



## **Procuraduría Federal del Consumidor**

# **Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones**







**Codificación:**  
 MO-700

**Versión:**  
 01

**Vigencia:**  
 15 de diciembre de 2015

**Página:**  
 1 de 50

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Mtra. Martha Angélica Carrillo Alduenda Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
	Lcdo. Gilberto Ojeda Camacho Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
	Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
<b>Revisó:</b>	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Subprocurador de Telecomunicaciones	
<b>Autorizó:</b>	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

<b>Codificación:</b> MO-700	<b>Versión:</b> 01	<b>Vigencia:</b> 15 de diciembre de 2015	<b>Página:</b> 2 de 50
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el DOF el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría y de la publicación del Decreto por el que reforman adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-Ags-2015), Así como a la autorización de creación de la estructura orgánica de fecha 08 de septiembre de 2015; al 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, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Objetivo .....	6
III. Glosario.....	7
IV. Marco Jurídico.....	15
V. Atribuciones.....	21
VI. Misión, Visión y Objetivos .....	29
VII. Estructura Orgánica .....	30
VIII. Organigrama .....	31
IX. Objetivo y Funciones.....	32

## I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) está basado en su estructura orgánica autorizada y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando e intercomunicación.

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

El presente manual específico de organización es de observancia general para el personal adscrito a la ST, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, en apego y cumplimiento al mandato de la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área.

Asimismo, representa un medio para dar a conocer la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), identificando las funciones basadas en las atribuciones directamente relacionadas y el tramo de responsabilidad por cada uno de los puestos que la integran permitiendo identificar con claridad las funciones de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; así como a la inducción para el personal de nuevo ingreso, a fin de proporcionar los elementos para optimizar el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

En observancia a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-2012, se utiliza un lenguaje no sexista.

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

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 ST, 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.

## II. Objetivo

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

### III. Glosario

**Acción Colectiva.** Facultad que tiene la Procuraduría para interponer acción representando al menos a 30 consumidores afectados para representar a los consumidores de manera individual o colectiva ante autoridades jurisdiccionales a fin de proteger sus intereses y vigilar la relación equitativa en las relaciones de consumo.

**Acción.** Facultad para representar a los consumidores de manera individual o colectiva ante autoridades jurisdiccionales a fin de proteger sus intereses y vigilar la relación equitativa en las relaciones de consumo.

**Acta de levantamiento de la medida precautoria.** Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro del(los) sello(s) colocado(s) en el (los) bien (es), producto(s) o instrumento(s) de medición o en establecimientos, con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

**Acta de verificación.** Documento en el que se circunstancian los hechos generales y particulares que se constatan durante una visita de verificación.

**Acuerdo de levantamiento de la medida precautoria.** Documento debidamente fundado y motivado por el cual se ordena el levantamiento de la medida precautoria impuesta.

**Acuerdo.** Resolución adoptada por un órgano administrativo.

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

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



**Apercibimiento.** Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (Art. 10 RLFPD).

**Arbitraje.** Procedimiento voluntario en que las partes -consumidor y proveedor- están de acuerdo en designar como árbitro a Profeco, para resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

**Aseguramiento.** Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

**Asesoría.** La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la LFPC, así como la vía y forma de hacerlos valer;

**Audiencia de conciliación.** Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando a las partes y tomando en consideración las constancias del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

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

**Billetes de depósito.** Documento expedido por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación.

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

**Captación de denuncia.** Actividad consistente en receptar la manifestación de la o el particular sobre actos de violación presuntamente cometidos por la o el proveedor a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y a Normas Oficiales Mexicanas, para su canalización en los formatos definidos por las áreas competentes.

**Comercializadora.** Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la LFTR.

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
9 de 50

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

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

**Conciliación.** Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por la o el consumidor.

**Consumidor o Consumidora.** Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) a la persona física o moral que adquiere, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros (Frac. I del Art. 2 de la LFPC).

**Contratos de adhesión (uso indistinto en plural o singular).** Documento elaborado unilateralmente por los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio de telecomunicación, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

**Convenio.** Acuerdo de dos o más personas para que crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones (Art. 1792 CCF).

**Convenios institucionales.** Documentos por medio de los cuales se acuerdan acciones de colaboración entre ésta Procuraduría y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como organismos o instituciones privadas con el propósito de lograr mejores alternativas de protección para la o el consumidor.

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

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

**Difusión.** Distribución de datos.

**Diligencia.** Actividad tendiente a la tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto de autoridad. Con relación a cualquier procedimiento se entiende como aquel acto jurídico procesal de la autoridad administrativa, para la ejecución de las resoluciones dictadas por la misma a lo largo de un proceso.

