PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

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

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Carlos Hernández Islas Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
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	Octubre 2005	Elaboración derivada de la publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 23-11-2004) de la Profeco.
01	8 de noviembre de 2007	Actualización derivada de la “aprobación y registro” de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
02	14 de septiembre de 2011	Actualización que deriva de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de enero de 2011, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía; el ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del (21 de julio de 2010); el ACUERDO por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican. El presente manual se emite en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Organización y de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2011 (14-09-11).
03	30 de julio de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor; las actualizaciones comprenden la alineación del objetivo, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018;La inclusión de la Dirección General Ajunta del Registro Público de Casas de Empeño, derivada del Decreto de reforma de la Ley Federal de Protección al consumidor publicado en el DOF el 16-01-13; del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 11-11-2013), Oficio número 307-A-1487 de fecha 14 de mayo de 2014 mediante el cual se autoriza por la Unidad de Política y Control Presupuestario la creación de la estructura para el Registro Público de Casas de Empeño; así como la definición de funciones de las áreas como parte de una mejora organizacional por parte de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento. De igual forma se considera el lenguaje incluyente y principios de igualdad, de conformidad con la Norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombresNMX-R-025-SCFI-2012.Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14).
04	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND)2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04 bis	21 de abril de 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el Comeri en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
05	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativas del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).

Contenido

Página

I. Introducción 5

II. Objetivo 7

III. Glosario 8

IV. Marco Jurídico 11

V. Facultades de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento 18

VI. Atribuciones de las Direcciones de Área 24

VII. Estructura autorizada vigente 31

VIII. Organigrama 32

IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando 33

I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) está basado en su estructura orgánica autorizada y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y comunicación.

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

El presente manual específico de organización es de observancia general para el personal adscrito a la DGCARA, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGCARA, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGCARA, siendo responsabilidad de la misma llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

Derivado de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apegue a la realidad jurídica e institucional.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece lo siguiente: “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. Objetivo

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

III. Glosario

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población consumidora que lo solicita, los derechos y obligaciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como la vía y forma de hacerlas valer.

Casas de Empeño. Los proveedores personas físicas o sociedades mercantiles no reguladas por leyes y autoridades financieras que de forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaría.

Constancia de Inscripción. Documento donde se establecen los datos únicos e intransferibles que la Procuraduría Federal del Consumidor otorga a la o el proveedor, para identificar los registros de las casas de empeño y sus sucursales en el Registro Público de Casas de Empeño.

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

Contrato de adhesión: Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Contrato de adhesión modelo Profeco (Tipo): Es el modelo de contrato que podrá ser publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; o que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición de la/el proveedor puede ser adoptado por éste; o que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial o industrial y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria, el cual cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), las disposiciones de la LTOSF, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y demás ordenamientos aplicables.

Contrato de adhesión (No Tipo): Es el documento presentado por el proveedor sin que la Procuraduría Federal del Consumidor haya participado en su elaboración y en el cual ésta solo se ceñirá al análisis de su contenido, para que cumpla con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), las disposiciones de la LTOSF, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y demás ordenamientos aplicables.

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.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Manual específico de organización. Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la Institución, señalando los niveles jerárquicos, grado de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, así mismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la Unidad Administrativa.

Mercadotecnia directa. Nombrada también mercadotecnia de bases de datos, tiene como estrategia principal el envío personalizado de publicidad a las o los individuos que cubren el perfil de la o el posible comprador.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación de carácter obligatoria que establece las características o especificaciones de información comercial que debe de observar la o el proveedor de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

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

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.

Prevención: Resolución que se emite por escrito y por una sola vez a efecto de solicitar documentación o información faltante, para la integración del expediente.

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

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.

Ley Federal de Protección al Consumidor. LFPC. El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Registro Público de Casas de Empeño: Es el área responsable para inscribir a las personas físicas y morales incluyendo las instituciones de asistencia privada, que estarán autorizadas para ofrecer y otorgar los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana conducente y la demás legislación aplicable.

Registro Público de Consumidores (RPC): Es el área responsable de registrar los números telefónicos del público en general que no desee recibir publicidad de servicios y productos con fines mercadotécnicos.

Registro Público de Contratos de Adhesión: Es el área responsable de inscribir los modelos de contratos que las/los proveedores propongan utilizar a las/los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad aplicable correspondiente.

