismo se notifique al proveedor por el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo de dos días naturales y posteriormente se actualice la información en el buró comercial.
40. El solicitante deberá acompañar a su solicitud la siguiente documentación:

- Recibo de pago del trámite;
- Concesión emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- Acreditación de personalidad e identificación oficial de la persona que promueve el trámite.
Si se trata de personas físicas, cuando el trámite se realice a través de un tercero no acreditado(a) ante la Procuraduría, deberá presentarse copia de la identificación oficial del proveedor(a), del apoderado(a) y carta poder firmada ante dos testigos.
- En el caso de personas morales, se deberá presentar acta constitutiva y poder notarial para representarla, así como copia de la identificación oficial de la o el representante legal;
- Cédula de identificación fiscal, para expedición de comprobante fiscal;
- Modelo de contrato y anexos a que se haga referencia en dicho contrato impreso y en un medio electrónico, en el caso del trámite electrónico corroborar la recepción del archivo electrónico.

Del registro voluntario de contratos de adhesión

41. La DGCCAT enviará la solicitud a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a fin de que el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en el plazo de siete días naturales asigne número de expediente, verifique que se cumplen con los requisitos correspondientes y de ser el caso, prevenga al solicitante.
42. En caso de que el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones haya prevenido al proveedor y éste haya contestado la prevención cabalmente, se contará con nueve días naturales para analizar el contrato y si el mismo tuviera cláusulas que no estuvieran apegadas a las disposiciones aplicables realizará observaciones no finales presentándolas en este término a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a fin de que lo revise y haga observaciones en el plazo de tres días naturales, de tener observaciones, las mismas serán subsanadas inmediatamente por el Departamento.
43. El proyecto de observaciones no finales validado por la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones será remitido a el/la Titular de la DGCCAT a fin de que en el plazo de tres días naturales autorice y firme las observaciones no finales y éstas puedan notificarse al proveedor y que en cuatro días naturales el proveedor pueda subsanar las observaciones no finales.

44. La omisión del proveedor de desahogo de las observaciones no finales, en tiempo y forma por parte del proveedor(a), se le negará el registro del contrato.
45. El desahogo de las observaciones no finales será remitido al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones quien revisará en nueve días naturales si las mismas fueron cumplidas con cabalidad, de ser así, dentro del mismo término realizará proyecto de registro de contrato y lo remitirá a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que éste lo revise en dos días naturales, si tuviera observaciones el Departamento deberá atenderlas inmediatamente.
46. El proyecto de registro de contrato validado por la Dirección de Registro de Contrato de Adhesión de Telecomunicaciones deberá remitirse al titular de la DGCCAT para que en dos días naturales autorice y firme el registro y el mismo se registre y se notifique al proveedor por el Departamento de Registro de Contrato de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo de tres días naturales.
47. Si el desahogo de las observaciones no finales no fuera atendido cabalmente, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones realizará en nueve días naturales proyecto negando el registro de contratado y lo remitirá a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para q éste lo revise en dos días naturales, si tuviera observaciones el Departamento deberá atenderlas inmediatamente.
48. El proyecto de negación de registro de contrato validado por la Dirección de Registro de Contrato de Adhesión de Telecomunicaciones deberá remitirse al titular de la DGCCAT para que en dos días naturales autorice y firme el proyecto de negativa de registro y el mismo se notifique al proveedor por el Departamento de Registro de Contrato de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo de tres días naturales y posteriormente se actualice la información en el buró comercial.
49. El solicitante deberá acompañar a su solicitud la siguiente documentación:
 - Recibo de pago del trámite;
 - Concesión emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones; Acreditación de personalidad e identificación oficial de la persona que promueve el trámite.
Si se trata de personas físicas, cuando el trámite se realice a través de un tercero no acreditado(a) ante la Procuraduría, deberá presentarse copia de la identificación oficial del proveedor(a), del apoderado(a) y carta poder firmada

ante dos testigos. En el caso de personas morales, se deberá presentar acta constitutiva y poder notarial para representarla, así como copia de la identificación oficial de la o el representante legal;

- Cédula de identificación fiscal, para expedición de comprobante fiscal;
- Modelo de contrato y anexos a que se haga referencia en dicho contrato impreso y en un medio electrónico, en el caso del trámite electrónico corroborar la recepción del archivo electrónico.

Del aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión

50. Para el trámite de aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión, la DGCCAT deberá remitir la solicitud a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a fin de que el Departamento correspondiente en cuatro días hábiles asigne número de expediente y verifique que la solicitud cumple con los requisitos correspondientes y de ser el caso prevenga al solicitante.

51. El solicitante deberá acompañar a su solicitud la siguiente documentación:

- Concesión emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- Acreditación de personalidad e identificación oficial de la persona que promueve el trámite.
Si se trata de personas físicas, cuando el trámite se realice a través de un tercero no acreditado(a) ante la Procuraduría, deberá presentarse copia de la identificación oficial del proveedor(a), del apoderado(a) y carta poder firmada ante dos testigos. En el caso de personas morales, se deberá presentar acta constitutiva y poder notarial para representarla, así como copia de la identificación oficial de la o el representante legal;
- Cédula de identificación fiscal, para expedición de comprobante fiscal;
- Modelo de contrato y anexos a que se haga referencia en dicho contrato impreso y en un medio electrónico, en el caso del trámite electrónico corroborar la recepción del archivo electrónico.

52. En caso de que se haya prevenido al solicitante y éste haya respondido, se tendrán tres días hábiles para que el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones verifique que se haya subsanado cabalmente.

53. De considerar conducente el registro de contrato, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones contará con cinco días hábiles para elaborar el proyecto de registro de conformidad a las indicaciones de la DGCCAT, a fin de que la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones pueda presentarlo ante el titular de la DGCCAT para su validación y firma.
54. Dentro de los cinco días a que refiere el párrafo anterior, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones deberá presentar proyecto ante la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a fin de que sea revisado por el/la titular de la DGCCAT, si éste tuviera observaciones del proyecto de registro, el departamento deberá atenderlas inmediatamente.
55. Una vez firmado el proyecto de registro de contrato por el/la titular de la DGCCAT, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones contará con dos días hábiles para registrar y notificar al solicitante del trámite, para que ya realizada la notificación se integre la constancia de notificación en el expediente, el mismo se mande al archivo y se actualice el buró comercial con la información correspondiente.

De la cancelación de registro de contrato de adhesión

56. La cancelación del registro de contrato de adhesión podrá ser a petición de parte o bien de manera oficiosa por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.
57. De tratarse de manera oficiosa en razón a que la DGCCAT detecte una cláusula abusiva, o bien que se haya presentado a alguna denuncia, la DGCCAT dará pronto aviso a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones a fin de que la misma determine la procedencia o no del Procedimiento por infracciones a la ley y le de aviso la DGCCAT para que proceda a la cancelación en un término de cinco días hábiles.
58. De ser a petición de parte, una vez recibida la solicitud de cancelación, la DGCCAT deberá turnarla a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo de dos días hábiles a fin de que la misma pueda asignar número de expediente y revisar que la solicitud cumple con los requisitos correspondientes en siete días hábiles y de ser el caso, prevenga al solicitante.

