PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

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

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published

21 de diciembre de 2020

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	25 de agosto de 2016	Adecuación del contenido del manual derivado de las necesidades de la operación realizada con las diferentes áreas normativas, así como la incorporación de elementos (documentos de nueva creación) para apoyar la comprensión y aplicación del presente documento, como parte de una mejora organizacional del quehacer de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Asimismo a la revisión de los procedimientos para el proceso Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones, de los cuales se eliminaron dos (Procedimiento para asesorar en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones y Procedimiento para adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones) y se renombro uno (Procedimiento para la baja de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones). Lo anterior permite identificar plenamente los procedimientos dentro de este proceso ya que los que se eliminan están implícitos dentro del Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones y el que se renombra, se establece claramente que se trata de baja de registro y no de cancelación de registro. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Glosario 6

III. Objetivo 14

IV. Normatividad Aplicable 15

V. Mapa de Procesos 21

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones 25

VII. Procedimientos 29

I. Introducción

La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT), elabora el presente manual con la finalidad de documentar los principales procedimientos operativos bajo su responsabilidad conforme a sus atribuciones y funciones. Asimismo, se manifiesta que la DGDCCAT está integrada por la Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones (DDCCT), la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT), la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).

El presente manual contiene información sobre las políticas, actividades y lineamientos para realizar la atención de asesorías, captación de solicitudes, registro público de contratos de adhesión, emisión de dictámenes, ejercer acciones colectivas, así como estudios e investigaciones, mediante la solicitud y análisis de información sobre prácticas de consumo, en materia de telecomunicaciones; con lo cual se contribuye a dar certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo y que las mismas sean equitativas.

Incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación, además, auxilia en la inducción del puesto y capacitación del personal. Asimismo, se busca que el personal que labora en la DGDCCAT, logre integrarse en el menor tiempo posible y que se logre establecer un verdadero compromiso con los objetivos del área.

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

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

En ese contexto la versión fue dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 de fecha 25 de agosto de 2016, se realizó una adecuación del contenido del manual derivado de las necesidades de la operación con las diferentes áreas normativas, así como la incorporación de elementos para apoyar la comprensión y aplicación del presente documento, como parte de una mejora organizacional del quehacer de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Ahora bien tomando en consideración que durante el mes de diciembre de 2019 y enero de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación nueva normativa para la Procuraduría Federal del Consumidor, a saber el 19 de diciembre de 2019 se publicó el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el 30 de enero de 2020 el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace necesario actualizar el mismo en los términos aquí apuntados.

En cumplimiento al artículo primero 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.

Aunado a lo anterior el presente instrumento se basa en el concepto de “Nueva Gestión Pública” que busca dar soluciones a problemas públicos, combinando la gestión interna con el entorno, estableciendo estructuras, procesos y rutinas administrativas orientadas a satisfacer a los consumidores, con servicios públicos que generan valor, por lo cual se orientan los recursos humanos y financieros para que de manera eficaz y eficiente se cumpla con este objetivo, inclusive, desahogando los procedimientos de cada uno de los procesos que se identifican a lo largo del documento a distancia, aprovechando las oportunidades que brindan las herramientas tecnológicas.

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

II. Glosario

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

Acción. Es el derecho subjetivo procesal que se confiere a las personas para promover un juicio ante un órgano jurisdiccional, obtener una sentencia de este sobre una pretensión litigiosa y, lograr en su caso, la ejecución forzosa de dicha resolución.

Acción colectiva. Facultad que tiene la Procuraduría para demandar en la vía civil la reparación de los daños causados por prácticas abusivas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones representando al menos a 30 consumidores afectados ante autoridades jurisdiccionales a fin de proteger sus intereses y vigilar la relación equitativa en las relaciones de consumo.

Acción Colectiva en Sentido Estricto. Es aquella de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses colectivos, cuyo titular es una colectividad determinada o determinable con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente del demandado, la reparación del daño causado consistente en la realización de una o más acciones o abstenerse de realizarlas, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo y que deriva de un vínculo jurídico común existente por mandato de ley entre la colectividad y el demandado.

Acción Difusa. Es aquella de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses difusos, cuyo titular es una colectividad indeterminada, que tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado, la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaren antes de la afectación, o en su caso al cumplimiento sustituto de acuerdo a la afectación de los derechos o intereses de la colectividad, sin que necesariamente exista vínculo jurídico alguno entre dicha colectividad y el demandado.

Acción Individual Homogénea. Es aquella de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable.

Actividades Estadísticas y Geográficas o Actividades: Las relativas al diseño, captación, producción, actualización, organización, procesamiento, integración, compilación, publicación, divulgación y conservación de la Información de Interés Nacional.

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

Baja de registro de contrato de adhesión. Acto, mediante el cual a solicitud de parte se deja sin vigencia para comercializar el registro del contrato.

Base de datos. Conjunto de registros cuantitativos y/o cualitativos interrelacionados, que se almacenan con el fin de cubrir las necesidades del proceso de información.

Carpeta de Documentación y Apoyo Administrativo. Expediente no administrativo formado con motivo de la investigación previa al ejercicio de la Acción Colectiva.

Codificar. Ordenar las respuestas de cada uno de los campos.

Comportamiento del consumidor. Conducta que presenta un individuo o grupo de individuos en la adquisición y /o utilización de bienes o servicios dirigidos a la satisfacción de sus necesidades.

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

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

Contrato de adhesión modelo PROFECO. Es el modelo de contrato que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición del proveedor puede ser adoptado por éste, el cual cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos aplicables.

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

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

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

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

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

Consumidor. Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

Convenio institucional. Documento suscrito con proveedores, instituciones y organizaciones de sectores público, social y privado para la protección de los consumidores en materia de telecomunicaciones.

Cruce de variables. Interrelación de las frecuencias de dos o más registros.

Cuestionario. Conjunto de preguntas elaboradas de forma ordenada con el fin de obtener información sobre un tema específico.

Desechamiento. Acto jurídico mediante el cual se tiene por no admitida la solicitud de baja, modificación o registro de contrato de adhesión al no desahogar alguna prevención dentro del término que establece la Ley Federal de Procedimiento Administrativo

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

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

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".

Encuesta. Técnica cuantitativa consistente en la investigación de un tema específico, a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio, mediante el uso de procedimientos homologados con el objeto de obtener datos cuantitativos y medibles, de diversas características objetivas y subjetivas de la población.

Facultad. Aptitud o capacidad para realizar actos jurídicos válidos para producir efectos o consecuencias jurídicas;

Función. Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones que tiene encomendadas las unidades administrativas y áreas de la Institución. Las funciones se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

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, indicándose la forma de establecer contacto con la misma.

Información estadística. Conjunto de resultados cuantitativos o datos que se obtienen de las Actividades Estadísticas y Geográficas en materia estadística, tomando como base los datos primarios obtenidos de los Informantes del Sistema, sobre hechos que son relevantes para la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Secretaría General, Secretaría de Servicios Parlamentarios, última reforma DOF 14-07-2014, 2 de 51 conocimiento de los fenómenos económicos, demográficos y sociales, así como sus relaciones con el medio ambiente y el espacio territorial).

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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.

LFPC. Ley Federal de Protección al Consumidor.

LFTR. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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

Metodología. Conjunto de técnicas concretas (o métodos) para alcanzar el objetivo de una investigación o estudio, siendo una de las etapas específicas de un proyecto.

Modificación de registro de contrato de adhesión. Acto, mediante el cual a solicitud de parte se realiza la modificación parcial o total de un contrato de adhesión previamente registrado.

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.

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

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

Obligación incumplida. Diferencia en dinero, que resulte del monto de la obligación contractual menos el monto del grado de cumplimiento por parte de la o el proveedor.

ODECO. Oficinas de Defensa del Consumidor, cuyo titular es denominado Director de Zona.

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

Prácticas comerciales. Acto, conducta o manifestación procedente de un comerciante o proveedor relacionado a la promoción, venta o suministro de un producto o servicio a consumidores.

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

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

Proceso administrativo. Flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común.

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

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

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

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 de los bienes, productos o servicios, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

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

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

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

Resolución Administrativa. Es la determinación que pone fin al procedimiento final dentro del procedimiento administrativo.

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

Sanción. Multas, clausura, arresto administrativo y prohibición de la comercialización de bienes o productos, impuesta cuando se infringe la LFPC y/o cuando se contravienen disposiciones a las NOM's y NMX.

Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. Organismo con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios, que produce y difunde información de calidad, oportuna y relevante que es de interés nacional a la sociedad.

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

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.

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

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

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

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.

III. Objetivo

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

IV. Normatividad Aplicable

La Dirección General está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada en el DOF 08-05-2020.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada en el DOF 12-04-2019.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada en el DOF 24-01-2020.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada en el DOF 13-04-2020.

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
  DOF 31-12-1982 y su última reforma.

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
  DOF 18-07-2016.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada en el DOF 18-05-2018.

- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada en el DOF 27-01-2017.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada en el DOF 19-11-2019.

- Ley General de Bienes Nacionales.
  DOF 20-05-2004 y su última reforma publicada en el DOF 21-10-2020.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada en el DOF 27-01-2017.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada en el DOF 13-08-2020.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  DOF 26-01-2017

- Ley Federal de Competencia Económica.
  DOF 23-05-2014 y su última reforma publicada en el DOF 27-01-2017.

- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
  DOF 31-12-2004 y su última reforma publicada en el DOF 16-06-2009.

- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
  DOF 11-01-2012.

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020.

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada el 27-03-2020.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada en el DOF 09-04-2012.

- Código de Comercio.
  DOF del 07-10 al 13-12-1889 y su última reforma publicada en el DOF 28-03-2018. Cantidades actualizadas por Acuerdo DOF 30-12-2019.

- Código Penal Federal.
  DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada en el DOF 01-07-2020.

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
  DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada en el DOF 22-01-2020.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  Profeco, 24-07-2019.

- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
  DOF 05-02-2019.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada en el DOF 09-12-2019.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 19-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada en el DOF 27-01-2020.

- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
  DOF 10-03-2006.

Decretos

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
  DOF 10-12-2012.

- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente de que se trate.
  Publicado anualmente DOF.

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
  DOF 23-04-2020

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF 24-06-2020.

Acuerdos

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

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (y sus actualizaciones anuales).

- 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 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.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 24-07-2017.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión
  DOF 06-07-2017.

- Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal
  DOF. 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año fiscal que corresponda. Publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año. Publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF. 29-09-2020.

Documentos normativo – administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-01-2020.

Otras disposiciones

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales.
  DOF 27-05-2008.

- Fe de erratas del Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
  DOF 24-03-2006.

- Lineamientos de 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 9-09-2010.

- Norma Mexicana NMX–R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación.
  DOF 19/10/2015

Circulares y/u Oficios

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
  Oficina del Procurador 22-06-2020

- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
  Oficina del Procurador 25-09-2020

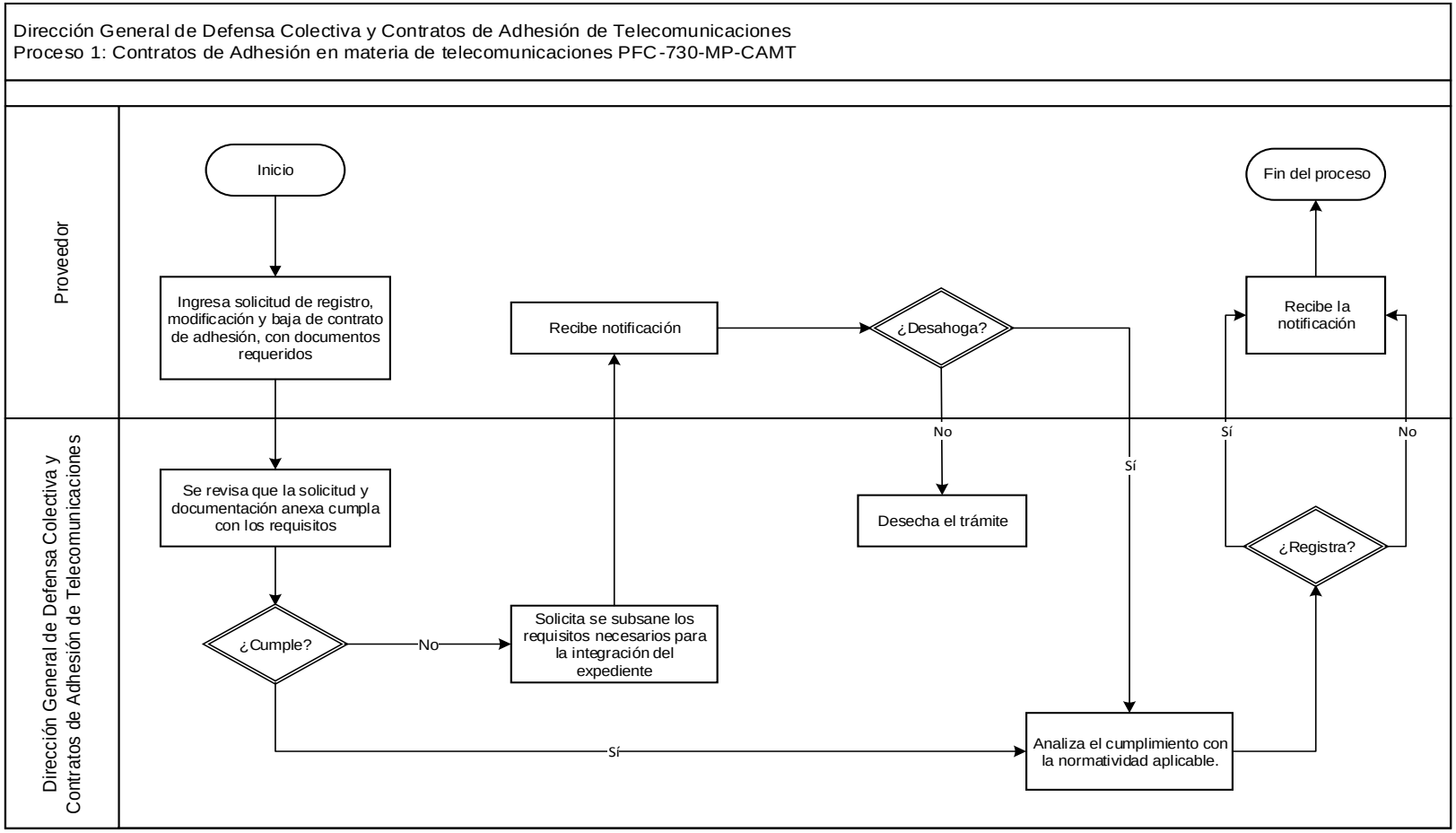
Normas Oficiales Mexicanas

- NOM-184-SCFI-2018. Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancela la NOM-184-SCFI-2012)
  DOF 07-03-2018.

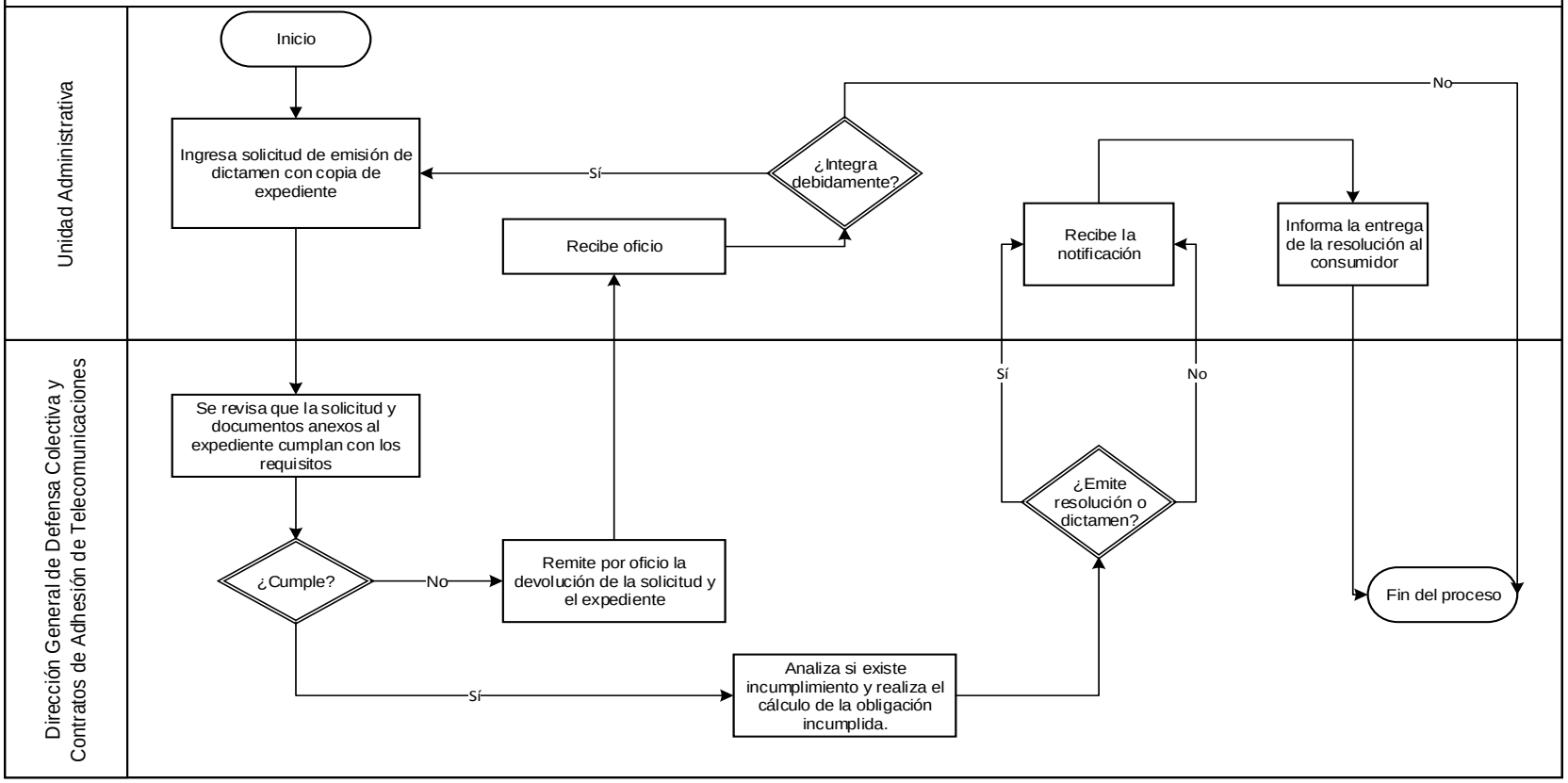
- NOM-192-SCFI-2013. Telecomunicaciones - Aparatos de televisión y decodificadores-Especificadores.
  DOF 14-10-2013.

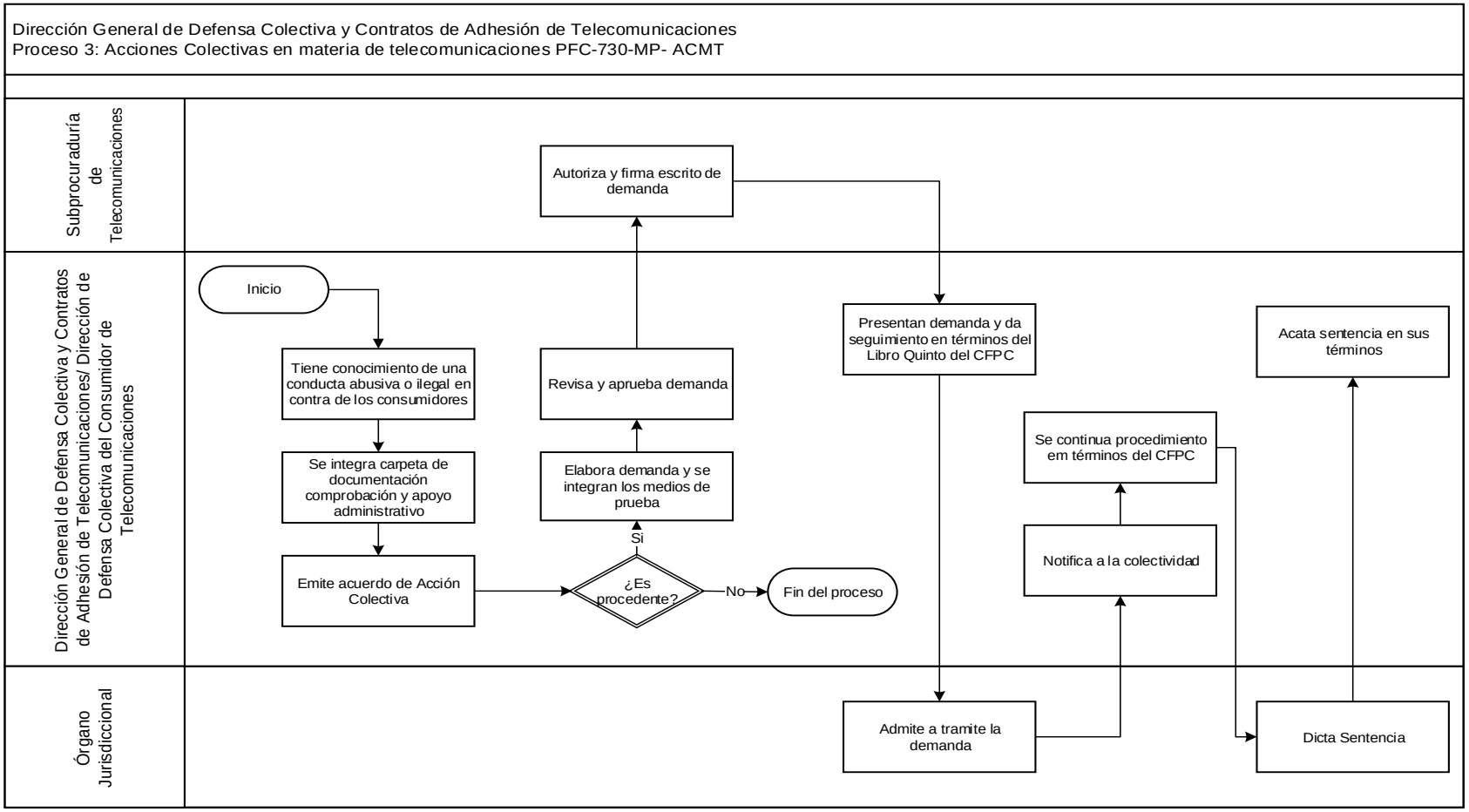
- NOM-174-SCFI-2007. Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general (Esta norma contempla algunos contratos de registro voluntario).
  DOF 01-11-2007.

V. Mapa de Procesos

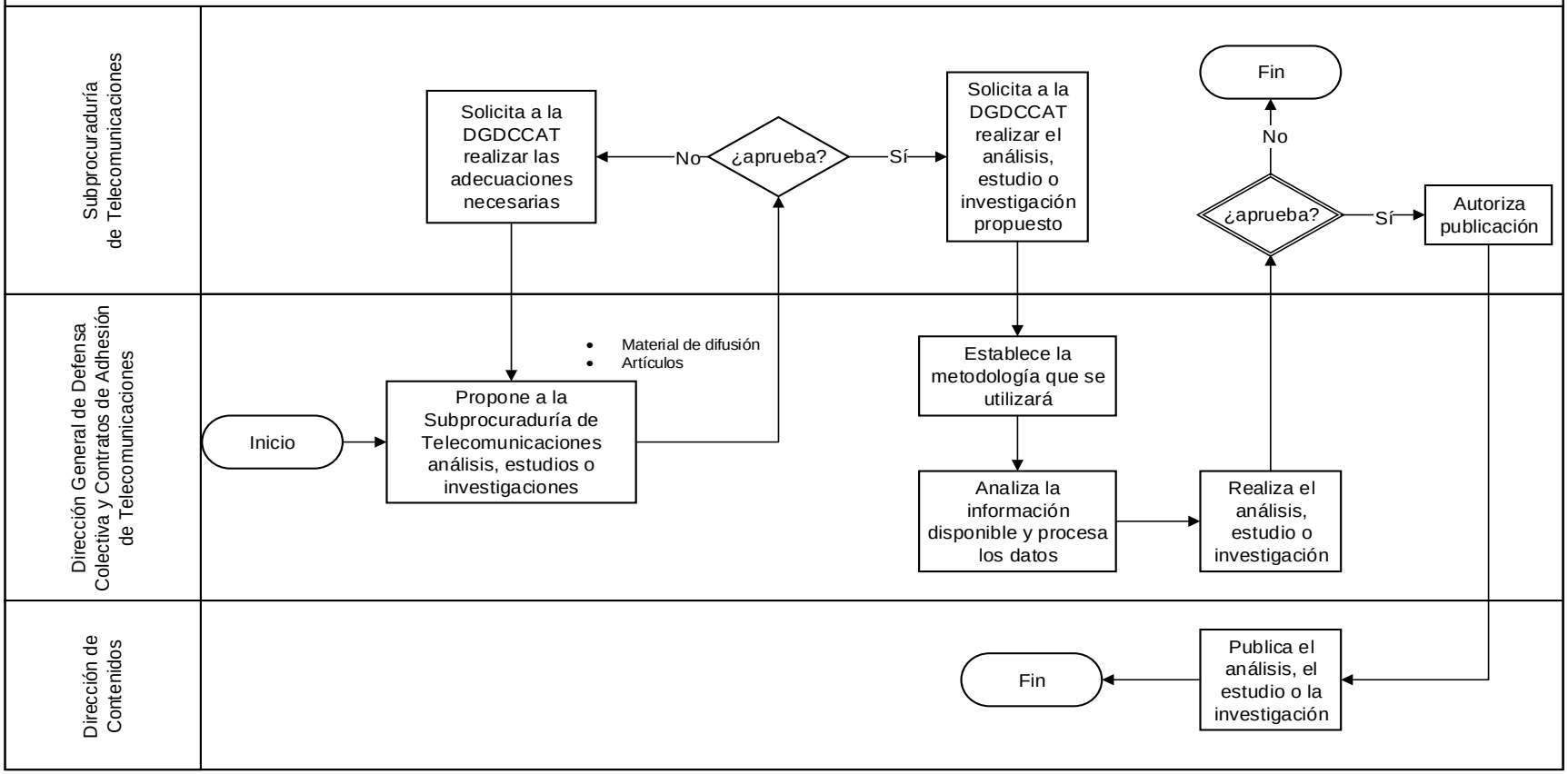


Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Proceso 2: Emisión de Dictámenes PFC-730-MP-ED




Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Proceso 3: Acciones Colectivas en materia de telecomunicaciones PFC-730-MP- ACMT
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones/ Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones
Órgano Jurisdiccional
Inicio
Tiene conocimiento de una conducta abusiva o ilegal en contra de los consumidores
Se integra carpeta de documentación comprobación y apoyo administrativo
Emite acuerdo de Acción Colectiva
¿Es procedente?
Si
No
Fin del proceso
Elabora demanda y se integran los medios de prueba
Revisa y aprueba demanda
Autoriza y firma escrito de demanda
Presentan demanda y da seguimiento en términos del Libro Quinto del CFPC
Admite a tramite la demanda
Notifica a la colectividad
Se continua procedimiento em términos del CFPC
Dicta Sentencia
Acata sentencia en sus términos

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Proceso 4: Análisis, estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones PFC-730-MP- AEIPCT



VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Proceso 1: Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones con clave PFC-730-MP-CAMT

Objetivo: Sentar las bases para que las relaciones entre proveedores de servicios de telecomunicaciones y consumidores se realicen en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica, mediante la autorización del registro, modificación o baja de contratos de adhesión que los prestadores de servicio pretendan utilizar para con los consumidores y en su caso, cancelar registro cuando se cambie el contenido sin autorización del ya registrado, o bien por así determinarse por algún procedimiento de infracciones a la Ley.

