



## **Subprocuraduría de Telecomunicaciones**

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

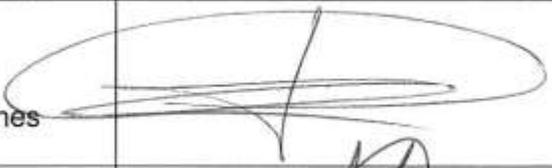
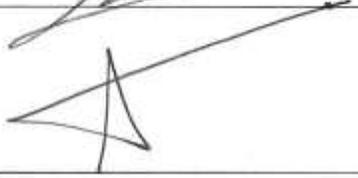
**Codificación:**  
 MO-720

**Versión:**  
 01

**Vigencia:**  
 15 de diciembre de 2015

**Página:**  
 1 de 40

## Aprobación del Documento

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

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre 2015	Documento de nueva creación derivado del ordenamiento en la Nueva Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada en el DOF el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría; del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 24-08-2015; así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), 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.....	3
II. Objetivo .....	5
III. Glosario.....	6
IV. Marco Jurídico.....	10
V. Atribuciones.....	16
VI. Estructura Orgánica .....	22
VII. Organigrama .....	23
VIII. Objetivo y Funciones.....	24

## 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 los usuarios y consumidores frente a los proveedores en su calidad 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 Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), 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 DGPAPT 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 DGPAPT 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 (LFTR), con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área.

Así mismo, 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 DGPAPT, 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 DGPAPT, su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, con el fin de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a las/los usuarios y/o a las/los consumidores frente a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

### III. Glosario

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

**Anuncio Publicitario.** Al mensaje dirigido al público o a un segmento del mismo, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para su comercialización y venta o para motivar una conducta.

**Apercibimiento.** 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).

**Asesoría.** La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como la vía y forma de hacerlos valer.

**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).

**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.

**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”.

**Estatuto Orgánico.** Tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia a esta Procuraduría.

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
7 de 40

**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.

**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 RLFCP).

**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.

**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.

**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.

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

**Publicidad engañosa.** Es aquella que refiere características o información relacionada con un bien, productos o servicios de telecomunicaciones, que pudiendo o no ser verdaderas, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

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

**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.

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

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

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

## IV. Marco Jurídico

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

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

### Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 14-07-2014.
- Ley Federal de 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 04-05-2015.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 11-06-2002.
- Ley Federal de Competencia Económica.  
DOF 23-05-2014 Vigente.

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
11 de 40

- 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.

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

## Acuerdos

- Acuerdo por el que se 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 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 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.

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
13 de 40

- 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 09-07-2012.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.  
DOF 17-01-2002.
- Acuerdo 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.

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
14 de 40

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad.  
DOF 24-07-2012.
- 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.
- 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.  
DOF 9 septiembre 2010.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.  
Profeco 30-06-2015.
- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.  
DOF 30-01-2013.

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
15 de 40

- 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 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 y del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015.

**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;
- III.- Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV.- Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- V.- Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI.- Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
17 de 40

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

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
18 de 40

XIX.- Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;

XX.- Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;

*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*

XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;

XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y

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

*Fracción reformada DOF 24-agosto-2015*

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

De conformidad con las modificaciones realizadas al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicadas en el DOF el 07 de septiembre de 2015:

**ARTICULO 13 QUINTUS.-** La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Ejecutar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones, y aplicar las sanciones a las infracciones a los derechos de los consumidores establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, cometidas por los proveedores;

II.- Proponer, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normatividad, para:

- a) La substanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, que le confieran a la Procuraduría otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento en las áreas administrativas que se le adscriban y en las delegaciones y subdelegaciones, y
  - b) La imposición de medidas de apremio; imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la Ley, derivados de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.
- III.- Monitorear, analizar y evaluar el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de la misma;
- IV.- Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como aplicar las sanciones correspondientes;
- V.- Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como aplicar las sanciones correspondientes;
- VI.- Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley cuando se presuman violaciones a los derechos de consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios;
- VII.- Atender y sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley derivados de denuncias en materia de publicidad y aquellos derivados de los actos de verificación;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
20 de 40

- VIII.- Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- IX.- Imponer sanciones por incumplimientos a convenios celebrados ante la Procuraduría y laudos arbitrales, en materia de telecomunicaciones, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la Ley;
- X.- Tramitar y resolver las cancelaciones y, en su caso, ordenar la baja del registro de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones a que se refiere el artículo 90 bis de la Ley, en términos del artículo 123 de la misma;
- XI.- Acordar con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, acciones de protección al consumidor en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio;
- XII.- Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
- XIII.- Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
- XIV.- 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, y
- XV.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