Resolución Administrativa: Es el acto de autoridad administrativa que define o da certeza a una situación legal.

Solicitud: El formulario requisitado por escrito y presentado por la o el proveedor, para iniciar un trámite ante el Registro Público de Casas de Empeño.

Sustanciación. Dar cabal seguimiento a los trámites y procedimientos competencia de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

IV. Marco Jurídico

La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917. Última Reforma DOF 28-05-2021.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992.Última Reforma DOF 24-12-2020.

- Ley Aduanera.
  DOF 15-12-1995. Última Reforma DOF 24-12-2020.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04-05-2015. Última Reforma DOF 13-08-2020.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública .
  DOF 09-05-2016 Última Reforma DOF 27-01-2017.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994. Última Reforma DOF 18-05-2018.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas
  DOF 18-07-2016. Última Reforma DOF 13-04-2020.

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

- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006. Última Reforma DOF 06-11-2020.

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
  DOF15-06-2007. Última Reforma DOF 09-03-2018.

- Ley General de Turismo.
  DOF el 17 de junio de 2009. Última Reforma DOF 31-07-2019.

- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
  DOF 15-01-2002. Última Reforma DOF 09-03-2018.

- Ley de la Industria Eléctrica.
  DOF 11-08-2014. Última Reforma DOF 06-11-2020.

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

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito
  DOF 27-08-1932. Última Reforma DOF 22-06-2018.

- Ley de Firma Electrónica Avanzada
  DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley Federal de Austeridad Republicana.
  DOF 19-11-2019.

- Ley General de Archivos.
  DOF15-06-2018.

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

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF en cuatro partes; los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928.
  Última Reforma DOF 11-01-2021.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  Profeco24-07-2019.

- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
  DOF 05-02-2019. Última Reforma DOF 11-03-2020.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943. Última Reforma DOF 09-04-2012.

Reglamentos

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

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

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

- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores, publicado el 10 de marzo de 2006.
  DOF 24-03-2006.

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
  DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
  DOF 11-06-2003

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006. Última Reforma 13-11-2020.

Decretos

- Decreto por el que se reforman los artículos 65 Bis y 128; y se adicionan los artículos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 16-01-2013.

- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
  DOF 10-01-2014.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF 12-07-2019.

- 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.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la impunidad; y de la Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
  DOF 30-08-2019.

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 que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
  DOF 10-03-1992.

- Acuerdo por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
  DOF 24-11-2004.

- Acuerdo por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
  DOF 25-05-2010.

- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores y su última modificación.
  DOF 27-01-2012.

- Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones de Carácter General para la Operación, Organización y Funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
  DOF 11-11-2013.

- 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 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 última reforma 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican (este documento se pública en el DOF anualmente).

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. (Documento publicado en el DOF anualmente).

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

- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
  DOF 26-06-2003.

Documentos Normativos-Administrativos

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

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.

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 y sus reformas publicadas en el DOF 06-04-2011.

- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
  DOF 26-01-2018. Última Reforma 25-11-2020.

Normas Oficiales Mexicanas: Contratos de Adhesión con Registro Obligatorio

- NOM-029-SCFI-2010.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO.
  DOF 17-05-2010.

- NOM-036-SCFI-2016.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.
  DOF 05-01-2017.

- NOM-071-SCFI-2008.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-ATENCIÓN MÉDICA POR COBRO DIRECTO
  DOF 10-12-2008.

- NOM-117-SCFI-2005.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES DE LÍNEA Y SOBREMEDIDA
  DOF 17-01-2006.

- NOM-122-SCFI-2010.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULOS USADOS
  DOF 03-05-2010.

- NOM-154-SCFI-2005.
  EQUIPOS CONTRA INCENDIO-EXTINTORES-SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y RECARGA
  DOF 26-12-2005

- NOM-135-SCFI-2006.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN LA VENTA DE MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN
  DOF 28-06-2006.

- NOM-148-SCFI-2018.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-COMERCIALIZACIÓN DE ANIMALES DE COMPAÑÍA O DE SERVICIO, Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA SU CUIDADO Y ADIESTRAMIENTO
  DOF 28-03-2019.

- NOM-160-SCFI-2014.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS.
  DOF 02-09-2014.

- NOM-174-SCFI-2007.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL
  DOF 01-11-2007.
  Nota: Esta NOM contempla algunos contratos de registro obligatorio.

