



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

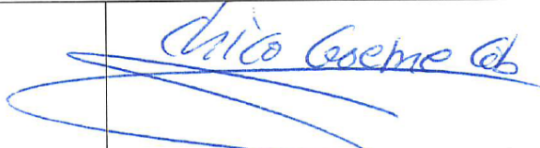


Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
1 de 23

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador Jurídico	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
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	13 de diciembre de 2012	Manual de nueva creación derivado de la necesidad de mejorar la operación interna del Área, a través de la concreción de sus disposiciones y la adición de nuevos Procedimientos. Versión dictaminada por el Comerí en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2012 (13-12-2012).
01	25 de agosto de 2016	Adecuación del contenido como parte de una mejora organizacional por parte de la Subprocuraduría Jurídica y las Unidades Administrativas que la integran, alineada al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Asimismo, se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-SCFI-2015), que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Versión dictaminada por el Comerí en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Manual de Procedimientos
de la Subprocuraduría Jurídica**

Codificación: MP-400	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 23
--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	21 de diciembre de 2020	Se realizan las modificaciones de índole jurídica-administrativa que involucran las acciones de la Subprocuraduría Jurídica y que requieren armonizar este manual con las reformas al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-12-2019 y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-01-2020. Dicha actualización se realiza en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública, y al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

Codificación: MP-400	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 3 de 23
--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

Contenido

	Página
I. Introducción	4
II. Glosario	6
III. Objetivo	12
IV. Normatividad Aplicable	13
V. Mapa de Procesos.....	19
VI. Procesos Sustantivos de la Subprocuraduría Jurídica	21
VII. Procedimientos	23



I. Introducción

La Subprocuraduría Jurídica (SJ) tiene como principales tareas: representar legalmente a la Procuraduría Federal del Consumidor en asuntos judiciales, contencioso-administrativos, laborales y de forma colectiva a los consumidores afectados en sus derechos por un proveedor; prestar el servicio de consultoría jurídica Institucional; la revisión, validación y registro de los contratos y convenios en los que la misma sea parte y por último apoyar y asesorar a la o el Procurador y a las diversas unidades administrativas de la Institución en la atención de asuntos de carácter internacional en materia de protección al consumidor, todas ellas orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la PROFECO, así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

Este manual de procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica documenta las actividades que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de las atribuciones y funciones encomendadas al personal de la misma y es además una herramienta auxiliar en la inducción del puesto y capacitación del personal.

La trascendencia de este documento implica que la Subprocuraduría Jurídica debe responsabilizarse de mantener actualizado el presente manual de acuerdo a los cambios orgánico-funcionales o bien jurídico-administrativos que se produzcan a fin de conservar su vigencia y mejorar los procedimientos establecidos.

El Manual de Procedimientos de la SJ representa un medio para familiarizarse con los Procedimientos que se llevan a cabo en esta Unidad Administrativa (UA), identificando las funciones basadas en las atribuciones directamente relacionadas y el tramo de responsabilidad de cada uno de los puestos que la integran, permitiendo identificar con claridad, las funciones de los diferentes puestos que existen y evitar su duplicidad; así como, la inducción para el personal de nuevo ingreso a fin de proporcionar los elementos óptimos para el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación.

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



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

Codificación: MP-400	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 5 de 23
--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

Asimismo y en cumplimiento al artículo 1º último párrafo 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”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.



II. Glosario

Acción Colectiva. Es el derecho que tiene una colectividad de ciudadanos para acudir ante la autoridad jurisdiccional a través de un representante común a solicitar la protección de un derecho que les pertenece de conformidad lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal. Se constituye como un instrumento jurídico que permite a un grupo organizado o disperso para obtener resarcimientos económicos por abusos en las prácticas comerciales.

Acciones de Grupo. Figura jurídica prevista en la Ley Federal de Protección al Consumidor hasta el 29 de febrero de 2012, mediante la cual un grupo de consumidores podía acudir ante la autoridad jurisdiccional a solicitar la protección sus derechos a través de la representación de la PROFECO a causa de una conducta que les hubiera causado daños o perjuicios.

Acto de autoridad. Cualquier hecho voluntario e intencional, negativo o positivo imputable a un órgano del Estado, consistente en una decisión o en una ejecución o en ambas conjuntamente, que produzcan una afectación en situaciones jurídicas o de hecho determinadas, que se impongan imperativa, unilateral o coercitivamente. Dentro de tales características, destaca el elemento voluntariedad, que lo distingue de un acontecimiento cualquiera, el de intencionalidad que estriba en la causación de una afectación, esto es que tiende a la obtención de un fin determinado, así como la índole decisoria o ejecutiva del acto dotado de imperatividad, unilateralidad y coercitividad, que le imprimen naturaleza autoritaria y que por ello puede producir una afectación en bienes o derechos del particular.

Acuerdo. Acto procesal del órgano jurisdiccional en el que se expresa una determinación para hacérsela saber a las partes del proceso.

Agenda de trabajo. Documento que establece fechas, horarios y desahogo de los temas de interés para las Autoridades Extranjeras, así como las Unidades Administrativas responsables de Profeco que atenderán la visita de trabajo.

Autoridades Extranjeras. Agencias gubernamentales de protección al consumidor en otros países o bien representantes de organismos y/o foros internacionales que tengan competencia en el manejo de la política pública de protección al consumidor.

Centro de negocios. Lugar de trabajo que cuenta con equipos de cómputo, impresoras, fotocopiadoras, fax, teléfonos y acceso a Internet.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
7 de 23

Circunstanciar. Detallar con precisión, en el acta respectiva que se levante con motivo de la entrega del citatorio en cuestión, el motivo de la presencia, en el lugar en que se constituyó, de la persona en manos de quien lo deja, el vínculo o relación que ésta guarde con la persona a quien se dirige la notificación y, en su caso, el puesto que desempeña, el carácter con que se ostentó y, en general, cualquier incidencia que demuestre que en la entrega del citatorio que se deja por su conducto se hizo todo lo posible para asegurar que llegue al interesado y éste pueda, en todo caso, decidir si espera al notificador en la fecha y hora indicada para recibir personalmente la resolución que se le pretende notificar.

Coadyuvancia. Sostener el sentido de la resolución o ser partícipe en el apoyo de criterios de una autoridad.

Convenio Judicial. En materia de Acciones Colectivas, es el acuerdo por medio del cual, con la intervención de la Dirección de Acciones Colectivas, el proveedor se compromete ante los consumidores a resarcir los daños ocasionados, mismo que debe presentarse ante la autoridad jurisdiccional para elevarlo a cosa juzgada.

Demanda. Acto fundamental con el que la parte actora inicia el ejercicio de la acción y plantea concretamente su pretensión ante el juzgador.

Demanda de Acción Colectiva. Es el acto procesal mediante el cual una colectividad, en parte actora o demandante, bajo la representación de la Procuraduría, formula sus pretensiones, expresando las causas en que intente fundarse ante el órgano jurisdiccional y con el cual inicia un proceso de Acción Colectiva.

Dictamen. Resultado del análisis jurídico, en donde se determina la procedencia o improcedencia del asunto de que se trate.

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



Documento. Expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de las áreas integrantes de la Subprocuraduría Jurídica, sin importar su fuente o fecha de elaboración, los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.

Ejecución de Acción Colectiva. Es la segunda etapa dentro del procedimiento de Acción Colectiva mediante el cual los consumidores pueden exigir el resarcimiento de los daños ocasionados por las prácticas indebidas de un proveedor y sentenciado así por un Juez.

Escrito. Correo electrónico, oficio o atenta nota.

Estado procesal. Situación específica dentro de un procedimiento que guarda un expediente a una fecha determinada.

Estrategia procesal. Acciones jurídicas planificadas sistemáticamente dentro de un procedimiento para conseguir las pretensiones planteadas.

Expediente. Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de las áreas integrantes de la Subprocuraduría Jurídica.

Expediente electrónico. Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

Firma electrónica. Los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al firmante en relación con el Mensaje de Datos e Indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

FIREL. Documento electrónico que permite ingresar al sistema electrónico del Poder Judicial de la Federación como opción para promover juicios de amparo, consultar los expedientes electrónicos relativos a esos juicios y a los diversos asuntos relacionados con éstos, así como recibir, en su caso, notificaciones electrónicas.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
9 de 23

Incidente de cuantificación y reclamación de daños. Aquella acción jurídica que puede ejercer el acreedor, para exigir de parte de su deudor o del causante de un daño una cantidad de dinero equivalente a la utilidad o beneficio que a aquel le hubiese significado el cumplimiento efectivo, íntegro y oportuno de la obligación instaurada entre las partes o el resarcimiento del mal causado al acreedor.

Información. Boletines impresos y electrónicos; agenda de trabajo; documento de apoyo; artículos; folletos o manuales sobre la política pública de protección al consumidor de Autoridades Extranjeras.

Instrumento legal de cooperación internacional. Documento legal que puede tomar la forma de memorándum de entendimiento, carta de intención, convenio de colaboración o acuerdo según sea el caso, mediante el cual se establecen las bases de la cooperación entre dos Partes interesadas en un tema específico.

Legalidad. Respetar los términos establecidos por la ley en un régimen de Derecho. Atendiendo al principio de legalidad, se debe entender que todo acto debe encontrarse fundado y motivado por el derecho en vigor.

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

Medidas de Seguridad. Conjunto de acciones, actividades, controles o mecanismos administrativos, técnicos y físicos que permitan proteger los datos personales.

Medidas de Seguridad Administrativas. Políticas y procedimiento para la gestión, soporte y revisión de la seguridad de la información a nivel organizacional, la identificación, clasificación y borrado seguro de la información, así como la sensibilización y capacitación del personal, en materia de protección de datos personales.

Medidas de Seguridad Físicas. Conjunto de acciones y mecanismos para proteger el entorno físico de los datos personales y de los recursos involucrados en su tratamiento que deben adoptar las Unidades Administrativas integrantes de la Subprocuraduría Jurídica.



Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
10 de 23

Medidas de Seguridad Técnicas. Conjunto de acciones y mecanismos que se valen de la tecnología relacionada con hardware y software para proteger el entorno digital de los datos personales y los recursos involucrados en su tratamiento que deben adoptar las Unidades Administrativas integrantes de la Subprocuraduría Jurídica.

Mejores prácticas internacionales. Conjunto coherente de acciones que han mostrado ser benéficas en la instrumentación de la política pública de protección al consumidor.

Organismos Nacionales. Organismos del Gobierno Federal Mexicano, sector privado, sector académico, y/u organizaciones de la sociedad civil.

Partes involucradas. Cada una de las personas que tienen participación o interés en la organización y celebración de seminarios o encuentros internacionales.

