







Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual Especifico de Organización de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|
| Codificación: MO-710 | Versión: 01 | Vigencia: 15 de diciembre de 2015 | Página: 1 de 45 |
|--------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|--|---|
| Elaboró: | Mtra. Martha Angélica Carrillo Alduenda Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Subprocurador de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-------------------------|--|
| 00 | 15 de diciembre de 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 de las Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 7/09/2015). Así como a la autorización de creación de la estructura orgánica de fecha 8 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. El presente Manual se elaboró en apego a la Guía para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015). |

Contenido

| | Página |
|---------------------------------|---------------|
| I. Introducción..... | 3 |
| II. Objetivo | 5 |
| III. Glosario..... | 6 |
| IV. Marco Jurídico..... | 11 |
| V. Atribuciones..... | 16 |
| VI. Estructura Orgánica | 23 |
| VII. Organigrama | 24 |
| VIII. Objetivo y Funciones..... | 25 |

I. Introducción

Con fecha 06 de julio de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinaron los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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

Es por ello, que con el fin de cumplir con las atribuciones señaladas, se elabora el presente Manual Específico de Organización de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), mismo que 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 DGPCT 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 DGPCT 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 familiarizarse con la Estructura Orgánica y con 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 de cada uno de los puestos que la integran, permitiendo identificar con claridad, las funciones de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; así como la inducción para el personal de nuevo ingreso, a fin de proporcionar los elementos óptimos para el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación 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 DGPCT, 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 contenga información detallada de las áreas que conforman la DGPCT, su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, con el fin de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a los usuarios y/o consumidores (as) frente a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

III. Glosario

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.

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 con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

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 RLFPC).

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.

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.

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.

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.

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 adquiera, 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).

Convenio institucional. Instrumento jurídico por medio del cual se acuerdan acciones de colaboración entre Profeco y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como proveedores, 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.

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” (Norma Oficial Mexicana NMX-R-025-SCFI-2012, Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres).

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

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.

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

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 medida ya fueron subsanadas.

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.

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).

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).

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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

La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPT) está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

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

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014.
- Ley Federal de 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 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 Competencia Económica.
DOF. 23-05-2014.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
DOF 31-12-2004.

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
12 de 45

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.
- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 04-01-1999.

Decretos

- Decreto por el que se reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 24-08-15.
- 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.
- 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.

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
14 de 45

- 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.
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 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. (Modificación al Estatuto Orgánico de la Profeco. 7-09-2015).
DOF 10-07-2006.

Otras disposiciones

- Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 12-07-2006.
- Lineamientos para la Protección de Datos Personales.
DOF 30-09-2005.
- Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor
DOF 7-09-2015
- NOTA Aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.
DOF 9-09-2010.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.
Profeco 30-06-2015.
- 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.

V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el transitorio Vigésimo Primero de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, *“Para la atención, promoción y supervisión de los derechos de los usuarios previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la PROFECO deberá crear un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría, así como la estructura necesaria para ello...”*

El 24 de agosto de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el cual establece la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y se le adscriben 3 direcciones generales, entre ellas, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

El 7 de septiembre de 2015, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, mismas que señalan como:

ARTÍCULO ÚNICO.- Se reforma el artículo 15 y se adicionan los artículos 3 con una fracción III Bis, 13 QUÁTER, 13 QUINTUS y artículo 13 SEXTUS, al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y sus diversas modificaciones.

El Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor establece las atribuciones de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

Artículo 13 QUÁTER.- La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Proponer difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa y lineamientos para:
 - a) La recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento;

- b) La formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;
- c) La sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones y supervisar su cumplimiento, y
- d) La imposición de medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, substanciación y resolución compete a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento.

II.- Proponer, difundir y aplicar las políticas y programas, criterios y lineamientos, en materia de telecomunicaciones, para:

- a) El ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría en términos de la ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y demás leyes y disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- b) La verificación en materia de telecomunicaciones que llevan a cabo las delegaciones y subdelegaciones, y supervisar y evaluar su cumplimiento;
- c) Supervisar y evaluar la aplicación de los programas de verificación en materia de telecomunicaciones, así como del levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación, y
- d) La emisión de los criterios en materia de telecomunicaciones, respecto a la bonificación o compensación a que se refiere la Ley;

III.- Determinar y acordar acciones de protección al consumidor, así como acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones, con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones de los sectores público, social y privado;