59. Si la solicitud de cancelación es a petición de parte, la documentación que acompañará a su solicitud será la siguiente:
- Acreditación de personalidad e identificación oficial de la persona que promueve el trámite.
Si se trata de personas físicas, cuando el trámite se realice a través de un tercero no acreditado(a) ante la Procuraduría, deberá presentarse copia de la identificación oficial del proveedor(a), del apoderado(a) y carta poder firmada ante dos testigos. En el caso de personas morales, se deberá presentar acta constitutiva y poder notarial para representarla, así como copia de la identificación oficial de la o el representante legal;
 - Cédula de identificación fiscal, para expedición de comprobante fiscal;
 - Modelo de contrato y anexos a que se haga referencia en dicho contrato impreso y en un medio electrónico, en el caso del trámite electrónico corroborar la recepción del archivo electrónico.
60. De haber prevenido al solicitante y éste haya contestado la prevención, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones analizará que la misma se haya cumplido con cabalidad en los siguientes cuatro días hábiles después de presentada la contestación de prevención.
61. Se desechará el trámite cuando no exista modelo a cancelar o no se hayan cumplido cabalmente la prevención.
62. De determinarse procedente la cancelación, la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones a través del Departamento correspondiente, realizará el proyecto de cancelación a fin de que en el plazo de seis días hábiles el/la Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones firme la cancelación de registro y en los próximos tres días hábiles el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones realice la cancelación del registro y se notifique al solicitante .
63. Una vez notificada la notificación se actualizará el buró comercial con la cancelación correspondiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegación –Titular o Responsable (en caso de Delegación).

1. Recibe la solicitud de revisión, modificación, registro (obligatorio o voluntario), cancelación o bien el aviso de adopción de modelos de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones, con sus anexos correspondientes y lo turna a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Responsable

2. Revisa y asigna número de expediente y remite al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

3. Verifica que la información cumpla los requisitos correspondientes.
 - Si cumple.
Conecta con la actividad 4.
 - No cumple.
4. Previene al proveedor indicando las omisiones que debe atender.
 - No contesta la prevención o la desahoga en forma extemporánea.
5. Desecha el trámite y notifica al proveedor por el medio en que se recibió la solicitud.

Fin

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. -Responsable

- Si contesta la prevención.
6. Turna de manera inmediata, al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones – Titular.

7. Verifica que la prevención se haya desahogado en los términos ordenados.
 - No cumple.
8. Desecha el trámite y notifica al solicitante.

Fin

- Si cumple
9. Verifica el modelo de contrato se ajuste a los ordenamientos aplicables.
 - Si se ajusta a la normatividad aplicable.
 10. Realiza proyecto de resolución de aprobación de registro de contrato, y lo somete a consideración de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. *Conecta con actividad 23.*
 - No se ajusta a la normatividad aplicable.
 11. Realiza el proyecto de **observaciones no finales** y presenta para su validación a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

12. Revisa el proyecto de observaciones no finales.
 - Si realiza correcciones.
13. Turna el proyecto de las observaciones no finales al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes de inmediato. *Conecta con la actividad 11.*
 - No realiza correcciones
14. Turna proyecto de las observaciones no finales, a la Dirección General a fin de que autorice y firme.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

15. Revisa el proyecto.

- Realiza observaciones.
- 16. Turna el proyecto de las observaciones no finales al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes de manera inmediata. *Conecta con la actividad 11.*
- No realiza observaciones
- 17. Valida, autoriza y firma las observaciones no finales y turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

- 18. Notifica las observaciones no finales y le propone un modelo de contrato de adhesión de Profeco.
- No contesta las observaciones no finales, o contesta fuera de plazo.
- 19. Niega el registro de contrato de adhesión y se notifica al proveedor por el medio en que se recibió la solicitud.

Fin

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Responsable

- Contesta las observaciones no finales.
- 20. Turna contestación de manera inmediata al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

- 21. Verifica que el proveedor haya realizado las modificaciones ordenadas a su modelo de contrato de adhesión.
- No cumple.
- 22. Niega el registro de contrato y notifica.

Fin

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

- Si cumple.
- 23. Realiza correcciones o autoriza el registro.

- Realiza correcciones
- 24. Turna el proyecto de contestación al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes de manera inmediata. *Conecta con la actividad 10.*
- Autoriza
- 25. Remite el proyecto de resolución de aprobación de registro de contrato, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

- 26. Revisa el registro propuesto.
- Realiza comentarios
- 27. Turna el proyecto de contestación al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes de manera inmediata.
- Autoriza
- 28. Valida, autoriza y firma la resolución de aprobación de registro de contrato y turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación e instruye a dicho Departamento para que realice el registro correspondiente del modelo de contrato de adhesión.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

- 29. Registra el modelo de contrato de adhesión.
- 30. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó al proveedor, la resolución de aprobación de registro de contrato y actualiza el buró comercial.

Fin

Delegaciones.- Responsable

- 31. Notifica al proveedor, en un plazo no mayor a 2 días hábiles, a partir de su recepción.

32. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor y remite en la fecha siguiente en que esté programada la valija, la constancia de notificación.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones -Titular.

33. Turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones la notificación realizada al proveedor.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones - Titular.

34. Integra la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.
35. Actualiza el buró comercial de Profeco los datos de registro y el modelo de contrato.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