Política pública de protección al consumidor. Orientaciones o directrices que rigen la actuación de Profeco o de las Autoridades Extranjeras en materia de protección al consumidor.

Postura de Profeco a nivel internacional. Posicionamiento institucional ante temas de consumo que se discuten con Autoridades Extranjeras y Organismos Nacionales a nivel internacional.

Postura institucional. Posicionamiento de Profeco ante temas de consumo con aplicaciones de carácter internacional que se discuten con Organismos Nacionales.

Prevención. Figura jurídica que se presenta cuando la autoridad administrativa toma las providencias necesarias, con el objeto de informar al particular de una omisión de tipo formal en su actuar ante la administración pública, para que éste, dentro los cinco días siguientes a la notificación personal del acuerdo respectivo, subsane dicha omisión.

Proyecto internacional. Actividad propuesta por Autoridades Extranjeras a fin de trabajar multilateralmente en un tema específico de la política pública de protección al consumidor.



Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
11 de 23

Recurso de revisión. Es un medio ordinario de defensa que pueden hacer valer los particulares en contra de los actos o resoluciones de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal que les causen algún perjuicio en su esfera jurídica, por violación al ordenamiento jurídico aplicado o por falta de aplicación de la disposición debida. Dicho medio de defensa constituye un control de la legalidad de la actuación de la autoridad administrativa.

Seminario encuentro internacional. Reuniones con Autoridades Extranjeras y las Unidades Administrativas que conforman Profeco que permiten intercambiar información sobre la política pública de protección al consumidor.

Sentencia ejecutoriada. Es la sentencia que ya no admite recurso judicial alguno, y se puede exigir el cumplimiento incidental o iniciar demanda ejecutiva en su caso. Se dice que la causa está "ejecutoriada", cuando ya han terminado todos los trámites legales y produce además el efecto jurídico de cosa juzgada.

Trámites administrativos. Reservación de hotel y aulas para conferencias; restaurantes; comidas y desayunos; coctel de bienvenida; cena de gala o clausura; disposición de recursos humanos; contratación de servicios de traducción simultánea; transportación de los invitados; edecanes; equipo de cómputo; elaboración de gafetes, agendas portátiles, capetas de apoyo; reconocimientos para los funcionarios extranjeros y regalos para los ponentes, etc.

Unidades Administrativas (UA). Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Profeco, los cuales están señalados en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Visita de alto nivel. Encuentros bilaterales y/o multilaterales donde participan los titulares de las Autoridades Extranjeras.

Visita de trabajo. Encuentros bilaterales y/o multilaterales en donde participan funcionarios de nivel medio-superior o técnicos representantes de las Unidades Administrativas de Profeco y/o de las Autoridades Extranjeras.



III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la Subprocuraduría Jurídica los procedimientos que rigen la operación sustantiva del área a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de esta.



Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
13 de 23

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF. 05-02-2017
Última reforma: DOF 08-05-2020.

Leyes.

- Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 02-4-2013
Última reforma: DOF 15-06-2018.
- Ley de Concursos Mercantiles.
DOF 12-05-2000
Última Reforma: DOF 22-01-2020.
- Ley de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
DOF 06-04-2011
Última Reforma: DOF 17-12-2015.
- Ley de Inversión Extranjera.
DOF 27-12-1993
Última reforma: DOF 15-06-2018.
- Ley de Migración.
DOF 25-05-2011
Última Reforma: DOF 13-04-2020.
- Ley de Nacionalidad.
DOF 23-01-1998
Última Reforma: DOF 23-04-2012.
- Ley General de Archivos.
DOF 15-06-2018.
Sin reforma
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994
Última reforma: DOF 18-05-2018



Codificación: MP-400	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 14 de 23
--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------

- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
DOF 01-12-2005
Última reforma: DOF 27-01-2017
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992
Última reforma: DOF 26-12-2019.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982
Última reforma: DOF 18-07-2016
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016
Última reforma: DOF 13-04-2020
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016
Última reforma 27-01-2017
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015
Última reforma: DOF 13-08-2020.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.
Sin reforma
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
DOF 03-08-1934
Última reforma: DOF14-06-2018
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
DOF 26-05-1995
Última reforma: DOF13-04-2020.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
DOF18-07-2016
Sin reforma



Codificación: MP-400	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 15 de 23
--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 29-12-1976
Última reforma: DOF 22-01-2020.
- Ley Sobre la Celebración de Tratados.
DOF 02-01-1992.
Sin reforma
- Ley Sobre la Aprobación de Tratados Internacionales en Materia Económica.
DOF 02-09-2004.
Sin reforma

Códigos.

- Código Civil Federal.
DOF 26-05-1928
Última reforma: DOF 27-03-2020.
- Código de Comercio.
DOF 07-10-1889
Última reforma: DOF 30-12-2019
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1933
Última reforma: DOF 21-06-2018.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
DOF 05-03-2014
Última reforma: DOF 22-01-2020.
- Código Fiscal de la Federación.
DOF 31-12-1981
Última reforma: DOF 09-01-2020
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 24-07-2019.
Sin reforma



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

Codificación: MP-400	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 16 de 23
--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------

- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 27-05-2019.
Sin reforma

Reglamentos.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.
Sin reforma
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.
Sin reforma
- Reglamento de la Ley de Nacionalidad.
DOF 25-11-2013.
Última reforma: DOF 25-11-2013
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
DOF 02-04-2014.
Sin reforma

Decretos

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente de que se trate.
DOF 11-12-2019
Sin reforma
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
DOF 12-07-2019.
Sin reforma
- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
DOF 30-08-2019.



Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
17 de 23

- 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 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 06-12-2018.
- Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos Generales de protección de datos personales para el sector público.
DOF 26-01-2018.
- 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 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 da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF. 29-09-2020.
- 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.



Codificación:
MP-400

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
18 de 23

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor los días que se indica, para el ejercicio fiscal correspondiente.

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.

Documentos Normativo – Administrativos.

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-01-2020.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría Jurídica.
Profeco

Otras Disposiciones.

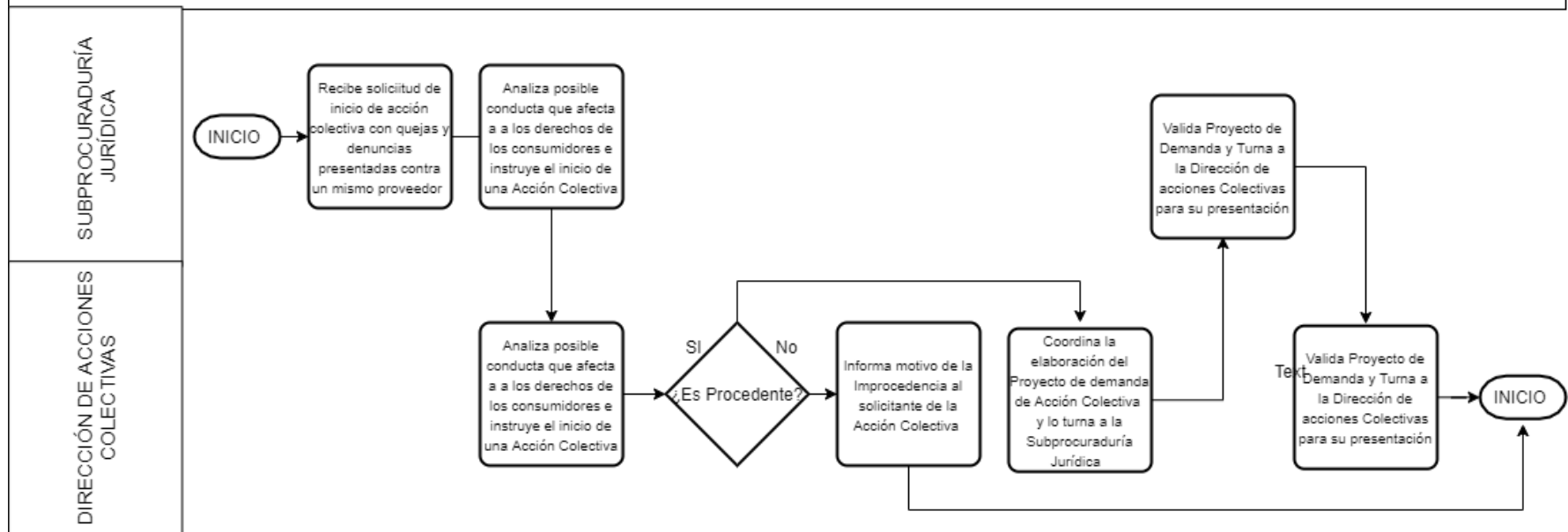
- Guía para la expedición de copias certificadas.
Profeco 22-10-2015.
- Oficios, circulares y demás disposiciones jurídico administrativas que infieran con la actividad de la Procuraduría.



V. Mapa de Procesos

SUBPROCURADURÍA JURÍDICA

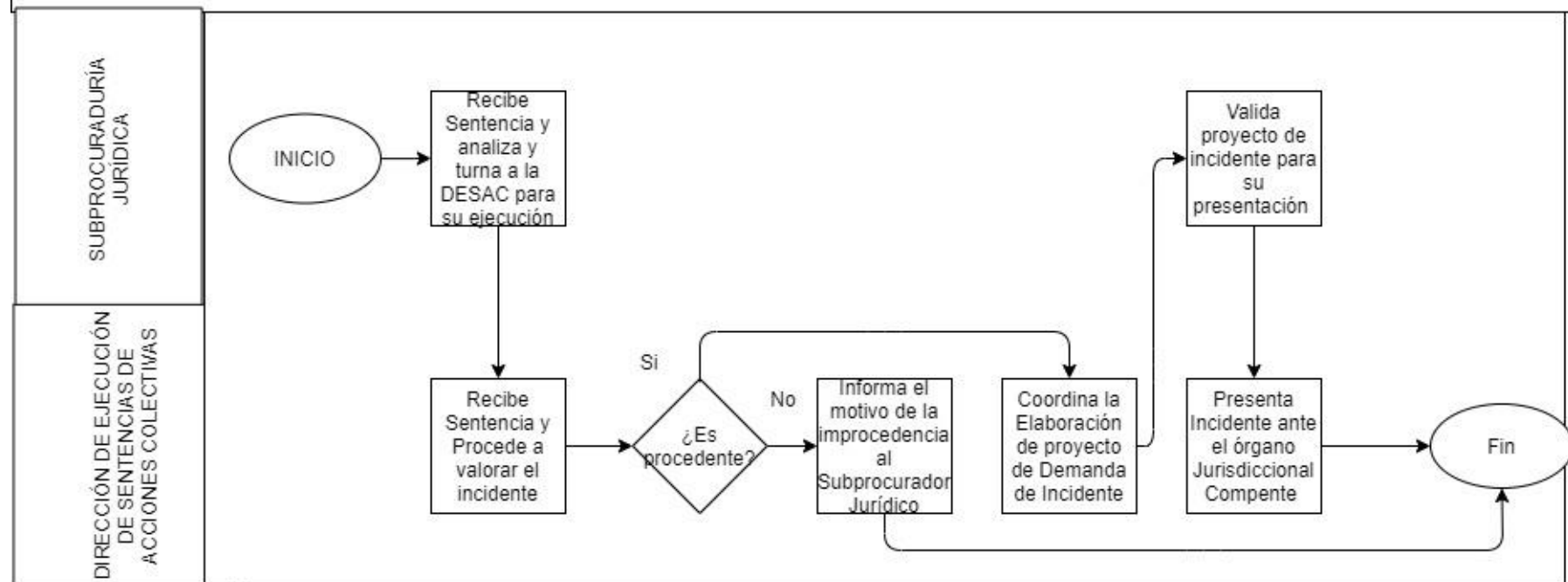
Proceso 1: Ejercer Acciones Colectivas (PFC-400-MP-EAC)





SUBPROCURADURÍA JURÍDICA

Proceso 2. Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas (PFC-MP-ESAC)





VI. Procesos Sustantivos de la Subprocuraduría Jurídica

Proceso 1: Ejercer Acciones Colectivas, (PFC-400-MP- EAC).