**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** ejercerán sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría, de acuerdo a la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que el Delegado, Subdelegado, Jefe de Departamento de Servicios, Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia o Jefe de Departamento de Telecomunicaciones según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

## **VI. Estructura Orgánica**

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

#### **Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones**

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Departamento de Telecomunicaciones "A"

Departamento de Telecomunicaciones "B"

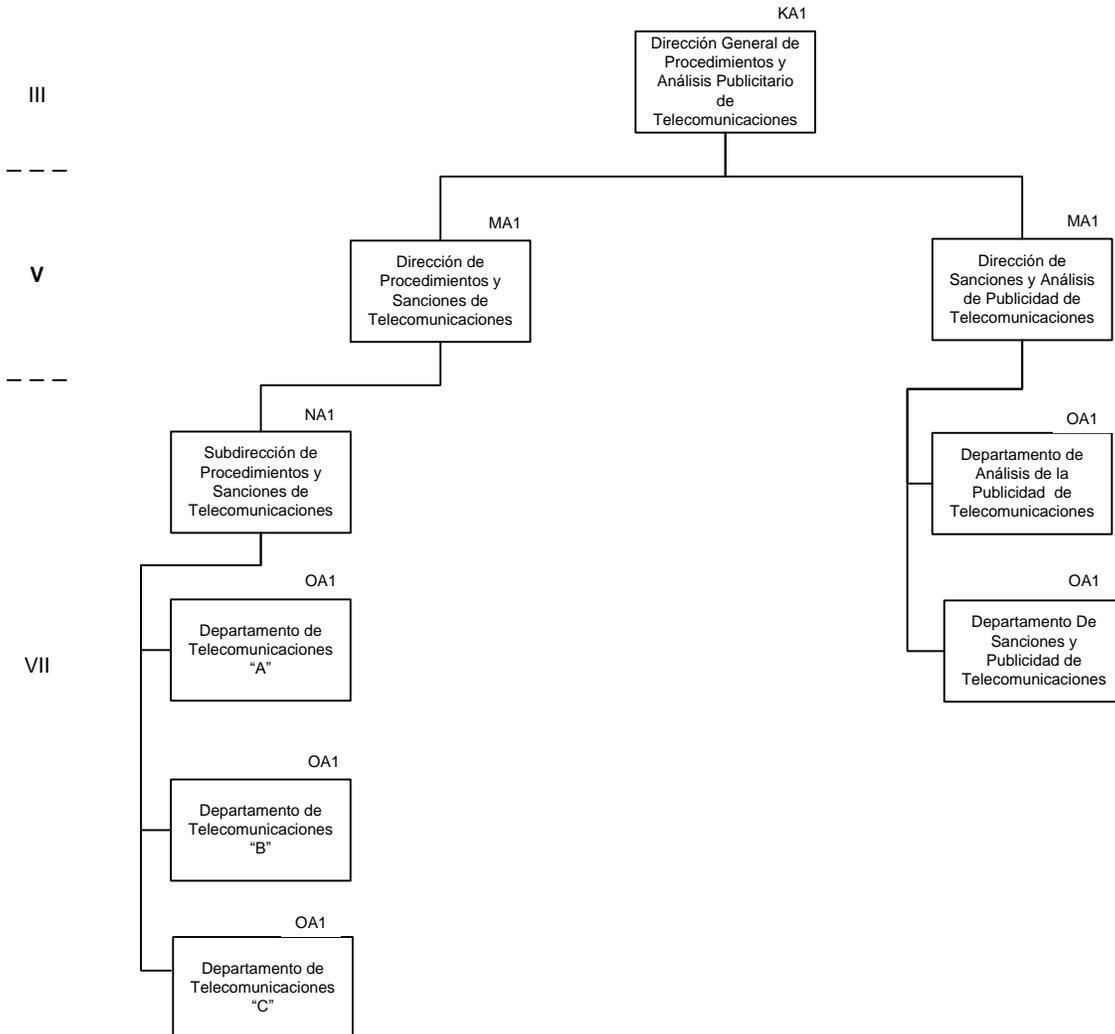
Departamento de Telecomunicaciones "C"

#### **Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones**

Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones

Departamento de Sanciones y Publicidad de Telecomunicaciones

## VII. Organigrama



## VIII. Objetivo y Funciones

### **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-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
25 de 40

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-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
26 de 40

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-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
27 de 40

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 de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en términos de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, con el fin de vigilar y verificar su cumplimiento, y en su caso, determinar las sanciones y medidas que correspondan.