Alcance: Procedimientos que inician con la solicitud de un prestador de servicios para obtener la autorización de utilización de un contrato de adhesión para comercializar sus servicios, o bien, a solicitud de la propia autoridad para cancelar su utilización cuando vulneren los derechos de los consumidores.

Tiempo de Ejecución del Proceso: 30 días naturales a partir del acuerdo de admisión del trámite.

Fundamento Legal: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

Descripción del Proceso: Atención de las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de teecomunicaciones, que son presentadas por los proveedores, a fin de verificar que dichos contratos de adhesión se ajusten a la normativa aplicable en la materia para evitar prácticas abusivas en detrimento de los consumidores.

Producto del Proceso: Resolución de registro o negativa de registro de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones.

Proceso 2: Emisión de Dictámenes con clave PFC-730-MP-ED.

Objetivo: Emitir un documento que se constituye en un título ejecutivo no negociable en favor del consumidor cuando no exista conciliación por la obligación incumplida del proveedor.

Alcance: El procedimiento inicia con la solicitud de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones o de la ODECO de emisión del dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de telecomunicaciones al no existir conciliación, culminando con la emisión del título ejecutivo no negociable.

Tiempo de Ejecución del Proceso: 15 días a partir de que se admite la solicitud.

Fundamento Legal: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

Descripción del Proceso: Dotar al consumidor de un instrumento jurídico a los consumidores que contenga el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor y tenga el cárcater de título ejecutivo no negociable para ejecutarlo ante las autoridades jurisdiccionales.

Producto del Proceso: Emisión de Dictamen con título ejecutivo no negociable o resolución de improcedencia.

Proceso 3: Acciones colectivas en materia de telecomunicaciones con clave PFC-730-MP-ACMT

Objetivo: Obtener sentencia definitiva o celebración de convenio extrajudicial o dentro del procedimiento judicial para reparar los daños causados a los consumidores por violación a sus derechos.

Alcance: Investigar las conductas fuera de la ley que vulneren los derechos de los consumidores por hechos u omisiones los proveedores de servicios de telecomunicaciones representándolos para lograr su resarcimiento mediante la celebración de un convenio, o bien, mediante la obtención de una sentencia en la vía jurisdiccional.

Tiempo de Ejecución del Proceso: Sujeto al desarrollo del proceso jurisdiccional.

Fundamento Legal: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Federal de Procedimientos Civiles , Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

Descripción del Proceso: Representar los intereses de los consumidores cuando por hechos u omisiones los proveedores de servicios de telecomunicaciones vulneren sus derechos.

Producto del Proceso: Sentencia.

Proceso 4: Análisis, estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones con clave PFC-730-MP-AEIPCT.

Objetivo: Solicitar, obtener, concentrar y analizar información en materia de telecomunicaciones y emitir reportes que contengan datos útiles con el fin de determinar proyectos (estudios, investigaciones, entre otros), así como general retroalimentación con las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y las ODECO de Profeco, que permita conocer las prácticas de consumo y el comportamiento comercial de y entre consumidores y proveedores, de servicios públicos de telecomunicaciones

Alcance: Generar y publicar estudios, análisis e investigaciones en materia de telecomunicaciones para brindar al consumidor insumos informativos que contribuyan a realizar un consumo responsable, sustentable e informado.

El procedimiento inicia con la identificación de temas que brinden al consumidor insumos informativos que les permita tener mayores conocimientos para ejercer sus derechos, se promuevan relaciones de consumo equitativas y se fomente un consumo responsable que culmina con las publicaciones de análisis, estudios e investigaciones.

Tiempo de Ejecución del Proceso: Variable, conforme al proyecto a desarrollar.

Fundamento Legal: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Federal de Procedimientos Civiles , Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

Descripción del Proceso: Generación y publicación de estudios, análisis e investigaciones en materia de telecomunicaciones para brindar al consumidor insumos informativos que contribuyan a realizar un consumo responsable, sustentable e informado.

Producto del Proceso: Estudios, artículos, análisis e infografías.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones	Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones.	MP-730-01
	Procedimiento para la baja de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.	MP-730-02
	Procedimiento para la cancelación de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones por procedimiento de infracciones a la ley.	MP-730-03
Emisión de Dictámenes	Procedimientos para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de telecomunicaciones.	MP-730-04
Acciones colectivas en materia de telecomunicaciones	Procedimiento para ejercer acciones colectivas en materia de telecomunicaciones.	MP-730-05
Análisis, estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones	Procedimiento para realizar proyectos de estudios, análisis e investigaciones sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones.	MP-730-06

Tiempo de Ejecución

30 días hábiles

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	25 de agosto de 2016	Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 15

VII. Diagrama de Flujo 23

VIII. Formatos y Anexos 28

I. Objetivo

Atender las solicitudes de registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones, presentadas por los proveedores, a fin de verificar que dichos contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones se ajusten a la normatividad aplicable en la materia.

II. Alcance

La atribución de instrumentar y de supervisar los procedimientos relativos a la modificación y/o registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones es exclusiva de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT); no obstante el ejercicio de la misma se realizará dentro de la competencia de las unidades administrativas que le adscriben como lo es la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, y el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. De igual manera participaran en la recepción de solicitudes y en la notificación de las resoluciones emitidas por la DGDCCAT y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

– Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.	**Formato-I-01-MP-730-01**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
MC-01	Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento respecto a la solicitud de baja, modificación y/o registro de contrato de adhesión.	Base de datos (Excel). Correos electrónicos
MC-02	Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	Verificar que los contratos de adhesión de telecomunicaciones sujetos a revisión contengan las cláusulas mínimas necesarias que establece la normatividad.	Listado de cláusulas mínimas necesarias.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Cuando la ejecución del procedimiento descrito no pueda ejecutarse por estar sujeto a la instrumentación de diversas acciones por alguna área diversa de quienes deben de observarlo, se deberá de tener la evidencia documental correspondiente para el caso de que sea requerida.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. Los requisitos para el registro de contratos de adhesión serán los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

2. Por cada contrato que los proveedores de servicios soliciten para su inscripción en el Buro Comercial de la Profeco, debe presentar una solicitud de registro o modificación según sea el caso, junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre un expediente.

3. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de la DGDCCAT, será la responsable de tramitar las solicitudes de modificación o registro obligatorio o voluntario de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.

4. Las solicitudes de modificación o registro obligatorio o voluntario de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en las ODECO o directamente en la DGDCCAT; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

5. Las solicitudes para modificación o registro obligatorio o voluntario y sus anexos, que sean presentadas ante las ODECO, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la DGDCCAT, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tales documentos sean enviados físicamente.

6. Para el caso de que las ODECO incumplan en lo anterior, la DGDCCAT, dará vista a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, a fin de que ésta realice las acciones que considere pertinentes, de igual forma con fundamento en el artículo 49 fracción II de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, dará vista al Órgano Interno de Control de la Procuraduría a fin de que determine si el servidor público de que se trate incurrió en alguna responsabilidad.

7. En el caso de las solicitudes recibidas en las ODECO se considerará que por ser solicitudes para trámite, comenzará a contar el término a partir de su recepción en dichas Unidades Administrativas.

8. Las promociones enviadas o remitidas a través de medios electrónicos en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.

9. En la realización de los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

10. Las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, emitidas por la Procuraduría deberán contar con la firma electrónica del funcionario facultado para tales efectos y serán enviadas a la dirección de correo electrónico que el proveedor designó para tal efecto conforme a lo siguiente:

    a. Cualquier actuación que deba notificarse, se realizará a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

    b. Se enviará a la dirección de correo electrónico del proveedor, un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado.

    Hasta en tanto se instrumente la firma electrónica, la remisión hecha a los correos electrónicos autorizados por los solicitantes, serán la evidencia de notificación.

11. El personal adscrito al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones verificará con apoyo en el listado de cláusulas mínimas necesarias, que los contratos de adhesión de telecomunicaciones sujetos a revisión contengan las cláusulas que se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones establecidas en la legislación aplicable de protección al consumidor, con lo cual se garantiza la equidad y certeza jurídica en las relaciones de consumo.

12. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la LFPC, su Reglamento, LFTR, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

13. En caso de que la DGDCCAT tuviera conocimiento que el contrato utilizado por algún proveedor no fuera el mismo que tuviera registrado ante PROFECO, requerirá inmediatamente al proveedor a fin de que registre el mismo, lo anterior con independencia de que se inicien los procedimientos legales aplicables.

De las solicitudes de modificación o registro obligatorio o voluntario de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.

14. Para iniciar el trámite de registro obligatorio o voluntario, los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a la Procuraduría la siguiente documentación:

    A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial:

        a. Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
        Formato-I-01-MP-730-01.
        b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
        c. Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
        d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
        e. Documento habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones otorgado por autoridad competente.
        f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
        g. Instrumento que acredita la representación.
        h. Identificación oficial de quien promueve (copia).
        i. Comprobante de pago del trámite.

    B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.

        a. Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
        Formato-I-01-MP-730-01.
        b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
        c. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
        d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.

e. Documento habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones otorgado por autoridad competente.
f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
g. Instrumento que acredita la representación.
h. Carta poder del representante, firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
i. Identificación oficial vigente de quien promueve (copia).
j. Recibo de pago del trámite.

15. Para iniciar el trámite de modificación (registro obligatorio o voluntario), las o los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a la Procuraduría la siguiente documentación:

A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial.

a. Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
Formato-I-01-MP-730-01.
b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
c. Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
e. Documento habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones otorgado por autoridad competente.
f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio) (cuando el proveedor sea una persona moral).
g. Instrumento que acredita la representación.
h. Identificación oficial vigente de quien promueve (copia).
i. Identificación oficial vigente de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
j. Recibo de pago del trámite.

B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.

a. Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
Formato-I-01-MP-730-01.
b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.

c. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
e. Documento habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones otorgado por autoridad competente.
f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
g. Instrumento que acredita la representación.
h. Identificación oficial vigente de quien promueve (copia).
i. Identificación oficial vigente de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
j. Recibo de pago del trámite.

Cualquier incumplimiento en los documentos que deban presentarse para iniciar el procedimiento de registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones dará lugar a que la DGDCCAT prevenga al proveedor.

16. Las solicitudes de registro por modificación de contrato de adhesión deben especificar de manera clara y completa los datos del registro a modificar, así como la naturaleza del contrato.

17. La documentación que las o los proveedores (as) presenten ante la Procuraduría, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

    A. Su contenido deberá ser legible y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.

    B. Para el caso de que el proveedor requiera que cierta documentación exhibida en original o copia certificada le sea devuelta, deberá exhibir copia simple de tal documentación, lo cual se hará constar en la solicitud, devolviéndose en el mismo acto la documentación original a la o al proveedor (a), salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables.

18. En el caso del trámite electrónico, la misma documentación referida en los numerales 14 y 15 será cargada de manera independiente y que cada archivo no exceda de 10 MB.

De las Notificaciones.

19. Las notificaciones se podrán realizar a los proveedores de manera personal, o bien, por medio de correo electrónico, correo certificado, fax o cualquier otro medio, siendo que, en estos últimos casos, así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).

20. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGDCCAT y que se envíen para notificación personal a las ODECO se realizarán conforme lo establece la LFPA y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, debiendo informar vía correo electrónico respecto a su realización y regresar las constancias de notificación originales a la DGDCCAT en la fecha siguiente en que esté programada la valija institucional. En cuestión de notificaciones las ODECO, podrán habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la LFPA.

21. Las notificaciones de las resoluciones que emita la DGDCCAT derivadas de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

22. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones remitan el correo electrónico informando de la actuación dictada y se compruebe fehacientemente la recepción del mismo.

23. Todas las constancias de notificación que remitan las ODECO a la DGDCCAT, deberán ser turnadas al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que las glose al expediente correspondiente.

De la prevención.

24. De no cumplir con la documentación correspondiente, o bien, no se cumpla con algún requisito necesario para el trámite, la DGDCCAT prevendrá mediante oficio al proveedor para que en un término de cinco días hábiles subsane la prevención, este término suspenderá el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 17-A de la LFPA.

25. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la prevención correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta notifique al proveedor las inconsistencias detectadas en la solicitud, en caso de que no se cuente con correo electrónico autorizado por el promovente para notificaciones.

26. Las ODECO deberán remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

27. Cuando el desahogo de la prevención se presente ante alguna ODECO, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la DGDCCAT, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.

28. Para el caso de que la prevención debiera desahogarse ante una ODECO y no fuera desahogada en el tiempo establecido para ello, o bien, fuera desahogada de forma extemporánea, dicha situación se tendrá que hacer del conocimiento de la DGDCCAT, mediante correo electrónico y posteriormente por oficio, debiendo agregar las constancias referentes al desahogo extemporáneo.

Del desechamiento.

29. En toda solicitud de modificación de registro de modelo de contrato de adhesión de telecomunicaciones, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones debe cotejar, la existencia del registro a modificar y asegurarse que se trata del mismo proveedor y que corresponda a la misma naturaleza del contrato, de lo contrario se desechará la solicitud.

30. Para el caso de que el proveedor no desahogue la prevención en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no la desahogue conforme a los términos ordenados, el trámite se desechará.

31. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá el desechamiento correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta notifique al proveedor. En caso de que no se cuente con correo electrónico autorizado para notificar.

32. La ODECO deberá remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la negativa de registro o de la negativa de la modificación.

33. Para el caso de que el proveedor no desahogue en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no las desahogue conforme a los términos ordenados, se negará el registro de contrato o **la negativa de la modificación** y se dará vista al área de verificación de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, a fin de que ejercite la atribución de verificación prevista en el artículo 31 fracción VII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

34. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la negativa de registro o **la negativa de la modificación** a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta la notifique al proveedor. En caso de que no se cuente con correo electrónico autorizado para recibir notificaciones.

35. La ODECO deberá remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la aprobación del registro de contrato o de la autorización de modificación.

36. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la aprobación del registro de contrato o la **autorización de modificación** a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta la notifique al proveedor en caso de no contar con correo electrónico autorizado para notificaciones.

37. La ODECO deberá remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la integración y resguardo de expedientes.

38. La integración de expedientes se realizará al momento de la recepción de la documentación. Su contenido será susceptible de clasificación en los momentos establecidos en el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

39. Una vez ingresado el expediente al archivo a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, quedará bajo guarda y custodia del Responsable del Archivo.

40. Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos deberán integrarse al expediente respectivo.

41. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación.

VI. Descripción del Procedimiento

En las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones u ODECO- Titular o Responsable

1. Recibe del proveedor de servicios de telecomunicaciones, la solicitud de modificación y/o registro (**Formato-I-01-MP-730-01**) de contrato de adhesión de telecomunicaciones obligatorio o voluntario, con sus anexos correspondientes, y turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su atención.

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

2. Revisa el trámite a realizar, asigna número de expediente, y remite la solicitud con sus anexos correspondientes al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo máximo a un día hábil.

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

3. Verifica que la información vertida en la solicitud, documentos y anexos cumplan con los requisitos correspondientes al tipo de solicitud realizada en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir de su recepción.

- Si cumple.
  Conecta con actividad 30.

- No cumple.

4. Realiza prevención dentro del plazo establecido y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

5. Revisa prevención dentro del mismo plazo previsto de dos días hábiles.

- No es correcto.

6. Realiza observaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*

- Si es correcto.

7. Remite la prevención, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

8. Analiza prevención para validar y firmar, dentro del mismo plazo previsto de dos días hábiles.

- Si realiza observaciones.

9. Realiza anotaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*

- No realiza observaciones.

10. Aprueba y autoriza con firma la prevención y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

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

11. Notifica la prevención al proveedor por los medios autorizados para tales efectos, dentro del mismo plazo previsto de dos días hábiles, indicando las omisiones que debe atender.

12. Solicita a la ODECO notificar la prevención en los casos en que no se cuenta con correo autorizado para notificaciones.

ODECO.- Responsable.

13. Notifica la prevención al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

14. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

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

15. Recibe desahogo de la prevención y en un plazo no mayor a un día hábil verificará que la misma se haya desahogado en los términos ordenados.

- Si cumple.
  Conecta con actividad 29.

- No cumple o no desahogó en tiempo.

16. Realiza proyecto de desechamiento del trámite y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

17. Revisa proyecto de desechamiento, dentro del plazo previsto de un día hábil.

- No es correcto.

18. Realiza correcciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 16.*

- Si es correcto.

19. Remite el proyecto de desechamiento, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

20. Analiza proyecto de desechamiento para validar y firmar, dentro del mismo plazo previsto de un día hábil.

- No es correcto.

21. Realiza observaciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 16.*

- Si es correcto.

22. Aprueba y autoriza con firma el desechamiento y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

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

23. Notifica el desechamiento al proveedor por los medios autorizados en la solicitud, dentro del mismo plazo previsto de un día hábil.

24. Remite notificación de desechamiento al responsable de la ODECO, si la solicitud se recibió por este medio a fin de que ésta lo notifique al proveedor. En caso de no contar con correo autorizado para notificaciones.

ODECO.- Responsable.

25. Notifica desechamiento al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

26. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Fin.

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

27. Analiza la modificación o el modelo de contrato de adhesión en un plazo de cinco días hábiles, a efecto de verificar que el mismo se ajusta a la LFPC, la LFTR, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y demás ordenamientos aplicables.

- Si se ajusta a la normatividad aplicable.

28. Realiza proyecto de modificación o aprobación de registro de contrato, y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. *Conecta con actividad 51.*

- No se ajusta a la normatividad aplicable.

29. Realiza el proyecto de negativa y presenta para su validación al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

30. Revisa la negativa de modificación o registro en el mismo plazo establecido de dos días hábiles.

- No es correcta.

31. Realiza correcciones y turna la negativa de modificación o registro al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 29.*

- Si es correcta.

32. Remite la negativa de modificación o registro, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

33. Analiza negativa de modificación o registro para validar y firmar, en el mismo plazo establecido de dos días hábiles.

- No es correcta.

34. Realiza observaciones y turna negativa de modificación o registro al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 29.*

- Si es correcta.

35. Aprueba y autoriza con firma la negativa de modificación o registro y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

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

36. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó el proveedor, la negativa de modificación o registro, en el mismo plazo establecido de dos días hábiles.

37. Remite negativa de modificación o registro a la ODECO, si la solicitud se recibió por este medio a fin de que ésta la notifique al proveedor. En caso de no contar con correo electrónico autorizado para recibir notificaciones.

ODECO.- Responsable.

38. Notifica negativa de modificación o registro al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

39. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Fin.

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

40. Revisa el proyecto de aprobación de modificación o registro de contrato, en un plazo de un día hábil.

- No es correcto.

41. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de modificación o registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 28.*

- Si es correcto.

42. Remite el proyecto de aprobación de modificación o registro de contrato, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

43. Analiza el proyecto de aprobación de modificación o registro de contrato, en un plazo de un día hábil.

- No es correcto.

44. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de modificación o registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 28.*

- Si es correcto.

45. Aprueba y autoriza con firma la aprobación de modificación o registro de contrato y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación, y registro correspondiente del modelo de contrato de adhesión.

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

46. Realiza el registro del modelo de contrato de adhesión en un plazo no mayor a dos días hábiles, otorgando número de registro y como consecuencia la baja del registro modificado.

47. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó el proveedor, la aprobación de registro de contrato.

48. Remite a la ODECO si la solicitud se recibió por este medio para su debida notificación. En caso de no contar con correo electrónico autorizado para notificar.

ODECO.- Responsable.

49. Notifica al proveedor, la aprobación de registro de contrato, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

50. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

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

51. Recibe constancia de notificación y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

52. Glosa la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.

53. Actualiza en el buró comercial de Profeco en materia de telecomunicaciones los datos de registro y el modelo de contrato.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 5