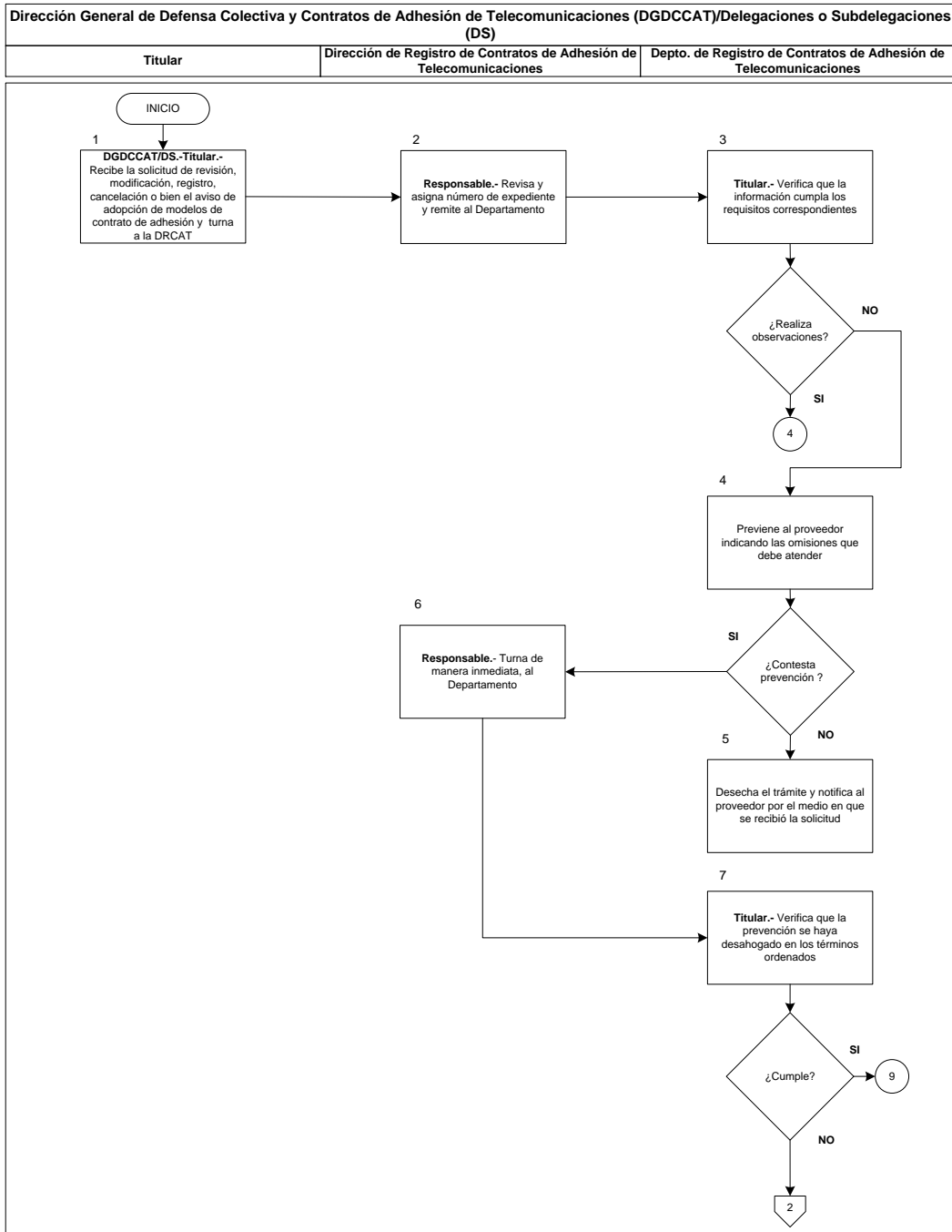


Diagrama 2 de 4

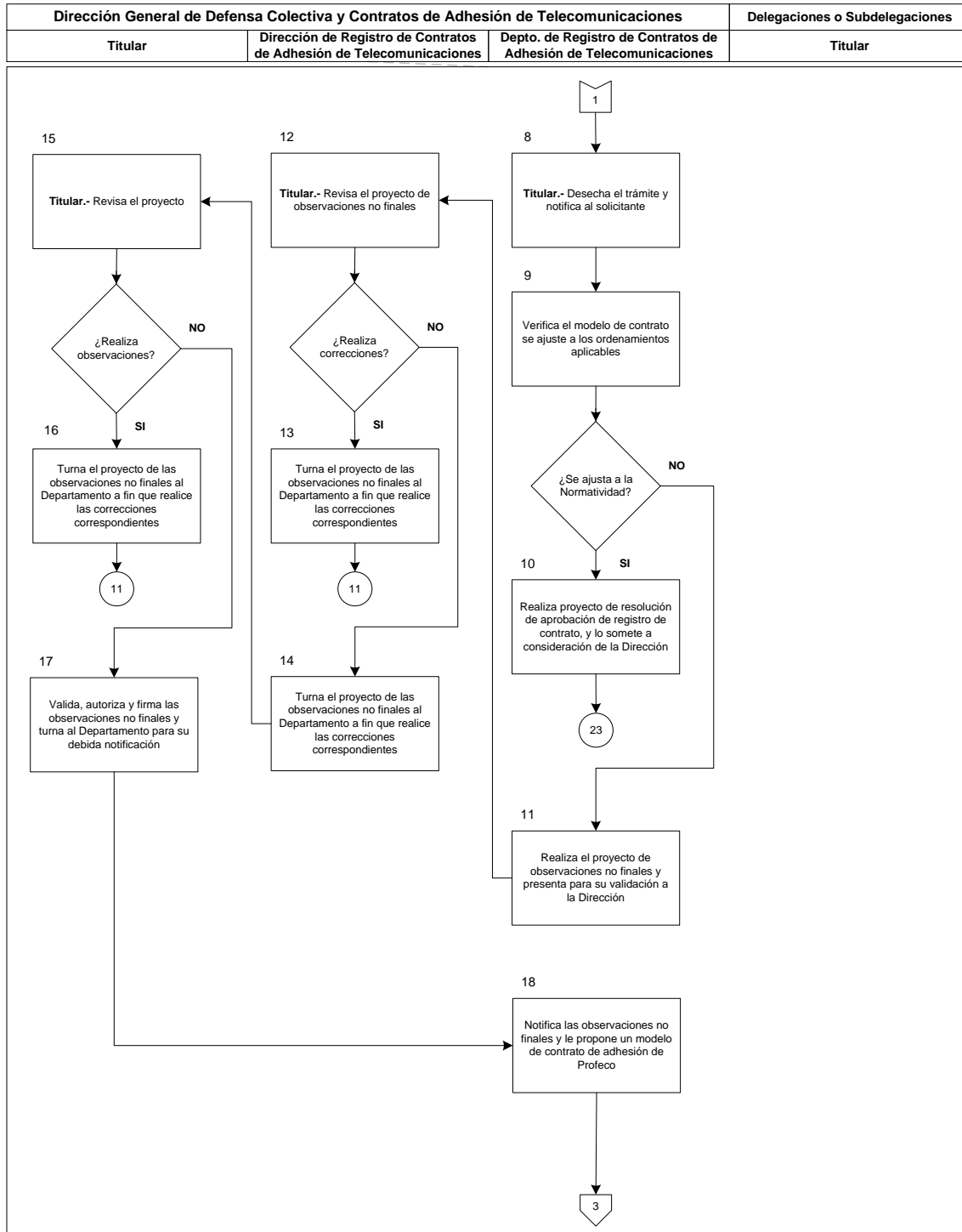


Diagrama 3 de 4

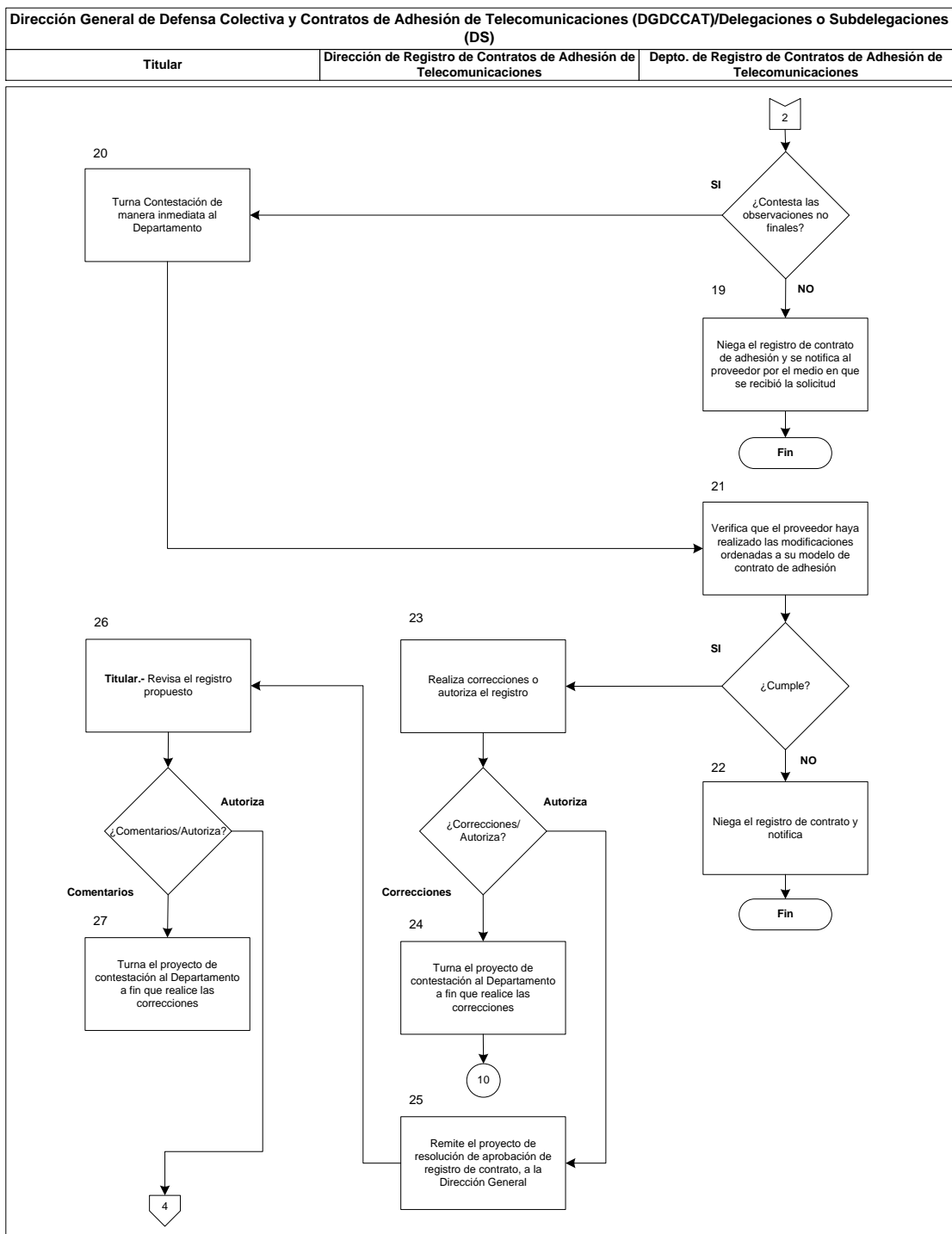
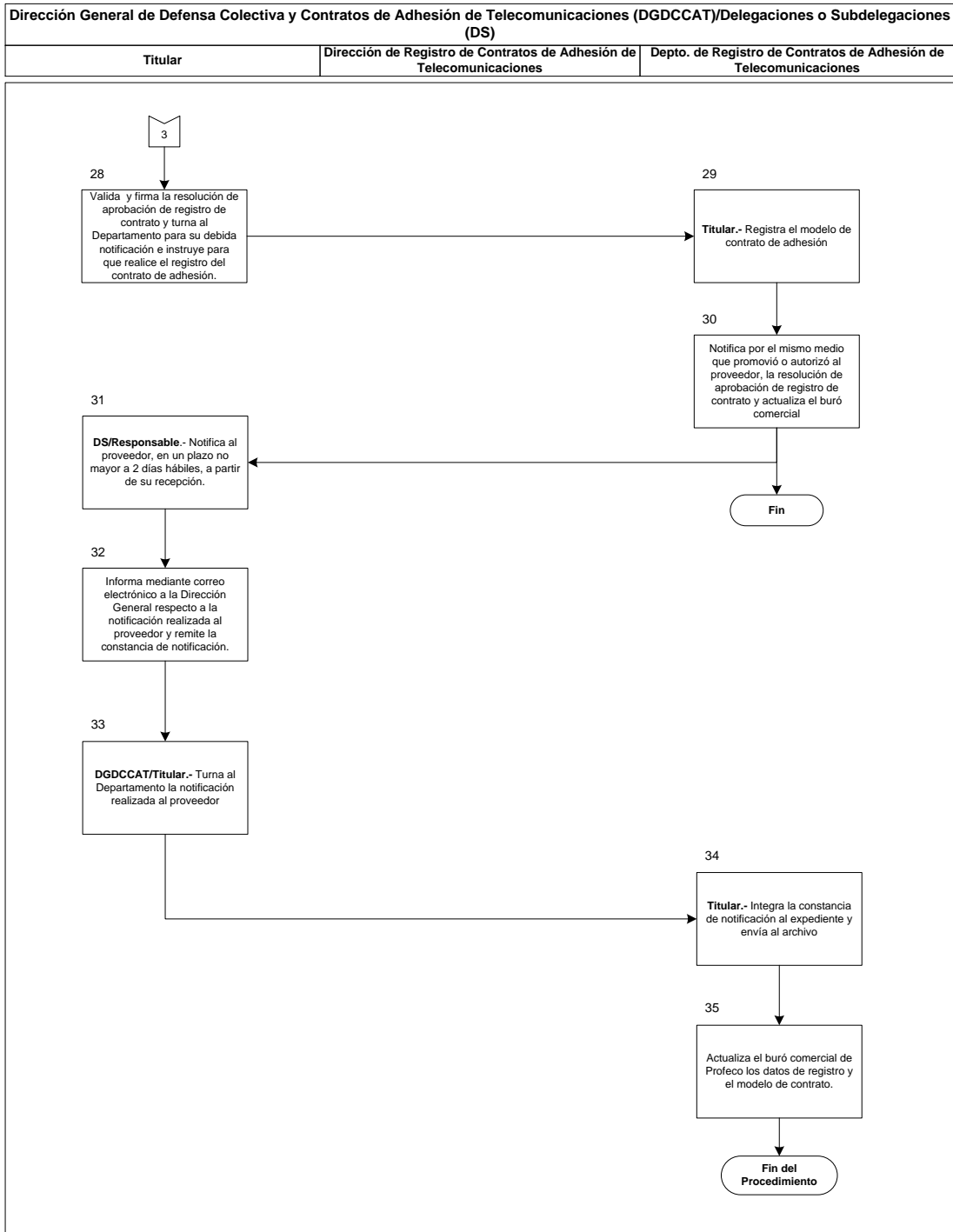


Diagrama 3 de 4



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Codificación:
 MP-730-03

Versión:
 01




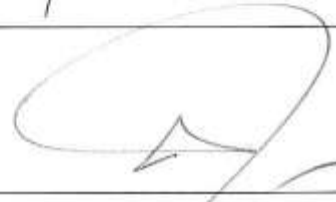
Vigencia:
 21 de diciembre de 2015

Página:
 1 de 21

Tiempo de Ejecución

30 días laborales

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	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 el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. 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	14
VII. Diagrama de Flujo	17
VIII. Formatos y Anexos.....	21

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con el ejercicio de acciones colectivas en contra de proveedores y proveedoras de servicios de telecomunicaciones que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses del público consumidor.

II. Alcance

El procedimiento está dirigido a:

Procuraduría Federal del Consumidor (PFC) a través de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST), la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión en Telecomunicaciones (DGDCCAT), la Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones (DDCCT), la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT), la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT), el Departamento de Procesos Colectivos de Telecomunicaciones (JDPCT), el Departamento de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones (JDACT) y las abogadas y abogados especializados, la Subprocuraduría de Servicios (SS), la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), la Dirección General de Delegaciones (DGD), las Delegaciones y Subdelegaciones Profeco (DS).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones	Autoriza el escrito inicial de demanda	Demanda autorizada
M-02	Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Recibe autorización, firma el escrito inicial de demanda y la presenta ante la autoridad judicial competente	Acuse de presentación de demanda

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, la/el 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 (fecha y descripción de los mismos hechos) 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. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) a través de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT), analizará el caso concreto y, de estimarse procedente elaborará la demanda correspondiente para ser presentada ante las autoridades jurisdiccionales competentes.
2. La DGDCAT evalúa con su equipo de trabajo la conducta de las y los proveedores. Si del análisis se desprende la comisión de una conducta presuntamente delictiva en perjuicio del grupo de consumidores y consumidoras, comunica mediante oficio al Subprocurador Jurídico (SJ), para los efectos legales procedentes.
3. La DGDCAT será responsable de elaborar la estrategia procesal y los principales argumentos de la demanda y del desahogo de las vistas ordenadas por el o la juez en un procedimiento de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones.
4. La DDCCT analizará la afectación de algún proveedor o proveedora respecto de actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores además de revisar la demanda de Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones.
5. Los Departamentos de la DDCCT serán responsables de revisar e integrar la demanda, así como dar seguimiento al proceso en todas sus etapas y desahogar las vistas y requerimientos solicitados por una o un juez en un procedimiento de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones.
6. Las y los Abogados especializados serán responsables de elaborar y presentar el proyecto de demanda, así como los proyectos de desahogos requeridos y los escritos necesarios para la debida integración del proceso jurisdiccional y de dar seguimiento al juicio de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones en todas y cada una de sus etapas.
7. La DDCCT será responsable de la supervisión y seguimiento en tiempo y forma del procedimiento interno y jurisdiccional de las Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones.