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

**Elementos de convicción.** Aquellos medios cuyo objetivo es conocer la verdad de los hechos planteados por las partes, con la finalidad de avenir los intereses de las partes.

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

**Información.** Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

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

**Instituto (indistintamente se utilizará IFT).** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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

**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.

**Levantamiento de la medida precautoria.** Actividad consistente en el retiro de los sellos con la leyenda “Inmovilizado y/o asegurado y/o de advertencia y/o suspensión de la comercialización de bienes, productos y servicios” colocados en producto (s) o instrumento (s) de medición o establecimientos, en virtud de que las causas que dieron origen a la medidas ya fueron subsanadas.

**Ley (indistintamente se utilizará LFPC).** Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Ley de Telecomunicaciones (indistintamente se utilizará LFTR).** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Manual Específico de Organización.** Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, estructuras, atribuciones y funciones de las unidades administrativas, niveles jerárquicos, grado de responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, organigramas que describen en forma gráfica la estructura.

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

**Medidas de apremio.** Aquélla que Profeco impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados (Artículo 7 de RLFC).

**Mensaje Comercial.** Mención dirigida al público o a un segmento del mismo durante corte programático, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para inducir su comercialización y venta, en las estaciones de radiodifusión con concesión comercial y canales de televisión y audio restringidos. El mensaje comercial no incluye los promocionales propios de la estación o canal, ni las transmisiones correspondientes a los tiempos del Estado, y otros a disposición del Poder Ejecutivo, ni programas de oferta de productos y servicios.

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

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

**Norma Oficial Mexicana (NOM).** Es aquella regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

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

**Orden de verificación.** Instrucción escrita que contiene el fundamento y motivación para llevar a cabo la visita de verificación como acto de autoridad.

**Orientación.** Es la que se proporciona a la ciudadanía cuando su problema es competencia de otra autoridad, indicándole ante quien y cuál es la forma de establecer contacto con ella.

**Patrocinio.** El pago en efectivo o en especie que realiza cualquier persona física o moral a fin de que se haga la mención o presentación visual de la denominación, razón social, marca o logotipo de la persona que realizó el pago.

**Plazo.** Es el tiempo que se concede a las partes o a un tercero para actuar dentro de un procedimiento administrativo.

**Prevención.** Resolución que se emite en los términos legales conducentes, a efecto de solicitar documentación faltante en la integración del expediente.

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

**Proceso administrativo.** Conjunto de actos regulados por la LFPC y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho en materia administrativa.

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

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

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

**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.

**Queja.** Es la reclamación o controversia que presenta el consumidor contra un proveedor de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, con una pretensión personalísima. Los medios de presentación establecidos en la LFPC son: escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio idóneo. Tiene su fundamento en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Recurso de revisión.** Es el medio de defensa optativo que se puede interponer en contra de las resoluciones definitivas dictadas por Profeco, con fundamento en el artículo 135 de la LFPC.

**Resolución Administrativa.** Es la determinación final dentro del procedimiento administrativo iniciado por posibles infracciones a la LFPC, derivado del análisis de las constancias que obran en el expediente, y que permiten determinar si se acredita o no la infracción por parte de los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones a alguno de los preceptos contenidos en la LFPC; LFTR, LFMN y las NOM y demás legislación cuya vigilancia compete a Profeco.

**Resolución.** Es la declaración unilateral de voluntad producida por la autoridad administrativa, que crea, modifica, transmite o extingue derechos y obligaciones.

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



**Servicio de usuario visitante.** El servicio a través del cual los usuarios de una red pública de telecomunicaciones de servicio local móvil, pueden originar o recibir comunicaciones de voz o datos a través de la infraestructura de acceso de otro concesionario de red pública de telecomunicaciones del servicio local móvil, sin necesidad de realizar algún procedimiento adicional, al tratarse de usuarios de otra región local móvil o al estar fuera de la zona de cobertura de su proveedor de servicios móviles.

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

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

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

**Usuario final.** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

**Verificación y Vigilancia.** Atribución específica ejercida a través de visitas de verificación en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la LFPC, LFTR, LFMN y demás ordenamientos jurídicos. Puede realizarse mediante constatación ocular, verbal, muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos.

**Verificación.** Constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

**Visita de Verificación.** Acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes productos, en los que se contraten o se presten servicios, con objeto de evaluar el grado de cumplimiento a las disposiciones legales aplicables a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

### IV. Marco Jurídico

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

#### Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 14-07-2014.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
DOF 13-03-2002.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Procedimientos Contencioso Administrativo.  
DOF 01-12-2005.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 01-07-1992.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006.
- Ley General de Bienes Nacionales.  
DOF 20-05-2004.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.  
DOF 19-02-1940.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04 de mayo de 2015.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11 de junio de 2002.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.  
DOF 15-06-2007.