### **Funciones**

1. Aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones;
2. Aplicar las sanciones por infracciones a los derechos de las y los consumidores en contra de las/los proveedores o concesionarios; establecidas en la LFPC y otras disposiciones aplicables en la materia;
3. Dirigir, supervisar y aprobar las resoluciones administrativas provenientes de los procedimientos por infracciones a la LFPC, así como a lo dispuesto por el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en materia de publicidad de telecomunicaciones;
4. Colaborar en la elaboración de propuestas de normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC, la imposición de medidas de apremio; notificación y ejecución de sanciones, y demás disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones;
5. Dirigir 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 los derivados de las visitas de verificación, y cuando corresponda, dar visto bueno a las sanciones propuestas;
6. Dirigir la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información, de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, y en su caso, promover su suspensión o corrección, y cuando corresponda dar visto bueno a las sanciones propuestas;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
29 de 40

7. Proponer a la o el titular de la Dirección General, la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en cumplimiento a las resoluciones de los procedimientos por infracciones a la LFPC, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras UA;
8. Proponer las sanciones por incumplimiento a los convenios celebrados ante Profeco, en materia de telecomunicaciones, en términos del artículo 123 de la LFPC;
9. Proponer a la o el titular de la Dirección General la aplicación de medidas precautorias, medidas de apremio, así como las medidas necesarias para su ejecución, previstas en la LFPC;
10. Solicitar previo acuerdo con la/el titular de la Dirección General, la comparecencia de consumidores/as, proveedores/as o concesionarios, o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
11. Requerir a las y los proveedores o concesionarios, y autoridades competentes, que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los intereses de la población consumidora, y en su caso hacerlo del conocimiento público;
12. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos respecto a los asuntos asignados a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones;
13. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
14. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado;
15. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
16. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
30 de 40

17. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
18. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
19. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
20. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección General.

## **Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

Supervisar el desahogo de los procedimientos por infracciones a la LFTR en términos de lo establecido en la LFPC y demás disposiciones aplicables en la materia, para salvaguardar los derechos de las o los usuarios y las/los consumidores.

### **Funciones**

1. Coadyuvar en la elaboración de proyectos de acuerdos y resoluciones provenientes de la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones;
2. Proponer las sanciones por infracciones a los derechos de las y los consumidores establecidas en la LFPC en contra de los proveedores o concesionarios en materia de telecomunicaciones;
3. Colaborar en la elaboración de proyectos de 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;
4. Colaborar en 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; y de ser el caso, validar los proyectos de las sanciones correspondientes;
5. Verificar que el desahogo de los procedimientos por infracciones a la LFPC en materia de publicidad de telecomunicaciones, se realice de conformidad a la normatividad establecida en la materia;
6. Participar en 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 difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, que viole las disposiciones de la misma y de ser el caso, validar los proyectos de suspensión o corrección, así como las sanciones correspondientes;
7. Supervisar los procedimientos por infracciones a la LFPC cuando se presuman violaciones a los derechos de las y los consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios en materia de telecomunicaciones, así como validar las sanciones correspondientes;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
32 de 40

8. Validar los proyectos de sanción por incumplimiento a los convenios celebrados ante Profeco, en materia de telecomunicaciones;
9. Validar los proyectos de aplicación de las medidas precautorias, las medidas de apremio, así como las medidas necesarias para su ejecución, previstas en la LFPC;
10. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
11. Desarrollar los programas institucionales, dentro del ámbito de sus competencias;
12. Desarrollar los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado, dentro del ámbito de sus competencias;
13. Ejecutar las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información necesaria para conformar los informes respectivos;
14. Participar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
15. Participar en la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de las áreas bajo su responsabilidad;
16. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico de la Subdirección;
17. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
18. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección.

## **Departamento de Telecomunicaciones (“A”, “B” y “C”)**

Los Departamentos de Telecomunicaciones “A”, “B” y “C” 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 Director de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones y/o la/el Subdirector de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

### **Objetivo**

Desahogar los procedimientos por infracciones a la LFTR, en términos de lo establecido en la LFPC, así como formular proyectos de suspensión, corrección, o proponer las sanciones, para salvaguardar los derechos de las y los usuarios y/o consumidores.