- NOM-179-SCFI-2016.
  SERVICIOS DE MUTUO CON INTERÉS Y GARANTÍA PRENDARIA
  DOF 08-08-2017.

Normas Oficiales Mexicanas: Contratos de adhesión de Registro Voluntario

- NOM-010-TUR-2001.
  DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CON LOS USUARIOS-TURISTAS. (CANCELA LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-TUR-1999).
  DOF 02-01-2002.

- NOM-174-SCFI-2007.
  PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL.
  DOF 01-11-2007.
  Nota: Esta NOM contempla algunos contratos de registro voluntario.

V. Facultades de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

De conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de diciembre de 2019, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento cuenta con las siguientes facultades comunes dentro del ámbito de su respectiva competencia:

Artículo 18. Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

I. Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las facultades que les confiere este Reglamento;

II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa correspondientes;

III. Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

V. Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normativa y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;

VI. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;

VII. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VIII. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;

IX. Coordinar sus acciones con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público, para el mejor desarrollo de sus facultades;

X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan con fundamento en las facultades que les correspondan;

XI. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;

XII. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

XIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIV. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

XV. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;

XVI. Emitir opinión no vinculante, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores sometan voluntariamente a revisión de la Procuraduría, previo a su difusión;

XVII. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

XVIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;

XIX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

XX. Analizar las conductas de proveedores que pudieran situarse en los hechos o prácticas previstos, respectivamente, en las fracciones XVII y XX del artículo 24 de la Ley y, hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes;

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

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

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

XXIV. Proponer a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;

XXV. Contar con un archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos;

XXVI. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos, y

XXVII. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

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

Artículo 19. Las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Defensa de la Confianza; de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles; de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones; de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones; de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, y la de Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como las direcciones de área y subdirecciones adscritas a éstas ejercerán sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas ODECO de la Procuraduría, de acuerdo a la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que el Director de Zona, el Jefe de Departamento de Servicios y Telecomunicaciones, el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o el Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

Asimismo, las Direcciones Generales mencionadas, en el ámbito de su competencia, podrán atraer para sustanciación y resolución aquellos procedimientos administrativos que, habiendo sido iniciados en alguna ODECO, se consideren relevantes por su cuantía, afectación a una colectividad de consumidores, así como por el impacto institucional, regional o nacional que represente la inconformidad, reclamación o denuncia que requiera la protección de los derechos e intereses de los consumidores, a juicio de los titulares de las Direcciones Generales precisadas en el párrafo anterior.

En tal circunstancia, los Subprocuradores de acuerdo a su competencia deberán conocer, sustanciar y resolver los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de las resoluciones.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, el Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento cuenta con las siguientes facultades específicas:

Artículo 24. El Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento tiene las siguientes facultades:

I. Organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión, de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y de casas de empeño;

II. Recibir, tramitar y resolver sobre las solicitudes de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión que, por disposición de la Ley, de otros ordenamientos legales o de las Normas Oficiales Mexicanas deban registrarse ante la Procuraduría, así como de aquéllos cuyo registro soliciten los proveedores voluntariamente;

III. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar la normativa para organizar y operar el Registro Público de Contratos de Adhesión;

IV. Elaborar y promover los modelos de contratos de adhesión que puedan adoptar los proveedores y proponer, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

V. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar la normativa para organizar y operar el Registro Público de Consumidores a que se refiere el artículo 18 de la Ley y tramitar las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación y actualización de datos, así como las denuncias relacionadas con dicho Registro;

VI. Participar en la elaboración de la normativa de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley;

VII. Requerir de las autoridades, los proveedores y consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;

VIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten los particulares en contra de sus actos;

IX. Ordenar la modificación de los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas que correspondan;

X. Participar en los grupos de trabajo de elaboración o modificación de las Normas Oficiales Mexicanas y, en su caso, opinar sobre los proyectos de ese tipo de normas que para tal fin sean publicados en el Diario Oficial de la Federación;

XI. Proponer a su superior jerárquico convenios de coordinación, de concertación y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

XII. Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional, local o cualquier otro medio de difusión;

XIII. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

XIV. Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos sobre la comercialización de productos o servicios;

XV. Dar a conocer al público la información que envíen las Sociedades de Información Crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, presentadas en contra de las entidades comerciales, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas entidades;