**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
16 de 50

- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.  
DOF 15-01-2002.
- Ley Federal de Competencia Económica.  
DOF 23-05-2014 Vigente.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.  
DOF 31-12-2004.

### **Códigos**

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco 26-06-2014.
- 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 Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 24-02-1943.
- Código Civil Federal.  
DOF 26-05-1928.
- Código de Comercio.  
DOF 07-10-1889.
- Código Fiscal de la Federación.  
DOF 31-12-1981.

### **Reglamentos**

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 03-08-2006.

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
17 de 50

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-2006.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.  
DOF 10-03-2006.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 04-01-1999.

### **Decretos**

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión vigente.  
DOF 14-09-2005.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 24-08-2015.
- 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 vigente.  
DOF 10-12-2012.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año en curso.  
Publicado anualmente en el DOF. Vigente.

### **Acuerdos**

- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 27-01-2010.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia vigente.  
DOF 02-01-2014.

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
18 de 50

- 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 establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.  
DOF 19-10-2009.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.  
DOF 08-11-2007.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia vigente.  
DOF 12-08-2004.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (y sus actualizaciones anuales).  
DOF 26-12-2014.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.  
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII, incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006, y Único, fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.  
DOF 22 julio 2012.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.  
DOF 17-01-2002.

- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.  
DOF 19-04-2005.
- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.  
DOF 13-10-2005.
- Acuerdo por el que se modifica el Cuadragésimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales.  
DOF 17-07-2006.
- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 06-07-2015.

### **Documentos Normativos-Administrativos**

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

### **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.
- Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 12-07-2006.
- Fe de erratas del Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores  
DOF. 24-03-2006.

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
20 de 50

- Lineamientos para la protección de datos personales.  
DOF 30-09-2005.
- 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.  
D.O.F. 9 septiembre 2010.
- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.  
DOF 24-03-2006.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.  
Profeco 30-06-2015.
- Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito  
Profeco 15-12-2015.
- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.  
DOF 01-04-2013.

### Normas Oficiales Mexicanas

- NOM-184-SCFI-2012. Prácticas comerciales-elementos normativos para la comercialización y/o prestaciones de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.  
DOF 24-08-2012.
- NOM-192-SCFI-2013. Telecomunicaciones-Aparatos de televisión y decodificadores-Especificadores.  
DOF 14-10-2013.
- NOM-174-SCFI-2007. Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general (Esta norma contempla algunos contratos de registro voluntario).  
DOF 01-11-2007.

## V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en los artículos 9, 10 y 13 Bis del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004 y reformado por Decreto publicado en el DOF el 24 de agosto de 2015 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

### De los Subprocuradores y Coordinadores Generales

**Artículo 9.-** Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, en el ámbito de su competencia, tienen las siguientes atribuciones:

- I.- Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;
- III.- Coordinarse entre sí, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;
- IV.- Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
- V.- Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
- VI.- Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquellos que les encomiende el Procurador;
- VII.- Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;

- VIII.- Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;
- IX.- Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley y celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- X.- Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus atribuciones;
- XI.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas bajo su adscripción;
- XII.- Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XIII.- 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;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XIV.- Proponer al Coordinador General de Administración, en el ámbito de sus respectivas competencias, los precios y tarifas y, en su caso, su actualización, de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción;
- Fracción reformada DOF 24-agosto-2015*
- XV.- Someter a la aprobación del Procurador nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado y promover su aplicación;

*Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*



XVI.- Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente, publicar en cualquier medio dicho requerimiento;

*Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*

XVII.- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

*Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*

XVIII.- Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos en la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

*Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*

XIX.- Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

### **Artículo 10.-** Son facultades de los Subprocuradores:

I.- Conocer y analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda a la Subprocuraduría Jurídica;

II.- Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones que confiere la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

*Fracción reformada DOF 14- diciembre-2009*

III.- Previo acuerdo con el Procurador y conforme a lo dispuesto en la Ley, requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas 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 o local, según corresponda;



**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
24 de 50

- IV.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- V.- Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que correspondan conforme a su ámbito de competencia y en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- VI.- Condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- VII.- Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de las actividades y programas para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;
- VIII.- Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
- IX.- Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador, y
- X.- Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad.