IV.- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores a que se refiere la Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables, conforme a los procedimientos establecidos en la Secciones Segunda y Tercera del Capítulo XIII de la propia Ley, dentro de las unidades administrativas que se le adscriban;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
18 de 45

- V.- Recibir y sustanciar los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;
- VI.- Ordenar 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;
- VII.- Ordenar y substanciar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia, dentro de las unidades administrativas que se le adscriban;
- VIII.- Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- IX.- Dar vista a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando los proveedores incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, para efecto de protección y restitución o en su caso que se impongan las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios;
- X.- Expedir, en el ámbito de su competencia, credenciales a los servidores públicos de la Procuraduría que realicen funciones de verificación y vigilancia;
- XI.- Ordenar al 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 una colectividad de consumidores;
- XII.- 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;
- XIII.- Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
19 de 45

- XIV.- Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- XV.- Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
- XVI.- Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Telecomunicaciones, 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 derechos e intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, o en cualquier otro medio de difusión;
- XVII.- Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, 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 y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
- XVIII.- Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptarlas medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XIX.- Coordinar las Delegaciones y Subdelegaciones, la atención de las denuncias de los consumidores de telecomunicaciones;
- XX.- Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos en las ordenamientos legales sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; y
- XXI.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

ARTICULO 3. ...

I.- a III.-...

III Bis.- A la Subprocuraduría de Telecomunicaciones estarán adscritas las Direcciones Generales de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones; la de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones; y la de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;

IV.- a IX.-...

ARTICULO 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 o Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

El artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004, señala:

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 ese 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;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
21 de 45

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 les confieran otros ordenamientos jurídicos o 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**.

VI. Estructura Orgánica

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Departamento de Telecomunicaciones "A"

Departamento de Telecomunicaciones "B"

Departamento de Telecomunicaciones "C"

Dirección de Verificación de Telecomunicaciones

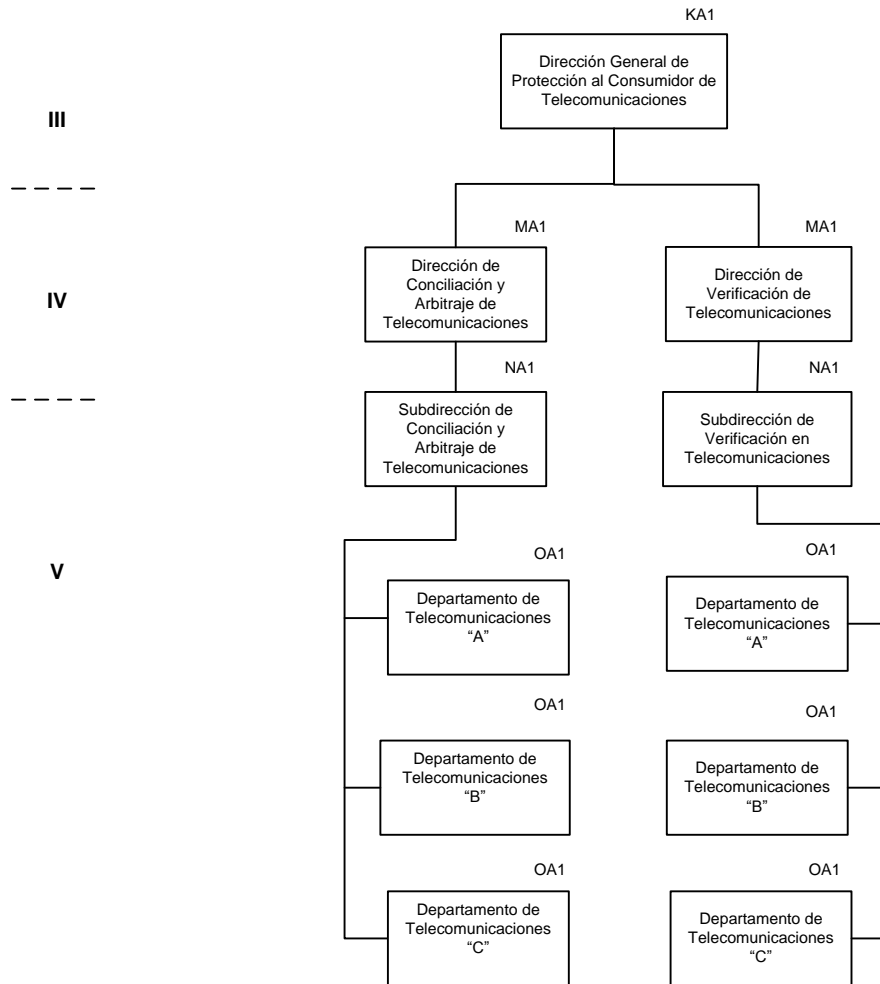
Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones

Departamento de Telecomunicaciones "A"

Departamento de Telecomunicaciones "B"

Departamento de Telecomunicaciones "C"

VII. Organigrama



VIII. Objetivo y Funciones

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;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
26 de 45

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-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
27 de 45

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-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
28 de 45

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 de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Objetivo

Procurar la solución de las reclamaciones presentadas por las y los consumidores, contra proveedores de servicios de telecomunicaciones mediante la asesoría, recepción de quejas, el procedimiento conciliatorio y/o arbitral en materia de telecomunicaciones, en un marco de legalidad y apego a la normatividad y las disposiciones legales aplicables.

Funciones

1. Establecer la normatividad en materia de atención de reclamaciones, procedimiento conciliatorio y procedimiento arbitral, de telecomunicaciones, realizar su difusión entre delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicios así como vigilar su cumplimiento;
2. Orientar y asesorar las consultas de las y los consumidores y las y los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de su competencia;
3. Evaluar la solución de las diferencias entre las y los consumidores y las y los proveedores en los procedimientos conciliatorio y arbitral, según corresponda;
4. Recibir reclamaciones, tramitar los procedimientos conciliatorios, celebrar audiencias y convenios conciliatorios, conducir juicios arbitrales, así como todos los procedimientos necesarios para la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores de servicios de telecomunicaciones;
5. Proponer al titular de la DGPCT, ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera, y una vez autorizadas, dar seguimiento a su ejecución;
6. Tramitar aquellos procedimientos conciliatorios y arbitrales respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción;
7. Determinar la formalización de los compromisos arbitrales entre las y los consumidores y proveedores que se encuentren iniciados en la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, así como supervisar los que se desarrollen en otras unidades administrativas;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
30 de 45

8. Supervisar la conducción de procedimientos conciliatorios y la aplicación de la normatividad relativa en las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicios;
9. Supervisar la conducción de procedimientos arbitrales y, en su caso, la emisión de los laudos correspondientes y la aplicación de la normatividad relativa en las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicios;
10. Supervisar la sustanciación y resolución de los recursos de revocación de los laudos arbitrales;
11. 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;
12. La imposición de las medidas de apremio que correspondan en el ámbito de su competencia;
13. Realizar las acciones necesarias para la ejecución de las medidas de apremio impuestas en los procedimientos de su competencia;
14. Proponer al titular de la DGPCT los criterios para la bonificación o compensación en materia de telecomunicaciones;
15. Citar a comparecer a personas que tengan conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
16. Articular, coordinar y dar seguimiento al plan de acción determinado por la DGPCT, para los programas y proyectos a su cargo;
17. Informar a la o el titular de la Dirección General de las y los proveedores que en su publicidad e información afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de la población consumidora, como parte de la información proporcionada por las y los consumidores en los procedimientos de su competencia;
18. Controlar la recepción, endoso, entrega y transferencia de los billetes de depósito por las partes durante el desahogo de los procedimientos establecidos en la LFPC;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
31 de 45

19. Elaborar y proponer al titular de la DGPCT la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, con el fin de que la Unidad de Enlace de Profeco atienda dichas consultas;
20. Proponer a la o el titular de la DGPCT, las mejoras necesarias al sistema de integración de los procesos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones respecto a los procedimientos de su competencia;
21. Supervisar los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo;
22. Proponer a su superior jerárquico la implementación de mejoras, actualización o abatimiento de las problemáticas identificadas en los procedimientos conciliatorios y arbitrales tramitados ante la DGPCT, o bien ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio;
23. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGPCT relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia;
24. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas;
25. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
26. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
27. Asegurar la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección;
28. Coordinar y elaborar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo;
29. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
32 de 45

30. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
31. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
32. Operar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia;
33. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
34. Las demás que asigne la o el Titular de la DGPCT.

Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones

Objetivo

Realizar, coordinar y evaluar la asesoría, recepción de quejas, el procedimiento conciliatorio y/o arbitral en materia de telecomunicaciones en un marco de legalidad y apego a la normatividad y las disposiciones legales aplicables.

Funciones

1. Orientar y asesorar las consultas de las/los consumidores y las/los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de su competencia;
2. Recibir reclamaciones, tramitar los procedimientos conciliatorios, celebrar audiencias y convenios conciliatorios, conducir procedimientos arbitrales, así como todos los procedimientos necesarios para la solución de las diferencias entre las/los consumidores y proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como coordinar el trámite de dichos procedimientos entre las y los Jefes de Departamento de Telecomunicaciones adscritos;
3. Informar a su superior jerárquico la necesidad de ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera, y una vez autorizadas, dar seguimiento a su ejecución;
4. Coordinar el trámite de los procedimientos conciliatorios y arbitrales respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción;
5. Formalizar los compromisos arbitrales entre las y los consumidores y proveedores que se encuentren iniciados en la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, así como supervisar los que se desarrollen en otras unidades administrativas;
6. Supervisar la conducción de procedimientos arbitrales y, en su caso, la emisión de los laudos correspondientes;
7. Elaborar el proyecto de resolución de los recursos de revocación de los laudos arbitrales; así como de los proyectos de recursos de revisión sobre actuaciones de los procedimientos competencia de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones;

8. Articular, coordinar y dar seguimiento al plan de acción determinado por la DGPCT, para los programas y proyectos a su cargo;
9. Fungir como enlace ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios el envío de la información necesaria para el desarrollo de las actividades del área;
10. Coadyuvar para el control de la recepción, endoso, entrega y transferencia de los billetes de depósito por las partes durante el desahogo de los procedimientos establecidos en la LFPC;
11. Elaborar y/o coadyuvar en la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que sean turnadas a la DGPCT;
12. Proponer al titular de la DCAT o al titular de la DGPCT, las mejoras necesarias al sistema de integración de los procesos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones respecto a los procedimientos de su competencia;
13. Supervisar la atención de los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo, y la correcta información que se brinde al consumidor por dicho medio;
14. Dar seguimiento a los planes para realizar las mejoras, actualizaciones o abatimientos de las problemáticas identificadas en los procedimientos conciliatorios y arbitrales tramitados ante la DGPCT, o bien ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio;
15. Ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGPCT relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia;
16. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas;
17. Elaborar la información para la atención de las auditorías internas y externas, que le sean solicitadas por su superior jerárquico o el titular de la DGPCT;
18. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
35 de 45

19. Coadyuvar para asegurar el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección;
20. Elaborar las copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
21. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
22. Informar permanentemente a la o el titular de la DCAT y de la DGPCT sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
23. Operar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia;
24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
25. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones “A”, “B” y “C”

Las y los titulares de los departamentos tendrán las mismas funciones; sin embargo, cada uno tendrá a su cargo el desahogo de los asuntos que les sean turnados por la o el titular de la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones y/o la o el titular de la Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones.

Objetivo

Gestionar la asesoría, conciliación y arbitraje en materia de telecomunicaciones, mediante la correcta aplicación de la normatividad y de los lineamientos aplicables en la materia, para proteger los derechos de las o los usuarios y las y los consumidores.

Funciones

1. Orientar y asesorar a las y los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de su competencia;
2. Recibir reclamaciones, tramitar los procedimientos conciliatorios, celebrar audiencias y convenios conciliatorios, conducir juicios arbitrales, así como todos los procedimientos necesarios para la solución de las diferencias entre las y los consumidores y proveedores de servicios de telecomunicaciones;
3. Tramitar los procedimientos conciliatorios y arbitrales respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción;
4. Elaborar el anteproyecto de resolución de los recursos de revocación de los laudos arbitrales; así como de los anteproyectos de recursos de revisión sobre actuaciones de los procedimientos competencia de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, que le sean encomendados;
5. Recibir y entregar de manera inmediata a su superior jerárquico, los billetes de depósito por las partes durante el desahogo de los procedimientos bajo su responsabilidad;
6. Elaborar la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que le sean encomendadas;
7. Atender los buzones de correo electrónico asignados a la DCAT utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo, proporcionando la información necesaria al consumidor para el ejercicio de sus derechos;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
37 de 45