### **Funciones**

1. Formular proyectos sobre la procedencia de las sanciones por infracciones a los derechos de las y los consumidores establecidas en la LFPC en contra de las y los proveedores o concesionarios, en materia de telecomunicaciones;
2. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la LFPC cuando se presuman violaciones a los derechos de las y los consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios y de las visitas de verificación, y de ser el caso, formular proyectos de sanción;
3. Sustanciar 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; y de ser el caso, formular proyectos de sanción;
4. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información, de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, y en su caso, promover su suspensión o corrección, y en su caso, proponer las sanciones correspondientes;
5. Formular proyectos de sanción por incumplimiento a los convenios celebrados ante Profeco y laudos arbitrales, en materia de telecomunicaciones;
6. Formular proyectos de aplicación de medidas precautorias, y medidas de apremio, así como los medios necesarios para su ejecución previstas en la LFPC;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
34 de 40

7. Contribuir en la elaboración de normatividad en los procedimientos conciliatorios, dentro del ámbito de su competencia;
8. Informar permanentemente a la o el titular de la Subdirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
9. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
10. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
11. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
12. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
13. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
14. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
15. Las demás que asigne la o el titular de la subdirección.

## **Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

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

### **Funciones**

1. Ordenar, dirigir y supervisar el monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad e información de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio masivo de comunicación, y en su caso, proponer su suspensión o corrección, y aplicar las sanciones por infracciones a la LFPC, así como al artículo 191 de la LFTR.
2. Proponer y difundir la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC en materia de publicidad y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a Profeco otras leyes y supervisar su cumplimiento;
3. Evaluar el contenido de la publicidad e información derivados de denuncias, así como dar visto bueno a proyectos de suspensión o corrección a las sanciones propuestas;
4. Dar seguimiento a las acciones concertadas con proveedores o concesionarios, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, referentes a la protección al consumidor en materia de publicidad e información de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones;
5. Proponer al titular de la Dirección General la aplicación de medidas precautorias, medidas de apremio, así como las acciones para su ejecución, previstas en la LFPC;
6. Requerir a las/los proveedores o concesionarios y autoridades competentes que tomen las medidas para combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los intereses de la población consumidora, y en su caso, hacerlo del conocimiento público;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
36 de 40

7. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
8. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de sus competencias;
9. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado;
10. Adoptar las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
11. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, y
12. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;

## **Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones**

Monitorear, analizar y evaluar el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, que se difunda por cualquier medio por las/los proveedores o concesionarios; y en su caso suspender o corregir publicidad abusiva o engañosa, con el fin de salvaguardar los derechos de las/los consumidores.

### **Objetivo**

### **Funciones**

1. Monitorear y analizar el contenido de la publicidad e información respecto a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y, en caso de que sean violatorias de las disposiciones establecidas en la LFTR en términos de lo establecido en la LFPC, informar al titular de la Dirección, para que adopte las medidas sancionatorias correspondientes;
2. Analizar el contenido de la publicidad e información derivados de denuncias en materia de telecomunicaciones, y en caso de ser violatorias informar al titular de la Dirección, para que adopte las medidas sancionatorias correspondientes;
3. Formular proyectos de aplicación de medidas precautorias, medidas de apremio, derivadas del análisis realizado del contenido de la publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y que sean violatorias a las disposiciones en la materia;
4. Participar en la elaboración de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones que se requieran, de conformidad con la LFPC y la LFTR;
5. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
6. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
7. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
38 de 40

8. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
9. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
10. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
11. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
12. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección.

## **Departamento de Sanciones y Publicidad de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

Analizar las denuncias presentadas por las y los consumidores, o por industrias, investigaciones y requerimientos a la publicidad que se difunda en los diversos medios masivos de comunicación, y en su caso, asesorar, orientar, conminar y exhortar a las y los proveedores o concesionarios, a su corrección inmediata, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores contra la publicidad engañosa o abusiva, y en su caso proponer las sanciones correspondientes.

### **Funciones**

1. Analizar y evaluar el contenido de la publicidad o información de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones, derivadas de las denuncias presentadas por las y los consumidores, y en caso de ser violatorios, formular proyectos de suspensión, corrección o proponer las sanciones correspondientes;
2. Formular proyectos de aplicación de medidas precautorias, medidas de apremio, derivadas del análisis realizado al contenido de la publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio;
3. Participar en la elaboración de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones que se requieran, de conformidad con la LFPC y la LFTR;
4. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
5. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de sus competencias;
6. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
7. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
8. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

**Codificación:**  
MO-720

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
40 de 40

9. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
10. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
11. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección.