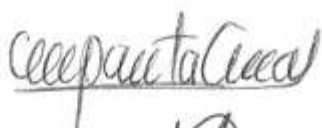







Subprocuraduría de Servicios

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Maricruz Santa Ana Solano Directora General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento	
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Subprocuradora de Servicios	
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	Octubre 2005	Elaboración derivada de la publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 23-11-2004) de la Profeco.
01	8 de noviembre de 2007	Actualización derivada de la "aprobación y registro" de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007).

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
2 de 67

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	14 de septiembre de 2011	Actualización que deriva de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de enero de 2011, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía; el ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del (21 de julio de 2010); el ACUERDO por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican. El presente manual se emite en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Organización y de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2011 (14-09-11).
03	30 de julio de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor; las actualizaciones comprenden la alineación del objetivo, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; La inclusión de la Dirección General Ajunta del Registro Público de Casas de Empeño, derivada del Decreto de reforma de la Ley Federal de Protección al consumidor publicado en el DOF el 16-01-13; del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 11-11-2013), Oficio número 307-A-1487 de fecha 14 de mayo de 2014 mediante el cual se autoriza por la Unidad de Política y Control Presupuestario la creación de la estructura para el Registro Público de Casas de Empeño; así como la definición de funciones de las áreas como parte de una mejora organizacional por parte de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento. De igual forma se considera el lenguaje incluyente y principios de igualdad, de conformidad con la Norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14).
04	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Objetivo	6
III. Glosario.....	7
IV. Marco Jurídico.....	10
V. Atribuciones.....	17
VI. Estructura Orgánica	24
VII. Organigrama	25
VIII. Objetivo y Funciones.....	26

I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) está basado en su estructura orgánica autorizada y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y comunicación.

La DGCARA realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

El presente manual específico de organización es de observancia general para el personal adscrito a la DGCARA, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGCARA, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGCARA, siendo responsabilidad de la misma llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

Derivado de la publicación del Decreto por el que se reforman los artículos 65 Bis y 128; y se adicionan los artículos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 16-01-2013); del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 11-11-2013); del Acuerdo por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 18-10-2013); así como de la alineación del objetivo, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apegue a la realidad jurídica e Institucional.

En cumplimiento al artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que indica: “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. Objetivo

Contar con un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la DGCARA, así como sus relaciones de comunicación y autoridad, con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, evitar la duplicidad de funciones y servir como herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso.

III. Glosario

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

Casas de Empeño. Los proveedores personas físicas o sociedades mercantiles no reguladas por leyes y autoridades financieras que de forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria.

Constancia de Inscripción. Documento donde se establecen los datos únicos e intransferibles que la Procuraduría Federal del Consumidor otorga a la o el proveedor, para identificar los registros de las casas de empeño y sus sucursales en el Registro Público de Casas de Empeño.

Consumidor. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como la o el destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) a la persona física o moral que adquiera, 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 la o el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún y cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Contrato de adhesión de casas de empeño. Es el documento elaborado unilateralmente por la o el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables, aun y cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato, por medio del cual la o el consumidor recibe el préstamo y garantiza su restitución a través de una prenda, el cual deberá estar inscrito y registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Contrato tipo. Es el modelo de contrato que ha sido publicado por PROFECO en el Diario Oficial de la Federación; o que ha sido elaborado por la Institución y que a propuesta suya o a petición de la o el proveedor puede ser adoptado por éste.

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, género, 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”.

Manual específico de organización. Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la Institución, señalando los niveles jerárquicos, grado de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, así mismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la Unidad Administrativa.

Mercadotecnia directa. Nombrada también mercadotecnia de bases de datos, tiene como estrategia principal el envío personalizado de publicidad a las o los individuos que cubren el perfil de la o el posible comprador.

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

Notificación. Acto por el que, con las formalidades legales, se comunica a las partes o a un tercero, un acto procesal, acuerdo o resolución administrativa.

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. Comunicado que se emite por escrito y por una sola vez, para que las o los interesados subsanen la falta de información o documentación necesaria para la debida integración del expediente.

Proveedor. La persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

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

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

Ley Federal de Protección al Consumidor. LFPC. El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Registro Público de Casas de Empeño. Unidad responsable para inscribir a las personas físicas y sociedades mercantiles, que estarán autorizadas para ofrecer y otorgar los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana conducente y las demás legislaciones aplicables.

Registro Público de Consumidores. También denominado Registro Público Para Evitar Publicidad (REPEP), partir del Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007, reforma publicada en el Diario Oficial de la federación el 27 de enero de 2012. Es el área responsable de registrar los números telefónicos de los consumidores, que no desee recibir publicidad, de bienes, servicios y productos con fines mercadotécnicos.

Registro Público de Contratos de Adhesión. Es el área responsable de inscribir los modelos de contratos que las o los proveedores propongan utilizar a las o los consumidores, siempre y cuando cumplan con la LFPC y la normatividad correspondiente.

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

Servicio de Empeño. Lo constituye el préstamo de dinero con interés, que se otorga a la o el consumidor, contra la entrega de una garantía prendaria.

Solicitud. El formulario requisitado por escrito y presentado por la o el proveedor, para iniciar un trámite ante el Registro Público de Casas de Empeño;

Sustanciación. Dar cabal seguimiento a los trámites y procedimientos competencia de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y de la Dirección General Adjunta de Casas de Empeño.

IV. Marco Jurídico

La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y sus reformas.
- Ley Aduanera.
DOF 15-12-1995 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2002 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 13-03-2002 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 01-07-1992 y sus reformas.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y sus reformas.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
DOF 15-06-2007 y sus reformas.
- Ley General de Turismo.
DOF el 17 de junio de 2009 y sus reformas.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
DOF 15-01-2002 y sus reformas.
- Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
DOF 22-12-1975 y sus reformas

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 20-04-2015.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
DOF 20-08-2015.
- Código Civil Federal.
DOF en cuatro partes; los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y sus reformas.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
DOF 10-03-2006.
- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores, publicado el 10 de marzo de 2006.
DOF 24-03-2006.
- 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 de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006.

Decretos

- Decreto por el que se reforman los artículos 65 Bis y 128; y se adicionan los artículos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 16-01-2013.
- 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 presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
DOF 10-01-2014.

Acuerdos

- 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 establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
DOF 21-12-2009.
- 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.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
13 de 67

- 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 que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
DOF 10-03-1992.
- Acuerdo por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
DOF 24-11-2004.
- Acuerdo por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
DOF 25-05-2010.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.
DOF 8-11-2007.
- Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007.
DOF 27-01-2012.
- Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones de Carácter General para la Operación, Organización y Funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
DOF 11-11-2013.
- 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:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
14 de 67

- 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.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 10-07-2006 y sus reformas.

Otras disposiciones

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales.
DOF 27-05-2008 y sus reformas publicadas en el DOF 06-04-2011.
- Lineamientos para la protección de datos personales.
DOF 30-09-2005.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
15 de 67

- 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-029-SCFI-2010.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
TIEMPO COMPARTIDO.
DOF 17-05-2010.
- **NOM-036-SCFI-2007.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN LA
COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS
FUNERARIOS.
DOF 01-11-2007.
- **NOM-071-SCFI-2008.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-ATENCIÓN
MÉDICA POR COBRO DIRECTO
DOF 10-12-2008.
- **NOM-117-SCFI-2005.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA
COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES DE
LÍNEA Y SOBRE MEDIDA
DOF 17-01-2006.
- **NOM-122-SCFI-2010.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA
COMERCIALIZACIÓN Y/O
CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULOS
USADOS
DOF 03-05-2010.
- **NOM-160-SCFI-2014**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
ELEMENTOS NORMATIVOS PARA
LA COMERCIALIZACIÓN DE
VEHÍCULOS NUEVOS. DOF 02-09-
2014.
- **NOM-174-SCFI-2007.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
ELEMENTOS DE INFORMACIÓN PARA
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN
GENERAL
DOF 01-11-2007.

Nota: Esta NOM contempla algunos
contratos de registro obligatorio.
- **NOM-179-SCFI-2007.**
SERVICIOS DE MUTUO CON INTERÉS
Y GARANTÍA PRENDARIA
DOF 01-11-2007.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
16 de 67

- **NOM-135-SCFI-2006.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN LA
VENTA DE MATERIALES PARA
CONSTRUCCIÓN
DOF 28-06-2006.
- **NOM-148-SCFI-2008.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
COMERCIALIZACIÓN DE ANIMALES DE
COMPAÑÍA O DE SERVICIO, Y
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA SU
CUIDADO Y ADIESTRAMIENTO
DOF 13-08-2008.
- **NOM-154-SCFI-2005.**
EQUIPOS CONTRA INCENDIO-
EXTINTORES-SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y RECARGA
DOF 26-12-2005

**Normas Oficiales Mexicanas
Contratos de adhesión de Registro
Voluntario**

- **NOM-010-TUR-2001.**
DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN
CONTENER LOS CONTRATOS QUE
CELEBREN LOS PRESTADORES DE
SERVICIOS TURÍSTICOS CON LOS
USUARIOS-TURISTAS. (CANCELA LA
NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-
TUR-1999).
DOF 02-01-2002.
- **NOM-174-SCFI-2007.**
PRÁCTICAS COMERCIALES-
ELEMENTOS DE INFORMACIÓN PARA
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN
GENERAL
DOF 01-11-2007.

Nota: Esta NOM contempla algunos
contratos de registro voluntario.

V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004 y las reformas al 24 de agosto de 2015.

Artículo 17.- Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I. Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;
- II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes;
- III. Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;
Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009
- V. Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
18 de 67

- VII. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- VIII. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
- IX. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
- X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
- XI. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009
- XVIII. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

- XIX. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
- XX. Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXI. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
- XXII. Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y
- XXIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

Fracción reformada DOF 24-agosto-2015

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el **Diario Oficial de la Federación**.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; publicado en el DOF el 10 de julio de 2006 y sus reformas del 21 de julio de 2010 y el 18 de octubre de 2013.

Artículo 6. La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento tendrá las siguientes atribuciones:

I. Organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión, de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y de casas de empeño;

Fracción reformada DOF 18 octubre 2013

II. Recibir, tramitar y resolver sobre las solicitudes de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión que por disposición de la ley, de otros ordenamientos legales o de las normas oficiales mexicanas deban registrarse ante la Procuraduría, así como de aquellos cuyo registro soliciten los proveedores voluntariamente;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

III. Proponer y aplicar la normatividad para organizar y operar el Registro Público de Contratos de Adhesión;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

IV. Elaborar y promover los modelos de contratos de adhesión que pueda adoptar los proveedores y proponer, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

V. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para organizar y operar el Registro Público de Consumidores a que se refiere el artículo 18 de la ley y tramitar las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación y actualización de datos, así como las denuncias relacionadas con dicho Registro;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

VI. Participar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la ley;

VII. Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

VIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

IX. Ordenar la modificación de los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas que correspondan;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

X. Participar en los grupos de trabajo de elaboración o modificación de las normas oficiales mexicanas y, en su caso, opinar sobre los proyectos de ese tipo de normas que para tal fin sean publicados en el Diario Oficial de la Federación;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XI. Proponer convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XII. Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional, local o cualquier otro medio de difusión;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XIII. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XIV. Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos sobre la comercialización de productos o servicios entre consumidores y proveedores;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XV. Dar a conocer al público la información que envíen las Sociedades de Información Crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, presentadas en contra de las entidades comerciales, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas entidades;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
22 de 67

XVI. Revisar, de oficio o a petición de parte, que los modelos de contratos de adhesión que determinen la ley y otras disposiciones legales y normativas, se ajusten a lo dispuesto por las mismas y, en su caso, ordenar su modificación o la suspensión de su uso respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados, y

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XVII. Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las personas físicas o sociedades mercantiles en el Registro Público de Casas de Empeño; asimismo substanciar los procedimientos administrativos que con motivo de dicho registro se interpongan.

Los Delegados se coordinarán con la Dirección General para coadyuvar en el cumplimiento de Registro Público de Casas de Empeño, y

Fracción adicionada DOF 18 octubre 2013

XVIII. Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

Fracción reformada DOF 18 octubre 2013

Artículo 15. Las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Vigilancia, de Verificación de Combustibles, de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones ejercerán sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría, de acuerdo a la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que el Delegado, Subdelegado, Jefe de Departamento de Servicios, Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia o Jefe de Departamento de Telecomunicaciones según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

Párrafo reformado DOF 07 septiembre 2015

Asimismo, las Direcciones Generales mencionadas, en el ámbito de su competencia, podrán atraer para sustanciación y resolución aquellos procedimientos administrativos que, habiendo sido iniciados en alguna delegación o subdelegación, se consideren relevantes por su cuantía o afectación a una colectividad de consumidores.

Párrafo adicionado DOF 18 octubre 2013

En tal circunstancia, los Subprocuradores deberán conocer, sustanciar y resolver los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de las resoluciones.

Párrafo adicionado DOF 18 octubre 2013

Artículo 25. Los Titulares de las Direcciones Generales se podrán apoyar de los directores de Área y del personal adscrito para cumplir con las atribuciones y funciones que tienen encomendadas.

Artículo adicionado DOF 18 octubre 2013

VI. Estructura Orgánica

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Departamento de Contratos de Adhesión "B" (Eventual)