**Artículo 13 Bis.-** Son atribuciones del Subprocurador de Telecomunicaciones:

- I.- Vigilar, coordinar, controlar, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones, y cualquier otro procedimiento en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
25 de 50

- II.- Proponer al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el párrafo tercero del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como coordinar sus acciones con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para actualizar dichos derechos y difundirlos a través de los medios de comunicación que estime pertinente;
- III.- Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la aplicación de los procedimientos previstos en la fracción I del presente artículo, así como los relativos en el ámbito de su competencia en materia de telecomunicaciones, a la bonificación o compensación establecida por la Ley en los artículos 24, fracción XXI, 92, 92 Bis, 92 Ter, 98 bis, y a la emisión del dictamen a que se refieren los artículos, 114, 114 BIS y 114 TER de la propia Ley y supervisar su cumplimiento;
- IV.- Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- V.- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, en materia de telecomunicaciones;
- VI.- Resolver y emitir laudos arbitrales en el ámbito de su competencia sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos de la Procuraduría;
- VII.- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, publicación, suspensión del uso y cancelación de los contratos de adhesión y sus modelos, y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otros ordenamientos legales aplicables;
- VIII.- Verificar en el caso de cancelación anticipada del contrato de adhesión por parte del consumidor y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
26 de 50

- IX.- Verificar mediante el registro del modelo del contrato de adhesión que los consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos, y que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;
- X.- Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando derivado del ejercicio de sus atribuciones se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones, contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;
- XI.- Ejercer en el ámbito de su competencia, las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XII.- Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de la Ley de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;
- XIII.- Instruir y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
- XIV.- Coordinar la realización del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de aquella que viole las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;

- XV.- Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la Ley, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones;
- XVI.- Realizar en el ámbito de su competencia, análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor de servicios públicos de telecomunicaciones;
- XVII.- Proponer al Procurador los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación y vigilancia en materia de su competencia y, en su caso, expedirlas;
- XVIII.- Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- XIX.- Dar vista al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la Ley y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como intercambiar información relacionada con las quejas de los consumidores, el comportamiento comercial de los proveedores, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones y de las sanciones que se impongan, a fin de que dicho Instituto, en su caso, determinen ejercer las facultades que estime procedentes;
- XX.- Participar en los comités consultivos nacionales de normalización que correspondan conforme a su ámbito de competencia;
- XXI.- Previo acuerdo con el Procurador, ordenar a los proveedores de telecomunicaciones en su calidad de concesionarios o autorizados, que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten los intereses o derechos de éstos, así como la forma en que los retribuirán o compensarán.

La Subprocuraduría se auxiliará en el ejercicio de sus atribuciones por los Jefes de Departamento de Telecomunicaciones que, en su caso, se establezcan conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, en las delegaciones de la Procuraduría que se requieran, dentro de la circunscripción que les corresponde.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es sin perjuicio de las atribuciones que puedan ejercer los Jefes de Departamento de Servicios y de Verificación de las Delegaciones para complementar el ejercicio de las atribuciones en materia de telecomunicaciones.

## VI. Misión, Visión y Objetivos

### Misión

Promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización, así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad a la Ley Federal de Telecomunicaciones (LFTR) en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a efecto de que existan relaciones comerciales equitativas entre concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones y consumidores.

### Visión

Ser un área objetiva y moderna, que atienda de manera eficiente y eficaz la protección e intereses de las y los usuarios y consumidores en materia de Telecomunicaciones, para mantener en todo tiempo a salvo sus derechos señalados en la LFPC, así como en la LFTR y demás normatividad en la materia.

### Objetivos

- Atender, promover y supervisar los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones.
- Promover, proteger, asesorar, conciliar y representar a los usuarios y consumidores frente a los concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones.
- Verificar, registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
- Intercambiar información con el Instituto Nacional de Telecomunicaciones para determinar el ámbito de su competencia.
- Sancionar las infracciones a la LFTR en los términos de lo establecido en la LFPC y violaciones a los derechos de los usuarios.
- Ordenar la suspensión o corrección de la publicidad que infrinja la LFPC.

## **VII. Estructura Orgánica**

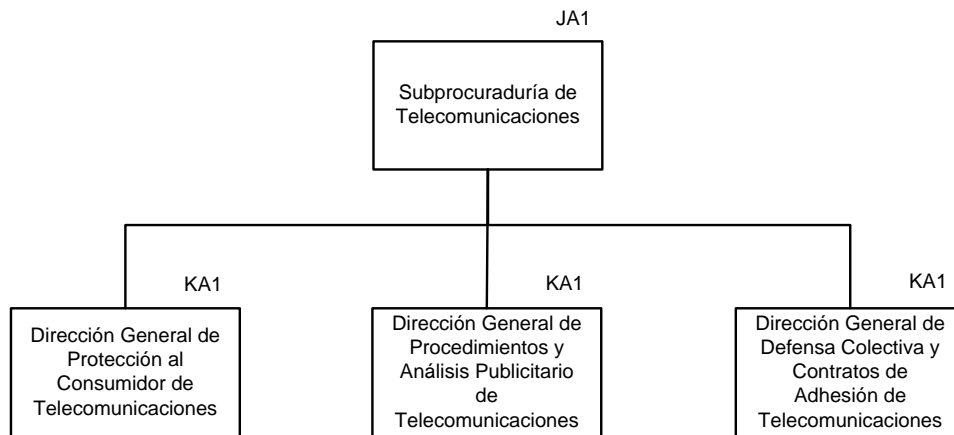
### **Subprocuraduría de Telecomunicaciones**

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

## VIII. Organigrama





## **IX. Objetivo y Funciones**

### **Subprocuraduría de Telecomunicaciones**

#### **Objetivo**

Procurar la solución de las diferencias entre la población consumidora y las/los proveedores, previstos en la LFTR, en términos de lo establecido en la LFPC; así como normar y supervisar los procedimientos conciliatorios, arbitral y por infracciones a la LFPC, y lo relativo al registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión, con la finalidad de impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

#### **Funciones**

1. Sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC; en materia de telecomunicaciones, así como cualquier otro procedimiento en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la LFPC;
2. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC, en materia de telecomunicaciones, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
3. Proponer al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR;
4. Coordinarse con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para actualizar y difundir la carta de derechos mínimos de los consumidores en materia de telecomunicaciones;
5. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la aplicación de los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC, así como los relativos en el ámbito de su competencia en materia de telecomunicaciones y supervisar su cumplimiento;
6. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la bonificación o compensación establecida por la LFPC en los artículos 24, fracción XXI, 92, 92 Bis, 92 Ter, 98 bis, y supervisar su cumplimiento;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
33 de 50

7. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la emisión del dictamen a que se refieren los artículos, 114, 114 BIS y 114 TER de la propia LFPC y supervisar su cumplimiento;
8. Convenir acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
9. Procurar la solución de las controversias entre la población consumidora y las y los proveedores conforme al ámbito de su competencia y a los procedimientos establecidos en la LFPC, en materia de telecomunicaciones;
10. Coordinar la emisión de laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a las y los servidores públicos, para salvaguardar los derechos de la población consumidora;
11. Coordinar la implementación de los procedimientos relativos al registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;
12. Vigilar y controlar los procedimientos relativos a la inscripción y cancelación del Registro Público de Consumidores, así como suspensión de otras actividades, previstos en la LFPC, en la LFTR y en otros ordenamientos legales aplicables;
13. Instruir la verificación en los casos de cancelación anticipada de los contratos de adhesión por parte de las o los consumidores y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;
14. Ordenar la verificar mediante el registro del modelo del contrato de adhesión que las o los consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos, y que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte de la o el consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
34 de 50

15. Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando derivado del ejercicio de sus atribuciones se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones, contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la LFTR, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;
16. Ejercer y ordenar las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la LFPC, la LFTR, la LFMN, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
17. Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de la LFPC, la LFTR, de la LFMN, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;
18. Ordenar y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
19. Instruir y coordinar la realización del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación;
20. Ordenar la suspensión o corrección de aquella información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que viole las disposiciones de la LFPC y demás ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;
21. Representar individualmente o en grupo a las o los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la LFPC, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a las o los consumidores de los servicios de telecomunicaciones;
22. Ordenar en el ámbito de su competencia, la realización de análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor de telecomunicaciones;

23. Proponer a la o el titular de la Procuraduría los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación en materia de su competencia;
24. Expedir las credenciales que acrediten a las o los servidores públicos de esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones para desarrollar diligencias de verificación en materia de telecomunicaciones;
25. Comisionar a las o los servidores públicos para la realización de las actividades de verificación y vigilancia, las cuales pueden llevarse a cabo individual o de manera conjunta;
26. Coordinar junto con la Dirección General de Delegaciones las actividades de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco;
27. Instruir se informe al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la LFPC y en la LFTR;
28. Ordena el intercambio información relacionada con las quejas de los consumidores, el comportamiento comercial de los proveedores, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones y de las sanciones que se impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia;
29. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización que correspondan conforme a su ámbito de competencia, previa designación de la o el titular de la Procuraduría;
30. Ordenar a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los retribuirán o compensarán, previo acuerdo con la o el titular de la Procuraduría;
31. Las funciones de aplicación propia referidas en los artículos 9 y 10 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
32. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas, las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
36 de 50