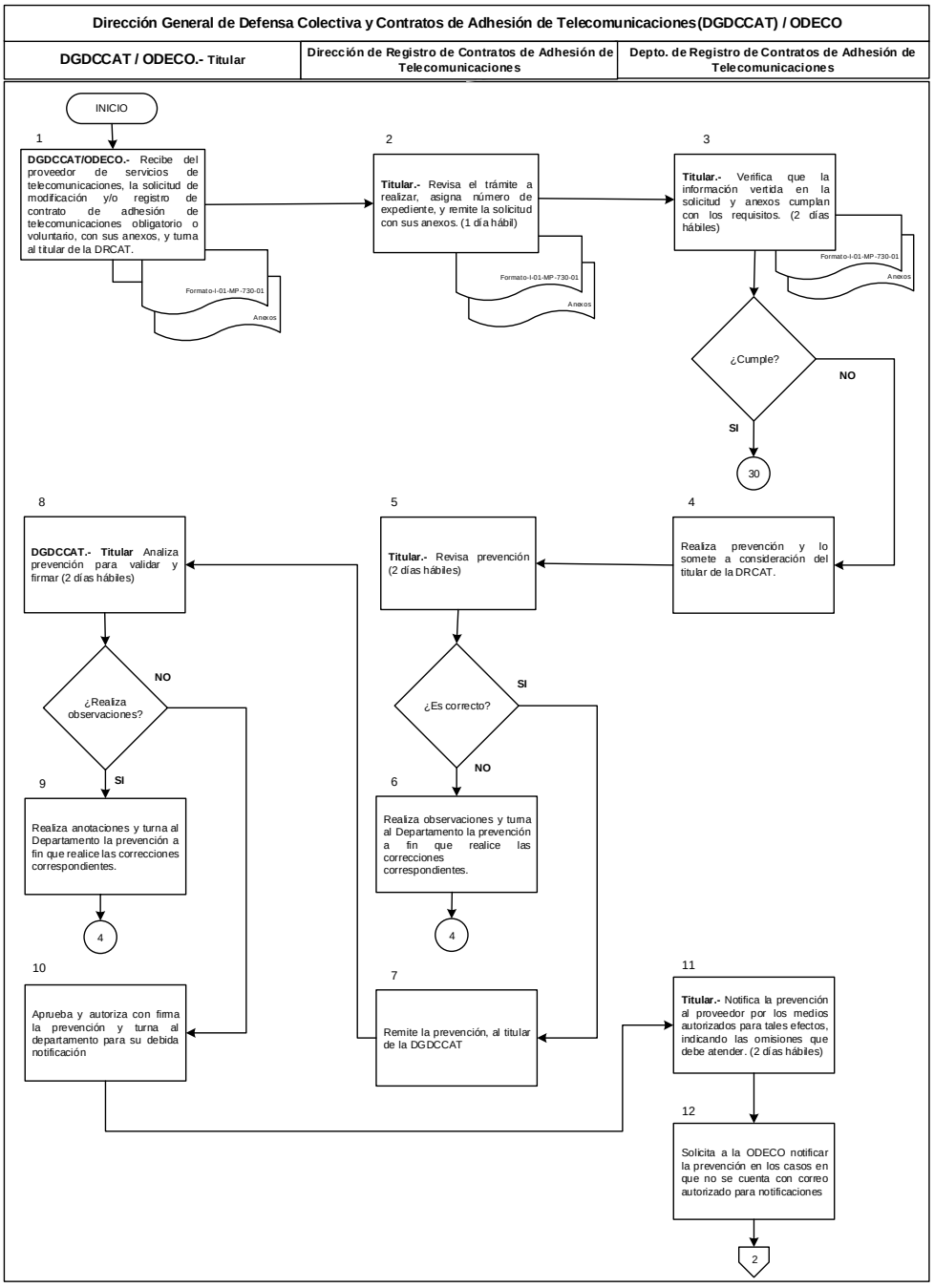


Diagrama 2 de 5

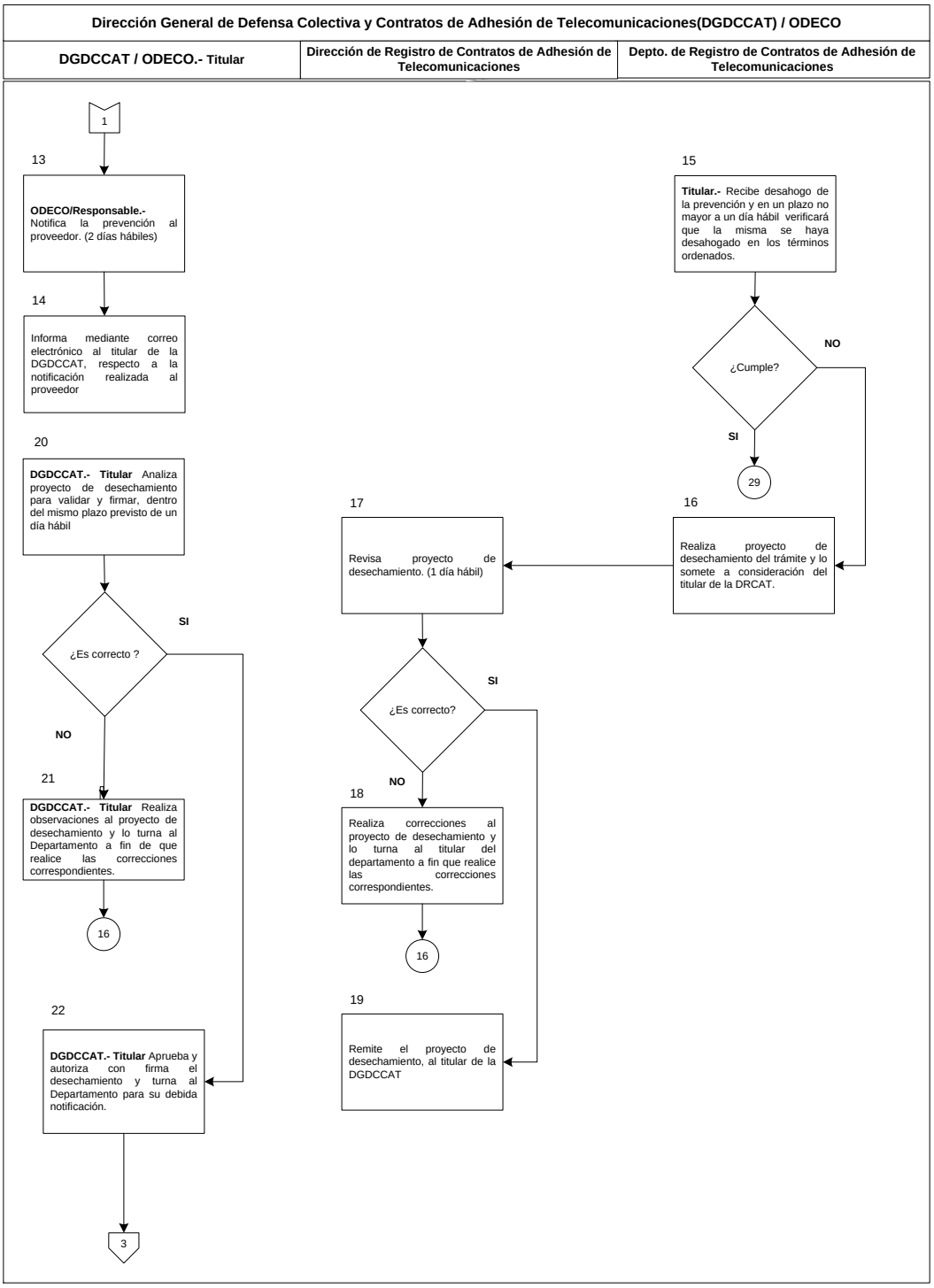


Diagrama 3 de 5

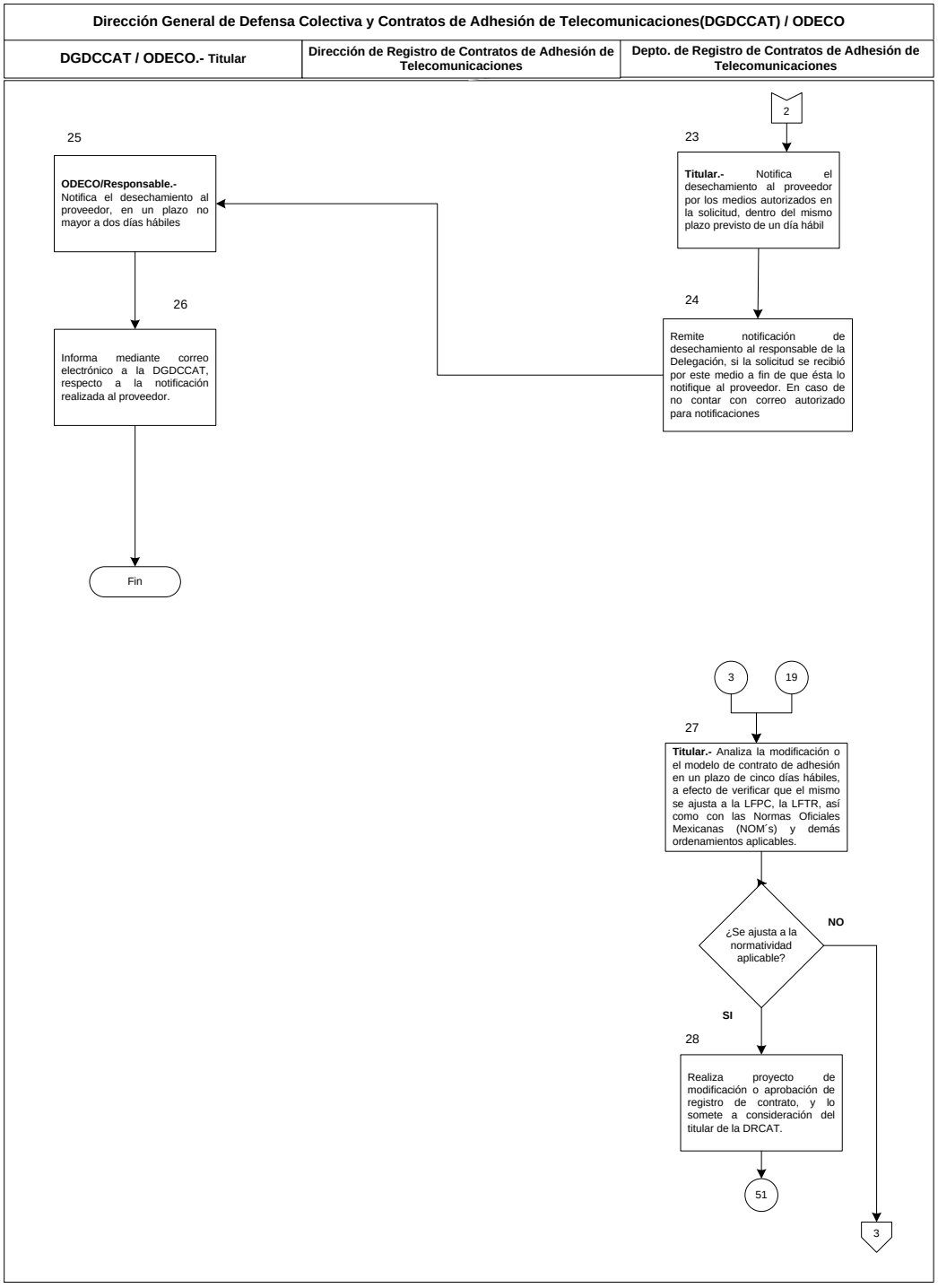


Diagrama 4 de 5

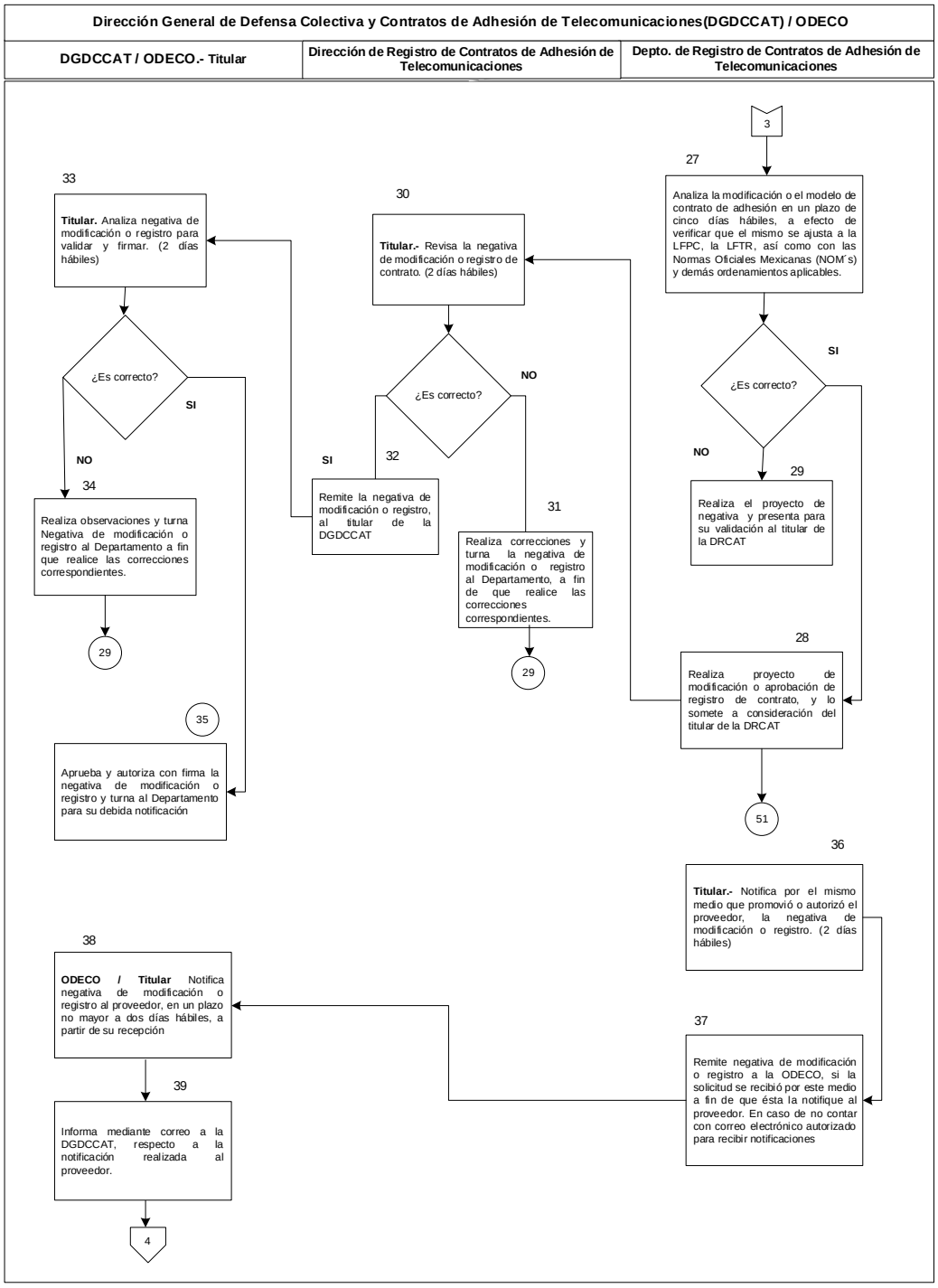
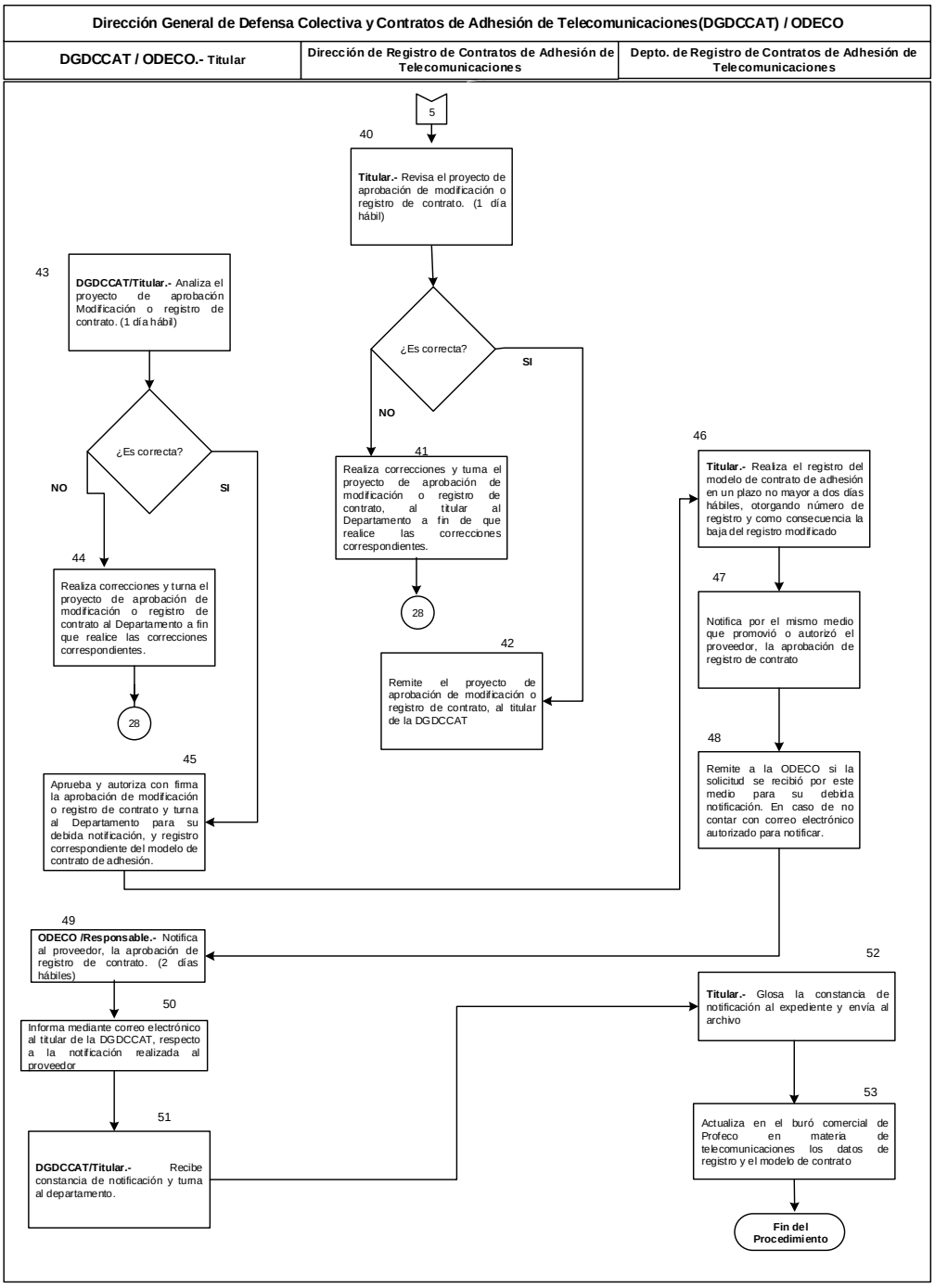


Diagrama 5 de 5



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-01-MP-730-01

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones

Homoclave del formato
XX-PROFECO-XX
*Fecha de publicación del formato en el DOF
DD / MM / AAAA

Expediente
Fecha de solicitud del trámite
DD / MM / AAAA

En caso de modificación a un contrato vigente ante PROFECO señalar:	
Número de expediente: 1	Número de registro: 3
Fecha de registro: / / DD MM AAAA 2	Servicio: 4

Datos del solicitante

Personas físicas	
Nombre(s):	5
Primer apellido:	6
Segundo apellido:	7
RFC:	8
CURP:	9
Teléfono (lada y número)	10
Extensión:	11
Teléfono móvil:	12
Correo electrónico:	13

Personas Morales	
Razón Social:	14
Nombre comercial:	15
RFC:	16
Representante legal o apoderado	
Nombre(s):	17
Primer apellido:	18
Segundo apellido:	19
RFC:	20
CURP:	21
Teléfono (lada y número)	22
Extensión:	23
Teléfono móvil:	24
Correo electrónico:	25

Lugar en el que se prestará el servicio

Municipio: 26	Entidad federativa: 27	Nacional: ◯ 28

Domicilio para oír y recibir notificaciones	
Código postal: 29	
Nombre de la vialidad: 30	
Número exterior: 31	Número interior: 32
Nombre de colonia o asentamiento humano: 33	
Nombre de la localidad: 34	
Nombre del Municipio o Alcaldía: 35	
Nombre de la Entidad Federativa: 36	
Entre calles: 37	
Instrumento notarial	

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Hipódromo Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México
55 56 25 67 00 Ext. 12032
contratos.st@profeco.gob.mx

Página **1** de **3**

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

De la empresa	
No. de escritura:	38
Fecha de escritura: DD / MM / AAA	39
Nombre del notario:	40
Número de notaría:	41
Entidad federativa:	42

Del representante legal	
Documento con que acredita la personalidad:	43
Fecha de escritura: DD / MM / AAA	44
Nombre del notario:	45
Número de notaría:	46
Entidad federativa:	47

Autorizados para recibir notificaciones
Nombre(s), primer apellido, segundo apellido: 48

Declaraciones del proveedor

De conformidad con lo establecido por los artículos 1, 3, 63, 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 TER, 88, 89, 90, 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los artículos 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56 del Reglamento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 15 Fracciones VIII y IX, 18 Fracciones I, IV y XVII, 33 Fracciones I, II, III, IV, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como los artículos 4, 9 fracción III, inciso C) y 61 fracciones III, IV, V, IX del Estatuto Orgánico, solicito la inscripción, registro y/o modificación (según sea el caso), del modelo de contrato de adhesión que anexo a la presente.

1. A la fecha de la presente solicitud, cumplo y cumpliré con todas las autorizaciones, permisos y demás requisitos legales aplicables, incluidos los de las Normas Oficiales Mexicanas, para desarrollar las actividades relacionadas al modelo de contrato en comento, por lo que solicito a esta Procuraduría Federal del Consumidor tenga por presentada la solicitud de registro y/o modificación del modelo de contrato de telecomunicaciones para ser utilizado en las operaciones comerciales que celebre con los consumidores y me otorgue número de registro correspondiente. Asimismo, manifiesto mi deseo para que, en caso de que el registro y/o las modificaciones solicitadas sean aprobadas por esa H. Procuraduría, el registro previo establecido con anterioridad, sea dado de baja, en su caso.

2. Entiendo los alcances legales de la utilización del modelo de contrato de adhesión, por lo que manifiesto que: (i) la presente solicitud de registro tendrá efectos de solicitud de baja del registro previo en su caso; y (ii) no modificaré el modelo de contrato de adhesión que en su caso sea registrado, ni incluiré otras cláusulas o excepciones a su aplicación, bajo pena de que dichas modificaciones, cláusulas o excepciones se tengan por no puestas.

3. Son ciertos los datos anotados en esta solicitud y que no omito información alguna al respecto y que me obligo a notificar de manera oportuna a la Procuraduría en relación con cualquier modificación que los datos e información asentados en la presente solicitud pudieran sufrir por cualquier causa.

Asimismo, con fundamento en el párrafo segundo del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante la firma al final del presente párrafo expresamente autorizo a la Procuraduría Federal del Consumidor para que las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de información o documentos y las resoluciones administrativas definitivas me sean comunicadas por cualquiera de los siguientes medios: (i) teléfono con grabación, (ii) fax, (iii) correo electrónico; y/o (iv) cualquier otro medio fehaciente, manifestados en el presente formato, sin perjuicio de que pueda ser notificado por cualquier otro medio legal.

49

Firma de autorización

Nombre y firma del funcionario que recibe y coteja la documentación 50	Proveedor o Representante legal 51
Oficina de Defensa del Consumidor: 52	

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Hipódromo Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México
55 56 25 67 00 Ext. 12032
contratos.st@profeco.gob.mx

gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Consideraciones generales para su llenado
La no consignación de los datos marcados como opcionales no será impedimento para la sustanciación del procedimiento, ni constituye un criterio de resolución del mismo. Llenar a máquina o a mano con letra de molde legible. El trámite puede presentarse en la DGDCCAT ubicada en Av. José Vasconcelos No. 208, Piso 14, Colonia Hipódromo Condesa Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140 en la Ciudad de México o en Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO. Horario de atención: 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en Oficinas Centrales y 8:30 a 15:00 horas en Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO

Fundamento jurídico - administrativo
Artículos 1, 3, 63, 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 TER, 88, 89, 90, 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los artículos 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56 del Reglamento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 15 Fracciones VIII y IX, 18 Fracciones I, IV y XVII, 33 Fracciones I, II, III, IV, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor

Documentos anexos
1.- Original del Comprobante de pago. 2.- Identificación Oficial vigente de quien promueve. 3.- Registro Federal de Contribuyente (Cédula) o en su caso, Alta de Hacienda. 4.- Acta Constitutiva de la Sociedad, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio. 5.- Poder Notarial otorgado al representante legal debidamente inscrito en el Registro Público de Comercio. 6.- Un ejemplar impreso, de Caratula (cuando así corresponda conforme a la NOM aplicable) y Modelo de Contrato de adhesión a ser registrado y/o modificado y en formato editable (Word) contenido en un medio electrónico CD o USB. 7.- Título de Concesión, Autorización o documento habilitante emitido por autoridad competente para comercializar servicios de telecomunicaciones. NOTA: La presente solicitud de registro y/o modificación de registro y los documentos referidos en los numerales 5 y 6 deberán presentarse en original, y serán devueltos al interesado al momento de presentación de la solicitud y una vez cotejados los datos contenidos en los mismos.

Tiempo de respuesta
30 (treinta) días hábiles

Política de privacidad
https://www.gob.mx/aviso_de_privacidad

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Contacto:
José Vasconcelos 208, Col. Hipódromo Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México
55 56 25 67 00 Ext. 12032
contratos.st@profeco.gob.mx

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.

Objetivo: Que los solicitantes proporcionen los datos necesarios para llevar a cabo el trámite.

Elaboración: Persona que realiza la solicitud.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa que deberá ser llenado a máquina o con letra de molde.

Clave de Identificación: Formato I-01-MP-730-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Expediente	Número de expediente asignado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en caso de registro previo.
2	Fecha de registro	Fecha en que se le otorgo el registro previo, debiéndose establecer día, mes y año.
3	Número de registro	Número de registro previo otorgado por la Procuraduría.
4	Servicio	Servicio de Telecomunicaciones registrado con anterioridad.
5	Nombre(s)	Nombre del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
6	Primer Apellido	Apellido paterno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
7	Segundo Apellido	Apellido materno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
8	RFC	Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
9	CURP	Clave Única de Registro de Población (CURP), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
10	Teléfono	Teléfono con lada y número del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
11	Extensión	Extensión del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
12	Teléfono móvil	Teléfono móvil del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
13	Correo electrónico	Correo electrónico del proveedor (persona física) que realiza la solicitud.
14	Razón social	Denominación o razón social de la persona moral que realiza la solicitud.
15	Nombre Comercial	Nombre comercial, de la persona física o moral que realiza la solicitud.
16	RFC	Registro Federal de Contribuyentes (RFC), de la persona moral que realiza la solicitud.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
17	Nombre(s)	Nombre del Representante legal o apoderado
18	Primer Apellido	Apellido paterno del Representante legal o apoderado.
19	Segundo Apellido	Apellido materno del Representante legal o apoderado.
20	RFC	Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Representante legal o apoderado.
21	CURP	Clave Única de Registro de Población (CURP), del Representante legal o apoderado
22	Teléfono	Teléfono con lada y número del Representante legal o apoderado.
23	Extensión	Extensión del Representante legal o apoderado.
24	Teléfono móvil	Teléfono móvil del Representante legal o apoderado.
25	Correo electrónico	Correo electrónico del Representante legal o apoderado.
26	Municipio(s)	Municipio(s) en lo que se prestara el servicio de telecomunicaciones
27	Entidad Federativa	Estado de la República que se prestará el servicio de telecomunicaciones.
28	Nacional	En caso de que se preste el servicio en todo el territorio nacional.
29	Código Postal	Código Postal de la circunscripción en donde se encuentra ubicando el domicilio señalado por el solicitante para oír y recibir notificaciones.
30	Nombre de vialidad	Vialidad en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones.
31	Número exterior	Número exterior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones.
32	Número interior	Número interior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones.
33	Colonia o asentamiento humano	Colonia en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones.
34	Nombre de la localidad	Nombre de fraccionamiento o conjunto donde se ubique el domicilio que señale para oír y recibir notificaciones.
35	Municipio o Alcaldía	Alcaldía o municipio en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones
36	Entidad Federativa	Entidad Federativa en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones.
37	Entre qué calles (opcional)	Calles entre las que se localice el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones.
38	No. de Escritura	Número de escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud.
39	Fecha de escritura pública	Fecha de la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud.
40	Nombre del notario	Nombre del notario que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
41	No. de Notaría	Número de la Notaria que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud.
42	Entidad Federativa	Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud.
43	Documento por el que se acredita la representación	Documento por el que se acredita la representación (poder notarial).
44	Fecha de escritura	Fecha en que se emitió el documento con el cual se acredita la representación.
45	Nombre del notario	Nombre del notario que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial.
46	No. de Notaría	Número de la Notaria que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial.
47	Entidad Federativa	Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial.
48	Autorizados para recibir notificaciones	Nombre de las personas que autoriza para recibir y oír todo tipo de notificaciones
49	Declaraciones del proveedor	Nombre y firma de quien realiza la solicitud.
50	Nombre y firma del funcionario que recibe y coteja la documentación	Nombre del funcionario que recibe la documentación y la coteja con los originales
51	Proveedor o Representante legal	Firma de quien realiza la solicitud
52	Oficina de Defensa del Consumidor	Oficina de Defensa del consumidor en la cual el proveedor presentó su solicitud.

Tiempo de Ejecución

30 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	25 de agosto de 2016.	Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 12

VII. Diagrama de Flujo 19

VIII. Formatos y Anexos 23

I. Objetivo

Atender las solicitudes de los proveedores, respecto a la baja de los contratos de adhesión que ya no serán utilizados para sus actividades comerciales con los consumidores.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a:

- La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT);
- La Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;
- El Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones,
- Los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, en las ODECO.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Formato libre

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
MC-01	Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los contratos cancelados.	Base de datos (Excel).

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Cuando la ejecución del procedimiento descrito no pueda ejecutarse por estar sujeto a la instrumentación de diversas acciones por alguna área diversa de quienes deben de observarlo, se deberá de tener la evidencia documental correspondiente para el caso de que sea requerida.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. Este procedimiento es aplicable cuando se solicite de forma específica la baja de un registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

2. Por cada contrato que el proveedor solicite su baja, debe presentar una solicitud en formato libre, identificando plenamente el número de registro a dar de baja y acompañando la documentación descrita en el presente procedimiento, junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre un expediente.

3. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de la DGDCCAT, será la responsable de tramitar las solicitudes de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

4. La baja de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones será gratuita.

5. Las solicitudes de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en las ODECO o directamente en la DGDCCAT; o por los medios autorizados por el proveedor o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

6. Las solicitudes de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones y sus anexos que sean presentadas ante las ODECO, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la DGDCCAT, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tales documentos sean enviados físicamente.

7. Para el caso de que las ODECO incumplan en lo anterior, la DGDCCAT, dará vista a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, a fin de que ésta realice las acciones que considere pertinentes, de igual forma con fundamento en el artículo 49 fracción II de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas, dará vista al Órgano Interno de control a fin de que determine si el servidor público de que se trate incurrió en alguna responsabilidad.

8. En el caso de las solicitudes recibidas en las ODECO se considerará que, por ser solicitudes para trámite, comenzará a contar el término a partir de su recepción en dichas Unidades Administrativas.

9. Las promociones enviadas o remitidas a través de medios electrónicos en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.

10. En la realización de los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

11. Las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, emitidas por PROFECO deberán contar con la firma electrónica del funcionario facultado para tales efectos y serán enviadas a la dirección de correo electrónico que el proveedor designó para tal efecto conforme a lo siguiente:

    a. Cualquier actuación que deba notificarse, se realizará a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

    b. Se enviará a la dirección de correo electrónico del proveedor, un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado.

    Hasta en tanto se instrumente la firma electrónica, la remisión hecha a los correos electrónicos autorizados por los solicitantes, serán la evidencia de notificación.

12. En toda solicitud de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones debe verificar que el registro a dar de baja exista, que corresponda al mismo proveedor y que sea la misma naturaleza que refiere el proveedor solicitante.

13. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

De las solicitudes baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

14. Para iniciar el trámite de baja de registro de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones, los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a PROFECO la siguiente documentación:

    A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial:

    a. Solicitud en formato libre de baja de registro de contrato de adhesión de adhesión de telecomunicaciones.
    b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
    Opcionalmente y de contar con el registro, presentarlo en forma impresa
    c. Instrumento que acredita la personalidad.
    d. Identificación oficial vigente de quien promueve (copia).

    B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.

    a. Solicitud en formato libre de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.
    b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
    c. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
    d. Instrumento que acredita la personalidad.
    e. Identificación oficial vigente de quien promueve (copia).

15. Las solicitudes de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones deben especificar de manera clara y completa los datos del registro a dar de baja, el proveedor a quien corresponde, motivo de la petición, así como la naturaleza del contrato.

16. La documentación que los proveedores presenten ante la Procuraduría deberá cumplir con los siguientes requisitos:

    A. Su contenido deberá ser legible y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.

    B. El proveedor deberá presentar copia simple de las documentales, previo cotejo con sus originales o copias certificadas, los cuales le serán devueltos en el acto, salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables.

17. En el caso del trámite electrónico, la misma documentación referida en el numeral 13 será cargada de manera independiente y que cada archivo no exceda de 10 MB.

De las notificaciones.

18. Las notificaciones se podrán realizar a los proveedores de manera personal, o bien, por medio de correo electrónico, correo certificado, fax o cualquier otro medio, siendo que, en estos últimos casos, así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA) y hasta en tanto no se instrumente la firma electrónica.

19. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGDCCAT y que se envíen para notificación personal a las ODECO se realizarán conforme lo establece la LFPA y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, debiendo informar vía correo electrónico respecto a su realización y regresar las constancias de notificación originales a la DGDCCAT en la fecha siguiente en que esté programada la valija institucional. En cuestión de notificaciones las ODECO podrán, habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la LFPA.

20. Las notificaciones de las resoluciones que emita la DGDCCAT derivadas de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

21. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones remitan el correo electrónico informando de la actuación dictada y se compruebe fehacientemente la recepción del mismo.

22. Todas las constancias de notificación que remitan las ODECO, a la DGDCCAT, deberán ser turnadas al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que las glose al expediente correspondiente.

De la prevención.

23. De no cumplir con la documentación correspondiente, o bien, no se cumpla con algún requisito necesario para el trámite, el proveedor será prevenido para que en un término de cinco días hábiles subsane la prevención, este término suspenderá el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 17-A de la LFPA.

24. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la prevención correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta notifique al proveedor las inconsistencias detectadas en la solicitud. En caso de que no se cuente con correo electrónico autorizado para notificaciones.

25. La ODECO deberá remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

Del desechamiento.

26. Para el caso de que el proveedor no desahogue la prevención en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no la desahogue conforme a los términos ordenados, el trámite se desechará.

27. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá el desechamiento correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta notifique al proveedor.

28. La ODECO deberá remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviado físicamente.

De la aprobación de baja de registro.

29. Si la solicitud se recibió en alguna ODECO, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la aprobación de baja de registro de contrato a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta la notifique al proveedor.

30. La ODECO deberá remitir, de manera inmediata a la DGDCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la integración y resguardo de expedientes.