Dirección de Contratos de Adhesión

Departamento de Asesoría

Departamento de Contratos de Adhesión

Departamento de Sector Tiempos Compartidos

Dirección de Sectores

Departamento de Sector Inmobiliario

Departamento de Sector Automotriz

Departamento de Sector Autofinanciamiento

Dirección de Registro Público de Consumidores

Departamento de Información, Análisis y Seguimiento

Departamento de Registro Público de Consumidores

Dirección General de Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño

Dirección de Análisis e Integración Regional

Departamento de Recepción e Integración de Expedientes

Departamento de Análisis Documental y Resoluciones Preventivas

Departamento de Recursos y Procedimientos

Dirección de Análisis e Integración Metropolitana

Departamento de Recepción e Integración de Expedientes

Departamento de Análisis Documental y Resoluciones Preventivas

Departamento de Recursos y Procedimientos

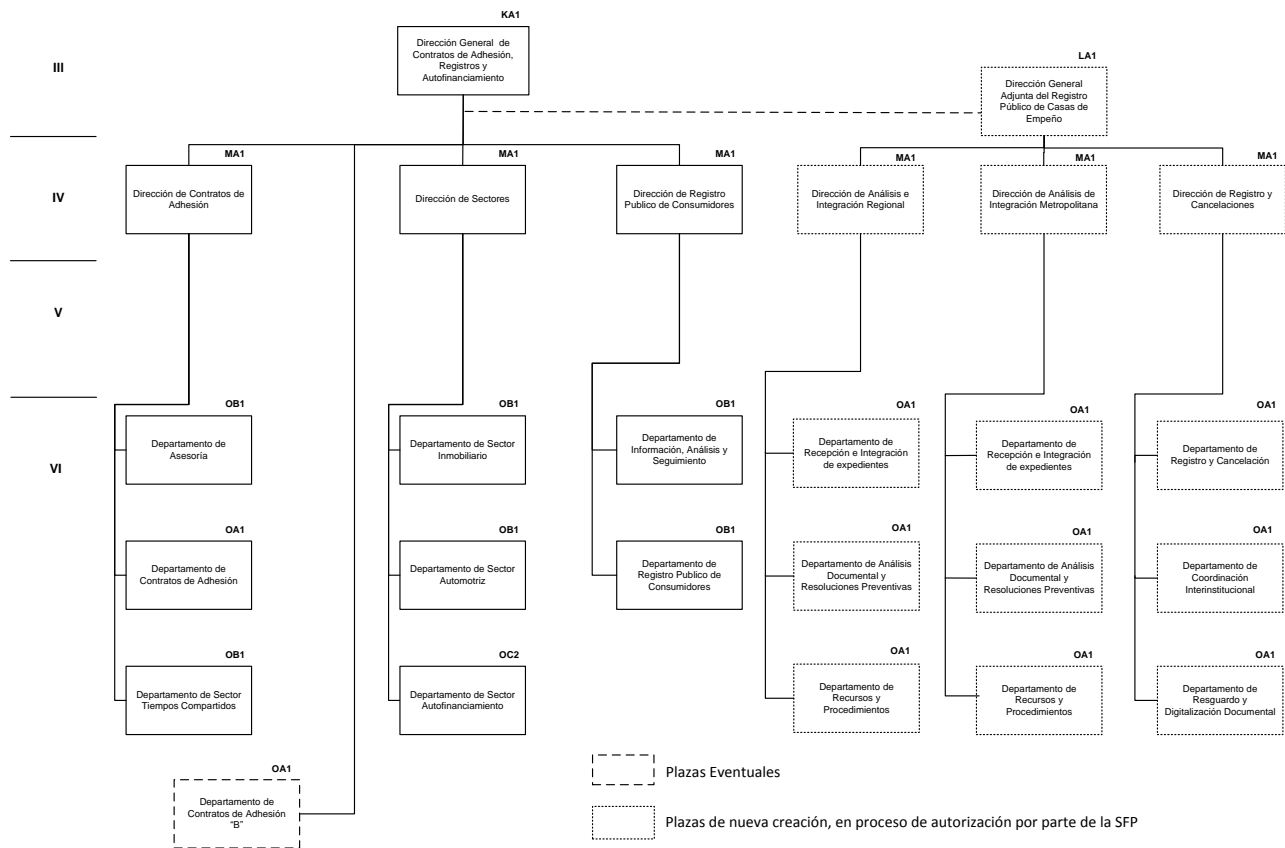
Dirección de Registro y Cancelaciones

Departamento de Registro y Cancelación

Departamento de Coordinación Interinstitucional

Departamento de Resguardo y Digitalización Documental

VII. Organigrama



VIII. Objetivo y Funciones

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Objetivo

Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de la operación del Registro Público de Contratos de Adhesión, del Registro Público de Consumidores y del Registro Público de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora.

Funciones

1. Las referidas en el artículo 6 y 15 de Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las de aplicación propia del Artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de contratos de adhesión, registros, autofinanciamiento y casas de empeño.
3. Coordinar que el Registro Público de Contratos de Adhesión se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable.
4. Coordinar que el Registro Público de Casas de Empeño se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable.
5. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte.
6. Elaborar en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), y con la asesoría de la Dirección General Jurídica las disposiciones normativas que estén dentro de su competencia con el fin de contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de sus funciones.
7. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
27 de 67

8. Determinar y coordinar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, para solventar las cuestiones observadas por el Órgano Interno de Control (OIC) y garantizará actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión.
9. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General.
10. Mantener permanentemente informado a el o la titular de la Subprocuraduría de Servicios sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos.
11. Coordinar la atención de los asuntos relacionados con el Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Contratos de Adhesión “B” (Eventual)

Objetivo

Analizar y registrar que los modelos de contrato de adhesión tipo presentados por las o los proveedores ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, cumplan con la LFPC, el RLFPC, las NOM y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de que el contenido de los mismos contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Promover los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor.
2. Recibir y tramitar las solicitudes de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión que por disposición de la LFPC, de otros ordenamientos legales o de las normas oficiales mexicanas deban registrarse ante la Procuraduría, así como de aquellos cuyo registro lo solicite la o el proveedor voluntariamente.
3. Recibir los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de las resoluciones emitidas en el procedimiento de registro de contratos de adhesión.
4. Instrumentar que el registro público de contratos de adhesión se encuentre actualizado.
5. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas personales a la o el consumidor, proveedor, en el ámbito competente, respecto de sus derechos y obligaciones.
6. Informar, asesorar y atender consultas personales, sobre el Registro Público de Contratos de Adhesión.
7. Elaborar los proyectos de registro de los asuntos que le sean turnados para el trámite de registro de modelo de contrato tipo presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.
8. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el o la titular de la DGCARA.
9. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de estas emanen.
10. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
11. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del departamento.

Dirección de Contratos de Adhesión

Objetivo

Dirigir y revisar, los proyectos de dictamen, aprobación y negativa de contratos de adhesión y validar las resoluciones definitivas, trámites de registro, aviso de adopción, modificación y baja de los modelos de contratos de adhesión presentados por la o el proveedor, con el fin de que el contenido de los contratos este bajo la normatividad vigente y contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos del registro público de contratos de adhesión.
2. Revisar y validar los proyectos de requerimiento, solicitud de informes o documentos, prevención, dictamen, negativa y registro, resoluciones administrativas y demás actuaciones que se emitan en los trámites que inicien ante en el Registro Público de Contratos de Adhesión.
3. Revisar que los modelos de contratos de adhesión que presente la o el proveedor no impliquen prestaciones desproporcionadas a cargo de la o el consumidor, que no contengan obligaciones inequitativas, abusivas o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables en la materia.
4. Supervisar que las solicitudes de adopción, revisión, registro, modificación o baja de contratos de adhesión, que se presenten ante Profeco se resuelvan en los plazos establecidos en la LFPC y en el RLFC.
5. Informar a la o el proveedor cuando exista una modificación de los modelos de contrato de adhesión, y de los estados de cuenta que utilicen las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas que correspondan.
6. Requerir de la autoridad, de la o el proveedor y de la o el consumidor, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la LFPC y otros ordenamientos le confiere a Profeco.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
30 de 67

7. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten las o los particulares en contra de las resoluciones emitidas en el procedimiento de registro de contratos de adhesión.
8. Sugerir y participar en las mesas de trabajo con las cámaras, asociaciones, federaciones y demás grupos de una determinada rama comercial o industrial, para la elaboración y propuesta de adopción de contratos tipo por parte de sus agremiados(as) y otros(as) participantes en la industria, para ser utilizados en sus actividades comerciales.
9. Elaborar, difundir y promover los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor y sugerir, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación.
10. Informar, asesorar y resolver consultas de la o el consumidor y de la o el proveedor, en el ámbito que le competa, respecto de sus derechos y obligaciones.
11. Emitir opiniones sobre las consultas realizadas por la o el proveedor y público en general en materia de contratos de adhesión.
12. Autorizar las peticiones de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa bajo su responsabilidad.
13. Supervisar y aplicar el cumplimiento de la normatividad que regula la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
14. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por las o los superiores jerárquicos.
15. Coordinarse con otras unidades administrativas de Profeco para el mejor desarrollo del registro público de contratos de adhesión.
16. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven.
17. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección.
18. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
19. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Asesoría

Objetivo

Informar, orientar, asesorar a la o el consumidor, a la o el proveedor, a la autoridad y público en general respecto de los trámites ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, con el fin de que a la o el proveedor se le facilite el trámite de registro de contrato de adhesión y la o el consumidor tenga certeza jurídica al momento de solicitar una prestación de servicio.

Funciones

1. Informar, asesorar y atender consultas telefónicas, personales, correo electrónico o por escrito sobre el Registro Público de Contratos de Adhesión.
2. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de la o el consumidor y de la o el proveedor en el ámbito que le competa, respecto de sus derechos y obligaciones.
3. Proporcionar información sobre los requisitos para iniciar trámites ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.
4. Emitir opiniones sobre las consultas realizadas por la o el proveedor, la autoridad, la o el consumidor y público en general en materia de contratos de adhesión.
5. Promover los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor.
6. Atender las peticiones de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa a la que está adscrita.
7. Elaborar proyectos de informes solicitados por el o la Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión.
8. Elaborar proyectos e informes solicitados por la Dirección de Contratos de Adhesión.
9. Asistir en sus funciones a la Dirección de Contratos de Adhesión en las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Contratos de Adhesión

Objetivo

Analizar que los contratos de adhesión cumplan con la LFPC, el RLFPC, las NOM y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Analizar que los modelos de contrato de adhesión en general, a excepción de los comprendidos en sectores específicos precisados en el presente manual, cumplan con la normatividad en la materia.
2. Aplicar las disposiciones legales en el trámite de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión presentados por la o el proveedor.
3. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, inscripción y registro, negativa de inscripción y registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.
4. Sugerir, en su caso, los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor.
5. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión.
6. Coadyuvar en la Atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
7. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Departamento.
8. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Sector Tiempos Compartidos

Objetivo

Fomentar la equidad en las relaciones de consumo a través del análisis apegado a la LFPC, el RLFPC, las NOM y demás disposiciones legales aplicables de los modelos de contratos de adhesión, para regular las actividades comerciales de tiempos compartidos entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa y/o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.
2. Analizar que el trámite de solicitudes los modelos de contratos de adhesión de tiempos compartidos, cumplan con la normatividad aplicable en la materia.
3. Promover la utilización por parte de la o el proveedor de los modelos de contratos de adhesión que cumplan con nuevas disposiciones legales de tiempos compartidos.
4. Difundir entre las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio la utilización del Registro de Contratos de Adhesión en Línea para ingresar su solicitud de Registro de Contratos de Adhesión de Tiempos Compartidos.
5. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección.
6. Colaborar con el o la Titular de la Dirección en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
7. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Departamento.
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Dirección de Sectores

Objetivo

Revisar, analizar, y en su caso, validar las solicitudes de registro de los modelos de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento que utiliza la o el proveedor en sus relaciones comerciales con la o el consumidor con el fin de que el contenido de los contratos, contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones entre proveedor(a) y consumidor(a).

Funciones

1. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia.
2. Determinar la aprobación o negación de inscripción, ante el registro público de contratos de adhesión, de los modelos de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento que presente la o el proveedor.
3. Emitir las opiniones correspondientes respecto a las solicitudes de información que presente la o el consumidor y la o el proveedor en relación a los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento.
4. Emitir la prevención a la o el proveedor cuando falte documentación en la integración del expediente para el registro de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento.
5. Participar en la revisión y creación de las NOM en la materia que le compete.
6. Participar en el análisis de los contratos en materia de autofinanciamiento con la autoridad correspondiente.
7. Elaborar e instrumentar los modelos de contratos de adhesión y proponer en su caso, su publicación en el DOF, con el fin de que la o el proveedor los adopte y utilice en sus relaciones con la población consumidora.
8. Proponer acciones para la revisión de contenidos de modelos de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento con los sectores privados, públicos y sociales con el fin de publicarlos.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
35 de 67

9. Evaluar y determinar la procedencia o improcedencia de las resoluciones respecto a los modelos de contratos de adhesión en trámite de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento.
10. Requerir de la autoridad, de la o el proveedor y de la o el consumidor, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la LFPC y otros ordenamientos le confieren a Profeco.
11. Informar, orientar, y resolver consultas de la o el consumidor y de la o el proveedor, en el ámbito que le competa, respecto de sus derechos y obligaciones.
12. Solicitar la modificación de los modelos de contratos de adhesión, y de los estados de cuenta que utilice la o el proveedor cuando no cumplan con las disposiciones legales y normativas que correspondan.
13. Comunicar al público la información que envíen las sociedades de información crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas sociedades.
14. Coordinarse con otras UA y del sector público para el mejor desarrollo del registro público de contratos de adhesión en los sectores que le corresponden.
15. Ordenar las acciones conducentes para la sustanciación de los procedimientos del registro público de contratos de adhesión de los sectores que le corresponden conforme a la LFPC, y demás normatividad aplicable.
16. Coordinar asesorías y exhortar a la utilización de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento.
17. Proponer al superior jerárquico los programas de capacitación que para el registro público de contratos de adhesión se requieran en el área y en su caso, participar en su desarrollo.
18. Recibir y participar en la elaboración del proyecto de los recursos de revisión que presenten las o los particulares en contra de las resoluciones emitidas en el procedimiento de registro de contratos de adhesión.
19. Participar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
36 de 67

20. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven.
21. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documental y electrónico de la Dirección.
22. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección General.
23. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
24. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
25. Apoyar a la o el Titular de la Dirección General con soporte documental para atender comités institucionales.
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Departamento de Sector Inmobiliario

Objetivo

Analizar los contratos de adhesión y elaborar las resoluciones del sector inmobiliario, de conformidad con la LFPC, RLFPC, y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Analizar que los modelos de contrato de adhesión del sector inmobiliario, cumplan con la normatividad aplicable en la materia.
2. Aplicar las disposiciones legales en el trámite de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión del sector inmobiliario.
3. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa y/o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.
4. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección de Sectores.
5. Colaborar en la atención de las auditorías internas, externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
6. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento.
7. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
8. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
9. Coadyuvar con la o el Titular de la Dirección de Sectores en la revisión y creación de las NOM.
10. Proponer programas de capacitación respecto a la normatividad aplicable al sector Inmobiliario.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
38 de 67

11. Participar en reuniones con otras UA, del sector público y privado en temas relacionados al sector Inmobiliario.
12. Llevar a cabo las notificaciones de resoluciones emitidas de los expedientes ingresados por medio del portal de contratos de adhesión en línea.
13. Dar seguimiento a las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión que ingresan por medio del portal de contratos de adhesión en línea.
14. Retroalimentar y apoyar en las resoluciones y todas aquellas actividades realizadas por la o el abogado proyectista respecto al sector inmobiliario.
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Departamento de Sector Automotriz

Objetivo

Analizar los contratos de adhesión y elaborar las resoluciones en materia de autos nuevos y usados, mediante el cumplimiento de la LFPC, el RLFP, las NOM y la normatividad aplicable, con el fin de promover la equidad e igualdad entre la o el proveedor y la o el consumidor e impulsar las actividades comerciales entre ellos(as).

Funciones

1. Analizar que los modelos de contratos de adhesión del sector de autos nuevos y usados cumplan con la normatividad en la materia.
2. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el registro público de contratos de adhesión.
3. Promover la utilización por parte de la o el proveedor de los modelos de contratos de adhesión en materia de autos nuevos y usados, para su registro.
4. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el superior jerárquico.
5. Colaborar con la o el superior jerárquico en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
6. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento.
7. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
8. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
9. Coadyuvar con la o el superior jerárquico en la revisión y creación de las NOM.
10. Proponer programas de capacitación respecto a la normatividad aplicable al sector Automotriz.
11. Participar en reuniones con otras UA, del sector público y privado en temas relacionados al sector Automotriz.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
40 de 67

12. Llevar a cabo las notificaciones de resoluciones emitidas de los expedientes ingresados por medio del portal de contratos de adhesión en línea.
13. Dar seguimiento a las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión que ingresan por medio del portal de contratos de adhesión en línea.
14. Retroalimentar y apoyar en las resoluciones y todas aquellas funciones realizadas por la o el abogado proyectista respecto al sector Automotriz.
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Sector Autofinanciamiento

Objetivo

Analizar los contratos de adhesión y elaborar las resoluciones de autofinanciamiento cumplan con la LFPC, el RLFPC, Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores y demás disposiciones legales aplicables, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Analizar que los modelos de contrato de adhesión cumplan con el Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores (autofinanciamiento), y con la normatividad en la materia.
2. Coadyuvar en el análisis de los contratos en materia de autofinanciamiento con la o el Titular de la Dirección de Sectores y autoridades correspondientes
3. Aplicar las disposiciones legales en el trámite de registro, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión de autofinanciamiento presentados por la o el proveedor.
4. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa y/o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante en el Registro Público de Contratos de Adhesión.
5. Coadyuvar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización autofinanciamiento.
6. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el superior jerárquico.
7. Colaborar con la o el superior jerárquico en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
8. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento.
9. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
42 de 67

10. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
11. Coadyuvar con la o el superior jerárquico en la revisión y creación de la normatividad aplicable.
12. Proponer programas de capacitación respecto a la normatividad aplicable al sector de Autofinanciamiento.
13. Participar en reuniones con otras UA, del sector público y privado en temas relacionados al sector de Autofinanciamiento.
14. Llevar a cabo las notificaciones de resoluciones emitidas de los expedientes ingresados por medio del portal de contratos de adhesión en línea.
15. Dar seguimiento a las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión que ingresan por medio del portal de contratos de adhesión en línea.
16. Retroalimentar y apoyar en las resoluciones y todas aquellas funciones realizadas por la o el abogado proyectista respecto al sector de Autofinanciamiento.
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Dirección de Registro Público de Consumidores

Objetivo

Dirigir y coordinar, la administración y operación del registro público de consumidores, así como investigar e integrar las denuncias relacionadas con dicho registro, para la eficaz y eficiente protección de la o el consumidor que al inscribirse no desee recibir publicidad o que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Funciones

1. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia.
2. Proponer la estrategia de difusión del Registro Público de Consumidores, ante la Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento para que se solicite lo conducente a la Dirección General de Difusión.
3. Determinar y coordinar los planes de capacitación al personal de las Delegaciones, subdelegaciones y Unidades de Servicio de esta Procuraduría, a fin de que difundan las actividades que realiza el Registro Público de Consumidores.
4. Supervisar el funcionamiento y la administración del Registro Público de Consumidores.
5. Supervisar la inscripción del número telefónico de la o el consumidor; así como las consultas y asesorías solicitadas por la o el proveedor y a la población consumidora.
6. Evaluar las posibilidades de mejora en el Registro Público de Consumidores y planear las estrategias de mejora.
7. Determinar y dirigir el sentido y contenido de las investigaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales, necesarias para establecer la operación del Registro Público de Consumidores.
8. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la operación del Registro Público de Consumidores y la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro.
9. Aplicación de la normatividad para la recepción y sustanciación de los recursos de revisión que presenten las o los particulares.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
44 de 67

10. Coordinar los análisis económicos y sociales para determinar la operación del Registro Público de Consumidores y el impacto que tendría en los agentes regulados.
11. Evaluar los criterios y la depuración de la base de datos del Registro Público de Consumidores.
12. Requerir de la autoridad, de la o el proveedor y de la o el consumidor, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la operación del Registro Público de Consumidores, así como para la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro.
13. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven.
14. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección de Registro Público de Consumidores.
15. Coordinar y verificar las diligencias de acreditación de hechos que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro.
16. Supervisar la integración de expedientes, resultado de las denuncias presentadas por la o el consumidor.
17. Supervisar que se realicen los monitoreos e investigaciones que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro.
18. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección General.
19. Coordinar, supervisar y suscribir la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
20. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
21. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Información, Análisis y Seguimiento

Objetivo

Actualizar y depurar los datos contenidos en el Registro Público de Consumidores, así como asistir e informar a la o el consumidor y a la o el proveedor que lo soliciten, a fin de garantizar una adecuada operación del registro.

Funciones

1. Ejecutar campañas de promoción entre la o el proveedor que realice mercadotecnia directa o envío de publicidad vía telefónica, a fin de que estos previo pago de derechos puedan consultar el Registro Público de Consumidores.
2. Registrar y analizar las fallas de operación que puedan presentarse en el sistema del Registro para la o el consumidor y la o el proveedor y supervisar la ejecución de las soluciones.
3. Realizar la consulta, renovación y modificación de los datos de la o el proveedor que requiera conocer la información del Registro Público de Consumidores.
4. Realizar la inscripción y cancelación de la o el consumidor en el Registro Público de Consumidores, así como las denuncias por violaciones a LFPC relacionadas con el Registro Público de Consumidores.
5. Proponer e informar los criterios a que deba sujetarse la o el consumidor que desee inscribirse en el Registro Público de Consumidores.
6. Proponer e informar los criterios a los que debe sujetarse la o el proveedor que desee consultar la información del Registro Público de Consumidores.
7. Proponer mejoras de operación en el Registro Público de Consumidores.
8. Supervisar la actualización y depuración de la información contenida en la base de datos del Registro Público de Consumidores.
9. Orientar a la o el proveedor sobre las mejores prácticas para llevar a cabo la consulta de la información contenida en el Registro Público de Consumidores y responder a las dudas que esté presente.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
46 de 67

10. Resolver consultas y orientar a la o el consumidor respecto a sus derechos y obligaciones en relación con el Registro Público de Consumidores.
11. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección General del Registro Público de Consumidores.
12. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
13. Proponer y realizar cursos de capacitación para las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio que formen parte del proceso de inscripción al Registro y a operadores del Teléfono del Consumidor (Telcon).
14. Formular proyectos para requerir de las autoridades, de la o el proveedor y de la o el consumidor, en el ámbito que le competa, la información o documentación necesaria para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro.
15. Podrá formular y asistir en las constataciones de hechos, a fin de recabar los elementos de prueba para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro.
16. Llevar a cabo las investigaciones que se requieran para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro.
17. Recopilar información para elaborar (copias certificadas) de los expedientes que obran en (sus) los archivos y elaborar copias certificadas.
18. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
19. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección de Registro Público de Consumidores.
20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Registro Público de Consumidores

Objetivo

Realizar las propuestas de proyectos normativos en apego a los ordenamientos jurídicos aplicables e integrar los expedientes de denuncias, con el fin de cumplir el objetivo del Registro Público de Consumidores.

Funciones

1. Informar sobre los datos contenidos en el Registro Público de Consumidores, así como de las solicitudes de información presentadas.
2. Ejecutar campañas de promoción entre la o el consumidor para su inscripción al Registro Público de Consumidores.
3. Realizar (el monitoreo y) análisis correspondiente sobre el comportamiento de la o el proveedor que haya sido denunciado por la o el consumidor inscrito en el Registro Público de Consumidores e informar a las o los superiores jerárquicos sobre los casos de infracción para la sustanciación del expediente correspondiente.
4. Elaborar propuestas de mejora que refuercen los instrumentos para hacer cumplir el Registro Público de Consumidores entre la o el proveedor, basado en los estudios comparativos con otros países que cuenten con mecanismos similares.
5. Analizar las disposiciones normativas que impacten (favorablemente o desfavorablemente) el funcionamiento del Registro Público de Consumidores y hacer las propuestas necesarias para su atención.
6. Llevar a cabo el análisis jurídico de los trámites y solicitudes presentadas por la o el consumidor o el proveedor(a), a efecto de emitir una respuesta a los mismos.
7. Informar a la o el consumidor sobre las mejores prácticas para llevar a cabo la inscripción de su número telefónico (información) en el Registro Público de Consumidores y responder a las consultas que esté presente.
8. Informar y resolver consultas, así como orientar a la o el consumidor respecto a sus derechos y obligaciones en relación con el Registro Público de Consumidores.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
48 de 67

9. Formular proyectos para requerir de la autoridad, de la o el proveedor y de la o el consumidor, en el ámbito que le competa, la información o documentación necesaria para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro.
10. Podrá Formular y asistir en las constataciones de hechos, a fin de recabar los elementos de prueba para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro.
11. Formular proyectos para la imposición de medidas de apremio, así como para la recepción y sustanciación de los recursos de revisión que presente la o el proveedor.
12. Llevar a cabo los monitoreos e investigaciones que se requieran para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro.
13. Elaborar proyectos de acuerdos de conclusión o, en su caso, de envío a la Dirección General de Procedimientos, cuando se infieran posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
14. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección de Registro Público de Consumidores.
15. Coadyuvar en la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen.
16. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
17. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
18. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección de Registro Público de Consumidores.
19. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño

Objetivo

Coordinar y operar el Registro Público de Casas de Empeño, con el fin de regular la actividad de las casas de empeño y garantizar al público usuario de estos servicios que dichos establecimientos cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad aplicable.

Funciones

1. Supervisar las funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de casas de empeño.
2. Coordinar la operación para llevar a cabo el Registro Público de Casas de Empeño.
3. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia.
4. Definir los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente de casa de empeño.
5. Supervisar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados.
6. Establecer los procesos de integración de expedientes, de análisis documental y de resoluciones.
7. Supervisar el debido análisis de la información y documentación presentada por la o el proveedor para obtener la inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño.
8. Autorizar las resoluciones a que haya lugar, con base en el análisis presentado.
9. Supervisar y dirigir la debida sustanciación de procedimientos para la aplicación de sanciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño.
10. Coordinar las funciones de cada una de las áreas adscritas a la Dirección General Adjunta del Registro Público de las Casas de Empeño.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
50 de 67

11. Evaluar los resultados de la operación, en atención a la información establecida en los indicadores estratégicos y/o de gestión.
12. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presente la o el proveedor en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por las o los subalternos.
13. Autorizar los criterios para la actualización permanente de la información que se integra para cada casa de empeño en el registro.
14. Coordinar el resguardo de la información referente a la inscripción, modificación, refrendo, suspensión y cancelación, actualizando el registro, para fines de consulta y manejo de información.
15. Coordinar la ejecución de las sanciones que corresponda para los casos en que las casas de empeño ameriten alguna suspensión y cancelación.
16. Establecer los criterios de análisis de datos que habrán de dar lugar al registro o en su caso la suspensión, cancelación del mismo, en apego a la normatividad vigente.
17. Coordinar el desarrollo de los procesos del registro, la modificación, refrendo, suspensión y cancelación de casas de empeño.
18. Autorizar la procedencia de las suspensiones y cancelaciones de registro de conformidad con la evidencia presentada y en apego a la normatividad vigente.
19. Instrumentar los criterios de integración digital de la información para su debido resguardo.
20. Administrar el registro, resguardo y digitalización de la información.
21. Establecer las directrices de operación para llevar a cabo el registro, suspensión y cancelación de casas de empeño.
22. Definir canales directos de comunicación con dependencias de Procuración y Administración de Justicia Local y Federal, a efecto de turnar aquellos casos que por sus características operativas requieran de este tipo de intervención.
23. Evaluar la operación de las áreas que integran la Dirección General Adjunta, en atención a indicadores de resultados que permitan establecer el nivel de eficiencia con que se opera.

24. Coadyuvar en la toma de decisiones con las instancias superiores, presentando propuestas que agilicen la autorización de las casas de empeño y permitan su operación.
25. Establecer programas de acción encaminados a la captación de la o el proveedor con actividades referidas al empeño prendario.
26. Establecer los mecanismos de coordinación con Delegaciones y Subdelegaciones, para la aplicación de las atribuciones en materia de Registro Público de Casas de Empeño.
27. Resolver los casos de registro, desechamiento de solicitud, negativa de registro, de suspensión y cancelación una vez analizados los elementos aportados, en apego a la normatividad en la materia.
28. Establecer los mecanismos de coordinación institucional con las dependencias de gobierno u organizaciones privadas, que se encuentren vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño.
29. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Dirección de Análisis e Integración Regional

Objetivo

Dirigir y supervisar el proceso de Registro Público de Casas de Empeño Regionales, en su adecuada operación del análisis documental e integral en apego a la normatividad aplicable en la materia, con el fin de ofrecer al consumidor, las garantías necesarias que los respalden en sus derechos, estableciendo el nivel de eficiencia con que opera.

Funciones

1. Establecer los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente, a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente.
2. Detectar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos.
3. Dar seguimiento al debido desarrollo de los procesos de integración de expedientes, de análisis documental y resoluciones.
4. Analizar las resoluciones y acordar las autorizaciones correspondientes.
5. Proponer los criterios de integración de información para la conformación del expediente respectivo.
6. Coordinar y dirigir la recepción e integración de expedientes.
7. Determinar en coordinación con la o el Titular de la Dirección General Adjunta, las directrices de operación para llevar a cabo el análisis e integración de información.
8. Coordinar la debida sustanciación de procedimientos para la aplicación de sanciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro.
9. Coordinar las funciones de los departamentos, para la adecuada operación del análisis documental e integración de expedientes.
10. Evaluar la operación, en atención a indicadores de resultados que permitan establecer el nivel de eficiencia con que se opera.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
53 de 67

11. Coadyuvar en la toma de decisiones con la o el Titular de la Dirección General Adjunta, presentando propuestas que agilicen la operación y permitan la integración oportuna de expedientes, así como la emisión en tiempo y forma de resoluciones cuando normativamente haya lugar.
12. Establecer programas de acción encaminados a la integración eficiente de expedientes en términos de tiempo, fondo y forma.
13. Coordinar, en el ámbito de su competencia, con las Delegaciones y Subdelegaciones, las acciones referidas a la recepción e integración de información.
14. Dar lugar, en el ámbito que le competa, a la coordinación institucional con las dependencias de gobierno u organizaciones privadas, que se encuentren vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño.
15. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia.
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Recepción e Integración de Expedientes

Objetivo

Administrar la recepción e integración de expedientes de cada casa de empeño con la finalidad que la información sea veraz, precisa y contenida en su totalidad en tiempo y forma.

Funciones

1. Analizar los datos que habrán de integrar cada expediente, en su veracidad y precisión a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente.
2. Integrar el expediente respectivo de cada casa de empeño.
3. Revisar que los expedientes de las casas de empeño contengan la totalidad de la información requerida.
4. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados.
5. Aplicar los criterios de integración de información para la conformación del expediente respectivo.
6. Realizar la recepción e integración de expedientes de casas de empeño.
7. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de las instancias superiores.
9. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de expedientes en términos de tiempo y forma.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Análisis Documental y Resoluciones Preventivas

Objetivo

Administrar, operar y efectuar el análisis documental y la elaboración de resoluciones a fin de integrar información clasificada que permita la toma de decisiones y la conformación oportuna de expedientes.

Funciones

1. Aplicar los elementos de análisis de datos en apego a la normatividad vigente.
2. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados, ejecutar debidamente los procesos de análisis documental y resoluciones.
3. Aplicar los criterios de integración de información para la elaboración del análisis respectivo.
4. Llevar un control y registro de las resoluciones emitidas.
5. Actuar conforme a la normatividad aplicable para llevar a cabo el análisis documental y elaboración de resoluciones.
6. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
7. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la instancia superior, para mantener y mejorar la conformación oportuna de expedientes.
8. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de información, que permita un análisis documental, objetivo y eficiente.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Recursos y Procedimientos

Objetivo

Participar en el proceso de inscripción, modificación, refrendo y/o cancelación de casas de empeño, en apego a la normatividad aplicable en la materia, identificando el recurso que se deba interponer o el procedimiento a generar a fin de integrar el registro.

Funciones

1. Realizar la debida sustanciación de procedimientos para aplicar las sanciones de suspensión o cancelación, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro.
2. Detectar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos.
3. Verificar la veracidad de los datos que integren los registros.
4. Identificar y elaborar el recurso que se deban interponer según sea el caso.
5. Ejecutar debidamente los procedimientos de recursos y procesos legales correspondientes.
6. Llevar el registro y control de los recursos y los procedimientos específicos, detallando los motivos y los tiempos de emisión.
7. Actuar conforme a la normatividad aplicable para llevar a cabo las acciones jurídico-administrativas.
8. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
9. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección General Adjunta, para mantener y mejorar la operatividad y respuesta oportuna.
10. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de información, que permita un proceso de trabajo, objetivo y eficiente.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Dirección de Análisis e Integración Metropolitana

Objetivo

Dirigir y supervisar el proceso de Registro Público de Casas de Empeño Metropolitanas, en su adecuada operación del análisis documental e integral en apego a la normatividad aplicable en la materia, con el fin de ofrecer a la o el consumidor, las garantías necesarias que los respalden en sus derechos, estableciendo el nivel de eficiencia con que opera.

Funciones

1. Establecer los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente, a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente.
2. Detectar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos.
3. Dar seguimiento al debido desarrollo de los procesos de integración de expedientes, de análisis documental y resoluciones.
4. Analizar las resoluciones y acordar las autorizaciones correspondientes.
5. Proponer los criterios de integración de información para la conformación del expediente respectivo.
6. Coordinar y dirigir la recepción e integración de expedientes.
7. Determinar en coordinación con la o el Titular de la Dirección General Adjunta, las directrices de operación para llevar a cabo el análisis e integración de información.
8. Coordinar la debida sustanciación de procedimientos para la aplicación de sanciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro.
9. Coordinar las funciones de los departamentos, para la adecuada operación del análisis documental e integración de expedientes.
10. Evaluar la operación, en atención a indicadores de resultados que permitan establecer el nivel de eficiencia con que se opera.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
58 de 67

11. Coadyuvar en la toma de decisiones con la o el Titular de la Dirección General Adjunta, presentando propuestas que agilicen la operación y permitan la integración oportuna de expedientes, así como la emisión en tiempo y forma de resoluciones cuando normativamente haya lugar.
12. Establecer programas de acción encaminados a la integración eficiente de expedientes en términos de tiempo, fondo y forma.
13. Coordinar, en el ámbito de su competencia, con las Delegaciones y Subdelegaciones, las acciones referidas a la recepción e integración de información.
14. Dar lugar, en el ámbito que le competa, a la coordinación institucional con las dependencias de gobierno u organizaciones privadas, que se encuentren vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño.
15. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia.
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Recepción e Integración de Expedientes

Objetivo

Administrar la recepción e integración de expedientes de cada casa de empeño con la finalidad que la información sea veraz, precisa y contenida en su totalidad en tiempo y forma.

Funciones

1. Analizar los datos que habrán de integrar cada expediente, en su veracidad y precisión a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente.
2. Integrar el expediente respectivo de cada casa de empeño.
3. Revisar que los expedientes de las casas de empeño contengan la totalidad de la información requerida.
4. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados.
5. Aplicar los criterios de integración de información para la conformación del expediente respectivo.
6. Realizar la recepción e integración de expedientes de casas de empeño.
7. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de las instancias superiores.
9. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de expedientes en términos de tiempo y forma.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Departamento de Análisis Documental y Resoluciones Preventivas

Objetivo

Administrar, operar y efectuar el análisis documental y la elaboración de resoluciones a fin de integrar información clasificada que permita la toma de decisiones y la conformación oportuna de expedientes.

Funciones

1. Aplicar los elementos de análisis de datos en apego a la normatividad vigente.
2. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados, ejecutar debidamente los procesos de análisis documental y resoluciones.
3. Aplicar los criterios de integración de información para la elaboración del análisis respectivo.
4. Llevar un control y registro de las resoluciones emitidas.
5. Actuar conforme a la normatividad aplicable para llevar a cabo el análisis documental y elaboración de resoluciones.
6. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
7. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la instancia superior, para mantener y mejorar la conformación oportuna de expedientes.
8. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de información, que permita un análisis documental, objetivo y eficiente.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Recursos y Procedimientos

Objetivo

Participar en el proceso de inscripción, modificación, refrendo y/o cancelación de casas de empeño, en apego a la normatividad aplicable en la materia, identificando el recurso que se deba interponer o el procedimiento a generar a fin de integrar el registro.

Funciones

1. Realizar la debida sustanciación de procedimientos para aplicar las sanciones de suspensión o cancelación, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro.
2. Detectar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos.
3. Verificar la veracidad de los datos que integren los registros.
4. Identificar y elaborar el recurso que se deban interponer según sea el caso.
5. Ejecutar debidamente los procedimientos de recursos y procesos legales correspondientes.
6. Llevar el registro y control de los recursos y los procedimientos específicos, detallando los motivos y los tiempos de emisión.
7. Actuar conforme a la normatividad aplicable para llevar a cabo las acciones jurídico-administrativas.
8. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
9. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección General Adjunta, para mantener y mejorar la operatividad y respuesta oportuna.
10. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de información, que permita un proceso de trabajo, objetivo y eficiente.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Dirección de Registro y Cancelaciones

Objetivo

Dirigir y supervisar el proceso de inscripción de registros, modificaciones, refrendos, suspensiones y/o cancelaciones de casas de empeño, en apego a la normatividad aplicable en la materia, con el fin de actualizar permanentemente la información del registro.

Funciones

1. Supervisar el registro, modificación, refrendo y/o cancelaciones de casas de empeño.
2. Llevar a efecto la actualización permanente de la información que se integra para cada casa de empeño en el registro.
3. Resguardar la información referente a la inscripción, modificación, refrendo, cancelación y actualización del registro, para fines de consulta y manejo de información.
4. Proponer los criterios de análisis de datos que habrán de dar lugar al registro, modificación, refrendo o en su caso suspensión o cancelación del mismo, en apego a la normatividad vigente.
5. Dar seguimiento al debido desarrollo de los procesos de registro, modificación, refrendo y/o cancelación de casas de empeño.
6. Proponer los criterios de integración digital de la información para su debido resguardo.
7. Supervisar el registro, resguardo y digitalización de la información.
8. Determinar en coordinación con el o la Titular de la Dirección General Adjunta, las directrices de operación para llevar a cabo el registro, modificación, refrendo y/o cancelación de casas de empeño.
9. Coordinar la debida sustanciación de procedimientos para la determinación de cancelaciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño.

Codificación:
MO-220

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
63 de 67

10. Proponer canales de comunicación con dependencias en materia penal, a efecto de turnar aquellos casos que por sus características operativas requieran de su intervención.
11. Coordinar las funciones de cada uno de sus departamentos, para la adecuada operación del registro, modificación, refrendo y/o cancelación de casas de empeño.
12. Evaluar la operación, en atención a indicadores de resultados que permitan establecer el nivel de eficiencia con que se opera.
13. Colaborar con el o la Titular de la Dirección General Adjunta en la toma de decisiones, presentando propuestas que agilicen la operación y permitan la integración oportuna de información para dar lugar al registro, modificación, refrendo y/o cancelaciones.
14. Supervisar la emisión en tiempo y forma de los registros y negativas que se emitan del Registro Público de Casas de Empeño.
15. Coordinar, en el ámbito que le competa, con las Delegaciones y Subdelegaciones las acciones referidas a la notificación de resoluciones emitidas por la Dirección General Adjunta.
16. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia.
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Registro y Cancelación

Objetivo

Administrar y operar la procedencia del registro, modificación, refrendo y/o cancelación a fin de garantizar seguridad y certeza jurídica en las relaciones contractuales entre las casas de empeño y la población consumidora.

Funciones

1. Fundamentar la procedencia o cancelación del registro de casas de empeño, con base en la normatividad aplicable, protegiendo en todo momento los derechos del consumidor.
2. Evaluar la información enviada por Delegaciones y Subdelegaciones en su contenido, tiempo y forma.
3. Elabora el proyecto de resolución de procedencia de inscripción o negativa.
4. Corroborar la información respectiva de cada casa de empeño, que contenga la totalidad de la documentación requerida.
5. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados.
6. Aplicar los criterios de integración de información para la procedencia del registro, modificación, refrendo y/o cancelación respectiva.
7. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia.
8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección Adjunta.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento de Coordinación Interinstitucional

Objetivo

Generar vínculos con diversas instituciones gubernamentales y privadas para promover convenios y acuerdos relacionados con el Registro Público de Casas de Empeño, con la finalidad de allegarse de datos e información de manera pronta y expedita para agilizar la inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño.

Funciones

1. Promover convenios y acuerdos con instituciones públicas y privadas vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño.
2. Establecer una base de datos de aquellas instituciones gubernamentales que por sus atribuciones tendrían algún vínculo con Profeco en materia de casas de empeño.
3. Operar a través de los canales de comunicación con dependencias de prevención y procuración de justicia, a efecto de turnar aquellos casos que por sus características operativas requieran de este tipo de intervención.
4. Contar con una base de datos integral que permita fluidez en la información con otras instituciones.
5. Realizar la actualización permanente de la información que se recibe y envía en interacción con otras dependencias y organismos gubernamentales.
6. Aplicar los criterios de análisis de datos resultantes de la coordinación interinstitucional, en apego a la normatividad vigente.
7. Verificar que los datos resultantes de flujos de información, sean fidedignos y cuenten con los respaldos pertinentes.
8. Aplicar los criterios de integración de información para su canalización a las áreas correspondientes.
9. Aplicar las directrices de operación en el ejercicio de la coordinación interinstitucional.
10. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan identificar el nivel de eficiencia.

11. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la instancia superior, para mantener y mejorar la interacción con instituciones vinculadas.
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

Departamento de Resguardo y Digitalización Documental

Objetivo

Resguardar la información referente a la inscripción, modificación, refrendo, suspensiones y/o cancelación así como la actualización del Registro Público de Casas de Empeño, con el fin de consulta y manejo de información para evitar alteraciones o pérdidas de datos.

Funciones

1. Operar los esquemas de clasificación, resguardo y digitalización de la información, con base en las directrices determinadas por los niveles superiores.
2. Operar la clasificación y resguardo de los archivos tanto físicos como electrónicos del Registro Público de Casas de Empeño.
3. Realizar los respaldos informáticos necesarios que garanticen la existencia de la información, así como sus mecanismos de seguridad a efecto de evitar alteraciones o pérdidas de datos.
4. Mantener debidamente actualizada la información que se encuentra en resguardo, así como el conservar los antecedentes que se generen.
5. Resguardar la información referente a la inscripción, modificación, refrendo y/o cancelación y actualización del registro, para fines de consulta y manejo de información.
6. Verificar la debida congruencia de la información a resguardar con los registros que se generen.
7. Dar seguimiento a la digitalización de registro, modificación, refrendo y/o cancelación y actualización de casas de empeño.
8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección, para mantener y mejorar los sistemas de resguardo y digitalización documental.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.