XVI. Revisar, de oficio o a petición de parte, que los modelos de contratos de adhesión que determinen la Ley y otras disposiciones legales y normativas, se ajusten a lo dispuesto por las mismas y, en su caso, ordenar su modificación o la suspensión de su uso respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados;

XVII. Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las personas físicas o sociedades mercantiles en el Registro Público de Casas de Empeño; asimismo sustanciar los procedimientos administrativos que con motivo de dicho Registro se interpongan, y

XVIII. Las demás que le confiera el Subprocurador de Servicios.

VI. Atribuciones de las Direcciones de Área

De conformidad con lo establecido en el artículo 27 Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero de 2020, la Dirección de Contratos de Adhesión cuenta con las siguientes atribuciones:

Artículo 27. La Dirección de Contratos de Adhesión, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en los proyectos de resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y demás disposiciones aplicables en la materia, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos del Registro Público de Contratos de Adhesión y los del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

II. Revisar los proyectos de requerimiento, solicitud de informes o documentos, prevención, dictamen, negativa y registro, resoluciones administrativas y demás actuaciones que se emitan en los trámites que se inicien ante en el Registro Público de Contratos de Adhesión;

III. Revisar que los modelos de contratos de adhesión que presente el proveedor no impliquen prestaciones desproporcionadas a cargo del consumidor, que no contengan obligaciones inequitativas, abusivas o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos legales aplicables en la materia;

IV. Supervisar que las solicitudes de adopción, revisión, registro, modificación o baja de contratos de adhesión, que se presenten ante la Subprocuraduría de Servicios se resuelvan en los plazos establecidos en la Ley y su Reglamento;

V. Informar al proveedor cuando exista una modificación de los modelos de contrato de adhesión, y de los estados de cuenta que utilicen las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas que correspondan;

VI. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos le confieren a la Procuraduría;

VII. Elaborar, difundir y promover los contratos tipo para su adopción por parte del proveedor y sugerir, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

VIII. Informar, orientar y resolver consultas de los consumidores o proveedores, en el ámbito que le competa, respecto de sus derechos y obligaciones;

IX. Emitir opiniones sobre las consultas realizadas por los proveedores y público en general en materia de contratos de adhesión;

X. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XI. Supervisar y aplicar el cumplimiento de la normatividad que regula la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión;

XII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por los superiores jerárquicos;

XIII. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de prevenciones a los proveedores cuando falte documentación para la integración de expedientes para el registro de contratos de adhesión de los sectores de su competencia;

XIV. Coordinar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos;

XV. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XVI. Proponer la estrategia de difusión, del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley, ante la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, para que se solicite lo conducente a la Dirección General de Difusión;

XVII. Indicar los planes de capacitación al personal de las ODECO de la Procuraduría, a fin de que difundan las actividades que realiza el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XVIII. Supervisar el funcionamiento y la administración del Registro Público de Consumidores;

XIX. Evaluar posibilidades de mejora en el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XX. Determinar y dirigir el sentido y contenido de las investigaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales, necesarias para establecer la operación del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXI. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la operación del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley, así como la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro;

XXII. Coordinar los análisis económicos y sociales para determinar el impacto que tendría el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXIII. Evaluar los criterios y la depuración de la base de datos del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXIV. Elaborar en el ámbito de su competencia los proyectos de requerimientos de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores, para la operación del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley, así como para la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro;

XXV. Coordinar y verificar las diligencias de acreditación de hechos que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXVI. Supervisar la integración de expedientes, que resulten de las denuncias presentadas por el consumidor;

XXVII. Supervisar que se realicen los monitoreos e investigaciones que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXVIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y

XXIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Sectores cuenta con las siguientes atribuciones:

Artículo 28. La Dirección de Sectores, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la elaboración de las resoluciones y actuaciones que emita conforme a la Ley y demás disposiciones aplicables en la materia;

II. Auxiliar a su superior jerárquico en la tramitación de los procedimientos del Registro Público de Contratos de Adhesión de los sectores de su competencia, esto es, aquellos referentes a los sectores turístico, tiempos compartidos, inmobiliario, autofinanciamiento y energético, así como los contratos voluntarios;

III. Emitir las opiniones correspondientes respecto a las solicitudes de información que presenten los consumidores o los proveedores en relación a los sectores de su competencia;

IV. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para la integración de expedientes para el registro de contratos de adhesión de los sectores de su competencia;