31. La integración de expedientes se realizará al momento de la recepción de la documentación. Su contenido será susceptible de clasificación en los momentos establecidos en el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

32. Una vez ingresado el expediente al archivo a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, quedará bajo guarda y custodia del Responsable del Archivo.

33. Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos deberán integrarse al expediente respectivo.

34. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación.

VI. Descripción del Procedimiento

En las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones u ODECO.- Titular o Responsable.

1. Recibe del proveedor de servicios de telecomunicaciones la solicitud de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones, con sus anexos correspondientes y en un plazo no mayor a dos días hábiles turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

2. Revisa el trámite a realizar y remite la solicitud con sus anexos correspondientes al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo máximo a dos días hábiles.

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

3. Verifica en un plazo no mayor a cuatro días hábiles que la solicitud, anexos e información vertida, cumplan con los requisitos correspondientes, de igual manera constata la existencia del registro a dar de baja, que se trate del mismo proveedor y que corresponda a la misma naturaleza del contrato.

- Si cumple.
  Conecta con actividad 31.

- No cumple.

4. Realiza prevención dentro del plazo establecido y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

5. Revisa prevención dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles.

- No es correcto.

6. Realiza observaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*

- Si es correcto.

7. Remite la prevención, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

8. Analiza prevención dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles, para validar y firmar.

- Si realiza observaciones.

9. Realiza anotaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*

- No realiza observaciones.

10. Aprueba y autoriza con firma la prevención y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

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

11. Previene al proveedor por el medio autorizado para ser notificado, dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles, indicando las omisiones que debe atender.

12. Remite la prevención al responsable de la ODECO, si la solicitud se recibió por este medio, a fin de que ésta notifique al proveedor tales inconsistencias. En caso de no contar con correo electrónico autorizado para notificaciones.

ODECO.- Responsable.

13. Notifica la prevención al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

14. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

15. Desahoga prevención el Proveedor (en un plazo de cinco días hábiles), contados a partir de que se realice la notificación correspondiente.

- No desahoga la prevención o la desahoga en forma extemporánea.

16. Informa mediante correo electrónico y posteriormente por oficio al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que deseche el trámite.

- Si desahoga la prevención.

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

17. Recibe el informe de no desahogo, o bien, el desahogo de la prevención presentada ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o ODECO y turna en un plazo de dos días hábiles, al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

18. Recibe el informe de no desahogo, o bien, desahogo de la prevención y en un plazo no mayor a cinco días hábiles verificará que la misma se haya desahogado en los términos ordenados.

- Si cumple.
  Conecta con actividad 30.

- No cumple o no desahogó en tiempo.

19. Realiza proyecto de desechamiento del trámite y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

20. Revisa proyecto de desechamiento, dentro del plazo previsto de cinco días hábiles.

- No es correcto.

21. Realiza correcciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 19.*

- Si es correcto

22. Remite el desechamiento, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

23. Analiza proyecto de desechamiento para validar y firmar, dentro del plazo previsto de cinco días hábiles.

- No es correcto.

24. Realiza observaciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 19.*

- Si es correcto

25. Aprueba y autoriza con firma el desechamiento y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

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

26. Notifica el desechamiento al proveedor por el mismo medio que promovió o por los medios autorizados por el proveedor, dentro del mismo plazo previsto de cinco días hábiles.

27. Remite notificación de desechamiento al responsable de la ODECO, si la solicitud se recibió por este medio a fin de que ésta lo notifique al proveedor y no se cuenta con correo autorizado.

ODECO.- Responsable.

28. Notifica desechamiento al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

29. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

    Fin.

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

30. Realiza proyecto de aprobación de baja de registro de contrato, y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

31. Revisa el proyecto de aprobación de baja de registro de contrato en un plazo de cuatro días hábiles.

− No es correcto.

32. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de baja de registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 30*.

- Si es correcto.

33. Remite el proyecto de aprobación de baja de registro de contrato, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

34. Analiza el proyecto de aprobación de baja de registro de contrato, en un plazo de cuatro días hábiles.

- No es correcto.

35. Turna el proyecto de aprobación de baja de registro de contrato al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes de manera inmediata. *Conecta con actividad 30*.

- Si es correcto.

36. Aprueba y autoriza con firma la aprobación de baja de registro de *contrato*, y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación, y baja correspondiente.

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

37. Realiza la baja del registro de contrato, en un plazo no mayor a tres días hábiles.

38. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó la o el proveedor la aprobación de baja de registro de contrato.

39. Remite al responsable de la ODECO si la solicitud se recibió por este medio para su debida notificación y no se cuenta con correo electrónico autorizado para su notificación.

ODECO.- Responsable.

40. Notifica al proveedor, la aprobación de baja de registro de contrato, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

41. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

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

42. Recibe constancia de notificación y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

43. Glosa la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.

44. Actualiza en el buró comercial de PROFECO en materia de telecomunicaciones la baja de registro.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

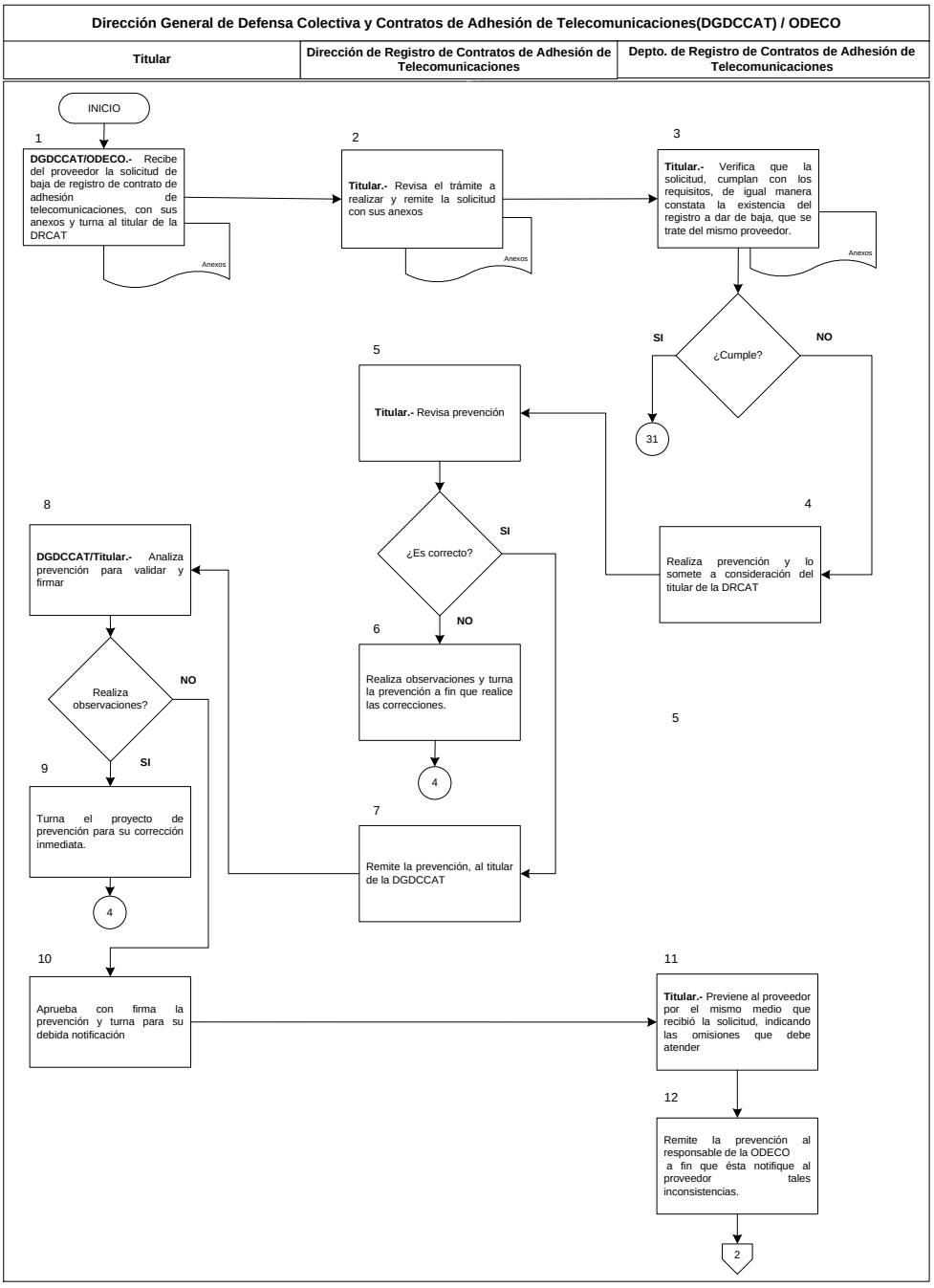


Diagrama 2 de 4

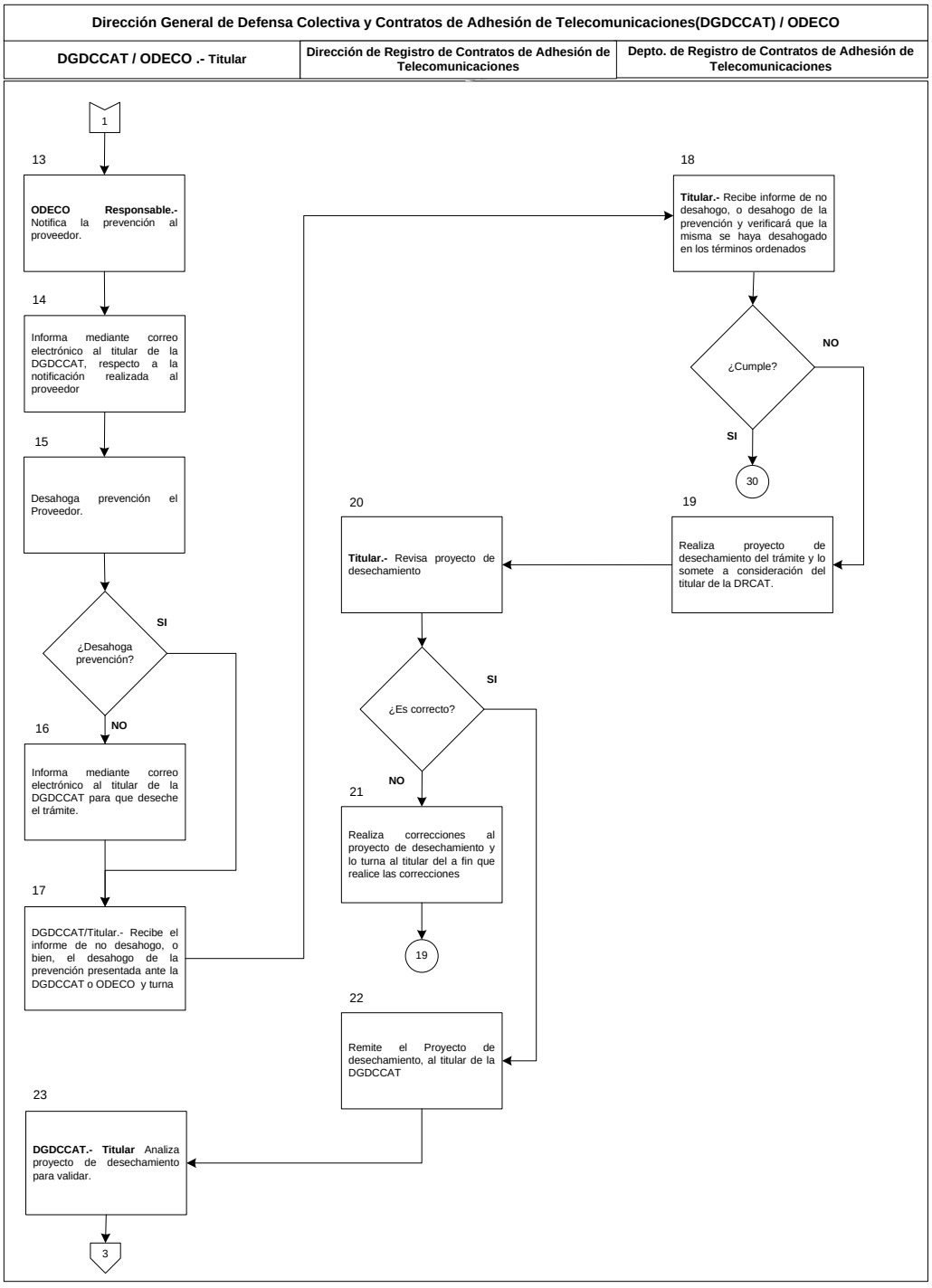


Diagrama 3 de 4

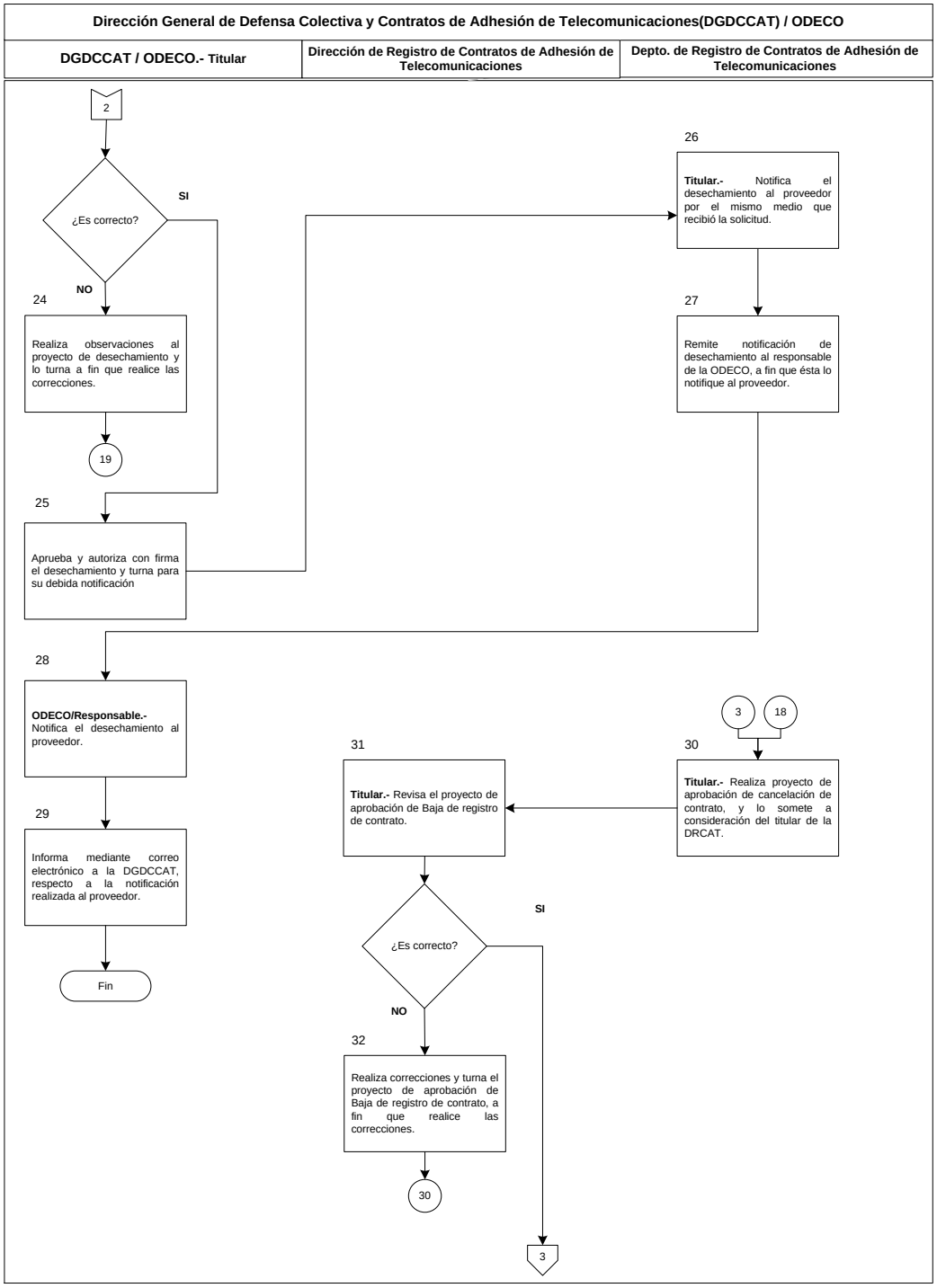
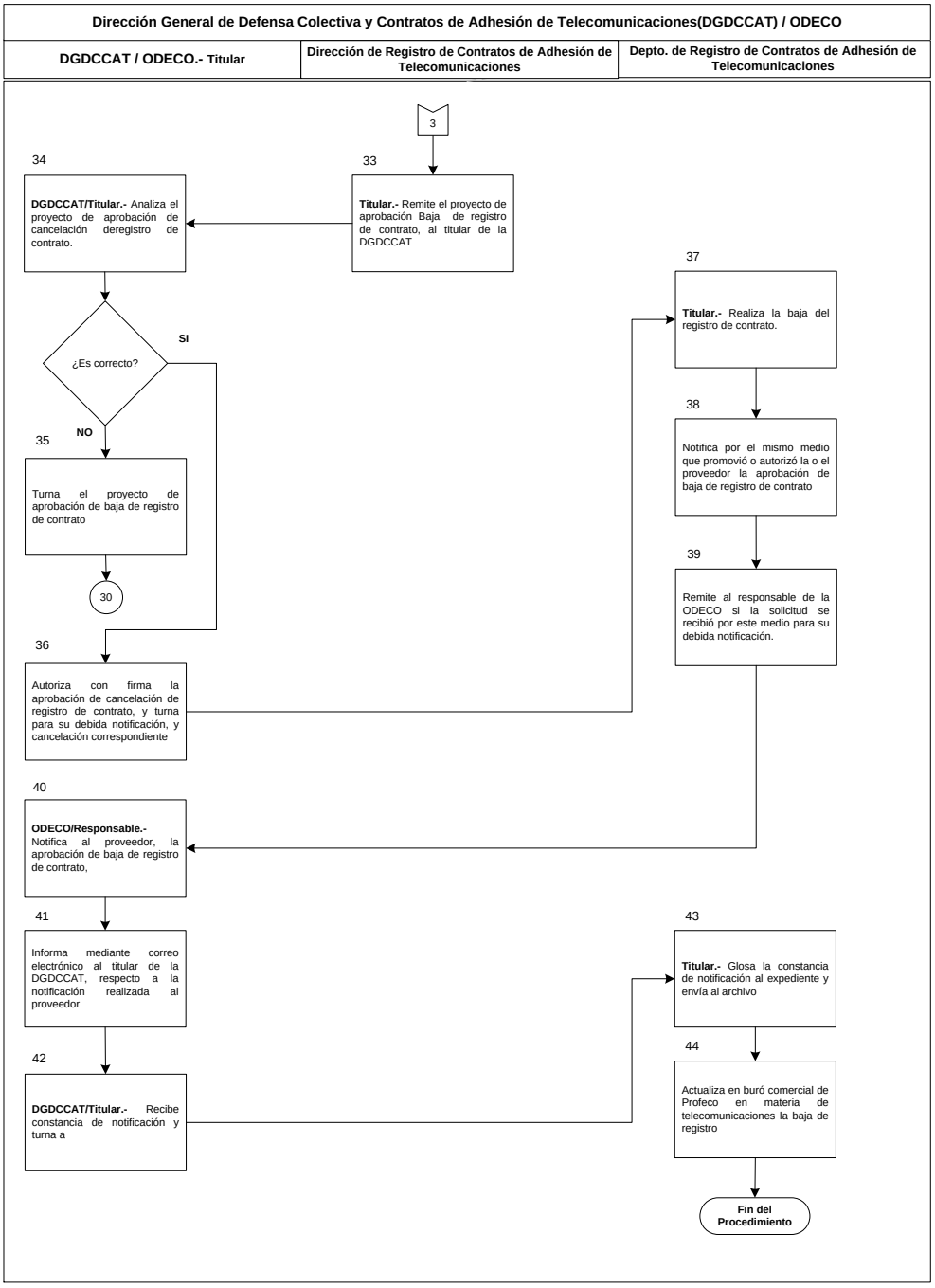


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

No aplica

Tiempo de Ejecución

El procedimiento se concluirá cuando se realice la cancelación del registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones, una vez que la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley haya quedado firme, ya sea por no haber sido impugnada o por haberse agotado los recursos legales correspondientes.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	25 de agosto de 2016.	Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 9

VII. Diagrama de Flujo 12

VIII. Formatos y Anexos 14

I. Objetivo

Atender las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones, ordenadas por la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, derivadas de los Procedimientos por Infracciones a la Ley tramitados ante dicha Dirección General, a fin de inscribir la leyenda en el contrato y actualizar el Buró Comercial y que los proveedores no puedan seguirlos utilizando en sus actividades comerciales con los consumidores.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a:

- La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT);
- La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT);
- La Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;
- El Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y
- Los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, en las ODECO, según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
MC-01	Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los contratos cancelados.	Base de Datos (Excel).

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Cuando la ejecución del procedimiento descrito no pueda ejecutarse por estar sujeto a la instrumentación de diversas acciones por alguna área diversa de quienes deben de observarlo, se deberá de tener la evidencia documental correspondiente para el caso de que sea requerida.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, será la encargada de sustanciar los procedimientos por infracciones a la ley, para determinar si resulta procedente o no realizar la cancelación de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, por contener cláusulas que contravengan la normatividad aplicable.

2. La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, una vez que le sea remitida la resolución que haya causado estado será la encargada de cancelar los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

3. Un principio básico en las relaciones de consumo es la protección en contra de prácticas o cláusulas abusivas impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

4. De conformidad con el artículo 90 BIS. de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando con posterioridad a su registro se aprecie que un contrato contiene cláusulas que sean contrarias a esta ley o a las normas oficiales mexicanas, la Procuraduría Federal del Consumidor, procederá a la cancelación del registro correspondiente, teniéndose que sustanciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente.

5. La cancelación del registro de contrato puede realizarse de oficio o a petición de cualquier persona interesada.

6. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 57 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cancelación procederá una vez que la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley haya quedado firme, ya sea por no haber sido impugnada o por haberse agotado los medios de impugnación correspondientes.

7. Los efectos de la cancelación serán que el proveedor no pueda seguir utilizándolo, en sus actividades comerciales con los consumidores, teniendo la obligación de presentar a la Procuraduría Federal del Consumidor un nuevo modelo, el cual solo podrá utilizar hasta que ésta lo autorice y registre ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 58 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

8. En las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones se deberá señalar, lo siguiente:

   a. Nombre del proveedor respecto del cual se solicita la cancelación de registro de contrato.
   b. Nombre del contrato respecto del cual se solicita la cancelación de registro.
   c. Tipo de servicio que se ofrece mediante el contrato respecto del cual se solicita la cancelación de registro.
   d. Registro bajo el cual se encuentra inscrito el contrato en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
   e. Cláusulas contractuales que se consideran contrarias a la normatividad vigente.
   f. Motivos por la cuales se considera que dichas cláusulas son contrarias a la normatividad vigente.

9. Las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en las ODECO o directamente en la DGDCCAT; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

   Las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones que sean presentadas ante las ODECO, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal petición sea enviada físicamente.

10. La DGDCCAT, remitirá mediante oficio la petición de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones, a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, a efecto de que tramite el Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente, y determine si el contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones respecto del cual se propone su cancelación, contiene o no cláusulas contrarias a la ley y en consecuencia, resuelva si resulta procedente o no la cancelación del mismo.

De la cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones solicitada de oficio.

11. Si la DGDCCAT detecta que un contrato de adhesión de telecomunicaciones registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, contiene cláusulas contrarias a la ley, solicitará a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, tramite el Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente, para los mismos efectos precisados en el punto anterior.

12. La DGDCCAT, deberá proporcionar a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, los datos previstos en el punto 8 de las presentes políticas de operación.

De las resoluciones emitidas en los Procedimientos por Infracciones a la Ley.

13. La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, deberá notificar mediante oficio a la DGDCCAT la resolución emitida en el Procedimientos por Infracciones a la Ley.

14. Para el caso de que en el Procedimiento por Infracciones a la Ley se determine que resulta procedente se realice la cancelación del registro de contrato, el oficio remitido por la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones deberá reunir los siguientes requisitos:

    a. Nombre y domicilio del proveedor;
    b. Registro Federal de Contribuyentes;
    c. Datos completos del registro a cancelar, e
    d. Indicar expresamente que la resolución ha causado estado.

VI. Descripción del Procedimiento

En las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones u ODECO.- Titular o Responsable.

1. Recibe petición de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicación por parte de persona interesada, o bien si es de oficio, realiza propuesta de cancelación y turna al Titular de la Dirección Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para el trámite correspondiente.

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

2. Revisa el trámite a realizar, asigna número de expediente, y remite petición de cancelación, o bien, si es de oficio propuesta de cancelación al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo máximo a dos días hábiles.

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

3. Realiza proyecto de oficio dirigido a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), para que inicie Procedimiento por Infracciones a la Ley, y lo somete a consideración del Titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo no mayor a tres días hábiles.

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

4. Revisa proyecto de oficio dirigido a la DGPAPT, en un plazo no mayor a tres días hábiles.

- No es correcto.

5. Realiza observaciones y turna el proyecto de oficio al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 3*.

- Si es correcto.

6. Remite el proyecto de oficio, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

7. Analiza proyecto de oficio dirigido a la DGPAPT, en un plazo no mayor a tres días hábiles.

- No es correcto.

8. Realiza observaciones y turna el proyecto de oficio al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 3.*

- No realiza correcciones.

9. Aprueba y autoriza con firma el oficio dirigido a la DGPAPT y ordena al Titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones entregue a dicha Dirección General.

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

10. Presenta el oficio dirigido a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

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

11. Recibe notificación de la resolución del Procedimiento por Infracciones a la Ley y turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo no mayor a dos días hábiles.

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

12. Revisa resolución y en el plazo de dos días hábiles procede a:

- No procede cancelación.

13. Glosar la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley al expediente y manda al archivo para su control y resguardo.

- Si procede cancelación.

14. Realiza la cancelación del registro de contrato.

15. Glosar la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley al expediente y manda al archivo.

16. Actualiza en el buró comercial de PROFECO en materia de telecomunicaciones la cancelación de registro.

17. Notifica mediante oficio a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, respecto a la cancelación realizada.