33. Planear, controlar y evaluar las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales inherentes al ámbito de su competencia;
34. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24 fracción XVII y 26 de la LFPC y solicitar la intervención de la Subprocuraduría Jurídica;
35. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos respectivos, previstos en la LFPC;
36. Ordenar las medidas precautorias previstas por la LFPC, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
37. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos en términos de la LFPC, los ordenamientos legales, y en su caso los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica; así como ordenar los trámites para la sustanciación de los procedimientos;
38. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a tomar las medidas adecuadas para combatir, detener o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de las/los consumidores, y en su caso, publicar el requerimiento en periódicos al nivel que corresponda;
39. Condonar, reducir o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la LFPC y los criterios que determine la o el Procurador;
40. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
41. Modificar o revocar de oficio las resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, cuando se demuestre que las mismas se emitieron en contravención a las disposiciones jurídicas aplicables;
42. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;
43. Administrar los recursos presupuestales asignados; así como autorizar los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas, y la información contable y bancaria;

44. Someter a aprobación de la o el titular de la Procuraduría, los estudios y proyectos que se lleven a cabo en las unidades administrativas adscritas;
45. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos conforme al ámbito de su competencia;
46. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios de aplicación general sobre el ejercicio de las atribuciones de las unidades administrativas a su cargo, así como las que sean ejercidas por las Delegaciones;
47. Vigilar el estricto cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, así como a los lineamientos y criterios derivados de ellos, dentro del ámbito de sus competencias;
48. Promover la coordinación y colaboración con otras dependencias y entidades del sector público; organismos privados; proveedores; consumidores y sus organizaciones, para celebrar convenios y otros instrumentos jurídicos, para el desarrollo de programas de protección a los intereses de las y los consumidores, previo acuerdo de la/el Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
49. Proponer a la/el titular de la Coordinación General Administrativa los precios y tarifas de los bienes y servicios que se ofrecen al público, y en su caso, su actualización;
50. Autorizar los programas de capacitación que presenten las unidades administrativas a su cargo y proponerlos a la o el titular de la Coordinación General Administrativa para su incorporación al programa de capacitación institucional;
51. Ordenar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas de la Subprocuraduría, y
52. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o la/el Procurador.

## **Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

Promover y proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las/los proveedores de servicios de telecomunicaciones y, las y los consumidores; mediante los servicios de información, orientación, asesoría de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo; así como por medio de los procedimientos de recepción de reclamaciones, captación de denuncias, conciliación, arbitraje, verificación y vigilancia.

### **Funciones**

1. Las referidas en el artículo 13 QUÁTER del 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. Establecer, promover y supervisar el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre los mecanismos de asesoría e información a las y los consumidores y a las y los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;
3. Asesorar e informar a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
4. Establecer, promover y supervisar la normatividad a nivel nacional del procedimiento conciliatorio, conducción de juicios arbitrales, formalización de compromisos arbitrales, emisión de laudos; así como para la sustanciación de los procedimientos arbitrales, sustanciación y resolución de recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;
5. Procurar la solución de diferencias entre las y los consumidores y las y los proveedores mediante el procedimiento conciliatorio y a través de la celebración de convenios;
6. Ejercer la facultad de atracción respecto de aquellos procedimientos conciliatorios que se consideren relevantes;



7. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, los criterios o lineamientos aplicables a los procedimientos de su competencia, entre los cuales de manera enunciativa más no limitativa se encuentran aquellos relacionados con la bonificación o compensación a que se refiere la LFPC;
8. Proponer y realizar acciones de colaboración con entes privados y públicos para la efectiva protección de los derechos de la población consumidora;
9. Requerir a las y los proveedores, consumidores y autoridades la documentación e información necesaria para el desahogo de los procedimientos y ejercicio de sus atribuciones, así como su comparecencia;
10. Proporcionar a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, relacionada con los procedimientos de su competencia;
11. Establecer, promover y supervisar el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre las actividades de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones; levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación;
12. Establecer las políticas y programas para realizar la verificación y vigilancia de servicios de telecomunicaciones, a corto, mediano y largo plazo; supervisar y evaluar su cumplimiento;
13. Ordenar y sustanciar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la LFPC y LFTR y la normatividad aplicable, y supervisar su observancia;
14. Autorizar el aseguramiento de bienes y productos utilizados para la prestación de servicios en telecomunicaciones que se comercialicen, cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
15. Autorizar las comisiones para las y los servidores públicos que realizarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones;
16. Autorizar la expedición de credenciales a las/los servidores públicos que realicen funciones de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones;