8. La DDCCT instruirá a sus Departamentos, abogadas y abogados asignados, para darle seguimiento jurisdiccional a las Acciones Colectivas, acudiendo a juzgados y/o vía internet.
9. El expediente se integrará por las actuaciones que sean notificadas personalmente a la DGDCCAT o bien por aquellas que se encuentran en juzgados o en medios electrónicos y que sean impresas, siendo éste el documento donde se pueda observar el proceso jurisdiccional en todas sus etapas.
10. Las demandas de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones presentadas por Profeco ante la autoridad competente se substanciarán de conformidad con lo previsto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), tal como lo dispone el artículo 26 de la LFPC.
11. La DGDCCAT podrá solicitar a la DGPCT, información relativa al comportamiento comercial de las y los proveedores con mayor número de quejas y denuncias que pudieran vulnerar derechos e intereses de un grupo de consumidores.
12. La DGDCCAT podrá solicitar a la DGQC, a la DGPCT y a la DGD, copia certificada de los expedientes de quejas o denuncias en contra de alguna o algún proveedor, procedimientos por infracciones a la ley o cualquier otra documentación que estime necesaria.
 - A. Las copias certificadas deberán remitirse en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de su solicitud.
 - B. Los plazos a que hace mención el párrafo anterior, se ampliarán en un día más por cada 100 expedientes de queja o denuncia, o en su caso, el que la ST determine.
 - C. La ampliación de los plazos a que hace mención el párrafo anterior, sólo se hará efectiva a solicitud expresa de las UA de Profeco, la cual deberá realizarse por lo menos un día antes de fenecido el término establecido en el inciso A.
13. Los plazos establecidos en el presente documento para desarrollar el procedimiento, podrán ampliarse dependiendo las cargas de trabajo de los y las Titulares de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, así como a petición expresa de la o del Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

De las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones

14. Para que se considere el inicio de una acción colectiva, debe existir la conducta de uno o más proveedores que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores.
 - A. La DGDCCAT, a través de la DDCCT analiza, investiga y recaba la información y documentación necesaria para determinar la procedencia de la Acción Colectiva y en su caso, darle oportuno seguimiento.
 - B. La o el Titular de la DDCCT, será responsable de la guarda y custodia de la documentación en tanto se analiza si es o no procedente la Acción Colectiva.
 - C. De ser procedente la Acción Colectiva, la documentación recabada será presentada en vía de prueba durante el juicio, pasando la guarda y custodia de los mismos a cargo del Juzgado.
 - a. El expediente interno se forma una vez presentada la demanda de Acción Colectiva

De las consultas y asesoría de las acciones colectivas

15. La ST o la DGDCCAT mediante el portal de intranet de Profeco informará el estado procesal que guardan los juicios de Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones, con el objeto de que las UR encargadas de la recepción de las quejas o denuncias conozcan dicha información.
16. La ST a través de la DGDCCAT atenderá y solventará las consultas y asesorías que las y los consumidores soliciten a Profeco sobre el estado procesal que guardan los juicios de Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones de manera personal, por Internet, correo electrónico o vía telefónica.
17. El o la titular de DGDCCAT y/o en su ausencia por el o la titular de la DDCCT o de los Departamentos de Procesos y Acciones Colectivas ambos de Telecomunicaciones, atenderá las consultas solicitadas por las UA y Asociaciones de Consumidoras y Consumidores en temas relativos a las Acciones Colectivas, tales como naturaleza, procedencia, requisitos, substanciación entre otros.
 - A. Las consultas se atenderán por Internet, correo electrónico, vía telefónica o personalmente en las oficinas de la DGDCCT previa cita.

Del procedimiento jurisdiccional de las acciones colectivas

18. Para la elaboración del proyecto de demanda de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones y el seguimiento de la misma, la DDCCT, sus Departamentos y las y los abogados especializados, deberán atender los requisitos y procedimiento dispuestos en el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC).

De la demanda

19. La demanda deberá contener los siguientes requisitos establecidos en los artículos 587 y 588 del CFPC.
- A. El tribunal ante el cual se promueve.
 - B. El nombre del representante legal. En el caso de las acciones colectivas en sentido estricto y las individuales homogéneas, los nombres de los miembros de la colectividad promoventes de la demanda, en su caso.
 - C. Los documentos con los que se acredite la representación.
 - D. Nombre y domicilio del demandado.
 - E. La precisión del derecho difuso, colectivo o individual homogéneo que se considera afectado.
 - F. Tipo de acción.
 - G. Las pretensiones, los hechos y las circunstancias comunes que comparta la colectividad respecto de la acción que se intente.
 - H. Los fundamentos de derecho.
 - I. En el caso de las acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas, las consideraciones y los hechos que sustenten la conveniencia de la substanciación por la vía colectiva en lugar de la acción individual.
20. El escrito de demanda de Acción Colectiva tendrá la siguiente estructura:
- A. Rubro (se identifica brevemente el asunto con los datos del juicio).
 - B. Proemio (Señala el nombre de quien suscribe la demanda, los documentos con que acredita la representación, el domicilio de Profeco para oír y recibir notificaciones, las personas autorizadas para los mismos efectos; los nombres de los miembros de la colectividad promoventes de la demanda en los casos señalados por el CFPC; nombre, domicilio y demás datos que sirvan para localizar e identificar al demandado; la precisión del derecho difuso, colectivo o

individual homogéneo que se considera afectado; el tipo de acción que pretende promover, asimismo, se identifican las prestaciones reclamadas).

- C. Capítulo de antecedentes (breve referencia de los antecedentes del asunto).
- D. Narrativa de hechos (desarrollo de manera sucinta, clara y precisa de los hechos que dieron origen a la demanda de acción colectiva).
- E. Solicitud de medidas precautorias, en caso de su procedencia (cualquier medida prevista en el artículo 610 del CFPC, tendentes a garantizar el resultado del juicio).
- F. Anuncio de pruebas (documentos que se exhiben en vía de prueba).
- G. Capítulo de derecho (artículos en los cuales se funda la acción colectiva y sus pretensiones).
- H. Puntos petitorios (resumen de lo que se solicita al tribunal).
- I. Fecha y firma.
- J. Iniciales de quienes intervinieron en la elaboración y revisión del escrito.

Del emplazamiento y notificación (CFPC, arts. 590, 591 y 593)

- 21. Dentro de los 3 días siguientes de presentada la demanda, se realizará el emplazamiento y la notificación a la parte demandada, para que en el término de 5 días hábiles manifieste lo que a su derecho convenga respecto a la procedencia de la demanda. El juez contará con un término de 10 días hábiles para certificar el cumplimiento de los requisitos para posteriormente admitir o desechar la demanda.

De la contestación de la demanda (CFPC art. 592).

- 22. La parte demanda contará con 15 días hábiles para contestar la demanda, pudiéndose ampliar dicho término hasta por un periodo igual a petición del demandado. Una vez contestada, se dará vista por 5 días hábiles a la parte actora para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Los responsables del seguimiento son los y las titulares de JDPCT y JDACT y las y los abogados especializados asignados.

De la adhesión voluntaria a la acción colectiva (CFPC art. 594).

- 23. Cualquier miembro de la colectividad afectada podrá adherirse a la acción colectiva conforme a las reglas siguientes:

- Tratándose de acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas, las y los consumidores podrán adherirse a través de una comunicación expresa por cualquier medio dirigida al representante a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, ya sea durante la sustanciación del proceso o bien, hasta 18 meses después de que la sentencia haya causado estado o el convenio judicial adquiera la calidad de cosa juzgada.
 - Durante el término arriba señalado, el consumidor o consumidora hará llegar su consentimiento expreso y simple al representante, quien lo presentará al juez, proveyendo éste sobre la adhesión.
 - Si la consumidora o consumidor afectado se adhiere a la colectividad durante la substanciación del proceso, el incidente de liquidación se efectuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 605 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
 - Si la consumidora o consumidor afectado se adhiere a la colectividad posterior a que la sentencia haya causado estado o el convenio judicial adquiera calidad de cosa juzgada, será necesario que pruebe el daño causado dentro del incidente respectivo.
24. Cuando se trate de adhesiones voluntarias y los consumidores o consumidoras decidan excluirse de ésta posteriormente al emplazamiento del demandado, ello equivaldrá a un desistimiento de la acción colectiva, por lo que no podrán volver a participar en un procedimiento colectivo derivado de los mismos hechos.

De la audiencia previa y de conciliación (CFPC art. 595).

25. Realizada la notificación, el juez señalará fecha y hora para la celebración de la audiencia previa y de conciliación, misma que se llevará a cabo dentro de los 10 días siguientes.

Si las partes alcanzaren un convenio total o parcial el juez revisará que los intereses de la colectividad estén debidamente protegidos y dará vista por 10 días a los organismos mencionados en la fracción I del artículo 585 del CFPC; una vez escuchadas las manifestaciones de la colectividad, el juez aprobará el convenio elevándolo a cosa juzgada.

Del período probatorio (arts. 596 al 601).