Fin del Procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

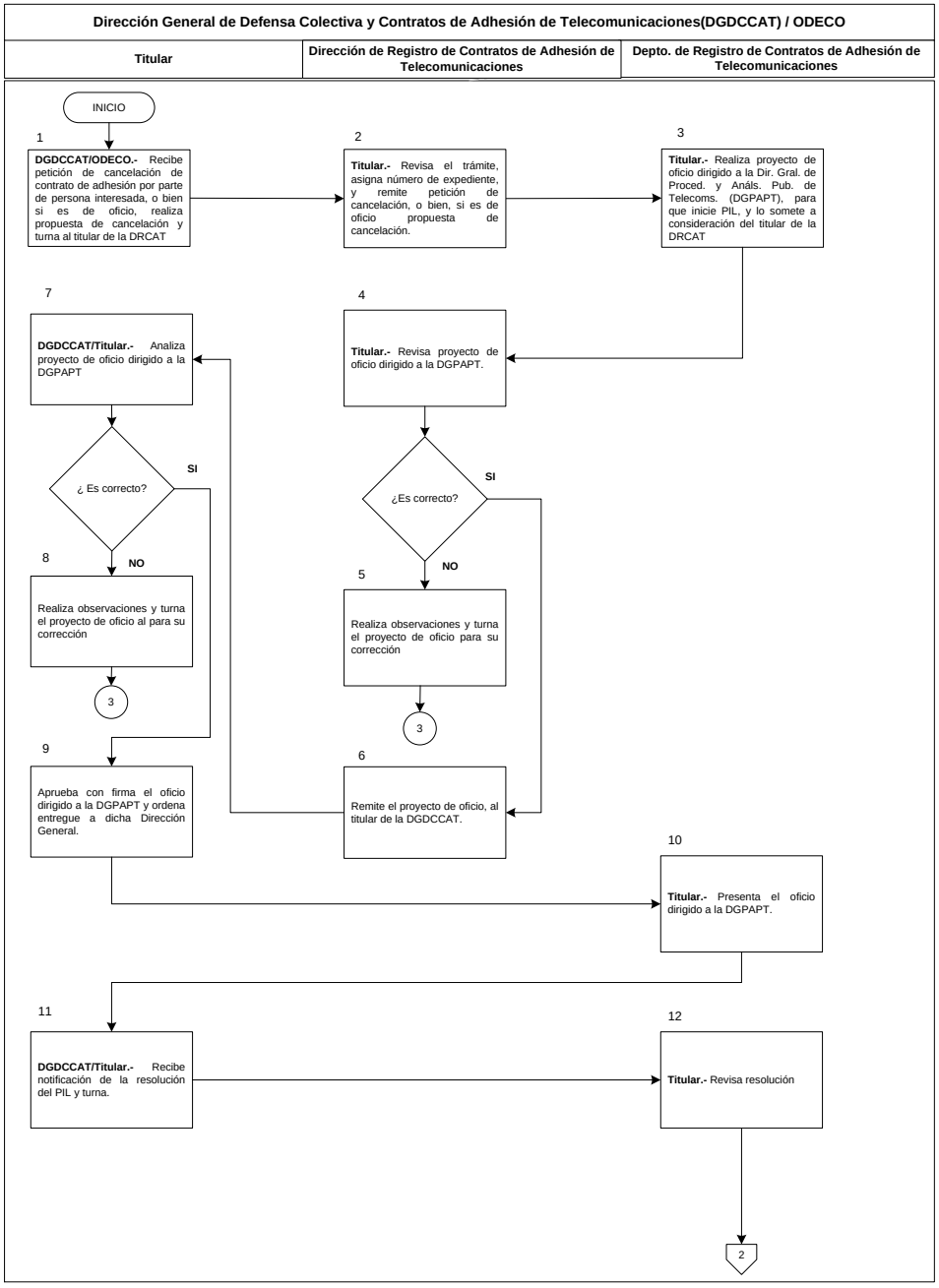
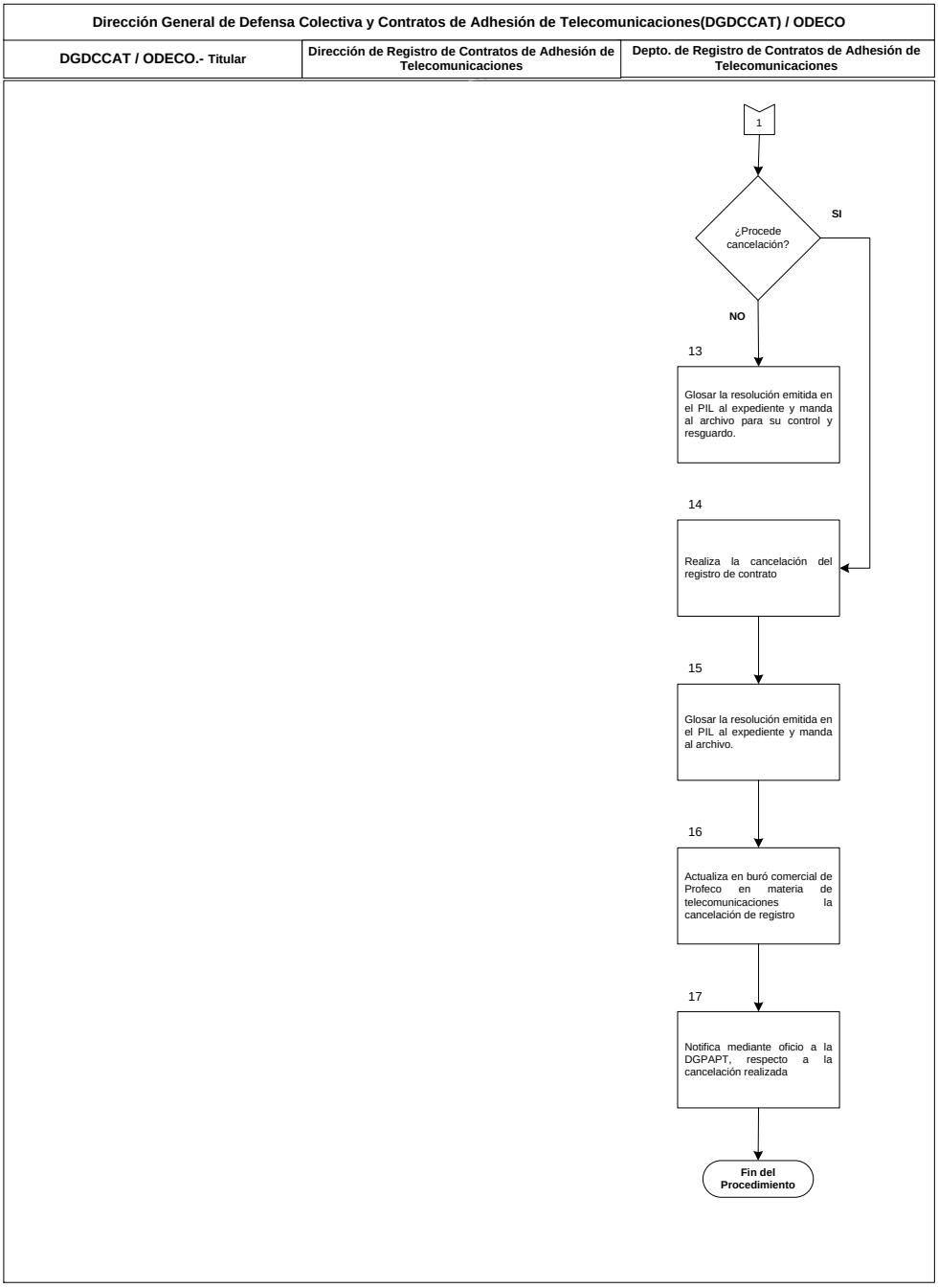


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Tiempo de Ejecución

15 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	25 de agosto de 2016.	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-12-2013) y a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2015. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 12

VII. Diagrama de Flujo 18

VIII. Formatos y Anexos 21

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la emisión del dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en materia de telecomunicaciones, con la finalidad de dotar al consumidor de un documento que contenga el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor y tenga carácter de título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, ejecutable ante las autoridades jurisdiccionales.

II. Alcance

La atribución de determinar y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los procedimientos conciliatorios que versen en la materia de telecomunicaciones es exclusiva de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT); no obstante el ejercicio de la misma se realizará dentro de la competencia de las unidades administrativas que le adscriben como lo es la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y el Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones. De igual manera participaran como Unidades Administrativas solicitantes de la emisión del dictamen en comento la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, y los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO, según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.	**Formato I-1-MP-730-04**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	Verificar que la solicitud de emisión de dictamen cumpla con los requisitos establecidos en la LFPC.	Solicitud de emisión de dictamen.
M-02	Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los dictámenes, oficios e improcedencias emitidas.	Base de datos. (Excel)
M-03	Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Determinar y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC.	Dictamen debidamente firmado.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Cuando la ejecución del procedimiento descrito no pueda ejecutarse por estar sujeto a la instrumentación de diversas acciones por alguna área diversa de quienes deben de observarlo, se deberá de tener la evidencia documental correspondiente para el caso de que sea requerida.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la DGDCCAT será la encargada de emitir el dictamen a que refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en materia de telecomunicaciones.

2. La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y las ODECO deberán enviar a la DGDCCAT la solicitud de emisión de dictamen formato libre a que refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en materia de telecomunicaciones, con tiempo suficiente para que entre la fecha en que la DGDCCAT reciba dicha solicitud y la fecha fijada para la siguiente audiencia de conciliación medien al menos 15 días hábiles.

De la solicitud de emisión de dictamen.

3. En ejercicio de las facultades previstas en los artículos 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 13 QUÁTER y 14 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, como las ODECO, través de sus conciliadores podrán requerir en los procedimientos conciliatorios que versen en materia de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte la emisión de un dictamen a la DGDCCAT, en cualquier momento del procedimiento, siempre y cuando no exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje.

De la remisión de la solicitud de emisión de dictamen.

4. Únicamente los Titulares de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y de las ODECO, podrán remitir la solicitud de emisión de un dictamen a la DGDCCAT.

5. Las solicitudes de emisión de dictamen a que refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), podrán ser remitidas a la DGDCCAT mediante oficio, o bien, a través de correo electrónico.

6. Los requisitos para la remisión de la solicitud del dictamen serán:

   A. La solicitud de emisión de Dictamen **en formato libre**.

B. Copia simple y/o certificada del expediente administrativo de queja.

a. Completo, legible en todas sus fojas y sin mutilación alguna.
b. Documentos probatorios que acrediten la relación contractual entre consumidor y proveedor, del cual deben desprenderse el bien, producto o servicio contratado y el monto pactado originalmente. Se sugieren: contrato, factura, comprobantes de pago, pólizas de garantía o el reconocimiento de las partes de la relación contractual.
c. Constancia o en su caso documentos que acrediten las cantidades pagadas por el consumidor al proveedor. Se sugieren: facturas, comprobantes de pago, vouchers, tickets o bien el reconocimiento del proveedor del monto de las cantidades que le fueron entregadas por el consumidor.
d. El acuerdo de la o el conciliador (a) fundado y motivado en el que se indique: si el dictamen lo solicita de oficio o a petición de parte, motivo de la reclamación, la ausencia de propuestas viables por parte de la o el proveedor (a) para resolver la reclamación, la presunción de existencia de posibles infracciones a la Ley y los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

Cualquier incumplimiento en los requisitos anteriormente precisados dará lugar a que la DGDCCAT devuelva la solicitud y expediente a la Unidad Administrativa solicitante.

De observar la DGDCCAT que existen posibles infracciones a la ley, informará tal situación a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, para que el ámbito de sus atribuciones, ejerza las acciones que en derecho correspondan.

De la Devolución del expediente.

7. La DGDCCAT devolverá el expediente de queja mediante oficio a la Unidad Administrativa solicitante cuando considere que la solicitud de dictamen no reúne los requisitos necesarios, conforme a los siguientes criterios:

a) Si el acuerdo por el cual se solicita la emisión de dictamen no cumple con lo establecido en el numeral 6, punto B, inciso d) de las presentes políticas de operación.
b) Se remita la solicitud sin copia del expediente, o la copia del mismo esté mal integrada, incompleta o contenga constancias ilegibles o mutiladas.

c) En las constancias del expediente no obren agregados los documentos que acrediten las cantidades pagadas por el consumidor al proveedor o bien el reconocimiento del proveedor del monto de las cantidades que le fueron entregadas por el consumidor.

8. La DGDCCAT mediante oficio devolverá el expediente de queja a la Unidad Administrativa solicitante para su debida integración, con la finalidad de que bajo sus respectivas atribuciones se prevenga en el procedimiento conciliatorio a las partes y sean presentados los documentos descritos.

De la improcedencia de emisión de dictamen.

9. La DGDCCAT emitirá oficio de improcedencia de emisión de dictamen cuando considere que la solicitud de dictamen no reúne los requisitos necesarios, conforme a los siguientes criterios:

   A. Exista conciliación entre las partes.

   B. Exista convenio entre las partes de someterse al arbitraje o convenio aprobado por Profeco.

   C. Cuando no exista cantidad alguna pagada por la parte consumidora.

   D. Cuando se reclamen daños y perjuicios.

   E. Cuando el objeto de la obligación no sea cuantificable.

   F. Cuando a juicio de la DGDCCAT sea necesario un dictamen pericial.

   G. Cuando no se expresen los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

   H. Cuando la pretensión del consumidor sea la cancelación del contrato de prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

   I. Cuando de las constancias se desprenda inconsistencias en las cantidades pagadas por el consumidor.

Del cálculo del monto de la obligación contractual.

10. Será la cantidad originalmente pactada por las partes por el bien, producto o servicio materia del contrato, y

- Si se trata de enganches, anticipos, parcialidades, abonos, o cualquier otro similar, el monto de la obligación contractual será la o las cantidades entregadas por la o el consumidor a la o el proveedor por el bien, producto o servicio.

Del análisis del grado de cumplimiento se realizará conforme a lo siguiente.

11. Será la valoración cuantificable en dinero del cumplimiento efectivo del proveedor en relación con lo que se obligó con la o el consumidor (a), bajo los siguientes razonamientos:

    A. Para el caso de bienes o productos, respecto de su cantidad, se realizará con base en el número de unidades entregadas en relación del total que se trate.

    B. En cuanto a la funcionalidad de bienes o productos, se determinará atendiendo a las funciones y características con que se ofrecieron los mismos, constatando que el bien o producto cumpla con todas éstas.

    C. En lo que a servicios se refiere, se determinará atendiendo a que efectivamente se hayan prestado todos los servicios en la forma y condiciones pactadas.

De la obligación incumplida.

12. Será la diferencia en dinero, que resulte del monto de la obligación contractual menos el monto del grado de cumplimiento por parte de la o el proveedor (a); conforme a la siguiente fórmula:

Monto de la obligación contractual	Menos	Monto del grado de cumplimiento	Igual	Monto de la obligación incumplida
$__	**(-)**	**$__**	**(=)**	**$__**

De la Bonificación.

13. Para estimar la bonificación, la cual podrá ser desde un 20% hasta un 30% del monto, se tomará en cuenta la obligación contractual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 bis fracción IV de la LFPC:

    A. Será del 20% cuando el consumidor haya pagado hasta un 50% del total del monto de la obligación.

B. Será del 25% cuando el consumidor haya pagado más del 50% del total del monto de la obligación.

C. Será del 30% cuando el consumidor haya pagado al proveedor el 100% del monto de la obligación.

De la Emisión del dictamen.

14. Para emitir el dictamen, la DGDCCAT contará con un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la solicitud de dictamen.

15. El Formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones **Formato I-1-MP-730-04**.

Remisión del dictamen.

16. La remisión se realizará una vez concluido el dictamen, siempre dentro de los quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.

17. La DGDCCAT, deberá remitir a la Unidad Administrativa solicitante, el formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones **Formato I-1-MP-730-04** y contestación a la solicitud de emisión de dictamen**,** en dos tantos originales, para el consumidor y expediente, mediante valija Institucional, no obstante, se notifica a la Unidad administrativa vía Correo electrónico Institucional.

18. La unidad administrativa solicitante deberá remitir constancia de su recepción.

De la entrega del dictamen al consumidor.

19. En caso de no existir acuerdo entre las partes, el conciliador, en la última diligencia del procedimiento conciliatorio, entregará al consumidor el dictamen correspondiente, explicando con claridad los alcances de éste, así como una copia simple del mismo al proveedor, debiendo conservar en el expediente un tanto original del mismo.

20. En caso de tratarse de una Improcedencia de Dictamen la Unidad Administrativa deberá remitir el acuse a la DGDCCAT.

21. En caso de tratarse de un Dictamen con Titulo Ejecutivo, la Unidad Administrativa deberá remitir el acuse, así como copia del acta de audiencia en la cual quede asentado la entrega del Dictamen con Titulo Ejecutivo al Consumidor.

    Para el caso de que no se entregue el dictamen con Titulo Ejecutivo al consumidor la Unidad Administrativa solicitante deberá regresar un original del dictamen a la DGDCCAT para su archivo, informando el motivo por el cual no fue entregado al consumidor y conservando un segundo original en el expediente

VI. Descripción del Procedimiento

En las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

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

1. Recibe de la Unidad Administrativa (DGPCT y ODECO), la solicitud de emisión de dictamen y copia del expediente, se turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su atención.

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

2. Verifica que la solicitud de emisión de dictamen y la copia del expediente cumplan con los requisitos correspondientes, en un plazo máximo de dos días hábiles.

- Sí cumple.
  Conecta con actividad 10.

- No cumple.

3. Realiza proyecto de oficio para devolución de expediente en el plazo de dos días hábiles.

4. Remite el proyecto de oficio para la devolución de expediente al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión.

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

5. Revisa el proyecto de oficio para devolución de expediente, en el plazo establecido de cuatro días hábiles.

- No es correcto.

6. Turna el proyecto de oficio para devolver el expediente al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 3*.

- Si es correcto.

7. Aprueba y autoriza con firma el oficio y turna al titular de Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su debida remisión a la Unidad Administrativa solicitante.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

8. Envía el oficio para devolución de expediente a la Unidad Administrativa solicitante, en el plazo establecido de dos días hábiles.

Unidad Administrativa solicitante.- Responsable.

9. Remite acuse de recibo del oficio de devolución de expediente al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Integra expediente y remite a la DGDCCAT, para la emisión de dictamen.
   Conecta con actividad 1.

- No Responde.

Fin.

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

10. Asigna número de expediente y turna solicitud de dictamen y anexos, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para estudio, valoración y realización de proyecto de dictamen.

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

11. Analiza los documentos probatorios agregados al expediente de queja en un plazo máximo de tres días hábiles.

- Existe la obligación incumplida por parte del proveedor y esta puede ser cuantificable.
  Conecta con actividad 21.

- No es cuantificable la obligación contractual incumplida por parte del proveedor o no existen elementos probatorios

De la improcedencia.

12. Realiza proyecto de improcedencia de emisión de dictamen, en un plazo de tres días hábiles.

13. Remite el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

14. Revisa el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen.

- No es correcto.
  Conecta con actividad 12.

- Si es correcto.

15. Turna al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión para su revisión.

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

16. Revisa el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen, en el plazo establecido de tres días hábiles.

- No es correcto.

17. Realiza observaciones y turna el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 12*.

- Si es correcto.

18. Aprueba y autoriza con firma la improcedencia de emisión de dictamen y turna al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su debida remisión a la Unidad Administrativa solicitante.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

19. Envía la improcedencia de emisión de dictamen a la Unidad Administrativa solicitante, en el plazo establecido de dos días hábiles.

Unidad Administrativa solicitante.- Responsable.

20. Remite acuse de recibo de la improcedencia de emisión de dictamen a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Fin.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

21. Procede a calcular el monto de la obligación contractual.

22. Analiza el grado de cumplimiento y estima la obligación incumplida por parte del/de la proveedor(a).

23. Estima la cantidad liquida de la obligación contractual incumplida, con los datos del grado de cumplimiento y la obligación incumplida.

24. Estima la bonificación con los cálculos y estimaciones efectuadas sobre el monto de la obligación contractual.

25. Realiza proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y de contestación a la solicitud de emisión de dictamen, en un plazo establecido de tres días hábiles.

26. Turna proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y de contestación a la solicitud de emisión de dictamen, al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su validación.

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

27. Verificar que el proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y de contestación a la solicitud de dictamen, cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 114 TER de la LFPC, en un plazo máximo de dos días hábiles.

- No cumple.

28. Turna el proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y de contestación a la solicitud de dictamen, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su inmediata corrección. *Conecta con actividad 21*.

- Si cumple.

29. Remite el proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y de contestación a la solicitud de dictamen al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

30. Revisa el proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y de contestación a la solicitud de dictamen, en un plazo de tres días hábiles.

- No es correcto.

31. Turna el proyecto de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su inmediata corrección. *Conecta con actividad 21*.

- Si es correcto.

32. Aprueba y autoriza con firma el Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen.

33. Turna al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, el Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, para su debida remisión a la Unidad Administrativa solicitante.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

34. Remite a la Unidad Administrativa solicitante, el Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, para los efectos señalados en el artículo 88 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en un plazo no mayor a dos días hábiles.

Unidad Administrativa solicitante.- Responsable.

35. Remite acuse de recibo de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y contestación a la solicitud de emisión de dictamen**,** a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

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

36. Recibe acuse de recibo de Dictamen **Formato I-1-MP-730-04** y archiva como asunto concluido.

Fin del Procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

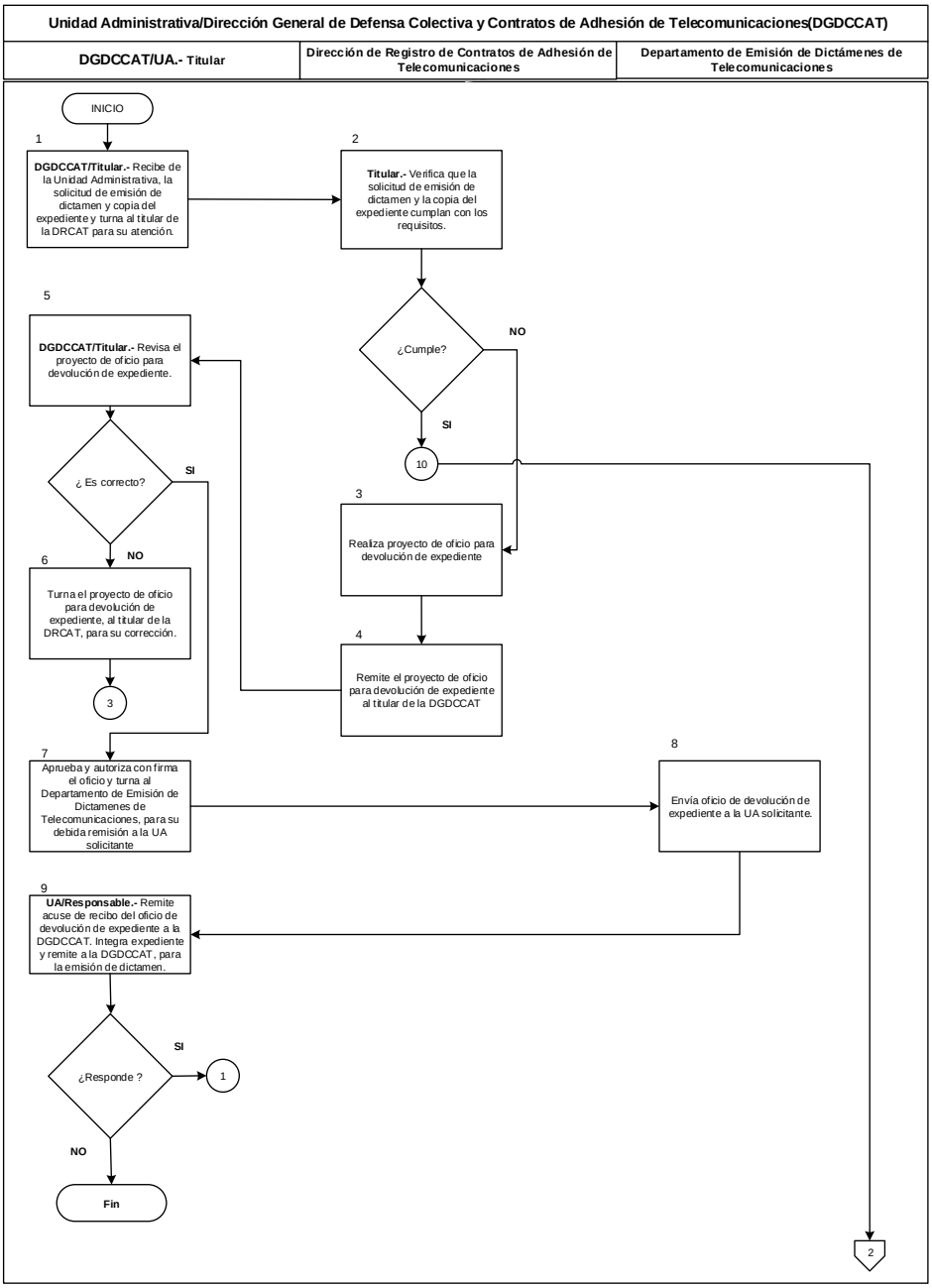


Diagrama 2 de 3

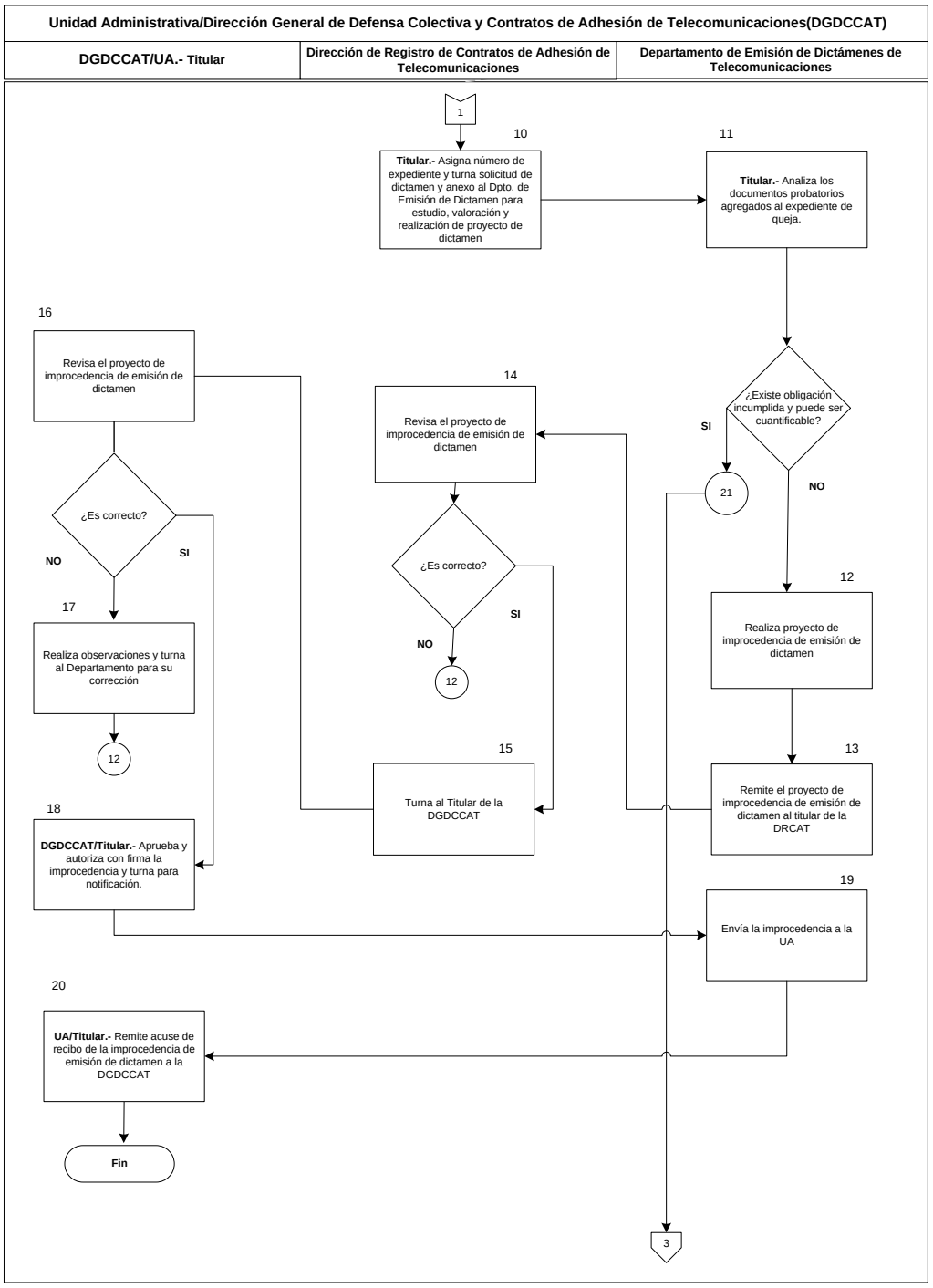
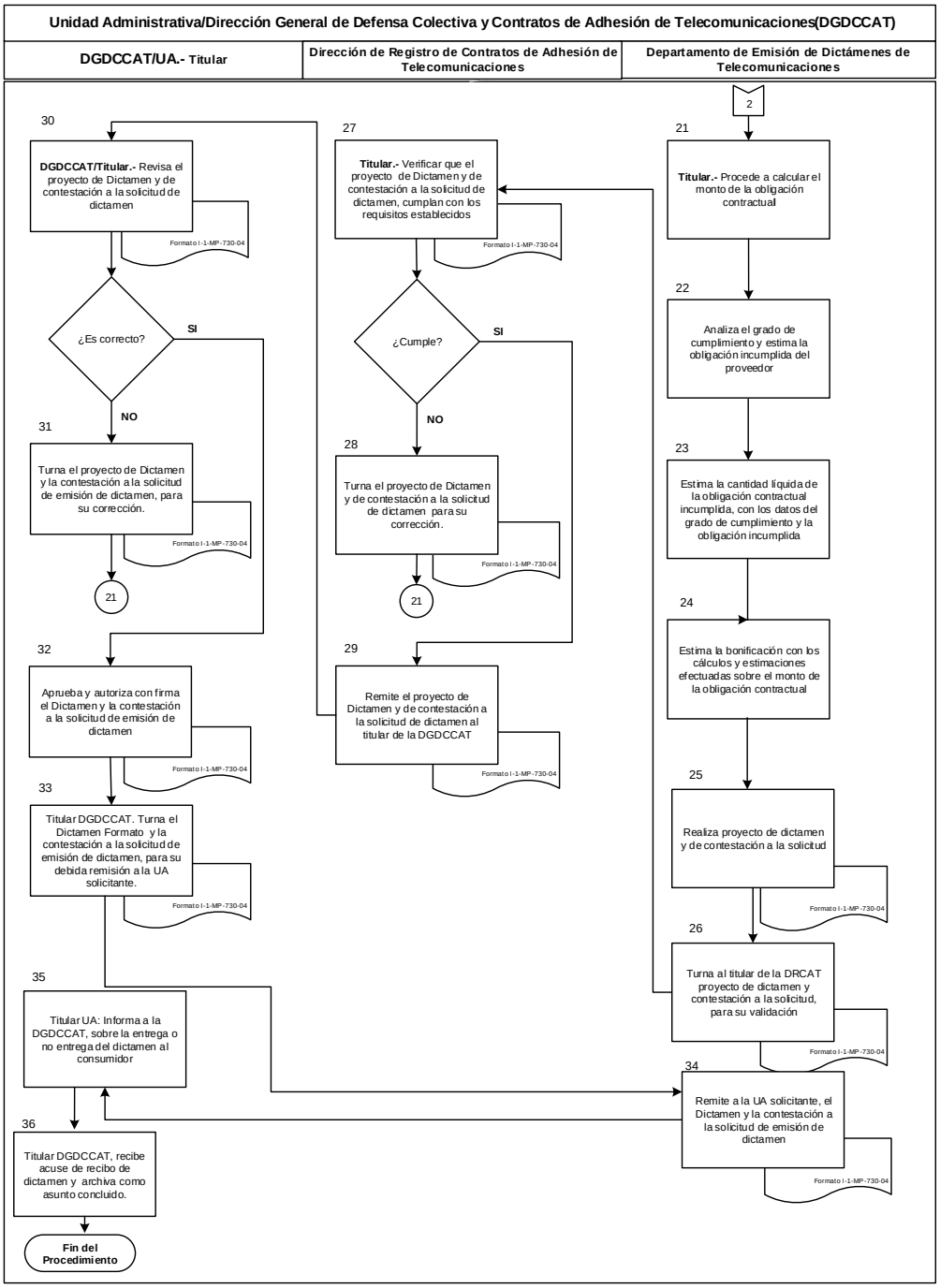


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-730-04

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FOLIO: -1-
Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Expediente: -2-

D I C T A M E N
TÍTULO EJECUTIVO

Nombre de la parte consumidora: -3-
Domicilio de la parte consumidora: -4-
Nombre o denominación de la parte proveedora: -5-
Domicilio de la parte proveedora: -6-
Bien o servicio: -7-
Materia de Reclamación: -8-

Monto de la obligación incumplida		Cuantificación líquida de la bonificación		Monto total a cargo del proveedor
-9-	+	-10-	=	-11-

De conformidad con los artículos 1, 20, 22, 24 fracción I, II y XXVII, 114, 114 Bis y 114 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1, 84 al 88 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1,3, 4 fracción fracciones XXI, así como el penúltimo y último párrafo 18 fracciones XI,XVII y XXVII, 33 XXIII y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, se emite el presente Dictamen, con calidad de **Título Ejecutivo no negociable a favor de la parte consumidora**, cuyo importe se actualiza con el transcurso del tiempo desde el momento de su emisión hasta el momento de su pago tomando en consideración los cambios de precios en el país de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México. La ejecución del presente título prescribe al año de su emisión.

Ciudad de México, a ____ de _____ de 20____ -12-

-13-
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Objetivo: Proporcionar, al personal encargado de emitir dictámenes, un documento uniforme que contribuya a facilitar y eficientar su trabajo.

Elaboración: Personal adscrito al Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-730-04.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Folio	Número consecutivo designado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones al formato de dictamen.
2	Expediente	Número de expediente aperturado en la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones con motivo de la solicitud de emisión de dictamen realizada.
3	Nombre de la parte consumidora	Nombre del consumidor(a) (a favor de quien se emitirá el dictamen).
4	Domicilio de la parte consumidora	Domicilio del consumidor (a) (a favor de quien se emitirá el dictamen).
5	Nombre o denominación de la parte proveedora	Nombre o razón social del/de la Proveedor(a) a cargo del cual se emite el dictamen.
6	Domicilio de la parte proveedora	Domicilio del/de la proveedor(a) a cargo del cual se emite el dictamen.
7	Bien o servicio	Bien o servicio contratado por el consumidor.
8	Materia de la reclamación	Lo que reclama el/la consumidor(a) en la queja presentada ante Profeco.
9	Monto de la obligación incumplida	Cantidad liquidada del monto de la obligación incumplida.
10	Cuantificación liquida de la bonificación	Cantidad liquida derivada del porcentaje de bonificación que le corresponde al consumidor.
11	Monto total a cargo del proveedor	Monto total a favor del/de la consumidor(a).
12	Ciudad de México, a ____ de _____ de 20___	Fecha en la que se emite el dictamen.
13	Nombre y firma	Nombre y Firma del Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Tiempo de Ejecución

De 45 a 120 días laborales

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 12

VII. Diagrama de Flujo 18

VIII. Formatos y Anexos 25

I. Objetivo

Representar los intereses de los consumidores cuando por hechos u omisiones los proveedores de servicios de telecomunicaciones se vulneren sus derechos.

II. Alcance

Procuraduría Federal del Consumidor (PFC) a través de:

- La Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST),
- La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT),
- La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión en Telecomunicaciones (DGDCCAT),
- La Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones (DDCCT),
- La Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT),
- La Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT),
- El Departamento de Procesos Colectivos de Telecomunicaciones (JDPCT),
- El Departamento de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones (JDACT) y
- La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.

IV. Mecanismos de Control

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

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido a efecto de analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones (SPT) a través de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) y la Dirección de Defensa del Consumidor de Telecomunicaciones (DDCCT) analizará la conducta del proveedor de comunicaciones detectado como probable conducta abusiva y, de estimarse procedente elaborará la demanda correspondiente para ser presentada ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

2. La DDCCT en coordinación con las Jefaturas de Departamento, adscritas a la DDCCT, proceden a la apertura de Carpeta de Comprobación Inmediata y Apoyo Administrativo, con la finalidad de llevar a cabo el estudio y análisis de la conducta realizada por el proveedor de telecomunicaciones, concluyendo con la emisión del acuerdo respectivo en el que se determine si la conducta es contraria a los derechos e intereses de los consumidores de telecomunicaciones, lo que dará lugar a una acción colectiva, o bien, se determina la improcedencia de la acción, concluyendo con su archivo.

   La carpeta se integra con la documentación que resulte necesaria para determinar la procedencia o no de una acción colectiva, destacando los siguientes:

   a. Contrato (s) de adhesión;
   b. Título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones, otorgado por la autoridad competente.
   c. Requerimientos de información a proveedores, Unidades Administrativas u otras autoridades;
   d. Expedientes de queja;
   e. Cualquier documentación que se genere con motivo de la investigación.

3. De resultar procedente la Acción Colectiva, el titular de la DGDCCAT en coordinación con el titular de la DDCCT procederán a elaborar la estrategia procesal y los principales argumentos de la demanda, y durante el proceso judicial en lo referente al desahogo de las vistas, incidentes y cualquier medio de defensa que amerite el proceso judicial de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones.

Para el caso que durante en análisis de la conducta que se investiga, se desprenda la posible comisión de una conducta presuntamente delictiva en perjuicio del grupo de consumidores de telecomunicaciones, el titular de la DGDCCAT comunicará de la misma, al titular de la Subprocuraduría Jurídica (SJ), para los efectos legales procedentes.

4. Una vez emitido el acuerdo de procedencia de acción colectiva a que hace referencia el numeral 2, los titulares de las jefaturas de departamento y abogado especializado, adscritos a la DDCCT, procederán a:

   a. Elaborar proyecto de demanda de Acción Colectiva, de acuerdo a las indicaciones realizadas por su superior jerárquico.
   b. Realizar la gestión e integración de los medios de prueba y demás documentos que acompañaran al escrito de demanda, requiriendo mediante oficio a las Unidades Administrativas que corresponda.
   c. En su caso se gestionará con los consumidores el otorgamiento de consentimientos a favor de la Procuraduría, para ser representados en juicio.

5. Las demandas de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones presentadas por Profeco ante la autoridad competente se substanciarán de conformidad con lo previsto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), tal como lo dispone el artículo 26 de la LFPC.

6. La DDCCT será responsable de la supervisión y seguimiento en tiempo y forma del proceso judicial de las Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones.

7. La DDCCT en conjunto con los titulares de las jefaturas de departamento de acciones colectivas y procesos colectivos de Telecomunicaciones (JDACT y JDPCT), serán responsables de elaborar e integrar la demanda de Acción Colectiva, así como dar seguimiento al proceso en todas sus etapas y desahogar las vistas, requerimientos, recursos y cualquier medio de defensa que resulte necesaria en favor de la colectividad de consumidores en materia de telecomunicaciones.

8. La abogada especializada será responsable de elaborar el proyecto de demanda de acuerdo a las instrucciones dadas por los titulares de la DGDCCAT y DDCCT; presentar la demanda ante la oficialía de partes de común del Órgano Jurisdiccional que corresponda, así como colaborar con el JDACT en la revisión del expediente judicial ante el órgano jurisdiccional, desahogo de vistas, requerimientos y cualquier escrito que resulte necesario para llevar a cabo una defensa adecuada de la colectividad en el proceso de Acción colectiva en materia de Telecomunicaciones en todas y cada una de sus etapas.

9. Previo a la presentación de la demanda el titular de la DGDCCAT, existiendo voluntad de la proveedora de servicios de telecomunicaciones que haya cometido la conducta abusiva, podrá someter a la consideración del titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (SPT), la conveniencia de dar por concluido el asunto mediante la suscripción de un convenio de reparación de daños y en su caso restitución de los servicios afectados.

10. El titular de la DDCCT en conjunto con el JDACT, serán responsables de la elaboración del convenio.

    El titular de la DGDCCAT revisará y dará el visto bueno del convenio, mismo que será aprobado y suscrito por el titular de la SPT y deberá garantizar el cumplimiento de lo siguiente:

    a. Que la colectividad se encuentre plenamente determinada e identificable.
    b. Que el daño causado a los consumidores sea susceptible de ser reparado económicamente y, cuantificable sin necesidad de peritos.
    c. Que previamente se haya determinado que la celebración de convenio es la vía idónea para satisfacer las quejas de los consumidores, de forma inmediata.
    d. Que se determine que la vía judicial represente una revictimización del consumidor que ha sufrido el daño, ya sea por el tiempo que implica el proceso judicial, porque el daño causado sea propiamente la falta del servicio, u otra que conlleve a retardar la reparación del daño y/o satisfacer las quejas de los consumidores que formen la colectividad.
    e. Que se respete el plazo de dieciocho meses que establece el CFPC para la ejecución de una sentencia, a efecto de que la totalidad de consumidores afectados puedan adherirse al beneficio del convenio.

De la suscripción del convenio.

11. El titular de SPT revisa y en su caso autoriza el convenio.

12. En caso de existir modificaciones al convenio se devolverá al proyecto al titular de la DGDCCAT.

13. Se lleva a cabo reunión de suscripción de convenio entre el titular de la SPT y apoderado legal de la proveedora de servicios de telecomunicaciones.

Del cumplimiento del convenio

14. La DGDCCAT a través de la DDCCT, da seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el convenio, recabando en la Carpeta de documentación y Apoyo Administrativo las evidencias que acrediten el cumplimiento y satisfacción de los derechos de los consumidores, en los términos precisados en el convenio.

15. Satisfechas las obligaciones contenidas en el convenio por parte del proveedor de telecomunicaciones a favor de los consumidores, el titular de la DDCCT, procede a elaborar proyecto de acuerdo de satisfacción y archivo del asunto como totalmente concluido.

16. El titular de la DGDCCAT, autoriza y firma el acuerdo de satisfacción.

17. Se archiva como asunto totalmente concluido.

De las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones

18. La DGDCCAT para la integración y presentación de la demanda de Acción Colectiva en Materia de Telecomunicaciones, podrá valerse de cualquier elemento de prueba que considere pertinente para acreditar los hechos y la procedencia de las pretensiones que haga valer, por lo que podrá requerir a las Unidades Administrativas de Profeco, las copias certificadas y demás documentos necesarios para tal efecto.

19. La DGDCCAT, a través de la DDCCT analiza, investiga y recaba la información y documentación necesaria para determinar la procedencia de la Acción Colectiva y en su caso, darle oportuno seguimiento.

20. El titular de la DDCCT será responsable del resguardo de la documentación que formará parte del escrito de demanda, en tanto se analiza si es o no procedente la Acción Colectiva, hasta que se presente ante el órgano jurisdiccional.

21. El proceso judicial de Acción Colectiva se tendrá por iniciado, una vez que haya superado favorablemente a favor de la Procuraduría el periodo de certificación, establecido en el artículo 590 del Código federal de Procedimientos Civiles, y se hayan agotado los recursos en su contra.

22. El titular de la JDACT en conjunto con la abogada (o) especializada (o) integra el expediente judicial, debiendo iniciar con el acuse de la demanda y seguido por todas y cada una de las constancias y actuaciones judiciales que se generen en el expediente original.

    El expediente deberá constar en forma física y digital, éste último formado con las actuaciones de la procuraduría, las notificaciones personales y los traslados de la demandada, así como con el material fotográfico que se recabe en el órgano jurisdiccional que conozca del asunto.

23. El titular de la DDCCT da seguimiento al procedimiento judicial, de acuerdo a lo establecido en el Libro Quinto, denominado, “De las Acciones Colectivas”, del Código Federal de Procedimientos Civiles, instruyendo al JDACT y/o al abogado especializado la revisión del expediente vía internet o acudiendo al local del juzgado que conozca del asunto, recabando la evidencia de las actuaciones por medio de fotografías, mismas que serán integradas al expediente judicial. Informando en todo momento a su superior jerárquico.

24. Asimismo, el titular de la DDCCT en conjunto con el JDACT, elaborarán los proyectos de escritos (desahogos de vistas, incidentes, recursos y cualquier medio de defensa a favor de la colectividad o requerimientos realizado por el Juez), escritos que serán autorizados y firmados por el DGDCCAT y/o titular de la SPT.

25. El titular de la DDCCT dará oportuno seguimiento en todas sus etapas al proceso de acción colectiva hasta obtener la resolución judicial que ponga fin definitivo al proceso.

    El proceso podrá terminar por:
    a. Desechamiento
    b. Convenio Judicial
    c. Sentencia

26. En caso de sentencia sea favorable a la PROFECO, los titulares de la DGDCCAT y DDCCT darán seguimiento a su ejecución o cumplimiento en los términos en que se haya resuelto.

De la adhesión a la demanda de Acción Colectiva en Materia de Telecomunicaciones

27. Una vez que la demanda haya sido admitida a juicio, y no existan medios de impugnación en contra del auto que admite la demanda, la DGDCCAT, hará del conocimiento de la colectividad de consumidores afectados el inicio del proceso judicial de Acción Colectiva, así como el avance y estatus procesal de la demanda, a efecto de que se adhieran oportunamente a la misma y puedan ejercer su derecho a la reparación del daño en caso de obtener sentencia favorable.

    El inicio de la demanda se hará a través de los canales de difusión institucional de la PROFECO.

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

    a. Tratándose de acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas, los consumidores podrán adherirse mediante cualquier forma escrita que hagan llegar a la DGDCCAT, manifestando su consentimiento de ser representados por la PROFECO, lo cual podrán realizar hasta 18 meses después de que la sentencia haya causado estado o el convenio judicial adquiera la calidad de cosa juzgada.

    b. Una vez que la DGDCCAT reciba el consentimiento expreso, instruirá al titular de la DDCCT para que sea presentado ante el Juez de conocimiento y se provea al respecto.

VI. Descripción del Procedimiento

En las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

DGDCCAT.- Titular

1. Tiene conocimiento de la conducta realizada por uno o más proveedores de servicios de telecomunicaciones, posiblemente contraria a derecho e intereses de los consumidores de telecomunicaciones, ordenando a la Titular de la DDCCT se inicie la investigación de la citada conducta.

DDCCT y JDPCT.- Titulares

2. Dan inicio a la Carpeta de Documentación y Apoyo Administrativo, recabando la documentación necesaria y emitiendo el acuerdo de inicio respectivo.

DDCCT y JDACT.- Titulares

3. Concluida la integración de la Carpeta de Documentación y Apoyo Administrativo, elaboran acuerdo respectivo de la procedencia o no de acción colectiva.

DGDCCAT.- Titular

4. Revisa, autoriza y firma el acuerdo emitido en la Carpeta de Documentación y Apoyo Administrativo. En el que se decide sobre la procedencia o no de acción colectiva.

– No es procedente

5. Firma el acuerdo de improcedencia debidamente fundado y motivado, ordenando el archivo definitivo el Titular de la DGDCCAT.

Fin

– Sí es procedente

DGDCCAT.- Titular

6. Firma acuerdo de procedencia debidamente fundado y motivado, ordenando se inicie la elaboración del escrito de demanda.

DGDCCAT y DDCCT.- Titulares

7. Procede a elaborar la estrategia procesal y los principales argumentos de la demanda, instruyendo al JDACT la elaboración de la demanda.

JDACT y JDPCT. Titulares

8. Proceden a la elaboración de proyecto de demanda con apoyo del abogado especializado, integran los documentos que servirán como prueba y se adjuntarán a la demanda, en su caso gestionará la obtención de consentimientos y será responsable de la integración de los traslados respectivos.

DGDCCAT.- Titular

9. Propone al titular de la SPT la suscripción de convenio, a través del cual se restituya a los consumidores los daños causados y en su caso la reinstalación del servicio de telecomunicaciones afectado.

– No es procedente

10. Continúa con el procedimiento de Acción colectiva.

– Sí es procedente

DGDCCAT y DDCCT.- Titulares

11. Establecen los criterios para la elaboración del convenio, señalando las obligaciones a cargo del proveedor que deberán asentarse en las cláusulas. Conecta con actividad 29.

JDACT.- Titular

12. Elabora demanda y la turna al titular de la DDCCT para su revisión y en su caso realizar observaciones y/o adiciones.

DDCCT.- Titular

13. Realiza revisión del proyecto de demanda, en su caso corrige y realiza adiciones menores que considere pertinentes.

– No es correcto
14. Devuelve al JDACT proyecto de demanda a efecto de realizar correcciones o atender observaciones. Conecta con actividad 12.

– Es correcto

DGDCCAT.- Titular

15. Revisa y autoriza escrito de demanda. procede a realizar la revisión del escrito de demanda

– No es correcto
16. Devuelve escrito de demanda al titular de la DDCCT a efecto de que se realicen las correcciones necesarias. Conecta con actividad 13.

– Es correcto
17. Turna escrito de demanda al titular de la SPT para su aprobación y firma.

SPT.- Titular

18. Recibe escrito de demanda para su revisión, aprobación y firma.

– No es correcto
19. Devuelve escrito de demanda al titular de la DGDCCAT para subsanar observaciones.

– Es correcto
20. Firma escrito de demanda para ser presentado ante la oficialía de partes común del Órgano Jurisdiccional competente.

DDCCT.- Titular

21. Presenta escrito de demanda, acompañado con las documentales necesarias, así como los traslados respectivos.

Abogado Especializado

22. Integra expediente judicial (administrativo) iniciando con el acuse de la demanda.

JDACT.- Titular

23. Da seguimiento al proceso judicial ante el juez de conocimiento, informando en todo momento a su superior jerárquico sobre el estatus, requerimientos y avance procesal.

DDCCT y JDACT.- Titulares

24. Desahoga vistas, requerimientos, y cualquier medio de defensa necesario a favor de la colectividad.

DGDCCAT y DDCCT.- Titulares

25. Hacen del conocimiento de la colectividad el inicio del proceso de Acción Colectiva, a efecto de que los consumidores afectados puedan adherirse a la misma.

26. Analiza la sentencia emitida por el órgano jurisdiccional a través de la cual se pone fin definitivo al procedimiento de acción colectiva, a efecto de proceder de acuerdo a su contenido.

– No es favorable a la PROFECO y la colectividad

Fin.

– Es favorable a la PROFECO y la colectividad

DGDCCAT y DDCCT.- Titulares

27. Dan a conocer el contenido de la sentencia a la colectividad a través de los canales institucionales de la PROFECO a efecto de que puedan adherirse a la demanda y en su caso se inicie el proceso de ejecución.

DDCCT y JDACT.- Titulares

28. Establece la mecánica para llevar a cabo la ejecución de la sentencia. Con apoyo en el abogado especializado, recaban la documentación necesaria para representar en esta etapa a los consumidores.

Del convenio

DDCCT.- Titular

29. Instruye al JDACT la elaboración del proyecto de convenio de reparación de los daños causados por el proveedor de telecomunicaciones a la colectividad de consumidores.

JDACT.- Titular

30. Elabora proyecto de convenio de reparación del daño.

DDCCT.- Titular

31. Revisa el proyecto de convenio y en su caso realiza observaciones.

– No es correcto

JDACT.- Titular

32. Realiza las correcciones necesarias.

– Es correcto

DGDCCAT.- Titular

33. Revisa convenio de reparación del daño.

– No es correcto

34. Devuelve proyecto al titular de la DDCCT para subsanar observaciones.

– Es correcto

35. Turna para la aprobación y en su caso suscripción al titular de la SPT.

SPT.- Titular

36. Realiza revisión, aprobación y suscripción del convenio de reparación en conjunto con el apoderado legal de la proveedora de servicios de telecomunicaciones.

– No es correcto

37. Devuelve convenio al titular de la DGDCCAT para realizar correcciones.

– Es correcto

DGDCCAT.- Titular

38. Convoca a reunión para suscripción del convenio entre el titular de la SPT y apoderado legal de la proveedora de servicios de telecomunicaciones.

SPT.- Titular

39. Suscribe convenio.

DGDCCAT.- Titular

40. Da seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor de servicios de telecomunicaciones.

DDCCT.- Titular

41. Elabora acuerdo de cumplimiento de las obligaciones contraídas por la proveedora de servicios, dando por concluido el procedimiento, y ordenando su archivo.

– No es correcto

DGDCCAT.- Titular

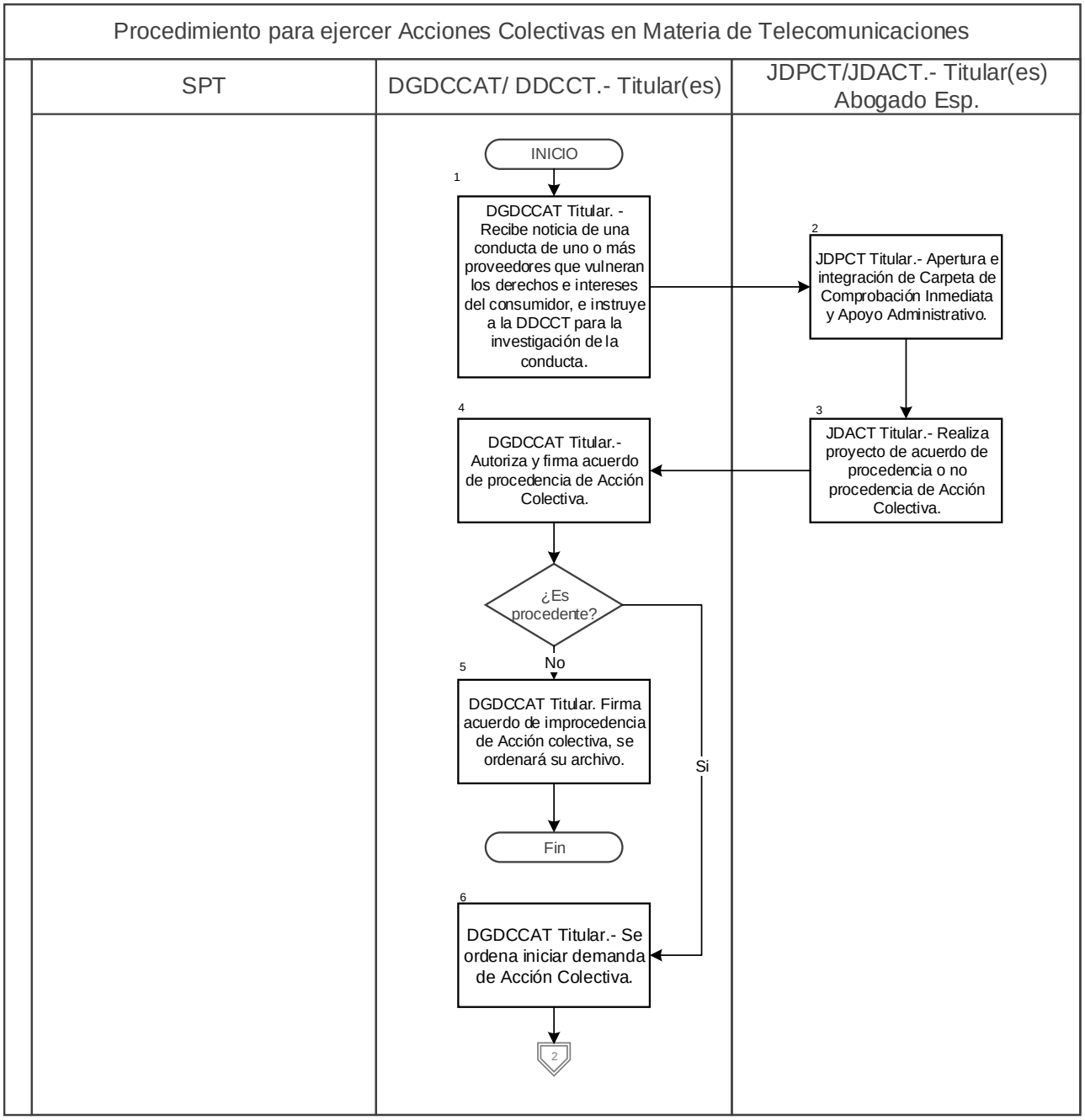
42. Titular de la DGDCCAT devuelve acuerdo de cumplimiento al titular de la DDCCT para atender observaciones.

– Es correcto

43. Se archiva como asunto totalmente concluido.

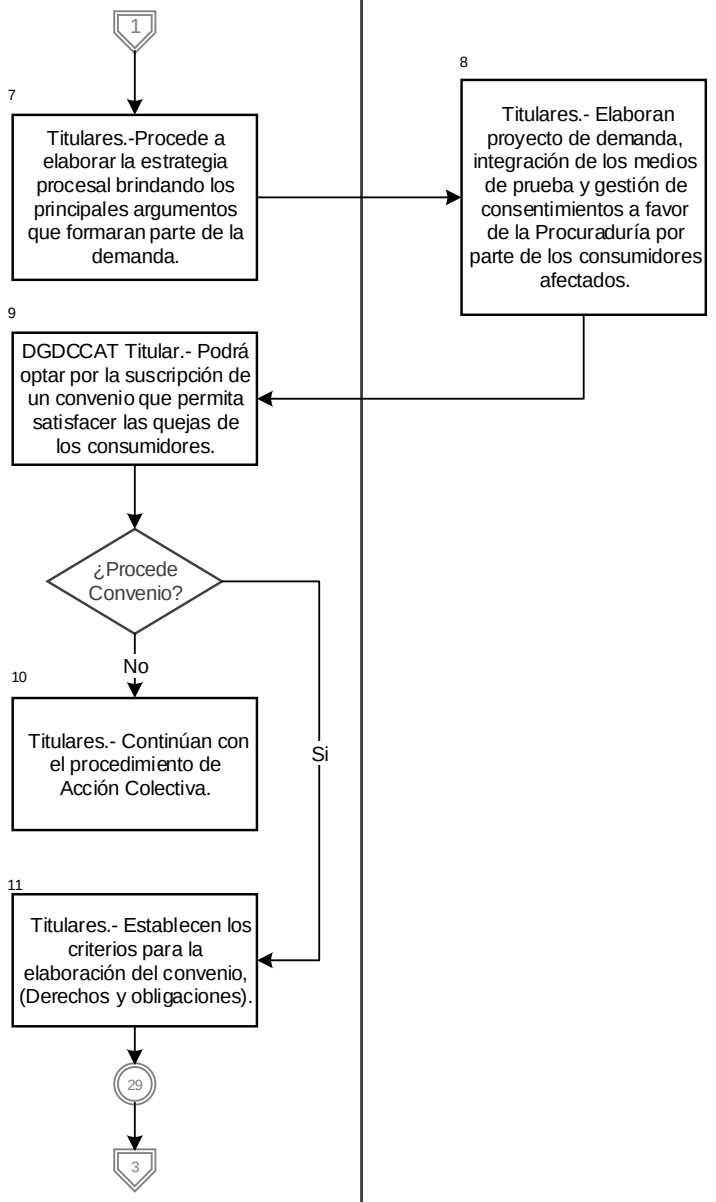
Fin de procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo



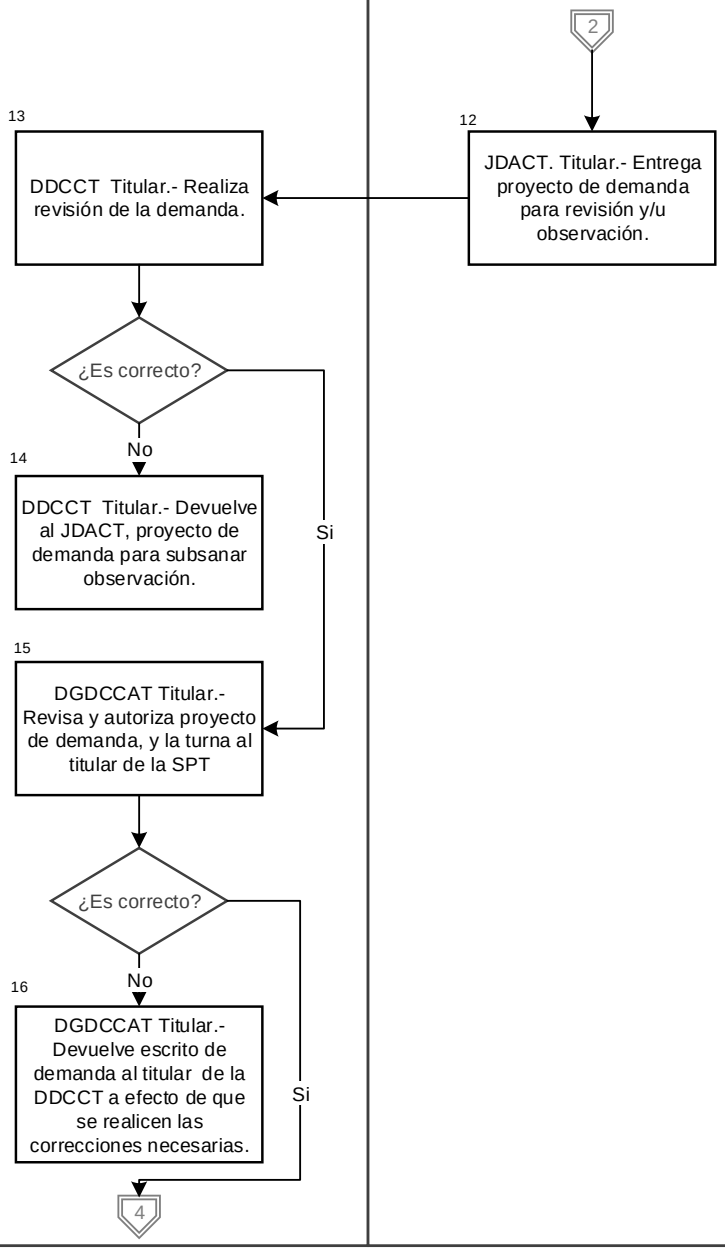
Procedimiento para ejercer Acciones Colectivas en Materia de Telecomunicaciones

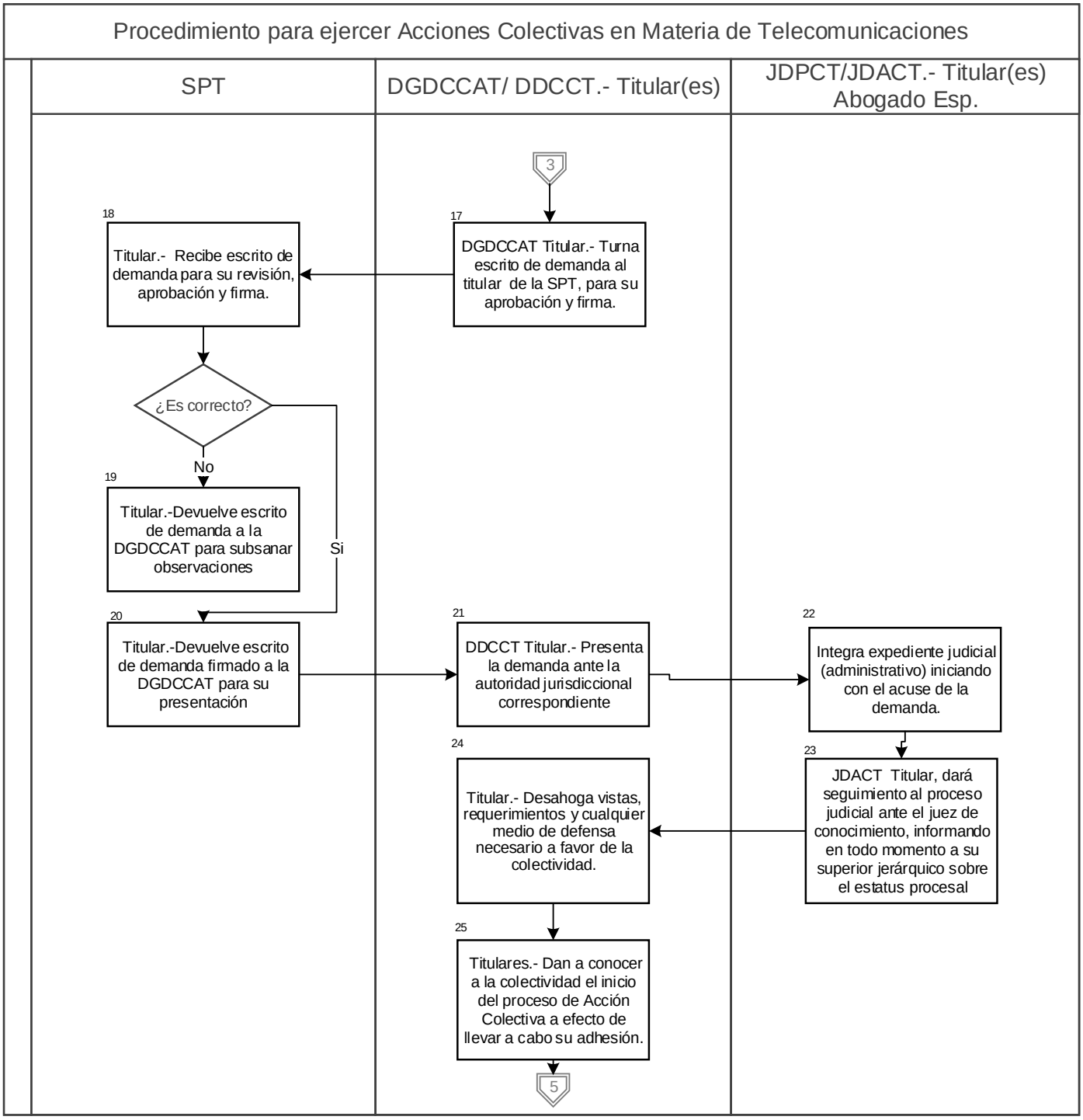
SPT	DGDCCAT/ DDCCT.- Titular(es)	JDPCT/JDACT.- Titular(es) Abogado Esp.

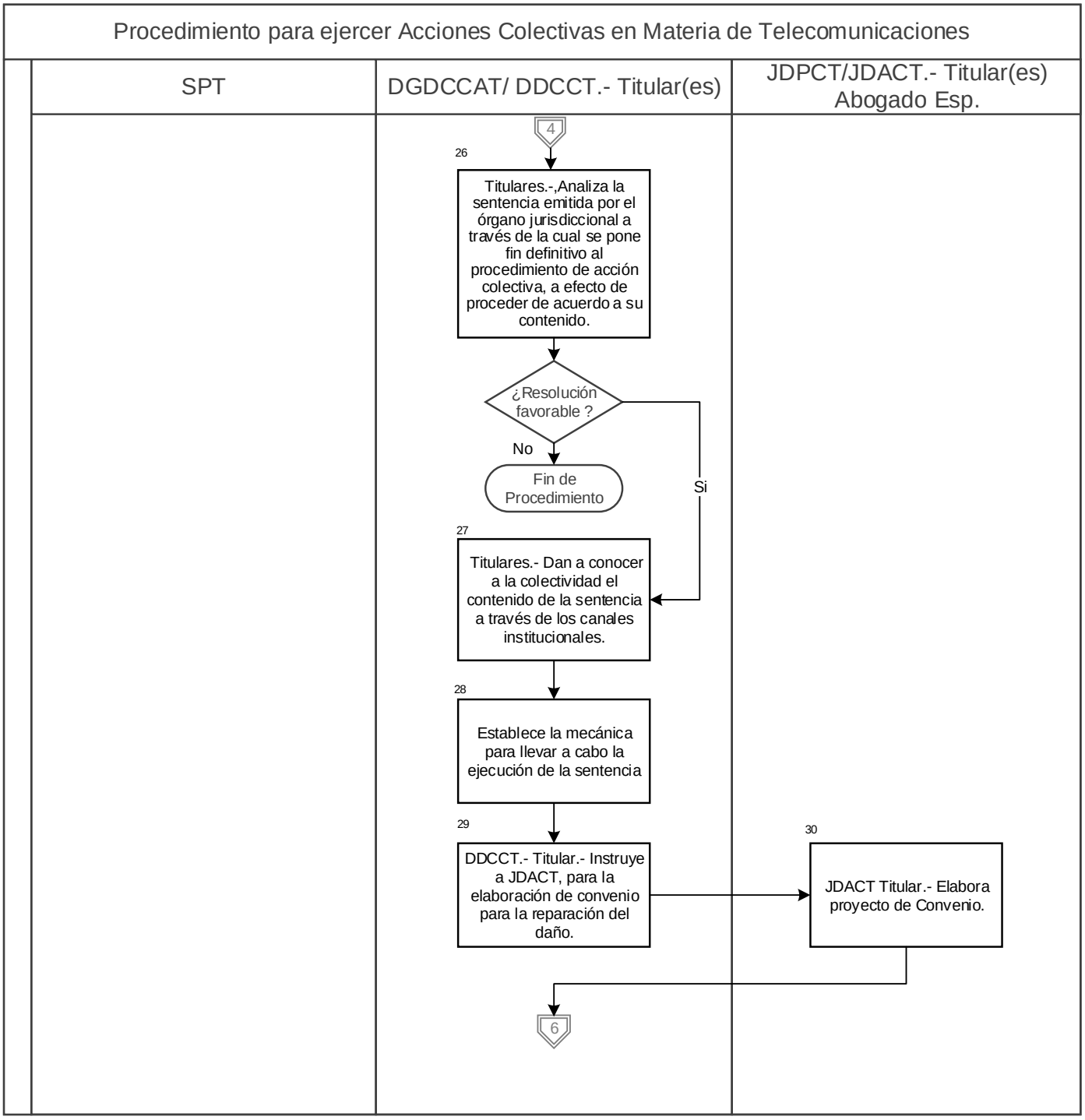


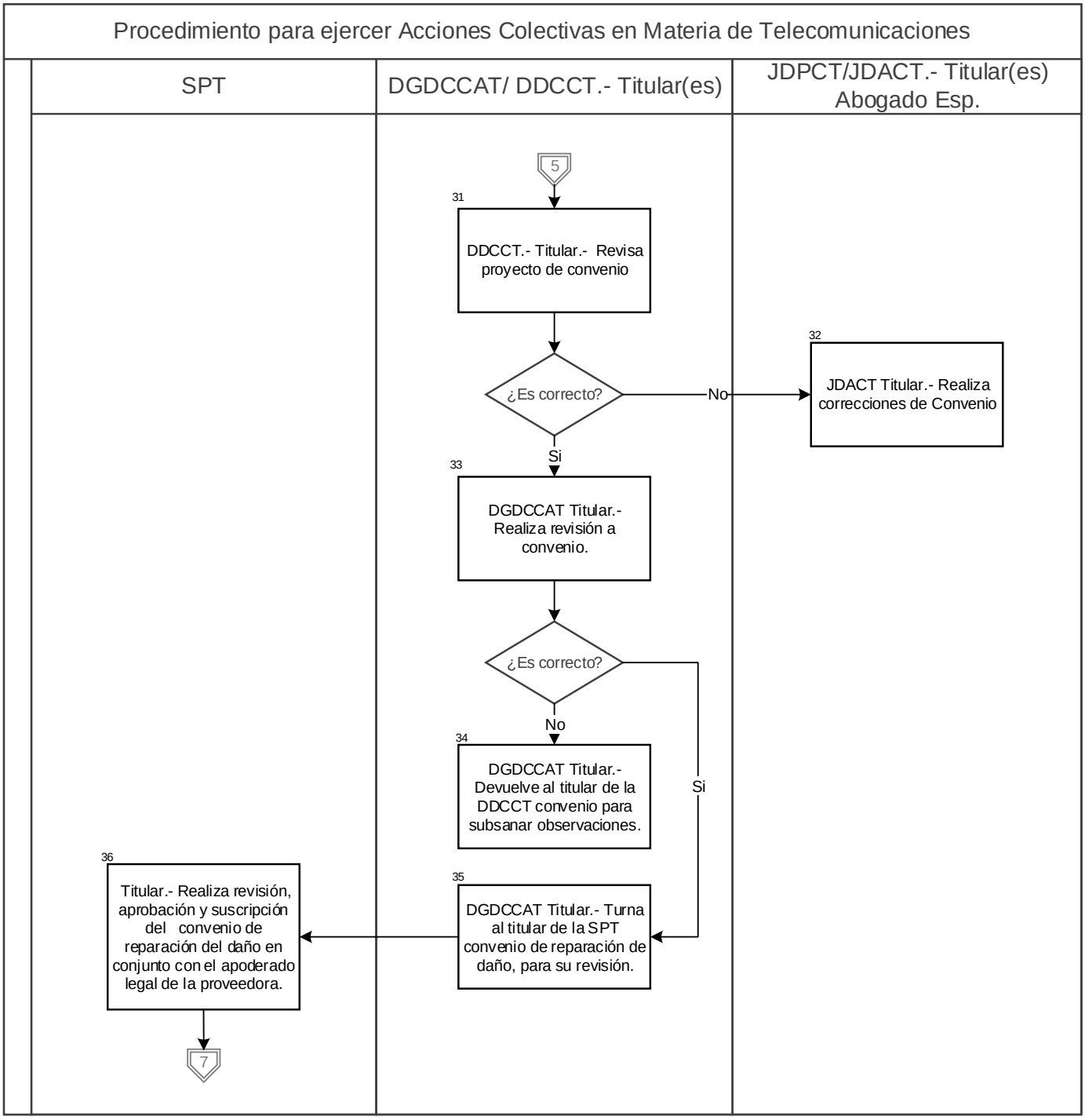
Procedimiento para ejercer Acciones Colectivas en Materia de Telecomunicaciones

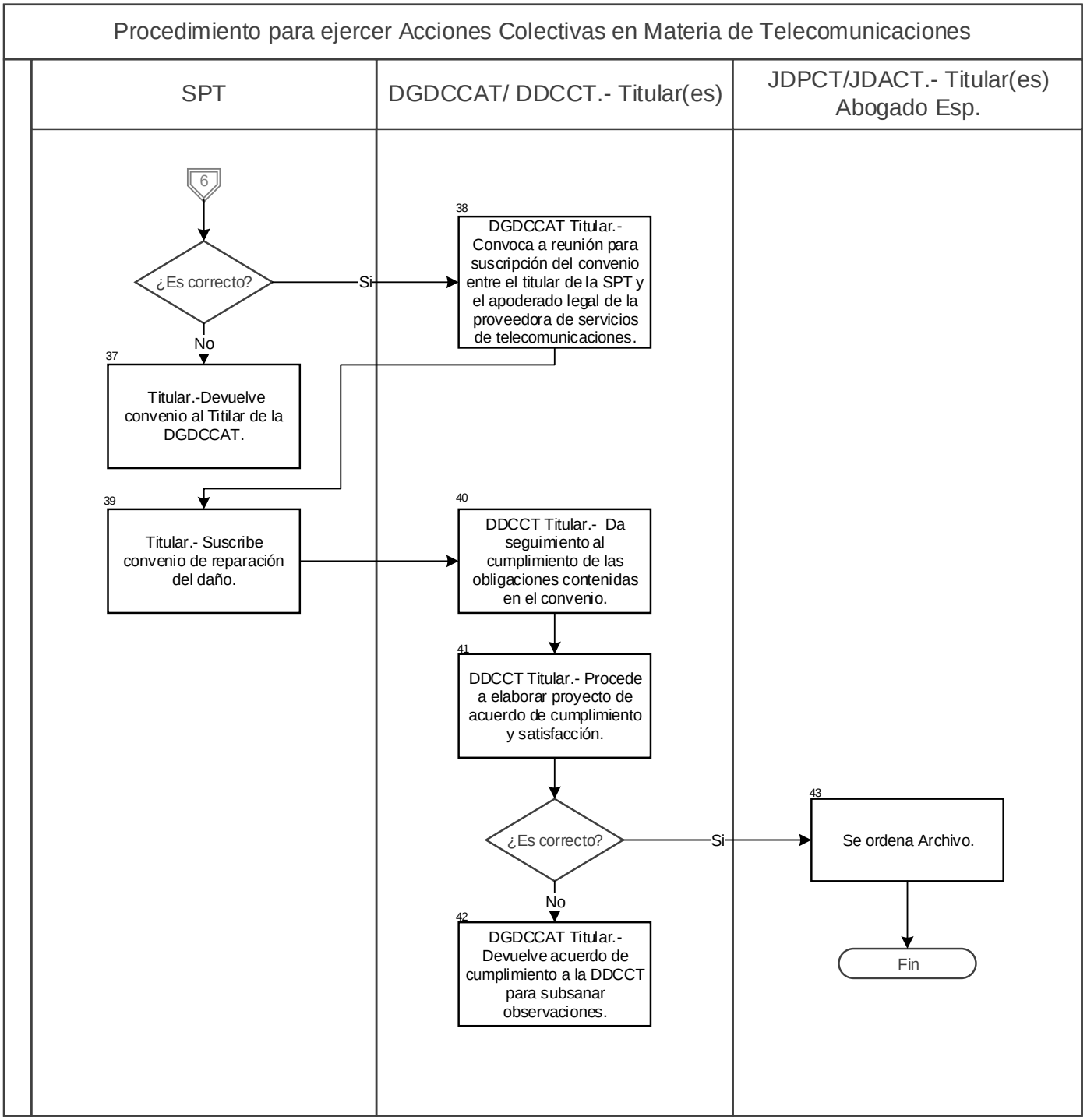
SPT	DGDCCAT/ DDCCT.- Titular(es)	JDPCT/JDACT.- Titular(es) Abogado Esp.




Procedimiento para ejercer Acciones Colectivas en Materia de Telecomunicaciones
SPT
DGDCCAT/ DDCCT.- Titular(es)
JDPCT/JDACT.- Titular(es) Abogado Esp.
3
17
DGDCCAT Titular.- Turna escrito de demanda al titular de la SPT, para su aprobación y firma.
18
Titular.- Recibe escrito de demanda para su revisión, aprobación y firma.
¿Es correcto?
No
Si
19
Titular.-Devuelve escrito de demanda a la DGDCCAT para subsanar observaciones
20
Titular.-Devuelve escrito de demanda firmado a la DGDCCAT para su presentación
21
DDCCT Titular.- Presenta la demanda ante la autoridad jurisdiccional correspondiente
22
Integra expediente judicial (administrativo) iniciando con el acuse de la demanda.
23
JDACT Titular, dará seguimiento al proceso judicial ante el juez de conocimiento, informando en todo momento a su superior jerárquico sobre el estatus procesal
24
Titular.- Desahoga vistas, requerimientos y cualquier medio de defensa necesario a favor de la colectividad.
25
Titulares.- Dan a conocer a la colectividad el inicio del proceso de Acción Colectiva a efecto de llevar a cabo su adhesión.
5


Procedimiento para ejercer Acciones Colectivas en Materia de Telecomunicaciones
SPT
DGDCCAT/ DDCCT.- Titular(es)
JDPCT/JDACT.- Titular(es) Abogado Esp.
4
26
Titulares.-,Analiza la sentencia emitida por el órgano jurisdiccional a través de la cual se pone fin definitivo al procedimiento de acción colectiva, a efecto de proceder de acuerdo a su contenido.
¿Resolución favorable ?
No
Fin de Procedimiento
Si
27
Titulares.- Dan a conocer a la colectividad el contenido de la sentencia a través de los canales institucionales.
28
Establece la mecánica para llevar a cabo la ejecución de la sentencia
29
DDCCT.- Titular.- Instruye a JDACT, para la elaboración de convenio para la reparación del daño.
30
JDACT Titular.- Elabora proyecto de Convenio.
6


Procedimiento para ejercer Acciones Colectivas en Materia de Telecomunicaciones
SPT
DGDCCAT/ DDCCT.- Titular(es)
JDPCT/JDACT.- Titular(es) Abogado Esp.
5
31
DDCCT.- Titular.- Revisa proyecto de convenio
¿Es correcto?
No
32
JDACT Titular.- Realiza correcciones de Convenio
Si
33
DGDCCAT Titular.- Realiza revisión a convenio.
¿Es correcto?
No
34
DGDCCAT Titular.- Devuelve al titular de la DDCCT convenio para subsanar observaciones.
Si
35
DGDCCAT Titular.- Turna al titular de la SPT convenio de reparación de daño, para su revisión.
36
Titular.- Realiza revisión, aprobación y suscripción del convenio de reparación del daño en conjunto con el apoderado legal de la proveedora.
7


Procedimiento para ejercer Acciones Colectivas en Materia de Telecomunicaciones
SPT
DGDCCAT/ DDCCT.- Titular(es)
JDPCT/JDACT.- Titular(es) Abogado Esp.
6
¿Es correcto?
Si
No
38
DGDCCAT Titular.- Convoca a reunión para suscripción del convenio entre el titular de la SPT y el apoderado legal de la proveedora de servicios de telecomunicaciones.
37
Titular.-Devuelve convenio al Titilar de la DGDCCAT.
39
Titular.- Suscribe convenio de reparación del daño.
40
DDCCT Titular.- Da seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el convenio.
41
DDCCT Titular.- Procede a elaborar proyecto de acuerdo de cumplimiento y satisfacción.
¿Es correcto?
Si
No
42
DGDCCAT Titular.- Devuelve acuerdo de cumplimiento a la DDCCT para subsanar observaciones.
43
Se ordena Archivo.
Fin

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Tiempo de Ejecución

De acuerdo a la naturaleza del proyecto y el análisis de la información.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
00	25 de agosto de 2016.	Documento de nueva creación derivado del ordenamiento en la Nueva Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), alineado al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF 16-dic-2013) y a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2015 y para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 4

V. Políticas de Operación 5

VI. Descripción del Procedimiento 9

VII. Diagrama de Flujo 15

VIII. Formatos y Anexos 19

I. Objetivo

Generar y publicar estudios, análisis e investigaciones en materia de telecomunicaciones para brindar al consumidor insumos informativos que contribuyan a realizar un consumo responsable, sustentable e informado.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a:

- La Subprocuraduría de Telecomunicaciones,
- La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión (DGDCCAT),
- La Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT),
- El Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET),

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	El o la Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o el o la Titular de la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones	Autorizar el documento generado por la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones.	Reportes, correos electrónicos, documentos, oficios, y en su caso, el análisis, estudio o investigación

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el o la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe o jefa inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La operación y control del procedimiento está a cargo de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT), en conjunto con la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).

2. A falta de alguna de las personas titulares de la DGDCCAT y de la DAPCT, la persona titular de la Dirección presente podrá asumir o delegar las responsabilidades correspondientes para el cumplimiento del procedimiento.

3. La DGDCCAT en conjunto con la DAPCT son responsables de determinar el objetivo y tema de cada proyecto.

4. La DGDCCAT determina si el proyecto debe ser aprobado por la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y gestionar su autorización.

5. La DGDCCAT y la DAPCT están a cargo de gestionar las solicitudes de información mediante correos electrónicos y/o documentos impresos, los cuales deberán ser aprobados por la DGDCCAT, antes de su envío.

6. La DGDCCAT y la DAPCT podrán solicitar información mediante el uso de los formatos indistintos, según la naturaleza del proyecto, a fin de agilizar la emisión de las solicitudes de información establecidas en el presente procedimiento. Asimismo, podrán instruir la consulta de fuentes basadas en investigaciones afines a la materia.

7. La DGDCCAT y la DAPCT, según la naturaleza del proyecto, son los responsables de enviar las solicitudes de información a áreas internas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, unidades administrativas de la Profeco, o en su caso, áreas externas a la institución.

8. La DGDCCAT y la DAPCT determinarán si la solicitud de información, debe ser aprobada por la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

9. La DGDCCAT en conjunto con la DAPCT son responsables de definir la información que se solicitará, la vía, formato y tiempo de envío de la solicitud de información, así como establecer la vía, formato y tiempo de respuesta del mismo, conforme a la naturaleza del proyecto.

10. La DAPCT en conjunto con el DPET están a cargo de recopilar información, establecer la metodología del proyecto, capturar datos, crear bases de datos, codificar, cruzar variables, generar datos y/o gráficos estadísticos, así como elaborar el documento que corresponda, en el formato que considere más conveniente según la naturaleza del proyecto.

11. El tiempo de captura de la información, generación de datos y/o gráficos estadísticos, así como el tiempo de entrega del documento correspondiente, estará sujeto a la cantidad de información por recopilar, tiempo de respuesta de las solicitudes de información y/o a los recursos humanos y/o materiales disponibles.

12. El personal de la DAPCT y el DPET son los únicos que podrán hacer uso de la base de datos generada con la recopilación de información, excepto cuando la o el titular de la DGDCCAT y/o de la DAPCT autoricen y designen a personal no adscrito a la DAPCT.

13. En caso de que la carga de trabajo rebase la capacidad de la DAPCT para solicitar, capturar, procesar información, emitir reportes y/o cualquier otra actividad que implique el cumplimiento de sus funciones, la o el titular de la DGDCCAT podrá, delegar y autorizar a personal adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, pero no a la DAPCT, para solicitar su intervención y apoyo.

14. La DGDCCAT y la DAPCT están a cargo de realizar y establecer convenios o acuerdos con proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, organismos e institutos, según la naturaleza del proyecto, para obtener la información, que consideren necesaria para llevar a cabo un proyecto, mediante la emisión del documento correspondiente.

15. La DGDCCAT y la DAPCT determinarán si los convenios o acuerdos, con proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, organismos e institutos, deben ser autorizados por la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

16. La DGDCCAT y la DAPCT determinarán las acciones que consideren necesarias, en caso de no recibir respuesta a las solicitudes de información, quedando la DGDCCAT como responsable de la toma de decisión.

De la emisión de la solicitud de información.

17. La DGDCCAT y la DAPCT determinarán la vía por la que se realizará la solicitud de información, privilegiando el correo electrónico en atención al Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán de observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado el 23/04/2020.

18. La DAPCT determinará, según la naturaleza del proyecto, el organismo, institución, proveedor, instituto o la unidad administrativa a la que se hará el requerimiento de información.

De establecer convenios y/o acuerdos con proveedores, institutos y organismos.

19. La DGDCCAT y la DAPCT determinan, según la naturaleza del proyecto, los proveedores, institutos y organismos con los que se deberán establecer convenios y/o acuerdos.

20. El convenio y/o acuerdo debe contar con la autorización de la o el titular de la DGDCCAT y/o de la o el titular de la DAPCT.

21. El convenio y/o acuerdo emitido, deberá imprimirse cuando menos por duplicado. Un ejemplar original se entrega al proveedor, instituto u organismo y el otro ejemplar original para resguardo de la DGDCCAT y/o DAPCT.

22. En caso de que el convenio y/o acuerdo se emita de forma electrónica, éste debe contar con el nombre completo, cargo y firma electrónica de los responsables de la celebración del mismo. Se deberá tener la confirmación de entrega y/o confirmación de lectura de correo electrónico enviado con el convenio como archivo adjunto, para resguardo de la DGDCCAT y/o DAPCT.

De la obtención de información por fuentes disponibles en Profeco.

23. La DAPCT instruye al DPET la obtención de información utilizando las fuentes disponibles en la Profeco, así como la opción de consultar fuentes basadas en investigaciones afines a la materia.

24. El DPET recopila y concentra la información. Si se considera necesario, se elabora reporte, que será turnado a la DAPCT en la fecha y hora solicitadas. En caso de no poder hacerlo por la vía y/o en el tiempo establecido, se notificarán los motivos por correo electrónico a la DAPCT.

VI. Descripción del Procedimiento

En las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares.

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

1. Define los proyectos a realizar en materia de telecomunicaciones en conjunto con la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

2. Determina si se cuenta con los recursos humanos y materiales para realizar el proyecto.

- No cuenta con los recursos.

3. Informa a la o el titular de la Dirección General (DGDCCAT). *Conecta con la actividad 1.*

- Sí cuenta con los recursos.

4. Instruye al Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET), definir la información con la que se cuenta para realizar el proyecto.

Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET).-Titular.

5. Determina la información que se requiere y propone metodología para obtener información faltante y turna propuesta para revisión a la o el titular de la DAPCT.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones.- Titular.

6. Revisa y analiza la metodología propuesta.

- No es correcta.

7. Realiza las observaciones y/o correcciones pertinentes. *Conecta con la actividad 5.*

- Sí es correcta.

8. Otorga visto bueno y remite a la DGDCCAT para autorización.

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

9. Revisa si la metodología propuesta es viable.

- No es viable.

10. Realiza comentarios a la propuesta de metodología. *Conecta con la actividad 6*.

- Es viable.

11. Autoriza propuesta de metodología e indica a la DAPCT la realización de la misma, y de ser necesario, recaban el visto bueno de la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular.

12. Revisa proyecto y determina su aprobación.

- No aprueba.

13. Desecha propuesta de proyecto o realiza observaciones y turna a la DGDCCAT para modificación.

Fin.

- Sí aprueba.

14. Valida proyecto e informa a la DGDCCAT.

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

15. Autoriza proyecto e indica a la o el titular de la DAPCT su realización.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

16. Instruye a la persona titular del DPET realizar el proyecto e iniciar la metodología.

Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET).-Titular

17. Determina la información que se requiere recopilar, los medios, las fuentes de obtención e informa por escrito o verbalmente a la DAPCT.

18. Inicia consulta y/o trámite de solicitudes de información a las diferentes fuentes internas y/o externas.

19. Realiza consulta y recopilación de información, mediante el uso del formato que considere conveniente según la naturaleza del proyecto.

- Sí existe información.

20. Captura información, genera base de datos y/o gráficas estadísticas, integra documento y turna a DAPCT para revisión. *Conecta con la actividad 29*.

- Si no existe o falta información.

21. Elabora documentos, oficios y/o formatos para solicitar información, los cuales turna a la DAPCT y DGDCCAT para aprobación.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) y Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titulares.

22. Revisan documentos, oficios y/o formatos para solicitar información.

- No aprueban.

23. Realizan observaciones e indican los ajustes correspondientes. *Conecta con la actividad 21.*

- Sí aprueban.

24. Gestionan convenios, acuerdos y/o solicitudes de información mediante el envío de documentos, oficios y/o formatos por correo electrónico y/o impresos.

25. Recaban autorización de la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones en caso de ser oficio o convenio.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular.

26. Valida oficio y/o convenio.

- No valida.

27. Realiza observaciones e indica ajustes pertinentes a la DGDCCAT y/o a la DAPCT. *Conecta con la actividad 23.*

- Sí valida.

28. Autoriza mediante firma el envío de convenio y/o oficio de solicitudes de información.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

29. Recibe información de las Unidades Administrativas (UA) de Profeco, áreas internas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones; y/o proveedores, instituciones u organismos públicos y privados.

- No recibe información.

30. Notifica a la o el titular de DGDCCAT la negativa de respuesta a las solicitudes de información.

31. Registra solicitudes de información sin respuesta e informa por escrito o verbalmente a la DGDCCAT para considerar otras opciones de solicitud de información. *Conecta con la actividad 17.*

- Sí recibe información.

32. Concentra y revisa información.

- Si existen correcciones y/o datos dudosos.

33. Notifica mediante correo electrónico y/o impreso, a las o los responsables del envío de datos, las observaciones para su confirmación y/o corrección. *Conecta con la actividad 29.*

- No existen correcciones y/o datos dudosos.

34. Turna al DPET para integrar información.

Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET). Titular.

35. Concentra y revisa información recopilada, captura datos, codifica respuestas, realiza cruce de variables y elabora datos y/o gráficos estadísticos, y de ser el caso, indica errores.

36. Genera archivo de base de datos, estadística, reporte, proyecto de estudio, análisis o investigación, turna a la o el titular de la DAPCT, para revisión.

37. Archiva copia de la información correspondiente para control y resguardo.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

38. Revisa archivo de base de datos, estadística reporte, proyecto de estudio, análisis o investigación para dar visto bueno.

- No es correcto.

39. Identifica origen de errores, indica observaciones y turna al DPET para realiza las correcciones. *Conecta con la actividad 36*.

- Si es correcto.

40. Analiza el proyecto, si se requiere, elabora documento informativo y/o da visto bueno; y envía mediante correo electrónico y/o impreso a la o el titular de la DGDCCAT para aprobación.

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

41. Recibe reporte, proyecto de estudio, análisis o investigación, para revisión y aprobación.

- No es correcto.

42. Realiza observaciones e indica los ajustes correspondientes. *Conecta con la actividad 38.*

- Sí es correcto.

43. Aprueba reporte, proyecto de estudio, análisis o investigación, y turna a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones para aprobación.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular.

44. Aprueba proyecto de estudio, reporte, análisis o investigación.

- No aprueba.

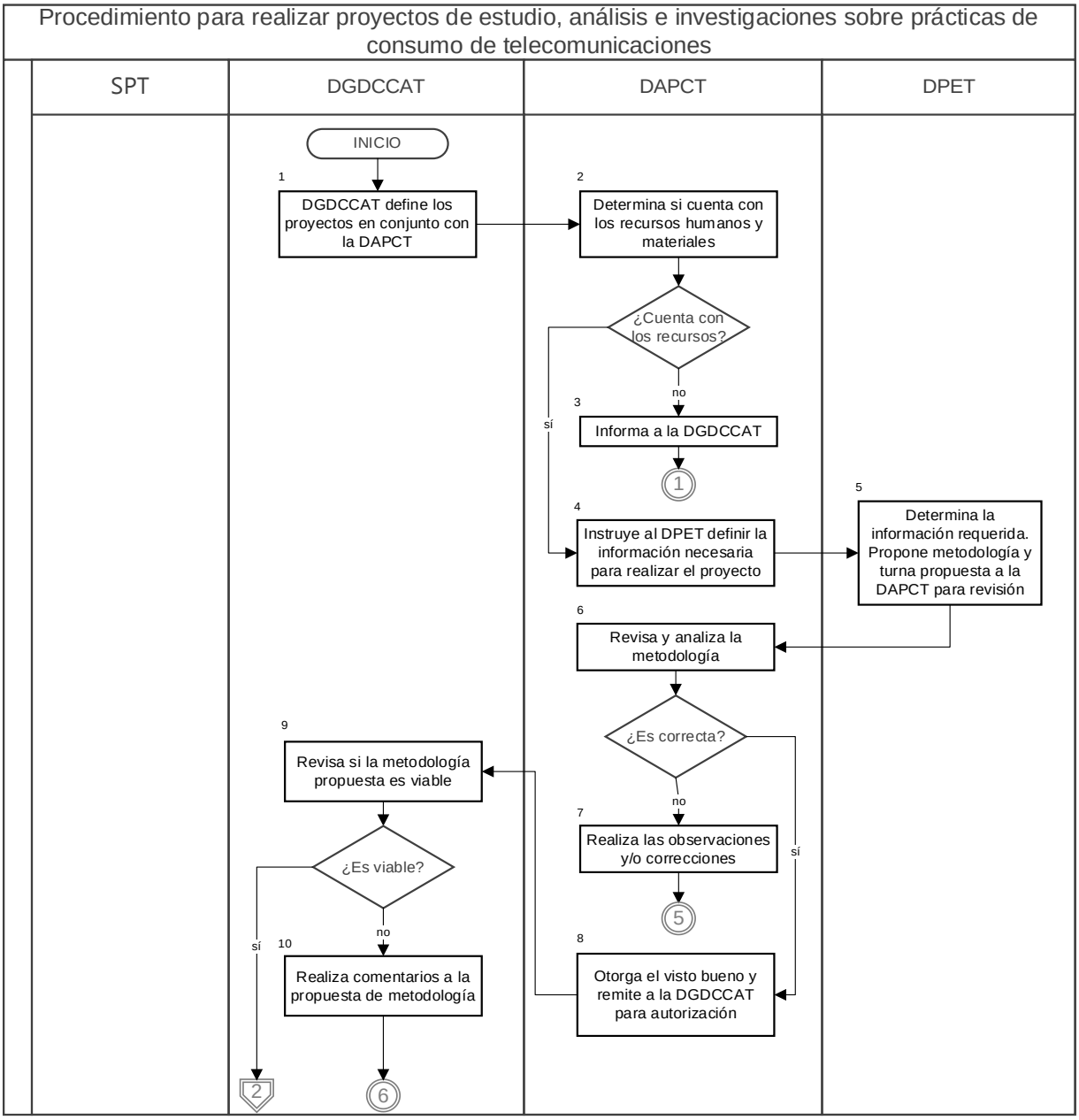
45. Realiza observaciones e indica ajustes a la DGDCCAT y/o a la DAPCT. Conecta con la actividad 41

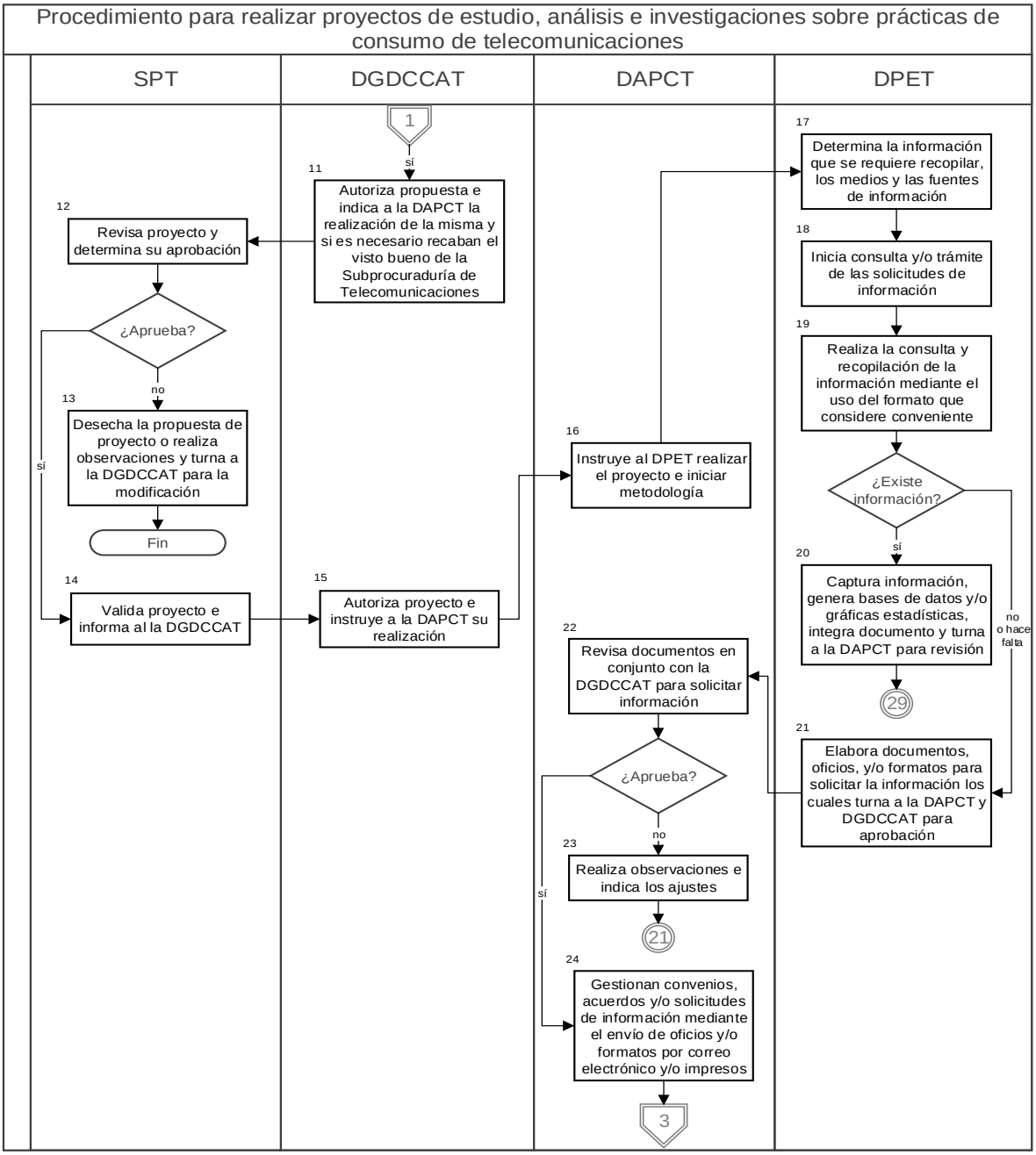
- Sí aprueba

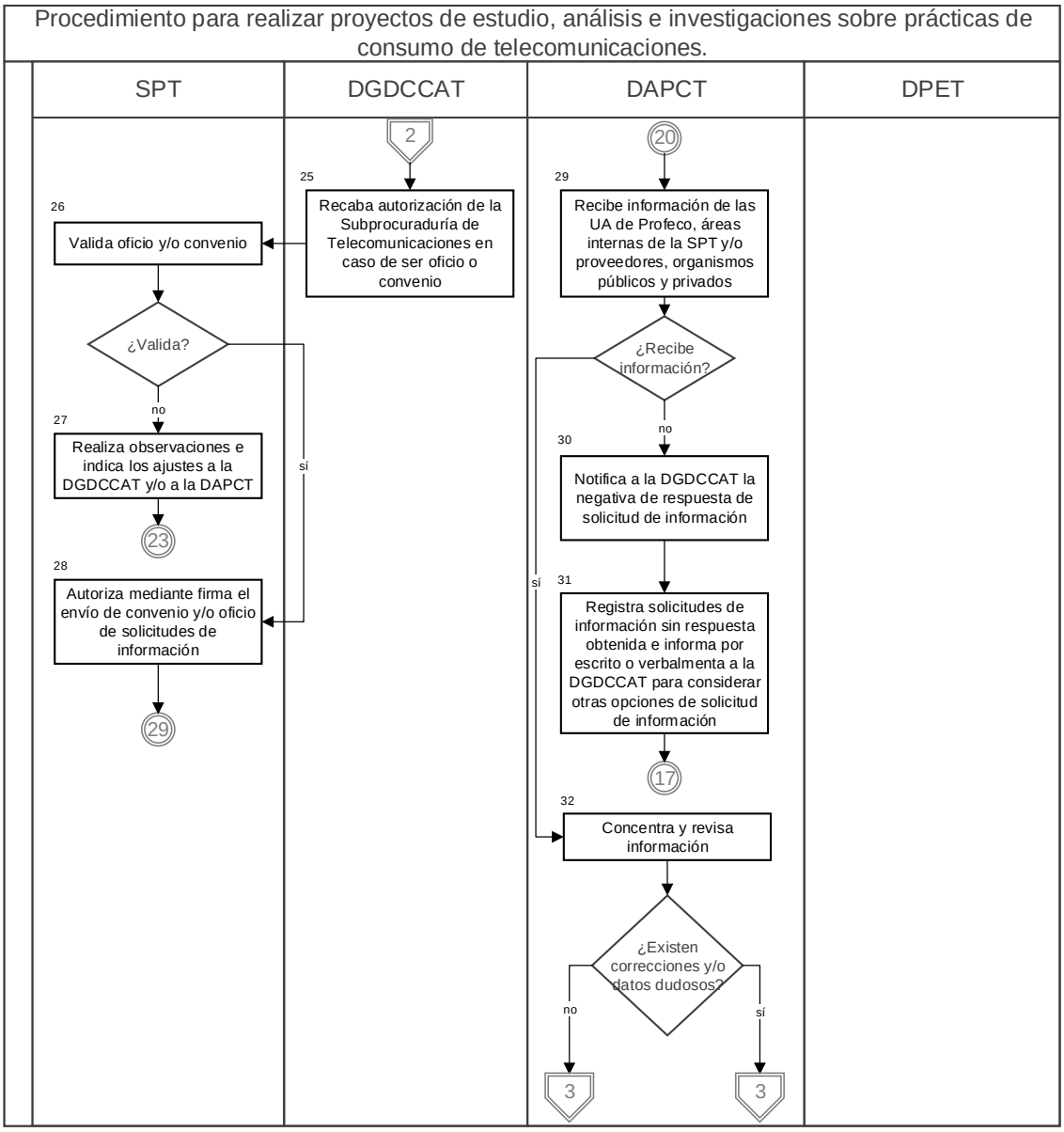
46. Autoriza la publicación del proyecto e informa a las personas titulares de la DGDCCAT y/o DAPCT para llevar a cabo las gestiones necesarias para su difusión.

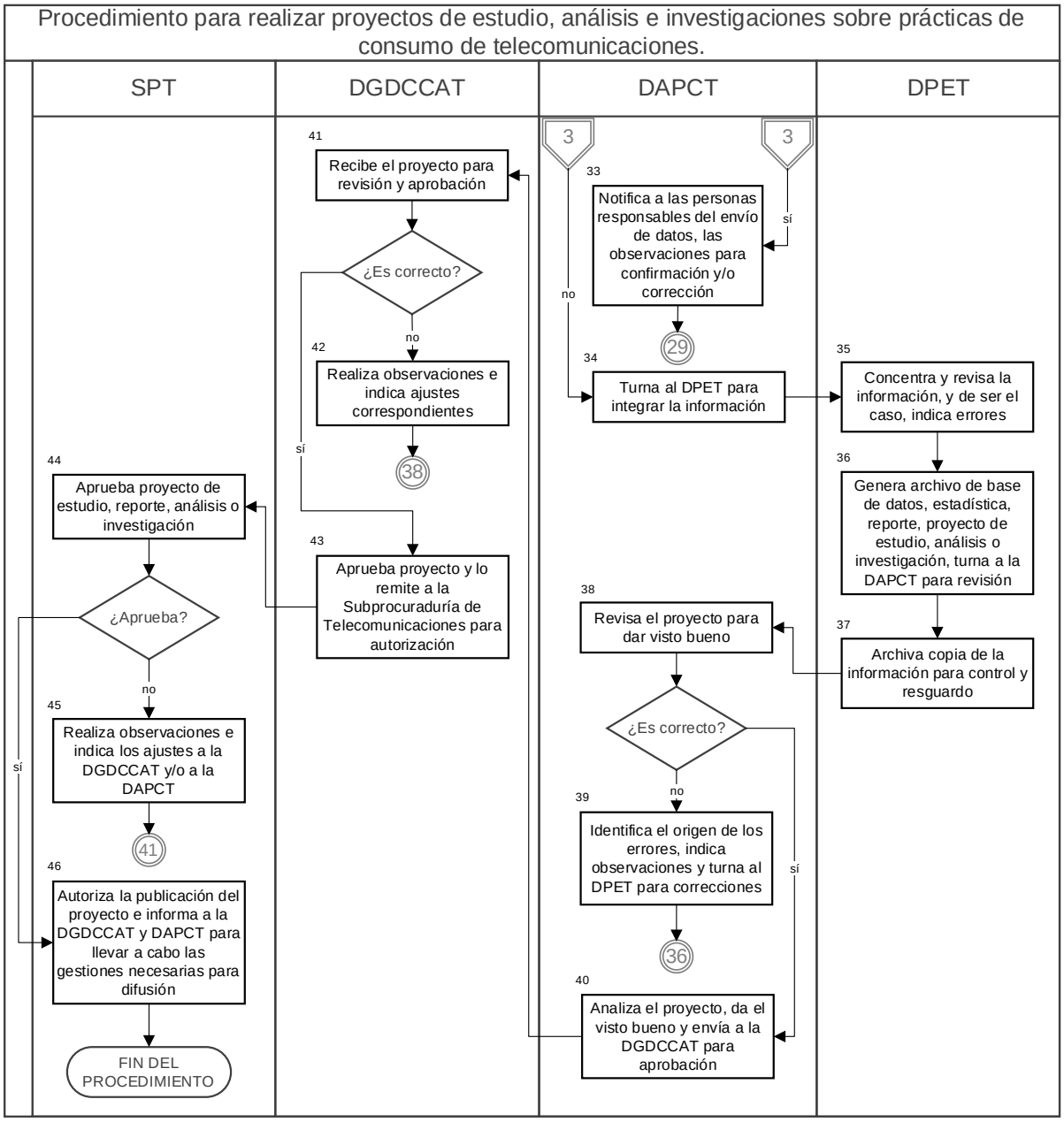
Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo




Procedimiento para realizar proyectos de estudio, análisis e investigaciones sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones
SPT
DGDCCAT
DAPCT
DPET
1
sí
11
Autoriza propuesta e indica a la DAPCT la realización de la misma y si es necesario recaban el visto bueno de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones
12
Revisa proyecto y determina su aprobación
¿Aprueba?
no
sí
13
Desecha la propuesta de proyecto o realiza observaciones y turna a la DGDCCAT para la modificación
Fin
14
Valida proyecto e informa al la DGDCCAT
15
Autoriza proyecto e instruye a la DAPCT su realización
16
Instruye al DPET realizar el proyecto e iniciar metodología
17
Determina la información que se requiere recopilar, los medios y las fuentes de información
18
Inicia consulta y/o trámite de las solicitudes de información
19
Realiza la consulta y recopilación de la información mediante el uso del formato que considere conveniente
¿Existe información?
sí
no o hace falta
20
Captura información, genera bases de datos y/o gráficas estadísticas, integra documento y turna a la DAPCT para revisión
29
21
Elabora documentos, oficios, y/o formatos para solicitar la información los cuales turna a la DAPCT y DGDCCAT para aprobación
22
Revisa documentos en conjunto con la DGDCCAT para solicitar información
¿Aprueba?
no
sí
23
Realiza observaciones e indica los ajustes
21
24
Gestionan convenios, acuerdos y/o solicitudes de información mediante el envío de oficios y/o formatos por correo electrónico y/o impresos
3


Procedimiento para realizar proyectos de estudio, análisis e investigaciones sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones.
SPT
DGDCCAT
DAPCT
DPET
2
25
Recaba autorización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones en caso de ser oficio o convenio
26
Valida oficio y/o convenio
¿Valida?
no
sí
27
Realiza observaciones e indica los ajustes a la DGDCCAT y/o a la DAPCT
23
28
Autoriza mediante firma el envío de convenio y/o oficio de solicitudes de información
29
20
29
Recibe información de las UA de Profeco, áreas internas de la SPT y/o proveedores, organismos públicos y privados
¿Recibe información?
no
sí
30
Notifica a la DGDCCAT la negativa de respuesta de solicitud de información
31
Registra solicitudes de información sin respuesta obtenida e informa por escrito o verbalmenta a la DGDCCAT para considerar otras opciones de solicitud de información
17
32
Concentra y revisa información
¿Existen correcciones y/o datos dudosos?
no
sí
3
3


Procedimiento para realizar proyectos de estudio, análisis e investigaciones sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones.
SPT
DGDCCAT
DAPCT
DPET
41
Recibe el proyecto para revisión y aprobación
¿Es correcto?
no
42
Realiza observaciones e indica ajustes correspondientes
38
sí
43
Aprueba proyecto y lo remite a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones para autorización
3
3
33
Notifica a las personas responsables del envío de datos, las observaciones para confirmación y/o corrección
sí
no
29
34
Turna al DPET para integrar la información
35
Concentra y revisa la información, y de ser el caso, indica errores
36
Genera archivo de base de datos, estadística, reporte, proyecto de estudio, análisis o investigación, turna a la DAPCT para revisión
37
Archiva copia de la información para control y resguardo
38
Revisa el proyecto para dar visto bueno
¿Es correcto?
no
39
Identifica el origen de los errores, indica observaciones y turna al DPET para correcciones
sí
36
40
Analiza el proyecto, da el visto bueno y envía a la DGDCCAT para aprobación
44
Aprueba proyecto de estudio, reporte, análisis o investigación
¿Aprueba?
no
45
Realiza observaciones e indica los ajustes a la DGDCCAT y/o a la DAPCT
41
sí
46
Autoriza la publicación del proyecto e informa a la DGDCCAT y DAPCT para llevar a cabo las gestiones necesarias para difusión
FIN DEL PROCEDIMIENTO

VIII. Formatos y Anexos

No aplica