V. Proponer a su superior jerárquico los modelos de contratos de adhesión y proponer, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con el fin de que el proveedor los adopte y utilice en sus relaciones con la población consumidora;

VI. Proponer acciones para la revisión del contenido de los modelos de contratos de adhesión de los sectores de su competencia, con los sectores privados, públicos y sociales;

VII. Apoyar a su superior jerárquico en la elaboración de la procedencia o improcedencia de las resoluciones respecto de los modelos de contratos de adhesión en trámite de los sectores de su competencia;

VIII. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos le confieren a la Procuraduría;

IX. Informar, orientar, y resolver consultas de los consumidores o proveedores, en el ámbito que le competa, respecto de sus derechos y obligaciones;

X. Comunicar al público la información que envíen las sociedades de información crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas sociedades;

XI. Coordinar sus labores con las de otras unidades administrativas y del sector público para el mejor desarrollo del Registro Público de Contratos de Adhesión en los sectores que le corresponden;

XII. Coordinar asesorías y exhortar a la utilización de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento;

XIII. Proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que se requieran en el área para el Registro Público de Contratos de Adhesión y en su caso, participar en su desarrollo;

XIV. Participar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley;

XV. Coordinar y atender las auditorías internas y externas, y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

XVI. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XVII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento;

XVIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIX. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, y

XX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Casas de Empeño cuenta con las siguientes atribuciones:

Artículo 29. La Dirección de Casas de Empeño, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Organizar y operar el Registro Público de Casas de Empeño;

II. Recibir las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las casas de empeño en el Registro Público de Casas de Empeño;

III. Elaborar la lista de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño que se debe publicar en el Diario Oficial de la Federación anualmente, de conformidad con el último párrafo del artículo 65 Bis 2 de la Ley;

IV. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para organizar y operar el Registro Público de Casas de Empeño;

V. Auxiliar a su superior jerárquico en la elaboración de requerimientos a las autoridades, los proveedores, y consumidores, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o documentación necesaria para el ejercicio de sus atribuciones;

VI. Apoyar en la sustanciación de los procedimientos administrativos que con motivo del Registro Público de Casas de Empeño se interpongan, así como el procedimiento para la suspensión o cancelación de las casas de empeño que de oficio se realicen, y

VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

De la misma manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Análisis e Integración cuenta con las siguientes atribuciones:

Artículo 30. La Dirección de Análisis e Integración, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Establecer los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente, a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente;

II. Identificar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos;

III. Dar seguimiento al debido desarrollo de los procesos de integración de expedientes, de análisis documental y resoluciones;

IV. Auxiliar a su superior jerárquico en la elaboración de resoluciones;

V. Determinar en coordinación con el titular de la Dirección de Casas de Empeño, las directrices de operación para llevar acabo el análisis e integración de la información;

VI. Coordinar la debida sustanciación de procedimientos para la aplicación de sanciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro;

VII. Coordinar las funciones de sus subalternos, para la adecuada operación del análisis documental e integración de expedientes;

VIII. Evaluar la operación, en atención a indicadores de resultados que permitan establecer el nivel de eficiencia con que se opera;

IX. Coordinarse con el titular de la Dirección de Casas de Empeño, para la toma de decisiones, presentando propuestas que agilicen la operación y permitan la integración oportuna de expedientes, así como la emisión en tiempo y forma de resoluciones cuando normativamente haya lugar;

X. Coordinar, en el ámbito de su competencia, con las ODECO, las acciones referidas a la recepción e integración de información;

XI. Proponer a su superior jerárquico acciones de coordinación institucional con las dependencias de gobierno u organizaciones privadas, que se encuentren vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