**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
40 de 50

17. Informar a las Direcciones Generales de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y, a la de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando las y los proveedores incurran en violaciones a los derechos de las/los consumidores en materia de telecomunicaciones;
18. Ordenar a la o el proveedor que suspenda la información y publicidad que se difunda en materia de telecomunicaciones cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de la población consumidora;
19. Recibir, notificar al consignatario, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;
20. Exhortar a las/los proveedores o autoridades competentes, previo acuerdo con la/el Subprocurador de Telecomunicaciones, para que tomen las medidas necesarias para evitar o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las/los consumidores de servicios de telecomunicaciones;
21. Ordenar y aplicar, previo acuerdo con la o el Subprocurador de Telecomunicaciones, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como las medidas necesarias para su ejecución previstas en la LFPC, y demás normatividad aplicable;
22. Ordenar la publicación, a través de cualquier medio, de los productos y servicios que con motivo de verificaciones y demás procedimientos legales, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;
23. Emitir respuesta a las solicitudes de información, respecto a información de su competencia, formuladas con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, con el fin de que la Unidad de Enlace de Profeco atienda dichas consultas;
24. Solicitar, en su caso, la implementación de la actualización y mejoras al sistema informático que se opere para registro de los procesos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, con respecto a los procedimientos de su competencia;
25. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de asesorías, quejas y conciliación, arbitraje, verificación y vigilancia;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
41 de 50

26. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte o se le designe como enlace;
27. Elaborar, en coordinación y asesoría de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), disposiciones normativas que estén dentro de su competencia, para contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de las funciones del área;
28. Coordinar con la Dirección General de Delegaciones y las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicios los programas que la DGPCT establezca, así como la atención de las denuncias de las y los consumidores de telecomunicaciones;
29. Proporcionar la información que sea requerida en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
30. Proporcionar la información requerida por el Órgano Interno de Control (OIC) en el ámbito de su competencia;
31. Atender las observaciones emitidas por el OIC y garantizar actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;
32. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
33. 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;
34. Aprobar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo;
35. Mantener permanentemente informado a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
36. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
37. Operar y administrar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia, y
38. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

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

### **Objetivo**

Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), así como de analizar el contenido de la publicidad en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, a efecto de proteger los derechos de las y los consumidores y sancionar a las/los proveedores o concesionarios por violaciones a dichos ordenamientos.

### **Funciones**

1. Resolver los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás disposiciones, cometidas por las y los proveedores o concesionarios, en contra de los derechos de las y los consumidores en materia de publicidad de telecomunicaciones;
2. Determinar e imponer las sanciones por infracciones a la LFPC en contra de las/los proveedores o concesionarios en materia de telecomunicaciones;
3. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; así como llevar a cabo su difusión;
4. Aplicar la normatividad en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, y supervisar su cumplimiento en las delegaciones y subdelegaciones;
5. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la normatividad para la imposición de medidas de apremio; imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la LFPC, y demás disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
43 de 50

6. Ordenar el monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad o información de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y, en su caso, ordenar su corrección o suspensión;
7. Ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
8. Ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, que viole las disposiciones de la misma, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
9. Ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC cuando se presuman violaciones a los derechos de las y los consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
10. Atender y ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC derivados de denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones y aquellos derivados de las visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
11. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, con la finalidad de cumplir con las resoluciones de los procedimientos por infracciones a la LFPC;
12. Autorizar e imponer las sanciones por incumplimiento a los convenios celebrados ante Profeco, en materia de telecomunicaciones, en términos del artículo 123 de la LFPC;
13. Concertar con proveedores en su calidad de concesionarios y/o autorizados, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, acciones de protección al consumidor (a) en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios de telecomunicaciones;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
44 de 50

14. Ordenar la aplicación de las medidas precautorias, medidas de apremio, así como adoptar las medidas para su ejecución previstas en la LFPC, y demás normatividad aplicable;
15. Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
16. Requerir a las y los proveedores en su calidad de concesionarios y/o autorizados, o autoridades competentes, previo acuerdo con la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, para que tomen las medidas necesarias y así evitar, detener o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en cualquier medio de difusión;
17. Ejercer 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 Profeco, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que la o el Delegado/a, Subdelegado/a, o Jefe/a de Departamento de Servicios, Verificación o Vigilancia y de Telecomunicaciones, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;
18. Dar vista a la/el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, cuando las/los proveedores o concesionarios incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, previstos en la LFPC y la LFTR;
19. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
20. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
21. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
45 de 50

22. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
23. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
24. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
25. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
26. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
27. Requerir a las autoridades, proveedores/as o concesionarios y consumidores/as, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la LFPC;
28. Participar en los Comités Institucionales en los que la Dirección General forme parte;
29. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
30. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
31. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
32. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad, y
33. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

## **Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

Coordinar y controlar el registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión que las/los concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones sometan a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, recepción, trámite, y atención de solicitudes de emisión de Dictamen a que hacen referencia los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC. Actuar en representación del público consumidor de forma individual o colectiva ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales mediante las acciones que correspondan en los términos de la LFTR, la LFPC y la normatividad aplicable en la materia.

Coordinar el intercambio de información relativo a telecomunicaciones con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a fin de realizar estudios, investigaciones, información y estadística en la materia que permitan generar propuestas de políticas públicas, informar a las o los consumidores por los medios que considere idóneos, las prácticas de las o los proveedores de telecomunicaciones a fin de que estén en posibilidad de realizar una mejor toma de decisiones.

### **Funciones**

1. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones y, de ser el caso, solicitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
2. Promover la adopción de los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones entre los proveedores;
3. Instrumentar y supervisar u ordenar instrumentar y supervisar, los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, aviso de adopción, publicación, suspensión del uso, baja o cancelación de los contratos y sus modelos y de estados de cuenta en materia de telecomunicaciones, así como la suspensión de otras actividades, previstos en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otros ordenamientos legales aplicables;



**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
47 de 50

4. Revisar los contratos de adhesión y sus modelos en materia de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables y, en su caso, ordenar su modificación o la suspensión de su uso, respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados;
5. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los parámetros de razonabilidad de penas por terminación anticipada del contrato; por suspensión temporal del servicio a que se refiere el artículo 191 de la LFTR; así como los relativos a mecanismos expeditos para celebrar y cancelar contratos por parte de las y los consumidores;
6. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido de la carta de derechos mínimos a que se refiere la LFTR y colaborar con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para determinar su actualización y realizar su difusión;
7. Ordenar la representación, protección y defensa individual o colectiva de las y los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la LFTR, la LFPC y la normatividad aplicable en la materia;
8. Interponer, ejercer y coordinar las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de las y los consumidores, en los términos del artículo 26 de la LFPC;
9. Representar los intereses de las y los consumidores, cuando los contratos de adhesión contengan alguna de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la LFTR, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;
10. Llevar un control de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores; y de violaciones sistemáticas o recurrentes a la Ley y la LFTR; informar de estos casos al Instituto Federal de Telecomunicaciones para su inclusión en el Registro Público de Concesiones;
11. Promover el intercambio de información con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como canalizar la información que le remita a la Procuraduría para la ejecución de las acciones correspondientes;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
48 de 50

12. Ordenar y coordinar la realización de análisis, estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones, que permitan definir acciones de política pública;
13. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización e institucionales en materia de telecomunicaciones;
14. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido técnico de las campañas de difusión permanentes sobre protección de los derechos del consumidor en materia de defensa colectiva de Contratos de Adhesión de telecomunicaciones;
15. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la concertación y colaboración de acciones en materia de telecomunicaciones, con dependencias, entidades públicas, organizaciones de la sociedad civil y con proveedores;
16. Exhortar a las y los proveedores o autoridades competentes, previo acuerdo con la o el Subprocurador de Telecomunicaciones, a tomar las medidas necesarias para evitar o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos o en cualquier otro medio de difusión;
17. Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
18. Emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, en los procedimientos conciliatorios en materia de telecomunicaciones;
19. Proponer y difundir los mecanismos para asegurar que las y los consumidores con discapacidad, conozcan las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Procuraduría;
20. Ejercer 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 su circunscripción territorial, a efecto de que la o el Delegado, Subdelegado, o Jefe de Departamento de Telecomunicaciones, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
49 de 50

21. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
22. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría de telecomunicaciones sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
23. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
24. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
25. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
26. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
27. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
28. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
29. Requerir a las autoridades, las/los proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la LFPC;
30. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte de conformidad con las disposiciones aplicables;
31. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;

**Codificación:**  
MO-700

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
50 de 50

32. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y solventar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
33. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Telecomunicaciones los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
34. Coordinarse con las Delegaciones para la gestión y apoyo de actividades diversas a fin de cumplir con cabalidad las disposiciones de la materia, así como para el intercambio de información que resulte necesaria para el desarrollo de sus funciones;
35. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad, y
36. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.