Objetivo: Establecer las políticas y actividades relacionadas con el ejercicio de Acciones Colectivas en contra de proveedores que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores

Alcance: La Subprocuraduría Jurídica recibe una solicitud para iniciar una acción colectiva, acompañada de la información obtenida a través de quejas, denuncias, requerimientos de información en contra de uno o varios proveedores que se encuentren involucrados y en caso de ser procedente la turna a la Dirección de Acciones Colectivas para su debido seguimiento.

Tiempo de ejecución del proceso: Toda vez que la presentación de una Demanda de Acción Colectiva conlleva un análisis previo de los hechos, así como de la documentación con la que cuentan los consumidores, la complejidad del asunto y realizar solicitudes de información a diversas dependencias del orden federal, estatal o municipal, una vez que el asunto ha sido turnado al abogado proyectista, la demanda de Acción Colectiva se presentará una vez quede debidamente integrada la demanda de acción colectiva ante el órgano jurisdiccional competente o cuando así lo determine el Titular de la Subprocuraduría Jurídica en un período de hasta 3 años y 6 meses, conforme al artículo 594 del Código Federal de Procedimientos Civiles, contados a partir de la recepción de la solicitud o que se tenga conocimiento de la afectación de la colectividad.

Fundamento legal:

CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.- Libro V. De las Acciones Colectivas. (Artículos 587 a 626)

Descripción del proceso: Se realiza demanda en contra de proveedores que realizan actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores

Productos del proceso:

- Demanda de Acción Colectiva.



Proceso 2: Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas. (PFC-400-MP-ESAC)

Objetivo: Establecer las políticas y actividades relacionadas con la Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, que hayan causado estado, en contra de proveedores que hayan realizado actos, hechos u omisiones que vulneraron derechos e intereses de un grupo de consumidores, a fin de que sean resarcidos conforme a la sentencia dictada por el Juez que conoció del asunto.

Alcance: La Subprocuraduría Jurídica recibe de la Dirección de Acciones Colectivas una sentencia firme en la que se hayan beneficiado a un grupo de consumidores, lo turna a la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas para su debido seguimiento

Tiempo de ejecución del proceso: Una vez dictada la sentencia definitiva de la Acción Colectiva y ésta haya causado ejecutoria, es decir, que ya no exista recurso legal alguno que la modifique o revoque, de conformidad con lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, para aquellos consumidores que se adhirieron desde el inicio de la demanda colectiva tendrán hasta un año, conforme al artículo 605 del Código Federal de Procedimientos Civiles para promover un incidente de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios, el cual podrá ser de forma individual en el que se deberá probar el daño sufrido y dieciocho meses para aquellos que se adhieran al proceso con posterioridad al dictado de la sentencia definitiva de la acción colectiva, posterior al dictado de la sentencia definitiva.

Fundamento legal:

CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.- Libro V. De las Acciones Colectivas. (ARTÍCULOS 578 A 626)

Descripción del proceso: Se realiza la ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, que hayan causado Estado, en contra de proveedores que hayan realizado actos, hechos u omisiones que vulneraron derechos e intereses de un grupo de consumidores, a fin de que sean resarcidos conforme a la sentencia dictada por el Juez que conoció del Asunto.

Productos del proceso:

- Incidente de ejecución de Sentencia de Acción Colectiva.



VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Ejercer Acciones Colectivas	Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional	MP-400-01
Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas	Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional	MP-400-02



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-01

Versión:
03


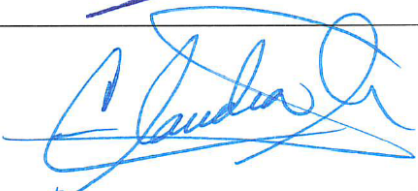
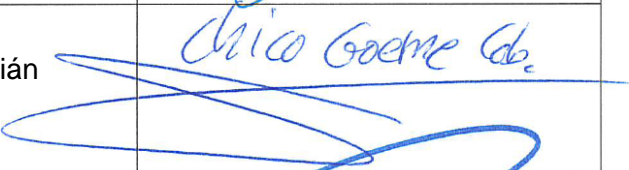
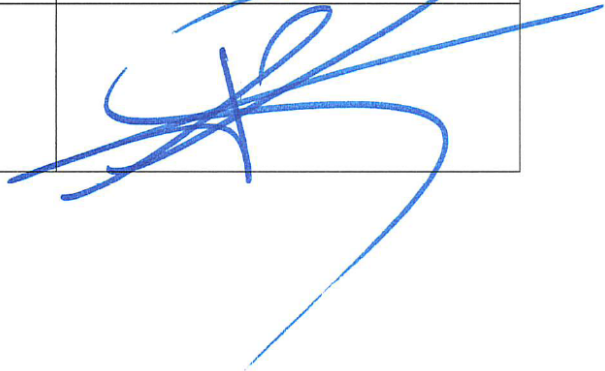
Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
1 de 19

Tiempo de Ejecución

Toda vez que la presentación de una Demanda de Acción Colectiva conlleva un análisis previo de los hechos, así como de la documentación con la que cuentan los consumidores, la complejidad del asunto y las solicitudes de información a diversas dependencias del orden federal, estatal o municipal; una vez realizado lo anterior, el asunto será turnado al abogado proyectista para que elabore la Demanda de Acción Colectiva, la que se presentará debidamente integrada ante el órgano jurisdiccional competente o cuando así lo determine el Titular de la Subprocuraduría Jurídica en un período máximo de 3 años y 6 meses, conforme al artículo 584 del Código Federal de Procedimientos Civiles, contados a partir de la recepción de la solicitud o que se tenga conocimiento de la afectación de la colectividad.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Ariana Leal Romero Directora de Acciones Colectivas	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador Jurídico	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	



Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
2 de 19

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	13 de diciembre de 2012	Actualización del Procedimiento para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri de 2012, con ello se establecen las actividades necesarias para lograr un óptimo desempeño para ejercer Acciones Colectivas, derivado del rediseño de procesos de la Subprocuraduría Jurídica, para efecto de simplificar los mismos y mejorar la operación interna. Deroga al Procedimiento para ejercer acciones de grupo ante la autoridad competente que se encuentra en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2012 (13-12-2012).
01	25 de agosto de 2016	Adecuación del contenido por parte de la Subprocuraduría Jurídica y las Unidades Administrativas que la integran, alineada al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Asimismo se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-SCFI-2015), que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Se realizan las modificaciones de índole jurídica-administrativa que involucran las acciones de la Subprocuraduría Jurídica y que requieren armonizar este manual con las reformas al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-12-2019 y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-01-2020. Dicha actualización se realiza en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública, y al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación: MP-400-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 3 de 19
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

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	11
VII. Diagrama de Flujo	15
VIII. Formatos y Anexos.....	19



I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con el ejercicio de Acciones Colectivas en contra de proveedores que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

La Subprocuraduría Jurídica (SJ) a través de la Dirección de Acciones Colectivas (DAC),

La Subdirección de Acciones Colectivas (SAC),

Jefes de Departamento (JD), y abogados (as) proyectistas de la Dirección de Acciones Colectivas,

La Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC),

La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODECO),

Dirección General de Procedimientos (DGP),

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC),

Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDC), y

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la PROFECO, excepto las Unidades Administrativas adscritas a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
5 de 19

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Titular de la Dirección de Acciones Colectivas	Informar mensualmente a la Subprocuraduría Jurídica el estado procesal de las acciones legales promovidas	Informe

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/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor(a) público(a) que designe el/la titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.



V. Políticas de Operación

Generales

1. La DAC, en conjunto con la SAC, analizará los actos, hechos u omisiones proporcionados por los consumidores afectados por algún proveedor que hayan vulnerado los derechos e intereses de una colectividad a fin de considerar la procedencia o no de una demanda de Acción Colectiva.
2. La DAC al dictaminar la procedencia de una Acción Colectiva, de acuerdo con los elementos que cuente, lo hará del conocimiento del Titular de la Subprocuraduría Jurídica a fin de analizar la estrategia procesal correspondiente.
3. Una vez dictaminada en conjunto la procedencia de la Acción Colectiva, la DAC, turnará a la SAC, las constancias con las que cuente para la elaboración de la demanda de acción colectiva, en estricto apego a la estrategia legal y los principales argumentos definidos
4. Elaborada la Demanda de Acción Colectiva la DAC la entregará al Titular de la Subprocuraduría Jurídica para su aprobación y firma.
5. Una vez aprobada y firmada la Demanda de Acción Colectiva, la DAC la turnará de manera inmediata a la SAC quien se apoyará en su elaboración con la JD correspondiente para su presentación, de forma física o electrónica ante el órgano jurisdiccional competente haciéndolo del conocimiento del Titular de la Subprocuraduría Jurídica.
6. La SAC, será la responsable de revisar, integrar y presentar la demanda, de forma física o electrónica, así como dar seguimiento al proceso en todas sus etapas y desahogar las vistas y requerimientos solicitadas por un juez en un procedimiento de Acción Colectiva.
7. Los Abogados proyectistas, en su caso, coadyuvarán a la SAC y la JD en la elaboración del proyecto de Demanda de Acción Colectiva, así como los proyectos de desahogos requeridos y los escritos necesarios para la debida integración del proceso jurisdiccional y de dar seguimiento particular al desarrollo de dicho proceso en todas y cada una de sus partes en el juicio de Acción Colectiva.



Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
7 de 19

8. La SAC, la JD y los abogados proyectistas deberán entregar al responsable de archivo toda la documentación generada en cada juicio para que éste a su vez archive en el expediente, físico y/o electrónico, que le corresponda para su resguardo y custodia en el archivo de trámite de la DAC.
9. La SAC será responsable de la supervisión y seguimiento integral en tiempo y forma, del procedimiento interno y jurisdiccional de las Acciones Colectivas.
 - A. La SAC instruirá a los JD y/o Abogados proyectistas asignados, para darle seguimiento jurisdiccional particular a las Acciones Colectivas, acudiendo al Juzgado donde se encuentre radicado el asunto y/o vía internet a través de la página que el Consejo de la Judicatura Federal disponga para ello y se deberán anexar las actuaciones al expediente físico y/o electrónico correspondiente.
 - B. Una vez presentada la demanda de Acción Colectiva, se integrará un expediente físico y/o electrónico el cual servirá para observar el proceso jurisdiccional en todas sus etapas.
 - C. El expediente físico y/o electrónico se integrará además con todas las actuaciones que sean notificadas personalmente a la DAC por el órgano jurisdiccional, o bien por aquellas obtenidas directamente de los Acuerdos emitidos por los Juzgados que conozcan de la Acción Colectiva en curso.
10. Las demandas de Acciones Colectivas presentadas por la PROFECO ante el Órgano Jurisdiccional se sustanciarán 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 y demás normatividad aplicable al caso concreto.
11. La DAC podrá solicitar información a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría, así como autoridades de índole municipal, estatal o federal, a fin de poder integrar la demanda de acción colectiva;
 - A. La información o documentación que se solicite a las diferentes UA deberá ser remitida invariablemente en los términos y características solicitadas.



De la Integración de las Acciones Colectivas

1. Las UA que conforman, la PROFECO, en atención a la solicitud realizada por la DAC, o en su caso la SAC deberán remitir la documentación necesaria entre la que se puede considerar quejas o denuncias presentadas por los consumidores en contra de un mismo proveedor de bienes o servicios a guisa de ejemplo, las cuales no deberán encontrarse satisfechas y versarán sobre la misma causa común.
2. Asimismo, las UA en ejercicio de sus atribuciones, y en estricto apego a la normatividad sobre protección de datos personales, deberán proporcionar las documentales de bienes a embargar de los proveedores, montos reclamados, domicilios, razón social, contratos, consentimientos expresos por los consumidores a favor de PROFECO y en general toda la documentación que se estime necesaria para acreditar lo solicitado.
3. Para que la DAC pueda analizar la procedencia de inicio de una Acción Colectiva, debe existir la conducta de uno o más proveedores que vulneren derechos e intereses de una colectividad de consumidores, que se generen por una misma causa común. Para la realización del proyecto de demanda de Acción Colectiva y el seguimiento de la misma, la DAC, la SAC, la JD y las o los Abogados proyectistas, deberán atender los requisitos y procedimiento dispuestos en el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) y demás normatividad aplicable al caso concreto.
 - A. La DAC, será coadyuvada por la SAC para analizar, investigar y recabar la información y documentación necesaria para determinar la procedencia de la Acción Colectiva y en su caso, darle oportuno seguimiento.
 - B. La o El Titular de la DAC, será responsable de la guarda y custodia de la documentación obtenida, en tanto se analiza si es o no procedente la Acción Colectiva.
 - C. De ser procedente la Acción Colectiva, la documentación recabada será presentada en vía de prueba durante el juicio, pasando la guarda y custodia de los mismos a cargo del Juzgado, de no ocurrir lo anterior, la misma será enviada de regreso a las UA emisoras.

El expediente físico o electrónico interno se forma una vez presentada la demanda de Acción Colectiva.



Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
9 de 19

- D. En caso que del análisis efectuado a las diversas quejas o reclamaciones que conforman inicialmente la propuesta de una Acción Colectiva, se advierta la presunta comisión de una conducta delictiva por parte del proveedor o proveedores en perjuicio de la colectividad de consumidores, la DAC, mediante oficio, lo comunicará al Titular de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR), para los efectos legales procedentes.
- E. Atendiendo a los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para aquellos casos en los que las condiciones lo permitan y que no generen costos adicionales, eventualmente podrá considerarse siempre que se cuente con el visto bueno del Titular de la Dirección General de Recursos Humanos, implementar esquemas de trabajo a distancia para los servidores públicos adscritos a la Dirección de Acciones Colectivas, reportando sus actividades a través de medios electrónicos.
- F. En el caso de gestión de documentos deberá privilegiarse que los mismos se realicen de manera electrónica, atendiendo a las políticas establecidas por la Oficina del C. Procurador y el área de informática.

De las consultas y asesoría de las acciones colectivas

1. La DAC a través del portal <http://acolectivas.profeco.gob.mx/>, informará el estado procesal que guardan los juicios de Acciones Colectivas admitidas, con el objeto de que la población consumidora, así como las UA de la PROFECO conozcan dicha información.
2. La DAC atenderá y solventará las consultas y asesorías que los consumidores soliciten a la PROFECO, sobre la figura de Acción Colectiva, o en su caso, sobre el estado procesal que guardan los juicios de Acciones Colectivas recibidas por medio de la página <http://www.acolectivas.profeco.gob.mx/>, a través del correo electrónico acolectivas@profeco.gob.mx, vía telefónica.
3. Asimismo, la DAC dará atención a las solicitudes de información o peticiones que se reciban de la Oficina de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República, Oficina del C. Procurador Federal del Consumidor, otras Dependencias u Organismos a nivel Estatal y Federal, así como las remitidas por la Unidad de Transparencia de la PROFECO recibidas a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el
Órgano Jurisdiccional**

Codificación: MP-400-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 10 de 19
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------

4. La DAC, coadyuvada por la SAC, atenderá las consultas solicitadas por las UA y Asociaciones de Consumidores en temas relativos a las Acciones Colectivas, tales como naturaleza, procedencia, requisitos, substanciación entre otros.
5. La DAC, a través de la SAC o la JD atenderán las peticiones de los consumidores que se realicen vía telefónica o escrita, privilegiando en todo momento el uso de medios digitales y plataformas electrónicas en los casos que los consumidores soliciten reuniones presenciales. Sin perjuicio de lo anterior y toda vez que el caso lo amerite, se podrá recibir al consumidor afectado y que se esté representando.



VI. Descripción del Procedimiento

Subprocuraduría Jurídica.- La o el Titular.

1. Recibe de la UA de la PROFECO la documentación remitida por los consumidores, en los que se presume que existe una conducta que perjudica los derechos e intereses de los mismos, a fin de que se analice la estrategia legal para el inicio de una Acción Colectiva. De igual forma podrá recibir las constancias de la colectividad afectada de consumidores para el posible inicio de una Acción Colectiva.
2. Turna la documentación recibida a la DAC.

Dirección de Acciones Colectivas.- Titular.

3. Recibe las constancias de los consumidores y turna la propuesta de Acción Colectiva a la SAC para su integración y seguimiento.
4. Evalúa la conducta del proveedor, si del análisis se desprende la comisión de una o más conductas en perjuicio de una colectividad de consumidores, siempre y cuando se haya agotado el procedimiento administrativo de conciliación en el área competente. De igual forma, podrá solicitar apoyo para que a través de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, a efecto de que invite a la sociedad consumidora para adherirse a las acciones colectivas promovidas por la Procuraduría. Asimismo, solicita apoyo a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODECO) de la PROFECO para el seguimiento del asunto en el ámbito territorial correspondiente.

Subdirección de Acciones Colectivas.- Titular.

5. Recibe de la DAC, la documentación correspondiente de los consumidores donde se solicita el inicio de una Acción Colectiva, misma que se analiza, y de considerarlo necesario investiga y recaba mayor información así como documentación complementaria para realizar el análisis de la procedencia o no de una Acción Colectiva.



Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
12 de 19

- Es procedente.
- 6. Realiza indicaciones y turna la documentación soporte a la Jefatura de Departamento adscrita a la Dirección de Acciones Colectivas (JD), de acuerdo a las cargas de trabajo, con la finalidad de que coadyuve a la elaboración del proyecto de demanda. *Conecta con actividad 10.*
- No es procedente.
- 7. Elabora un dictamen a la DAC informando el motivo de la improcedencia de la Acción Colectiva. En caso de que la solicitud de Acción Colectiva se haya recibido de la SJ, la DAC mediante nota informativa hará del conocimiento de su Titular, las consideraciones por las que no es procedente la Acción Colectiva.
- 8. DAC recibe proyecto de improcedencia
- Es correcto.
- Fin del procedimiento.**
- No es correcto.
- 9. DAC Formula observaciones y devuelve a SAC. *Conecta con actividad 5.*

Jefatura de Departamento/Abogado proyectista

- 10. Recibe de la SAC la documentación soporte para la elaboración de un proyecto de Demanda de Acción Colectiva, y de requerirse mayor información elaborará las solicitudes correspondientes.
- Detecta inconsistencias.
- 11. Elabora oficio solicitando se subsanen las inconsistencias detectadas y remite a SAC.
- 12. SAC recibe Oficio solicitando se subsanen inconsistencias.
- ¿No es correcto el Oficio de inconsistencias?
- 13. SAC remite observaciones y remite a JD. *Conecta con Actividad 10.*
- ¿Si es Correcto el oficio de inconsistencias?
- 14. SAC remite oficio a los solicitantes.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
13 de 19

¿Recibe respuesta de los solicitantes?

– Si es correcto

15. Remite documentación a JD. *Conecta con actividad 10.*

– No es correcto.

Fin del proceso.

– No detecta inconsistencias

16. Elabora el proyecto de demanda de acción colectiva, conforme a las indicaciones realizadas por la SAC, y de ser necesario, requiere al Abogado proyectista su apoyo.

Jefatura de Departamento/Abogado Proyectista.

17. Recibe indicaciones del JD y desarrolla las actividades solicitadas.

18. Envía las actividades indicadas a revisión de la JD.

19. Recibe y revisa las actividades solicitadas.

– No es correcto.

20. Realiza las observaciones y correcciones pertinentes y, en su caso, turna a la JD. *Conecta con actividad 17.*

– Si es correcto.

21. Turna para revisión a la SAC junto con la documentación soporte.

Subdirección de Acciones Colectivas.- Titular.

22. Recibe y analiza el proyecto de Demanda de Acción Colectiva, junto con la documentación soporte.

– No es correcto.

23. Realiza las observaciones y correcciones pertinentes y, en su caso, turna a la JD. *Conecta con actividad 16.*

– Si es correcto.

24. Envía a la DAC para su aprobación.



Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
14 de 19

DAC.- La o el Titular.

25. Recibe, analiza y emite visto bueno del proyecto de Demanda de Acción Colectiva.

– No es correcto.

26. Realiza las observaciones pertinentes. Turna a la SAC. *Conecta con actividad 5.*

– Si es correcto.

Subprocuraduría Jurídica.- Titular.

27. Se remite a la SJ para su visto bueno y firma de la Demanda de Acción Colectiva.

28. SJ recibe proyecto para su aprobación y firma.

– Es correcto

29. Revisa el proyecto de Demanda de Acción Colectiva y de ser el caso, realiza sugerencias a la DAC.

– No es correcto.

30. Realiza las observaciones pertinentes y turna a la DAC. *Conecta con actividad 2.*

Dirección de Acciones Colectivas.- La o el Titular.

31. Recibe demanda firmada y turna de manera inmediata a la SAC para su presentación ante el órgano jurisdiccional, ya sea física o electrónicamente.

Subdirección de Acciones Colectivas.- Titular

32. Recibe y con apoyo del JD presenta de inmediato, la demanda de Acción Colectiva ante el órgano jurisdiccional competente.

33. JD Recibe y con apoyo del encargado de archivo, el Acuse de la Demanda de Acción Colectiva presentada, para la integración de su Expediente, físico y/o electrónico para su control y seguimiento.

Fin del procedimiento.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

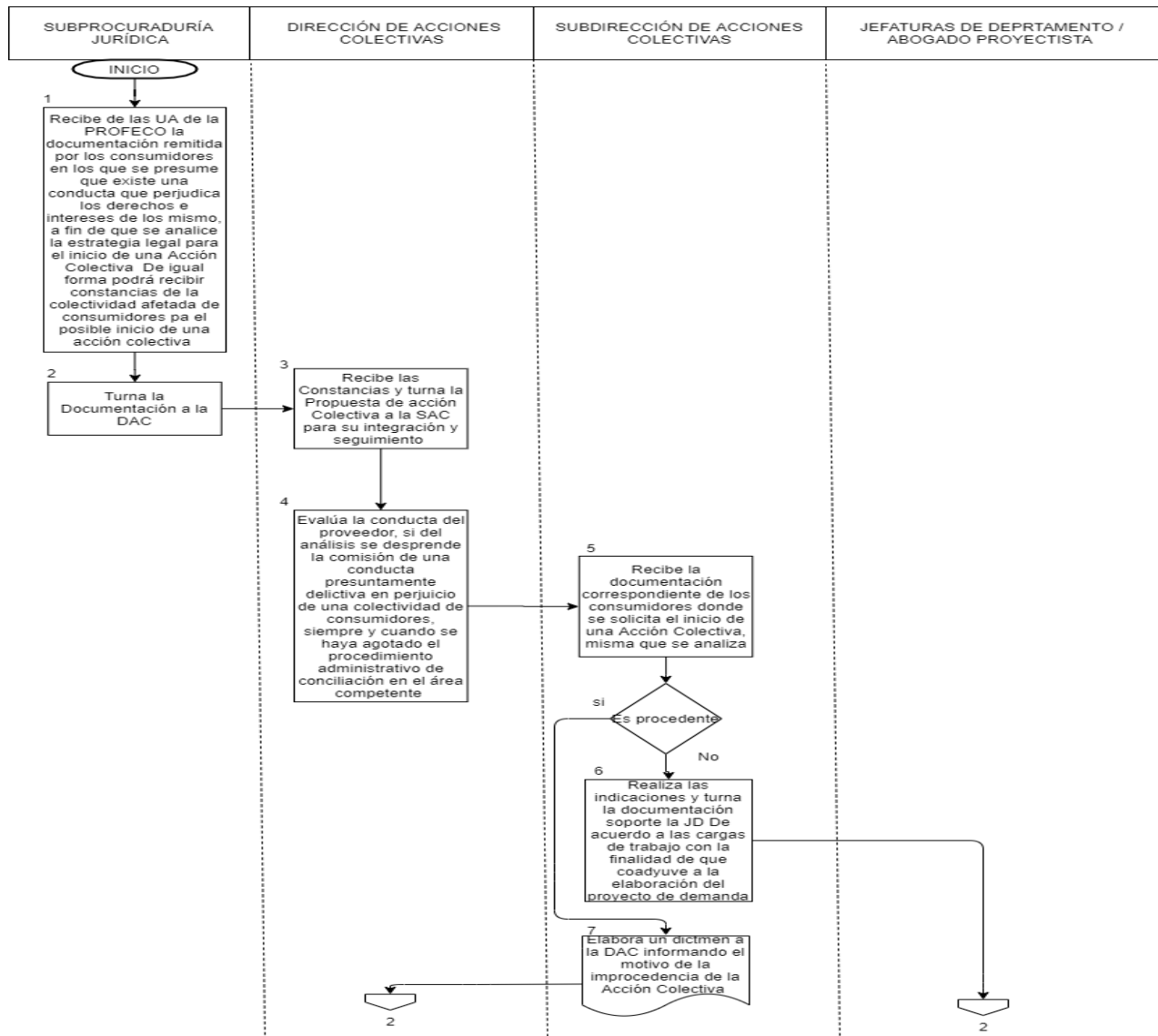
Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
15 de 19

VII. Diagrama de Flujo





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

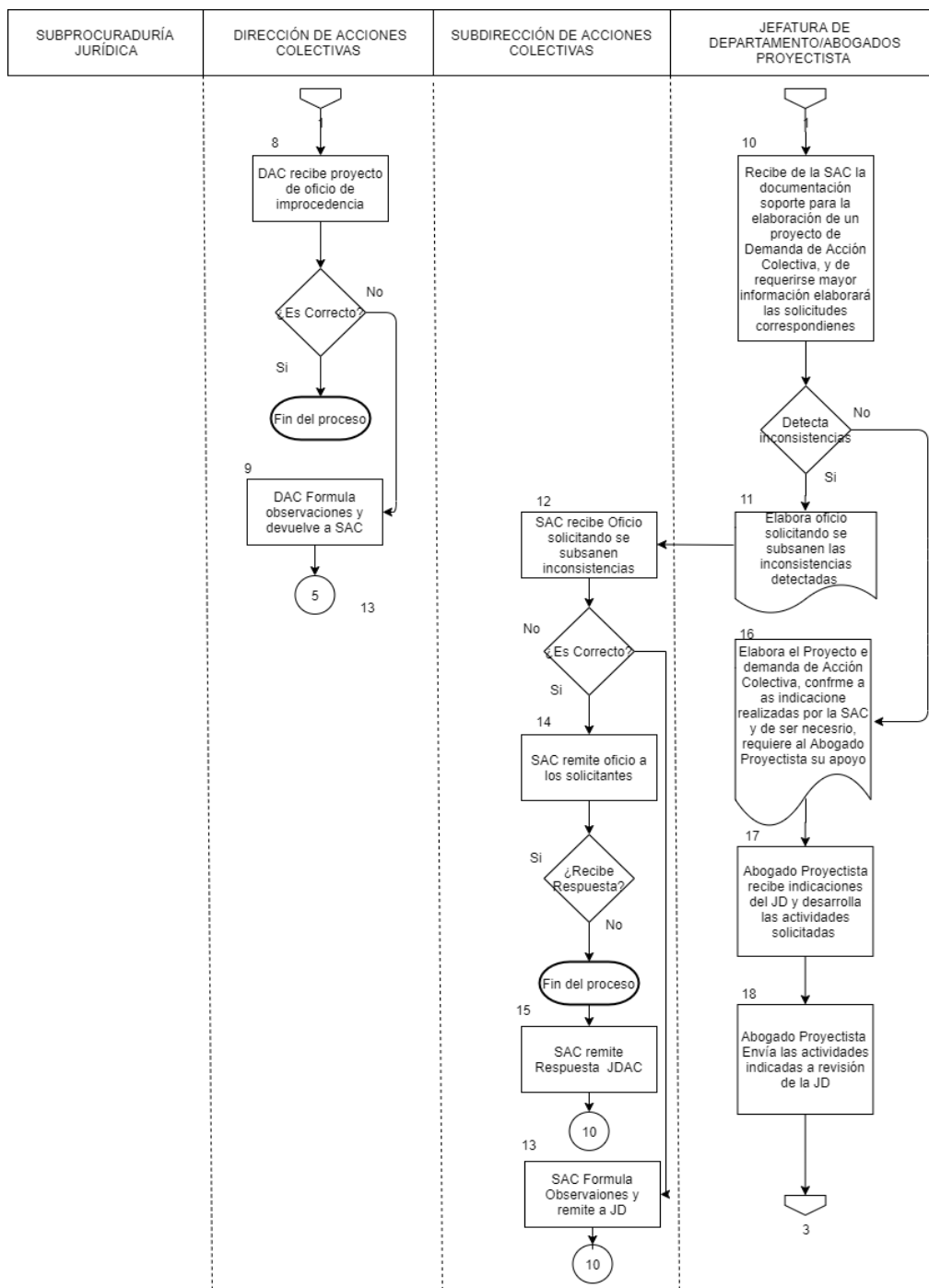
Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
16 de 19





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

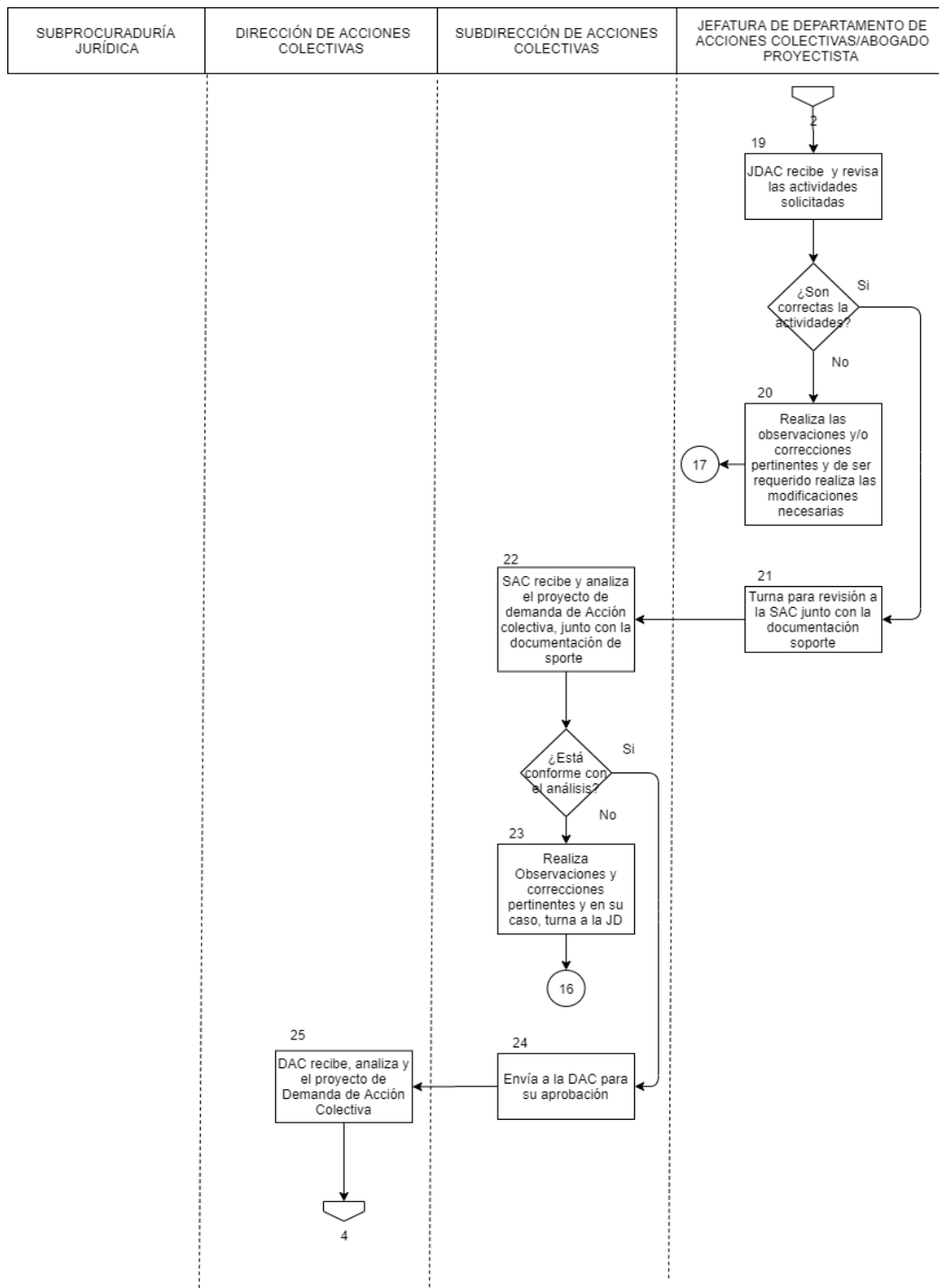
Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
17 de 19





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

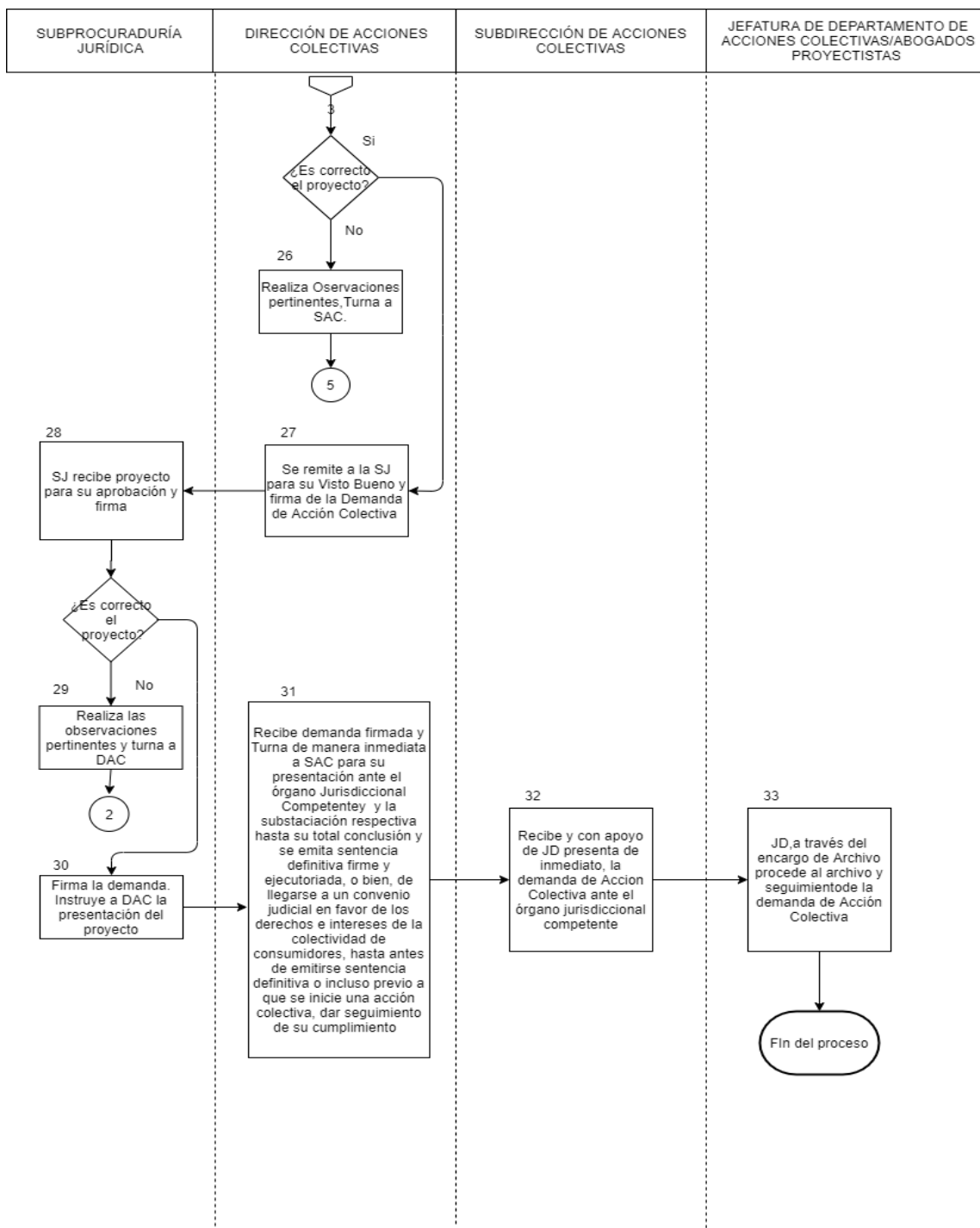
Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-01

Versión:
03

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
18 de 19





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación: MP-400-01	Versión: 03	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 19 de 19
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-02

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
1 de 15

Tiempo de Ejecución

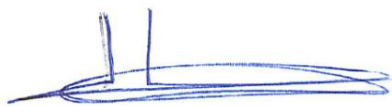



Los afectados podrán adherirse voluntariamente a la Acción de que se trate, ya sea durante la substanciación del procedimiento o hasta dieciocho meses posteriores a que la sentencia haya causado ejecutoria o, en su caso, a que el convenio judicial adquiera la calidad de cosa juzgada.

Los afectados que se adhieran a la acción durante la substanciación del procedimiento, deberán promover el incidente de liquidación dentro del año calendario siguiente al que la sentencia cause ejecutoria.

Los afectados que se adhieran posteriormente a que la sentencia haya causado ejecutoria o, en su caso, el convenio judicial adquiera la calidad de cosa juzgada, deberán promover el incidente de liquidación al momento de solicitar su adhesión o inmediatamente después de ello.

En todos los casos, una vez que el juez haya determinado el importe a liquidar dentro del incidente, el afectado titular del derecho al cobro, tendrá un año para ejercer el mismo.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Hugo Ojeda Amador Director de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador Jurídico	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación: MP-400-02	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 2 de 15
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación derivado de la entrada en vigor del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-01-2020, por el que se adscribe a la Subprocuraduría Jurídica la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-12-2019; ello en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública, y al Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación: MP-400-02	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 3 de 15
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

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	8
VII. Diagrama de Flujo	11
VIII. Formatos y Anexos.....	15



I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, que hayan causado estado, en contra de proveedores que hayan realizado actos, hechos u omisiones que vulneraron derechos e intereses de un grupo de consumidores, a fin de que sean resarcidos conforme a la sentencia dictada por el Juez que conoció del asunto.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

La Subprocuraduría Jurídica (SJ) a través de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas (DESAC),

La Dirección de Acciones Colectivas (DAC),

La Subdirección de Acciones Colectivas (SAC),

Jefes de Departamento (JD) y, abogado(a)s responsables de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas,

Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), la Dirección General de Oficinas de Defensa al Consumidor (DGODECO),

Unidades Responsables (UR) y

Oficinas de Defensa al Consumidor (ODECO) de la PROFECO, excepto las Unidades Administrativas adscritas a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.



IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Titular de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas	Informar mensualmente a la Subprocuraduría Jurídica el avance en la ejecución de sentencias de Acciones Colectivas.	Informe

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/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor(a) público(a) que designe el/la titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.



V. Políticas de Operación

Generales

1. La DAC remitirá a la DESAC la sentencia dictada por el Juez dentro del procedimiento de Acción Colectiva para su ejecución y cobro del resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados a una colectividad de consumidores.
2. La DESAC recibirá la documentación correspondiente y la turnará al JDE para que elabore el proyecto de Incidente de cuantificación Y reclamación de de daños y perjuicios (denominado en lo sucesivo Incidente de ejecución) de la sentencia obtenida el cual podrá ser uno más incidentes de ejecución en representación uno o más consumidores afectados que se adhieran a la sentencia ejecutoriada de Acción Colectiva.
3. El JD turnará al Abogado proyectista la documentación correspondiente para que elabore los proyectos de Incidente de ejecución, así como los consentimientos que deberán firmar los consumidores a favor de la PROFECO para su representación durante esta etapa de ejecución.
4. Una vez aprobados los formatos de incidentes de ejecución y consentimiento, la DESAC solicitará a la DAC se publiquen en la página www.acolectivas.profeco.gob.mx. De igual forma solicitará su apoyo para que a través de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, para invitar a la sociedad a sumarse a los beneficios por el resarcimiento de afectaciones de proveedores derivados de resoluciones judiciales condenatorias. De igual forma solicita apoyo a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODECO) de la PROFECO para el seguimiento del asunto en el ámbito territorial correspondiente
5. Asimismo el JD deberá ponerse en contacto de los consumidores afectados que iniciaron la acción colectiva a fin de que presenten la documentación que se requiera para demostrar su daño
6. Una vez que se cuente con la información necesaria para para elaborar el incidente de ejecución, el JD, instruirá al abogado proyectista para que elabore el incidente correspondiente



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación: MP-400-02	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 7 de 15
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

7. Una vez que el abogado proyectista concluya con el proyecto de incidente de ejecución se entregará al JD para su revisión con la documentación soporte para su revisión, aprobación y firma.
8. Aprobado el Incidente, el JD turnará al DESAC para su revisión aprobación y firma los formatos de Incidente de cuantificación y reclamación de Daños y perjuicios con el soporte documental y consentimientos.
9. Firmados los Incidentes de Ejecución la DESAC los entregará al JD a fin de que los mismos sean presentados física o electrónicamente ante el órgano jurisdiccional que conoció de la Acción Colectiva.
10. Tanto el JD como el abogado proyectista darán seguimiento a la resolución que emita el Juez sobre el Incidentes de ejecución presentado y atenderán los requerimientos que se hagan sobre los mismos, así como el presentar física o electrónicamente los recursos legales que se requieran para obtener sentencia favorable.
11. Atendiendo a los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para aquellos casos en los que las condiciones lo permitan y que no generen costos adicionales, eventualmente podrá considerarse siempre que se cuente con el visto bueno de la Dirección General de Recursos Humanos, implementar esquemas de trabajo a distancia para los servidores públicos adscritos a la Dirección de Acciones Colectivas, reportando sus actividades a través de medios electrónicos.
12. En el caso de gestión de documentos deberá privilegiarse que los mismos se realicen de manera electrónica, atendiendo a las políticas establecidas por la Oficina del C. Procurador y el área de informática.



VI. Descripción del Procedimiento

Subprocuraduría Jurídica.- La o el Titular.

1. Recibe y toma conocimiento de la DAC así como de la DESAC de las sentencias favorables, para su ejecución y cobro del resarcimiento de daños y perjuicios en beneficios de los consumidores, derivado de una Acción Colectiva.
2. Analiza el resultado y sentido de las sentencias y de la posibilidad de ejecución de las sentencias en beneficio de los derechos e intereses de los consumidores representados, instruye a la DESAC el análisis exhaustivo para sustanciar el Incidente de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios (en lo sucesivo denominado el incidente de ejecución) en representación de una colectividad de consumidores hasta su total conclusión.

Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas.- Titular.

3. Recibe propuesta de Incidentes de Ejecución, el cual analiza, investiga, recaba información y documentación complementaria que acrediten el daño causado a cada consumidor representado para integrarlo y determinar su procedencia.
 - No es procedente.
4. Elabora oficio informando el motivo de la improcedencia de los Incidentes de Ejecución y turna al SJ para su aprobación.
5. SJ recibe oficio de improcedencia.
 - Es correcto.

Fin del procedimiento.

- Es incorrecto.
6. Devuelve a DESAC con observaciones. Conecta con actividad 2.
 - Si es procedente el Incidente.
 7. Realiza indicaciones y turna a la JD para elaboración del proyecto del incidente.

Jefatura de Departamento/Abogado Proyectista.

8. Recibe propuesta de Incidente de Cuantificación y Reclamación de Daños y Perjuicios y analiza que la documentación enviada se encuentre debidamente integrada.



Codificación: MP-400-02	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 9 de 15
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------

- No son correctas.
- 9. Elabora oficio solicitando se subsanen las inconsistencias detectadas y se turna a DESAC para aprobación.

10. La DESAC recibe propuesta de oficio para su aprobación.

- Si no es correcto.

11. Remite a Jefe de Departamento con observaciones. Conecta con actividad 8

- Si es correcto.

12. La DESAC Remite documento a consumidor perjudicado.

¿Reciben Información del consumidor perjudicado?

- Si recibe información del consumidor perjudicado.

13. La DESAC Turna documento a JD. Conecta con actividad 8

- No recibe información del consumidor perjudicado.

Fin del Procedimiento.

14. JD Si no realiza observaciones y turna a Abogado proyectista.

Jefe de Departamento/Abogado proyectista.

15. Abogado Proyectista reciba indicaciones y elabora proyecto de incidente de ejecución.

16. Abogado proyectista envía el proyecto de Incidente a revisión de la JD.

Jefatura de Departamento/Abogado Proyectista.- Titular.

17. Recibe del abogado proyectista y revisa proyecto de incidente de ejecución.

- No es correcto.

18. Realiza observaciones y/o correcciones pertinentes y de ser requerido realiza las modificaciones necesarias. Conecta con actividad 15.

- Si es correcto.

19. Turna para revisión a la DESAC.



Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas.- Titular.

20. La DESAC Recibe y aprueba proyecto de incidente de ejecución.
 - No es correcto.
21. Realiza las observaciones pertinentes. Turna a la JD. Conecta con Actividad 7
22. Integra el incidente de ejecución y lo envía a la Subprocuraduría Jurídica, para su visto bueno.
 - Si es correcto.

Subprocuraduría Jurídica.- Titular.

23. Recibe y emite visto bueno proyecto de incidente de ejecución.
 - No está de acuerdo.
24. Realiza las observaciones pertinentes. Turna a la DESAC para su adecuación. Conecta con actividad 3.
 - Está de acuerdo.
25. Aprueba y remite incidente a la DESAC, quien lo firman.

Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas.- Titular.

26. Recibe incidente firma y turna de manera inmediata al JD para su presentación ante el órgano jurisdiccional competente, para su presentación física o electrónicamente.

Jefe de Departamento/Abogado proyectista

27. Recibe y presenta dentro del plazo legal física o electrónicamente, Incidente de ejecución ante el órgano jurisdiccional competente.
28. Archiva física o electrónicamente acuse del incidente de ejecución para su control y seguimiento puntual ante el órgano jurisdiccional.

Fin del procedimiento.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

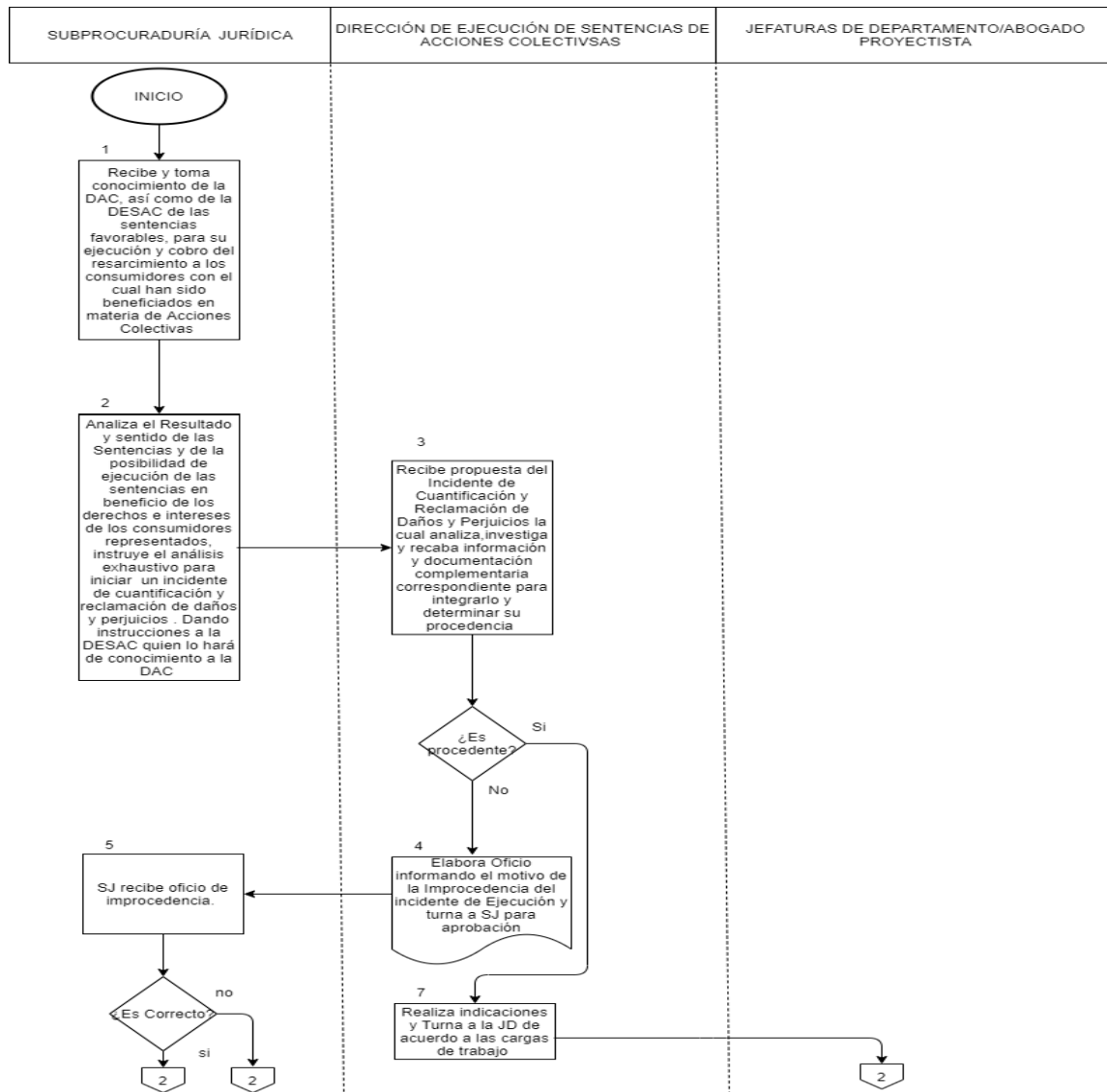
Codificación:
MP-400-02

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
11 de 15

VII. Diagrama de Flujo





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

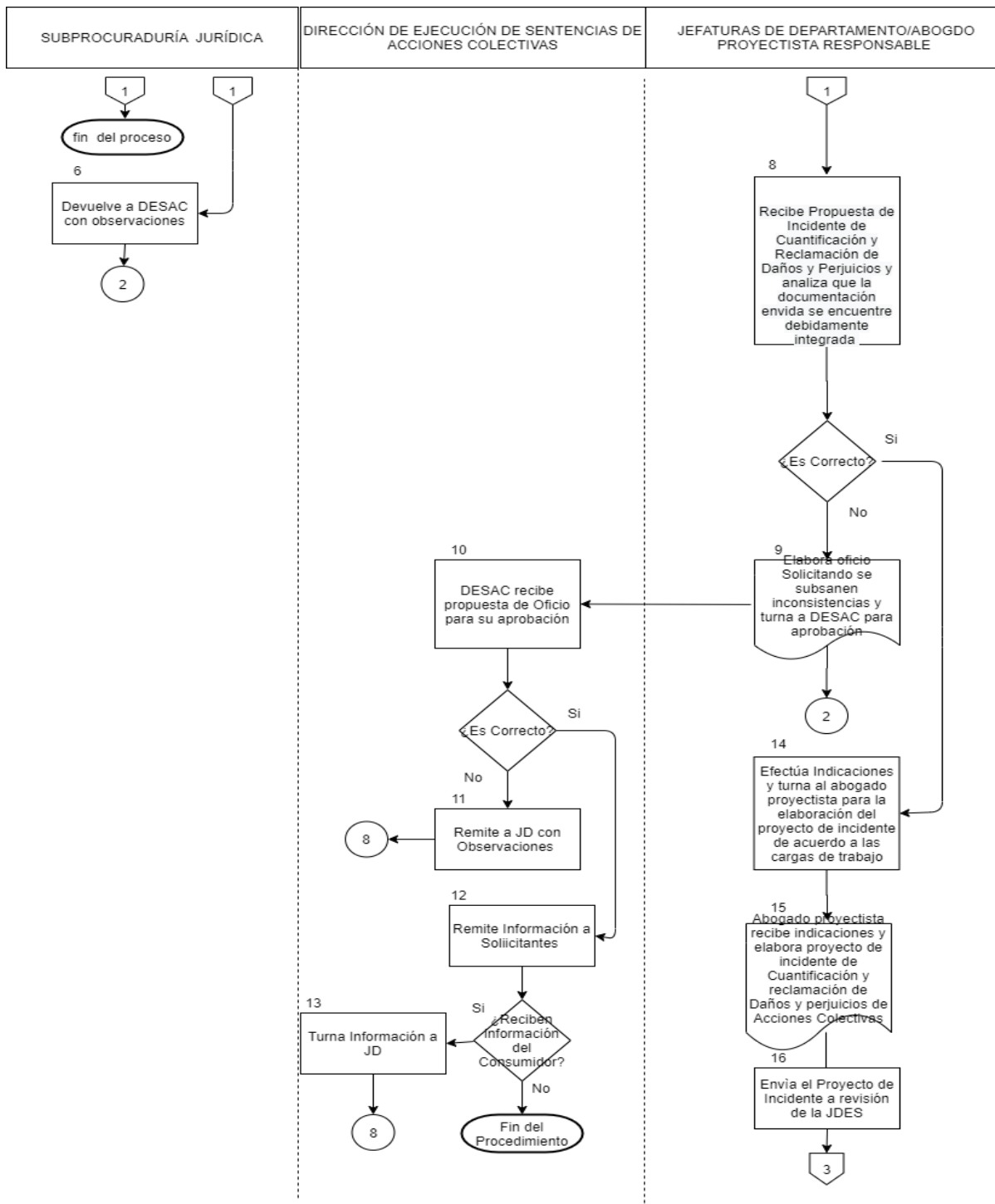
Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-02

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
12 de 15





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

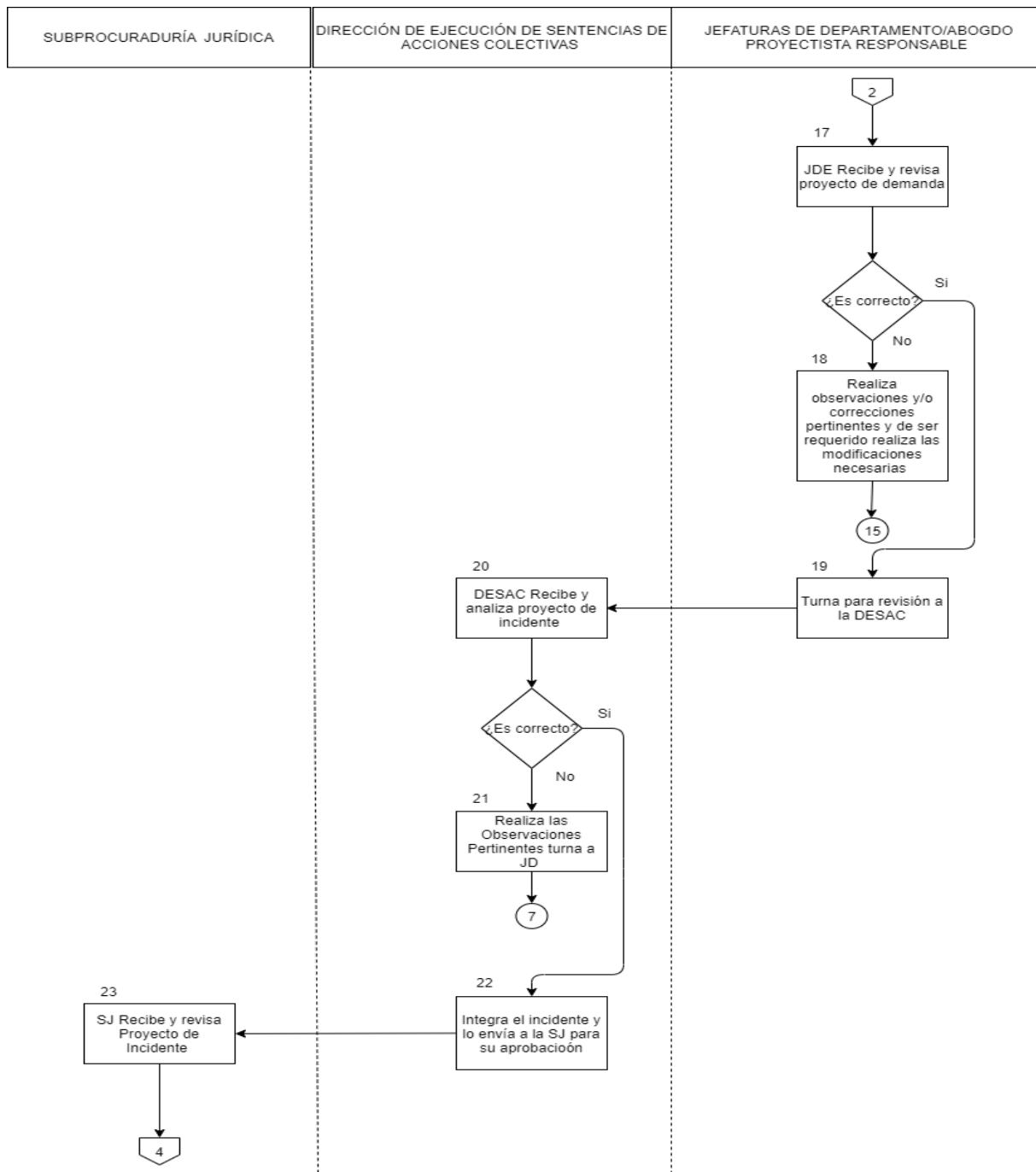
Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-02

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
13 de 15





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

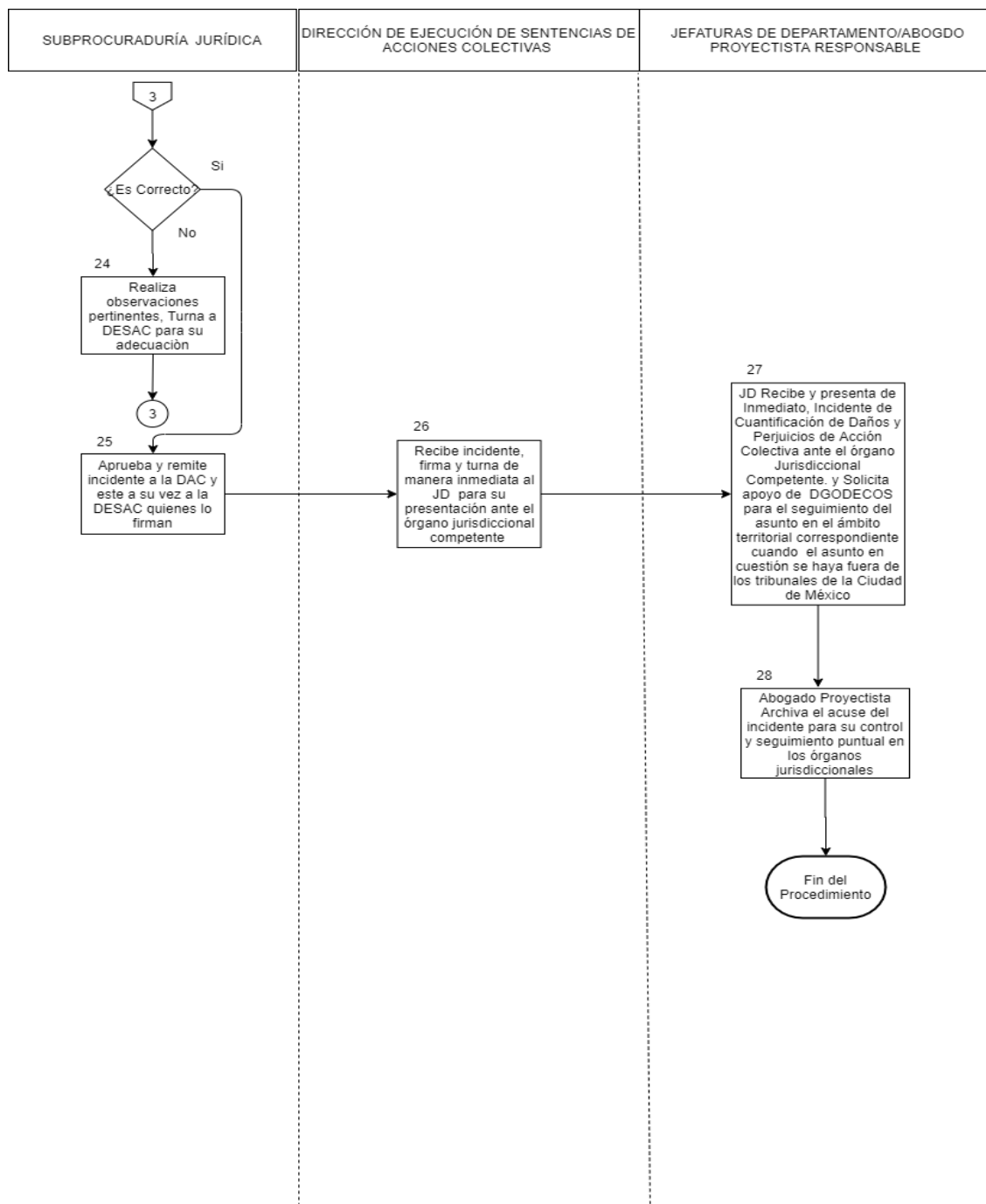
Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional

Codificación:
MP-400-02

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
14 de 15





PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción
Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional**

Codificación: MP-400-02	Versión: 01	Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020	Página: 15 de 15
-----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.