VII. Estructura autorizada vigente

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

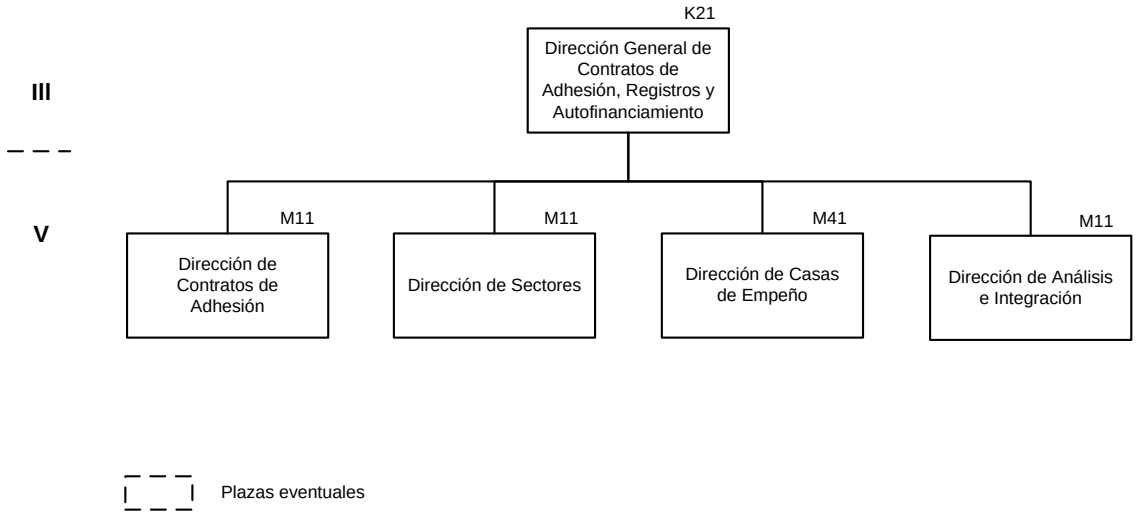
Dirección de Contratos de Adhesión

Dirección de Sectores

Dirección de Casas de Empeño

Dirección de Análisis e Integración

VIII. Organigrama



* Para el caso de las plazas eventuales, su permanencia y funcionalidad está sujeta a la autorización presupuestal de la SHCP del ejercicio fiscal que corresponda; en el supuesto de no contar con ésta, las funciones de esa plaza se reasignarán al jefe superior inmediato.

* De conformidad con el artículo 4, penúltimo párrafo, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de coadyuvar en la realización de las atribuciones de las Direcciones Generales, además de las Direcciones de Área y Subdirecciones de Área, existirán las Jefaturas de Departamento que se requieran, las cuales se describirán en el apartado “Objetivo y funciones por nivel de mando” del presente Manual Específico de Organización.

IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Objetivo

Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de la operación del Registro Público de Contratos de Adhesión, del Registro Público de Consumidores y del Registro Público de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora.

Funciones

1. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de contratos de adhesión, registros, autofinanciamiento y casas de empeño;

2. Coordinar que el Registro Público de Contratos de Adhesión se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;

3. Coordinar que el Registro Público de Casas de Empeño se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;

4. Coordinar que el Registro Público de Consumidores se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;

5. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte;

6. Elaborar en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), y con la asesoría de la Dirección General Jurídica Consultiva las disposiciones normativas que estén dentro de su competencia con el fin de contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de sus funciones;

7. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;

8. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

9. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

10. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

11. Determinar y coordinar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, para solventar las cuestiones observadas por el Órgano Interno de Control (OIC) y garantizar actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;

12. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;

13. Mantener permanentemente informado a el o la titular de la Subprocuraduría de Servicios sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;

14. Coordinar la atención de los asuntos relacionados con el Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y

15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento A adscrito a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Objetivo

Analizar y registrar que los modelos de contrato de adhesión tipo presentados por las o los proveedores ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, cumplan con la LFPC, el RLFPC, las NOM y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de que el contenido de los mismos contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Promover los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor;
2. Recibir y tramitar las solicitudes de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión que por disposición de la LFPC, de otros ordenamientos legales o de las normas oficiales mexicanas deban registrarse ante la Procuraduría, así como de aquellos cuyo registro lo solicite la o el proveedor voluntariamente;
3. Instrumentar que el registro público de contratos de adhesión se encuentre actualizado;
4. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas personales a la o el consumidor, proveedor, en el ámbito competente, respecto de sus derechos y obligaciones;
5. Informar, asesorar y atender consultas personales, sobre el Registro Público de Contratos de Adhesión;
6. Elaborar los proyectos de registro de los asuntos que le sean turnados para el trámite de registro de modelo de contrato tipo presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión;
7. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el o la titular de la DGCARA;
8. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de estas emanen;
9. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión, y
10. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del departamento.

Plaza de carácter eventual.