26. En caso de no existir conciliación entre las partes, se abrirá el juicio a prueba por un periodo de 60 días hábiles, pudiendo otorgar una prórroga hasta por 20 días hábiles, señalándose fecha para su desahogo en un lapso que no exceda de 40 días hábiles.

De la audiencia de alegatos (CFPC art. 596).

27. Concluido el desahogo de las pruebas, el juez, dará vista a las partes para que en un periodo de 10 días hábiles aleguen lo que a su derecho y representación convenga.

De la sentencia (CFPC arts. 596, 603 al 608).

28. El juez dictará sentencia dentro de los 30 días hábiles posteriores a la celebración de la audiencia final; en la cual podrá condenar a la reparación del daño causado a la colectividad, estableciéndose al efecto un plazo prudente para su cumplimiento. En la sentencia se establecerán los requisitos y plazos para promover el incidente de liquidación.

Del incidente de liquidación (CFPC art. 605).

29. El incidente de liquidación podrá promoverse por cada uno de los miembros de la colectividad en ejecución de sentencia dentro del año calendario siguiente al que la sentencia cause ejecutoria.
30. A partir de que el juez determine el importe a liquidar, el miembro de la colectividad titular del derecho al cobro tendrá un año para ejercer el mismo.
31. El pago que resulte del incidente de liquidación será hecho a los miembros de la colectividad en los términos que ordene la sentencia; en ningún caso a través del representante común.

De la apelación (CFPC art. 609).

32. Las partes podrán interponer recurso de apelación en un plazo de 45 días hábiles una vez dictada la sentencia, cuando adviertan que hubo una representación fraudulenta en contra de sus intereses; este recurso tendrá por objeto la nulidad de las actuaciones viciadas dentro del procedimiento colectivo.

Del seguimiento

33. La DGCCAT una vez notificada, atenderá el acuerdo recaído al escrito inicial de demanda, el cual podrá ser emitido en los siguientes sentidos:
 - A. Acuerdo admisorio: Auto que admite a trámite la demanda y por la cual se ordena el emplazamiento del demandado.
 - B. Acuerdo de prevención: Auto que señala deficiencias en el escrito inicial de demanda, solicitando se subsanen en el término señalado.
 - C. Acuerdo que desecha: Auto por el cual se niega dar trámite a la demanda por carecer de requisitos esenciales determinados por la Ley.
34. Además de Profeco, tienen legitimación activa para ejercer acciones colectivas en materia de consumo:
 - A. El representante común de la colectividad conformada por al menos treinta miembros;
 - B. Las Asociaciones Civiles sin fines de lucro, legalmente constituidas al menos un año previo al momento de presentar la acción, cuyo objeto social incluya la promoción o defensa de los derechos e intereses en las relaciones de consumo.
35. En el caso de que durante el procedimiento dejare de haber un legitimado activo o los legitimados mencionados en los incisos anteriores no cumplieran con los requisitos referidos en el artículo 586 de CFPC, el juez encargado del asunto, de oficio o a petición de cualquier miembro de la colectividad, abrirá un incidente de remoción y sustitución, debiendo suspender el juicio y notificar el inicio del incidente a la colectividad en los términos a que se refiere el artículo 591 del CFPC.
36. Una vez realizada la notificación a que se refiere el párrafo anterior, el juez recibirá las solicitudes de los interesados dentro del término de 10 días, evaluará las solicitudes que se presentaren y resolverá lo conducente dentro del plazo de 3 días.
37. En caso de no existir particulares interesados para ser legitimado activo en la causa, el juez está obligado a dar vista a Profeco, quien a través de la DGCCAT deberá asumir la representación de la colectividad o grupo y dar seguimiento al proceso.

38. La ST a través de la DGCCAT, interpondrá todos los medios de defensa ordinarios y extraordinarios contenidos en el CFPC y demás Leyes aplicables, como parte de la estrategia procesal para obtener sentencia apegada a derecho y estar siempre encaminada a obtener el mayor beneficio para las y los consumidores.
39. La ST a través de la DGCCAT desahogará las vistas que sean ordenadas por el juez dentro de un procedimiento de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones no promovida por Profeco en términos de los artículos 591, 595 y 598 del CFPC.

VI. Descripción del Procedimiento

DGDCCAT.- Titular

1. Recibe la solicitud de inicio de acción colectiva en materia de Telecomunicaciones, junto con las quejas y/o denuncias presentadas contra un mismo proveedor o proveedora de bienes o servicios para que de manera conjunta con el titular de la DDCCT realicen su análisis.

DGDCCAT y DDCCT. Titulares

2. Analizan posible conducta perniciosa en detrimento de los derechos e intereses de las y los consumidores de la solicitud realizada o por iniciativa propia, de ser procedente instruyen el inicio de una Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones y turnan a sus departamentos para su integración, análisis y seguimiento en un término de hasta 3 días hábiles. Conecta con la actividad 4.
3. Devuelven la solicitud vía oficio al peticionario de no ser procedente la acción colectiva.

Fin

JDACT y JDPCT.- Titulares.

4. Analizan, investigan y recaban información y documentación complementaria en función de la investigación realizada, para integrarla y determinar su procedencia, una vez recibida la propuesta de Acción Colectiva de Telecomunicaciones.
 - No es procedente
5. Elaboran oficio informando el motivo de la improcedencia, firma y lo turna de inmediato a la DGDCCAT y a la DDCCT. Conecta con la actividad 3.
 - Si es procedente
6. Analizan que las copias certificadas de las quejas o denuncias se encuentren debidamente integradas de acuerdo a la Guía para la expedición de copias certificadas.
 - No son correctas
7. Elaboran oficio solicitando que el peticionario subsane las inconsistencias detectadas. Conecta con la actividad 1.

- Si son correctas
- 8. Efectúa indicaciones y turna de inmediato a la o el abogado especializado para la elaboración de la demanda de acuerdo a las cargas de trabajo tratándose de modificaciones turnará de inmediato a la o el abogado designado.

Abogado especializado

- 9. Recibe indicaciones y elabora proyecto de demanda de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones. De ser requerido realiza las modificaciones necesarias de inmediato.
- 10. Envía el proyecto de demanda y/o modificaciones a revisión del JDPCT y JDACT.

JDPCT y JDACT.- Titulares

- 11. Revisan proyecto de demanda.
 - No es correcto
- 12. Realizan observaciones y/o correcciones pertinentes y de ser requerido realiza las modificaciones necesarias. Conecta con actividad 9.
 - Si es correcto
- 13. Turnan de inmediato a la DDCCT.
Las actividades del punto 4 al punto 12 se llevarán a cabo en conjunto, en un término de hasta 10 días hábiles.

DDCCT.- Titular

- 14. Revisa proyecto de demanda en un término de hasta 3 días hábiles.
 - No es correcto
- 15. Realiza las observaciones pertinentes. Turna de inmediato a las/los jefes de departamento. Conecta con actividad 12.
 - Si es correcto
- 16. Envía de inmediato a la DGDCCAT para su visto bueno.

DGDCCAT.- Titular

- 17. Analiza proyecto de demanda en un término de hasta 3 días hábiles.

- No es correcto
- 18. Realiza las observaciones pertinentes y turna a la brevedad a la DDCCT. Conecta con actividad 15.
- Si es correcto
- 19. Envía proyecto final al titular de la ST para su autorización.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular

- 20. Revisa proyecto final de demanda en un término de hasta un día hábil.
- No está de acuerdo
- 21. Realiza las observaciones pertinentes y turna a la DGCCAT para su adecuación. Conecta con actividad 18.
- Está de acuerdo
- 22. Autoriza el proyecto de demanda de Acción Colectiva y turna a la DGCCAT a la brevedad.

DGCCAT.-Titular

- 23. Recibe autorización para su firma, turnando de inmediato al abogado o la abogada especializada para su respectiva presentación ante el Órgano Jurisdiccional competente haciéndolo del conocimiento de la DDCCT y de sus Departamentos.

Abogado Especializado

- 24. Presenta de inmediato, o a más tardar al día hábil siguiente la demanda de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones ante el Órgano Jurisdiccional competente.
- 25. Archiva acuse de demanda para su control y seguimiento, cuya guarda y custodia estará a cargo del abogado o la abogada especializado y del o la titular del DPCT asignados al asunto.
- 26. Solicita apoyo a DS de Profeco para el seguimiento del asunto en el ámbito territorial correspondiente en su caso.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

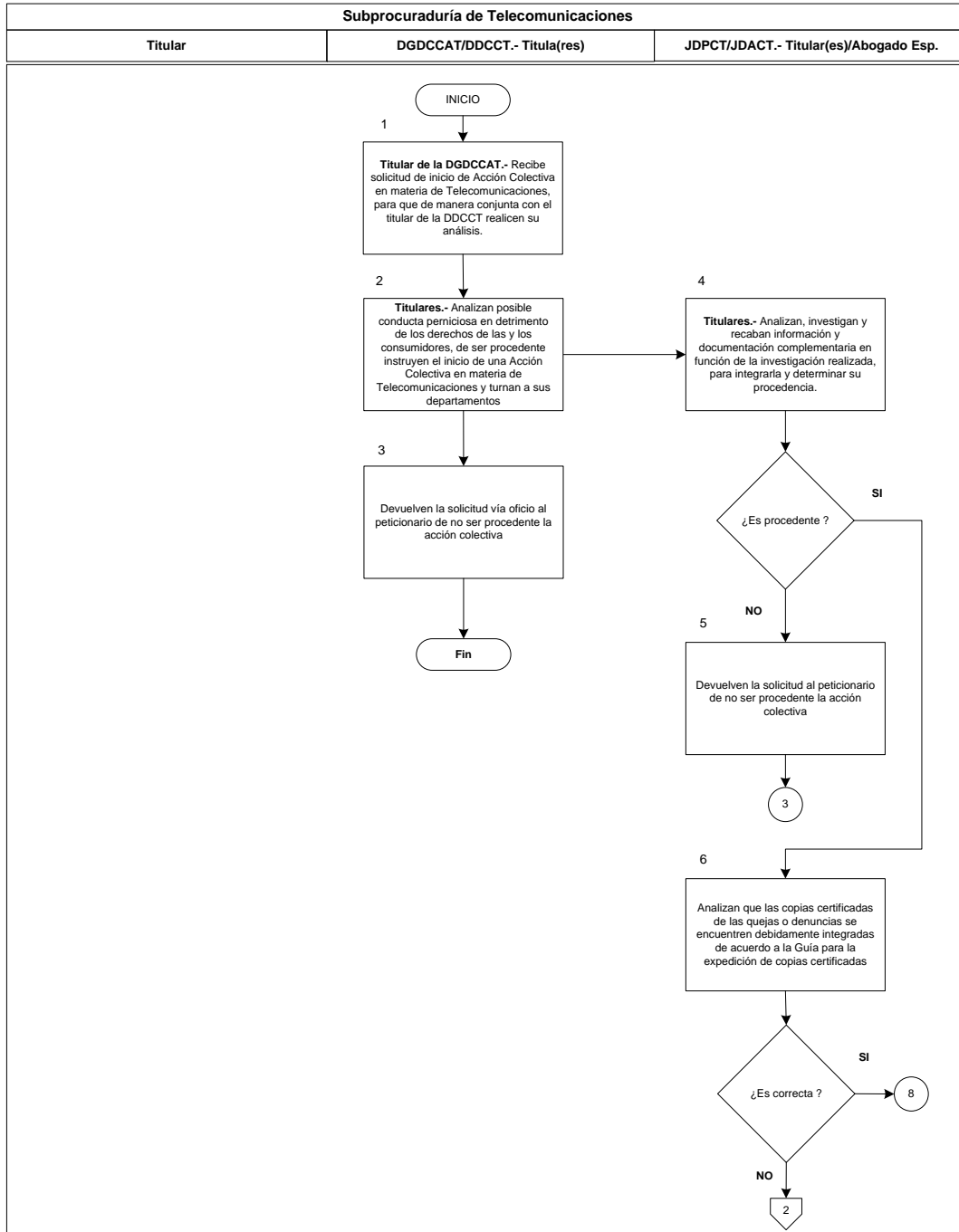


Diagrama 2 de 4

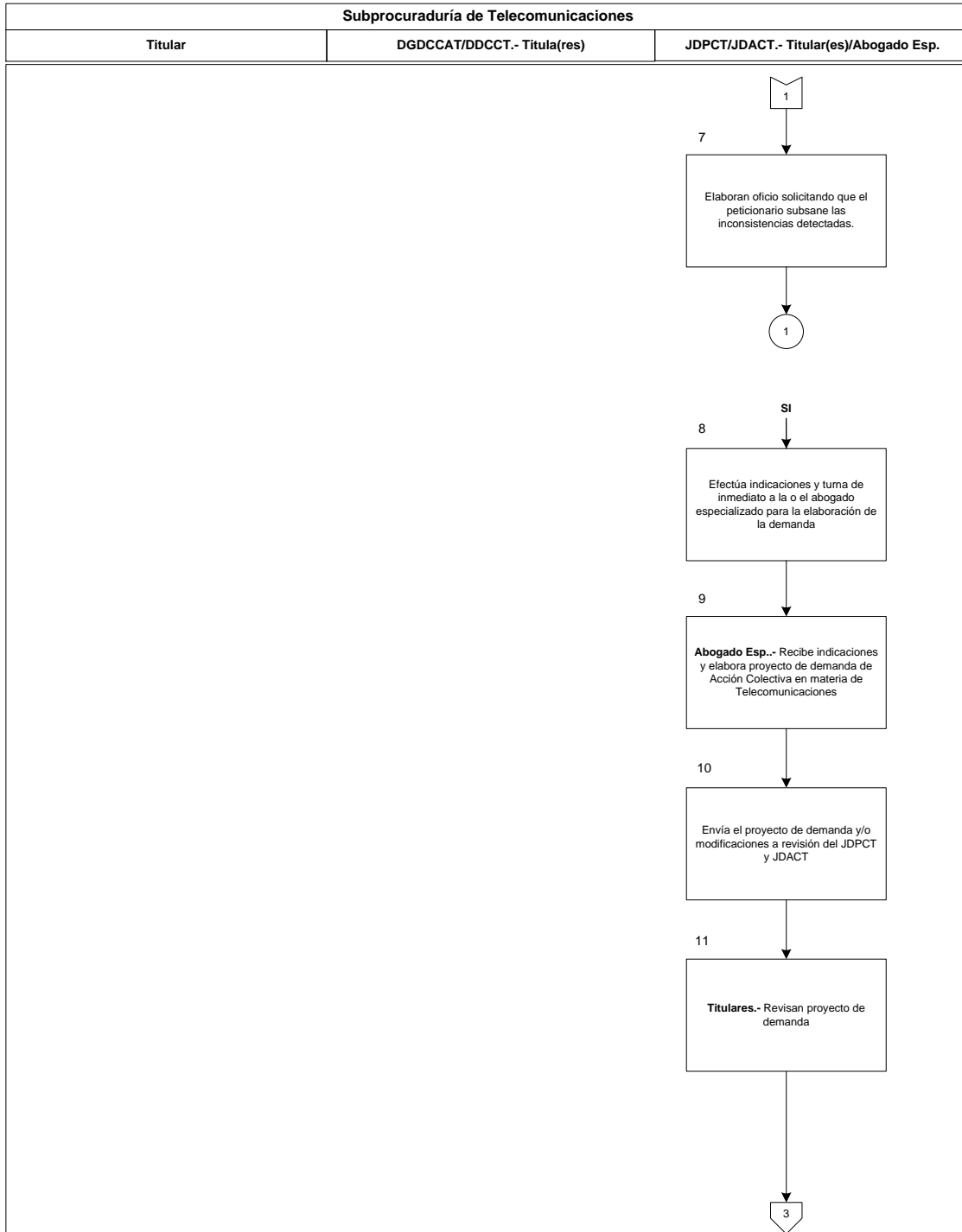


Diagrama 3 de 4

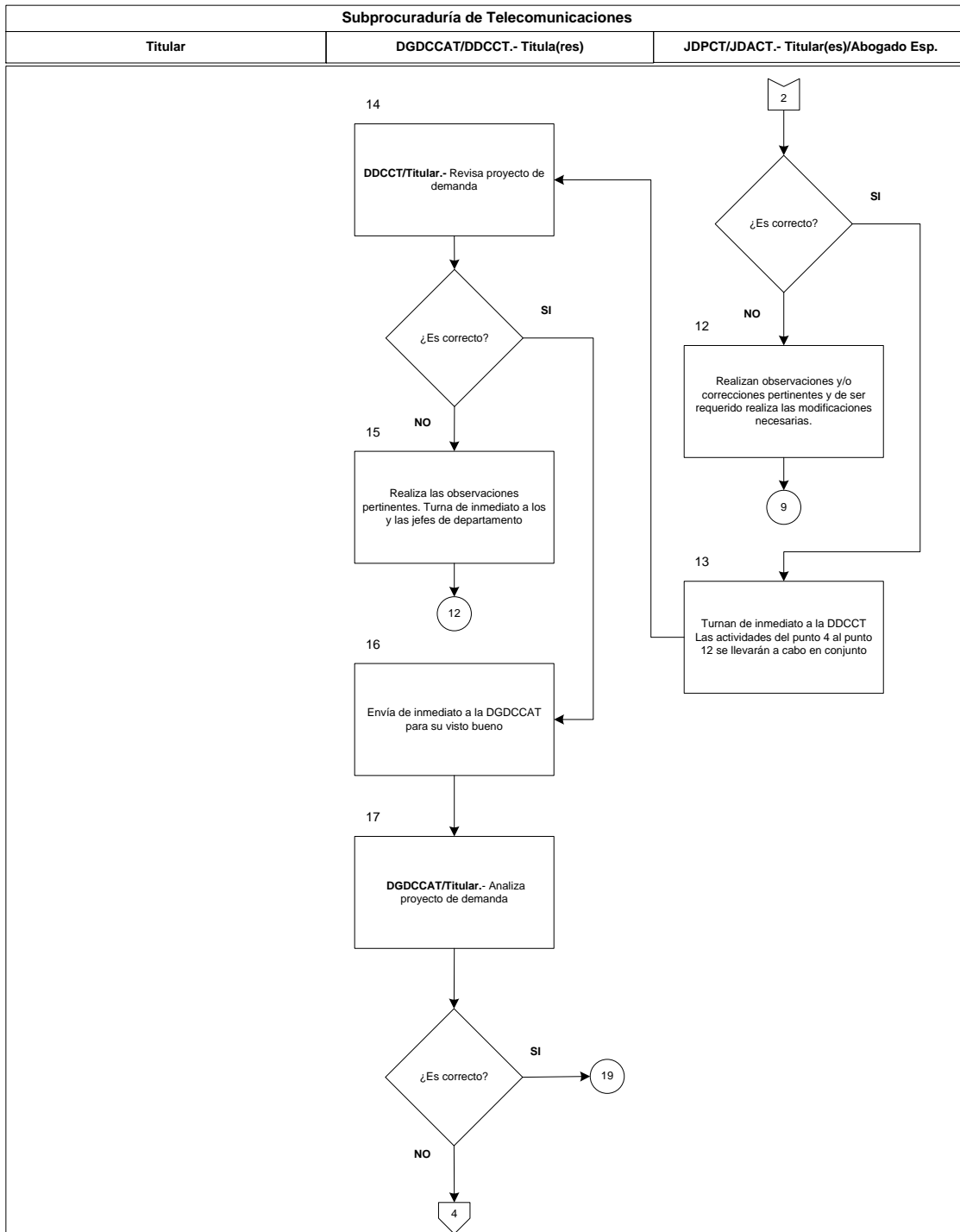
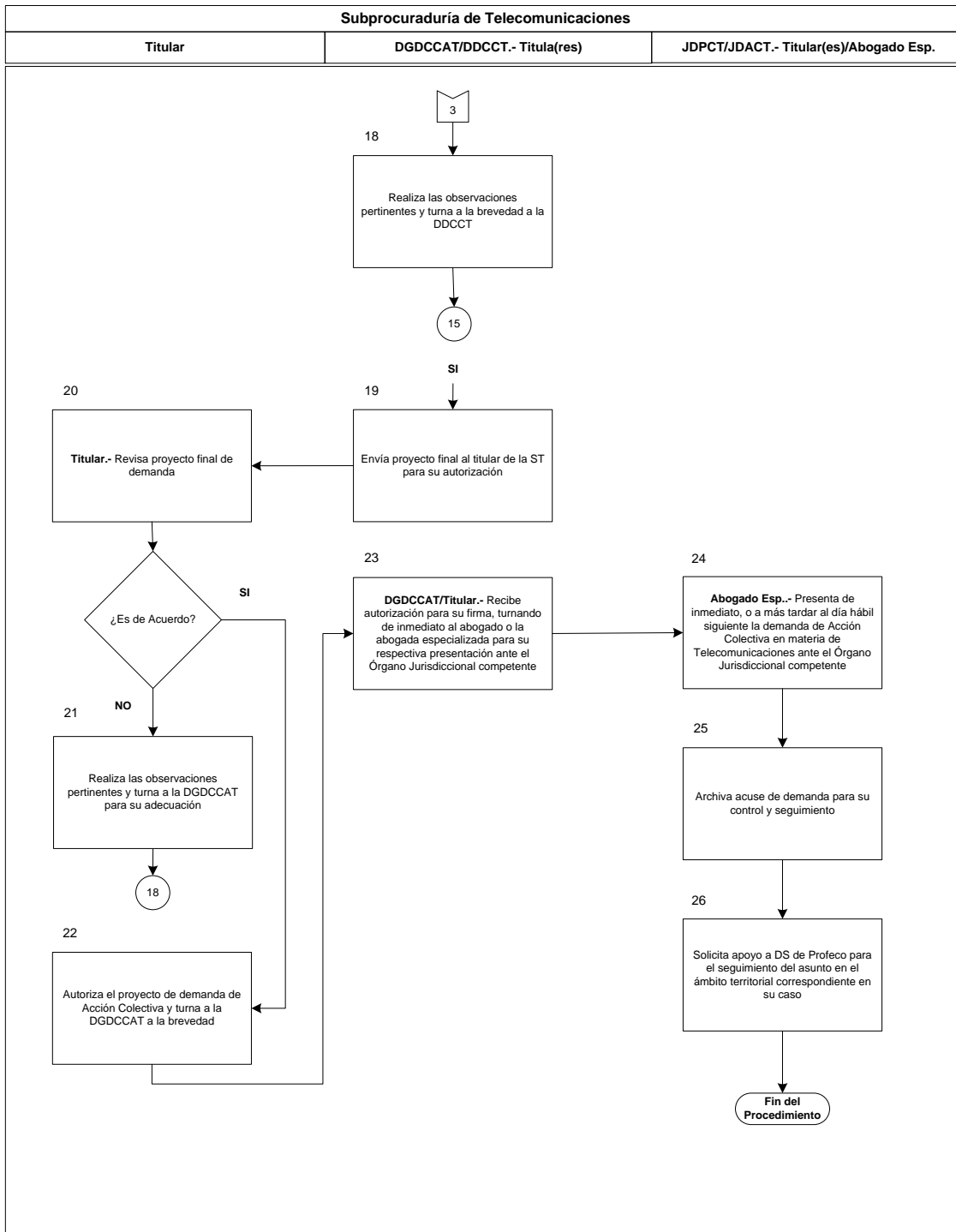


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.