8. Realizar las acciones determinadas por la o el titular de la DGPCT y/o la o el titular de la DCAT, relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su adscripción y que le sean encomendadas;
9. Proporcionar la información necesaria y, en su caso, elaborar la documentación que le sea requerida para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas;
10. Elaborar la información para la atención de las auditorías internas y externas, que le sean solicitadas por su superior jerárquico o el titular de la DGPCT;
11. Resguardar los archivos documentales y electrónicos de los expedientes a su cargo;
12. Contribuir con la información necesaria y las acciones que aseguren el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección;
13. Elaborar las copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo que les sean encomendados;
14. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
15. Informar permanentemente a sus superiores jerárquicos sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
16. Operar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia;
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
18. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Dirección de Verificación de Telecomunicaciones

Objetivo

Proteger los derechos de las y los consumidores mediante la instrumentación de acciones de verificación y vigilancia a proveedores de servicios de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, en términos de las disposiciones legales aplicables, a fin de evitar que se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de las y los consumidores.

Funciones

1. Orientar y asesorar las consultas de las/los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de su competencia;
2. Establecer la normatividad del procedimiento de verificación y vigilancia de las/los proveedores de servicios de telecomunicaciones, realizar su difusión y supervisar su cumplimiento;
3. Dar cumplimiento a la normatividad para la calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en las diligencias de verificación;
4. Coordinar, ejecutar y supervisar la práctica de visitas de verificación y vigilancia de oficio y a petición de parte;
5. Establecer los criterios, lineamientos, políticas o programas para el levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación;
6. Proponer al titular de la DGPCT los criterios para la bonificación o compensación en materia de telecomunicaciones;
7. Proponer al titular de la DGPCT, el requerir y exhortar a las y los proveedores o a las autoridades competentes, que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de las y los consumidores; Coordinar, ejecutar y supervisar la aplicación y levantamiento de medidas precautorias relacionadas con las acciones de verificación y vigilancia;
8. Validar la emisión de órdenes de verificación para la atención de los programas de verificación y vigilancia, y atención de denuncias;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
39 de 45

9. 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;
10. Coordinar, ejecutar y evaluar los programas y acciones de verificación y vigilancia;
11. Solicitar al área competente, el monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, derivado de las acciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones;
12. Supervisar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones legales aplicables;
13. Proponer a su superior jerárquico y conformar las comisiones para las y los servidores públicos que realizarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, de acuerdo a los programas autorizados;
14. Solicitar a la/el titular de la Dirección General la expedición de credenciales para las/los servidores públicos que realicen funciones de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones;
15. Coordinar y supervisar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, y en su caso solicitar a la o el titular de la DGPCT ordene la suspensión o corrección, Informar a la Dirección General 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;
16. Elaborar y proponer al titular de la DGPCT la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, con el fin de que la Unidad de Enlace de Profeco atienda dichas consultas;
17. Proponer al titular de la DGPCT, las mejoras necesarias al sistema de integración de los procesos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones respecto a los procedimientos de su competencia;
18. Supervisar los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Verificación utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
40 de 45

19. Proponer a su superior jerárquico la implementación de mejoras, actualización o abatimiento de las problemáticas identificadas en los procedimientos de verificación y vigilancia tramitados ante la DGPCT o bien ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio;
20. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGPCT relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia;
21. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas;
22. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
23. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
24. Asegurar la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección;
25. Coordinar y elaborar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo;
26. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
27. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
28. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
29. Operar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia;
30. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
31. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Subdirección de Verificación en Telecomunicaciones

Objetivo

Realizar, coordinar y evaluar las actividades de verificación y vigilancia a las/los proveedores de servicios de telecomunicaciones en un marco de legalidad y apego a la normatividad y las disposiciones legales aplicables.

Funciones

1. Orientar y asesorar las consultas de las/los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de su competencia;
2. Recibir denuncias, proponer la emisión de órdenes de verificación, realizar las visitas de verificación, calificación de actas, notificaciones, imposición de medidas precautorias que se realicen en las diligencias de verificación y, en su caso, proponer al titular de la DGPCT su levantamiento; así como coordinar el trámite de dichos procedimientos entre las y los jefes/a de departamento de telecomunicaciones adscritos;
3. Informar a su superior jerárquico la necesidad de ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera, y una vez autorizadas, dar seguimiento a su ejecución;
4. Supervisar que se efectúe la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios de telecomunicaciones, Detectar los productos y servicios que con motivo de verificaciones, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones legales aplicables;
5. Proponer al titular de la DGPCT los planes y programas para la realización de las actividades de verificación y vigilancia de los servicios de telecomunicaciones;
6. Coordinar el trámite de los procedimientos de verificación y vigilancia respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción o se hayan derivado a las Delegaciones y Subdelegaciones;
7. Elaborar los proyectos de consultoría de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
42 de 45

8. Articular, coordinar y dar seguimiento al plan de acción determinado por la DGPCT, para los programas y proyectos a su cargo;
9. Fungir como enlace ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios el envío de la información necesaria para el desarrollo de las actividades del área;
10. Controlar la recepción, endoso, entrega y transferencia de los billetes de depósito por las partes durante el desahogo de los procedimientos establecidos en la LFPC;
11. Elaborar y/o coadyuvar en la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que sean turnadas a la DGPCT;
12. Proponer al titular de la DGPCT, las mejoras necesarias al sistema de integración de los procesos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones respecto a los procedimientos de su competencia;
13. Atender los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo, y la correcta información que se brinde al consumidor por dicho medio;
14. Implementar y dar seguimiento a los planes para realizar las mejoras, actualizaciones o abatimientos de las problemáticas identificadas en los procedimientos conciliatorios y arbitrales tramitados ante la DGPCT, o bien ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio;
15. Ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGPCT relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia;
16. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas;
17. Elaborar la información para la atención de las auditorías internas y externas, que le sean solicitadas por su superior jerárquico o la o el titular de la DGPCT;
18. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
43 de 45

19. Asegurar el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección;
20. Elaborar las copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
21. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
22. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
23. Llevar el control de altas, bajas y renovación de credenciales para las/los servidores públicos que realicen funciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones;
24. Operar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia;
25. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
26. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Departamento de Telecomunicaciones “A”, “B” Y “C”

Las o los titulares de los departamentos tendrán las mismas funciones y/o responsabilidades; sin embargo, cada uno tendrá a su cargo el desahogo de los asuntos que les vayan siendo turnados por la o el titular de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones y/o la o el titular de la Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones.

Objetivo

Gestionar la captación de denuncias y desahogo de los procedimientos de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, mediante la correcta aplicación de la normatividad y de los lineamientos aplicables en la materia, para proteger los derechos de las o los usuarios y consumidores.

Funciones

1. Orientar y asesorar a las/los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de su competencia;
2. Recibir denuncias, proponer la emisión de órdenes de verificación, realizar las visitas de verificación, calificación de actas, notificaciones, imposición de medidas precautorias que se realicen en las diligencias de verificación;
3. Proponer a su superior jerárquico la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera, y una vez autorizadas, dar seguimiento a su ejecución;
4. Tramitar las órdenes de verificación, realizar las visitas de verificación que les sean encomendadas, incluyendo aquellas respecto de las cuales se haya ejercido la facultad de atracción;
5. Elaborar los proyectos de recursos de revisión sobre actuaciones de los procedimientos competencia de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, que le sean encomendados;
6. Recibir y entregar de manera inmediata a su superior jerárquico, los billetes de depósito por las partes durante el desahogo de los procedimientos bajo su responsabilidad;
7. Elaborar la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que le sean encomendadas;

Codificación:
MO-710

Versión:
01

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
45 de 45

8. Atender los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Verificación utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo, proporcionando la información necesaria al consumidor para el ejercicio de sus derechos;
9. Realizar las acciones determinadas por su superior jerárquico y/o la o el titular de la DGPCT relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su adscripción y que le sean encomendadas;
10. Proporcionar la información necesaria y, en su caso, elaborar la documentación que le sea requerida para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas;
11. Elaborar la información para la atención de las auditorías internas y externas, que le sean solicitadas por su superior jerárquico o el o la titular de la DGPCT;
12. Resguardar los archivos documentales y electrónicos de los expedientes a su cargo;
13. Contribuir con la información necesaria y las acciones que aseguren el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección;
14. Elaborar las copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo que les sean encomendados;
15. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
16. Informar permanentemente a sus superiores jerárquicos sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
17. Operar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia;
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
19. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.