Dirección de Contratos de Adhesión

Objetivo

Dirigir y revisar, los proyectos de requerimiento, aprobación y negativa de contratos de adhesión y validar las resoluciones definitivas, trámites de registro, aviso de adopción, modificación y baja de los modelos de contratos de adhesión presentados por la o el proveedor, con el fin de que el contenido de los contratos este bajo la normatividad vigente y contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Además, dirigir y coordinar, la administración y operación del registro público de consumidores, así como investigar e integrar las denuncias relacionadas con dicho registro, para la eficaz y eficiente protección de la o elconsumidor que al inscribirse no desee recibir publicidad o que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Funciones

1. Ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos del registro público de contratos de adhesión;

2. Supervisar los proyectos de requerimiento, prevención, negativa y registro, resoluciones administrativas y que se emitan en los trámites que inicien ante en el Registro Público de Contratos de Adhesión;

3. Supervisar que los modelos de contratos de adhesión que presente la o el proveedor no impliquen prestaciones no contengan obligaciones inequitativas, abusivas o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la LFPC y demás ordenamientos legales aplicables en la materia;

4. Sugerir y participar en las mesas de trabajo con las cámaras, asociaciones, federaciones y demás grupos de una determinada rama comercial o industrial, para la elaboración y propuesta de adopción de contratos tipo por parte de sus agremiados(as) y otros(as) participantes en la industria, para ser utilizados en sus actividades comerciales;

5. Supervisar el seguimiento a la atención de las consultas realizadas por el proveedor o consumidor, en materia de consumo;

6. Supervisar el seguimiento a la atención de las consultas realizadas por el proveedor o consumidor en materia de contratos de adhesión;

7. Coadyuvar en la coordinación con otras unidades administrativas de Profeco para el mejor desarrollo del registro público de contratos de adhesión;

8. Elaborar la estrategia de difusión del Registro Público de Consumidores;

9. Determinar y coordinar los planes de capacitación al personal de las ODECO y Unidades de Servicio de esta Procuraduría, a fin de que difundan las actividades que realiza el Registro Público de Consumidores;

10. Supervisar el funcionamiento y la administración del Registro Público de Consumidores;

11. Indicar el contenido de las investigaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales, necesarias para establecer la operación del Registro Público de Consumidores;

12. Aplicar la normatividad para la operación del Registro Público de Consumidores y la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro

13. Coordinar los análisis económicos y sociales para determinar la operación del Registro Público de Consumidores y el impacto que tendría en los agentes regulados;

14. Aplicar los criterios y la depuración de la base de datos del Registro Público de Consumidores;

15. Elaborar el proyecto de requerimiento de la autoridad, para la o el proveedor y la o el consumidor, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la operación del Registro Público de Consumidores, así como para la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro;

16. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

17. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Registro Público de Consumidores;

18. Supervisar las diligencias de acreditación de hechos que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro;

19. Revisar la integración de expedientes, resultado de las denuncias presentadas por la o el consumidor;

20. Supervisar que se realicen los monitoreos e investigaciones que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro;

21. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección General;

22. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

23. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión, y

24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento A adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión

Objetivo

Informar, orientar, asesorar al consumidor, a la o el proveedor, a la autoridad y público en general respecto de los trámites ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, con el fin de que a la o el proveedor se le facilite el trámite de registro de contrato de adhesión y la o el consumidor tenga certeza jurídica al momento de solicitar una prestación de servicio.

Funciones

1. Informar, asesorar y atender consultas telefónicas, personales, correo electrónico o por escrito sobre el Registro Público de Contratos de Adhesión;

2. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de la o el consumidor y de la o el proveedor en el ámbito que le competa, respecto de sus derechos y obligaciones;

3. Proporcionar información sobre los requisitos para iniciar trámites ante el Registro Público de Contratos de Adhesión;

4. Atender las consultas realizadas por la o el proveedor, la autoridad, la o el consumidor y público en general en materia de contratos de adhesión;

5. Promover los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor;

6. Atender las peticiones de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa a la que está adscrita;

7. Elaborar proyectos de informes solicitados por el o la Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión;

8. Elaborar proyectos e informes solicitados por la Dirección de Contratos de Adhesión;

9. Asistir en sus funciones a la Dirección de Contratos de Adhesión en las auditorías internas y externas y colaborar en la solventación de las observaciones que de ella emanen, y

10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento B adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión

Objetivo

Analizar que los contratos de adhesión cumplan con la LFPC, el RLFPC, las NOM y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Analizar que los modelos de contrato de adhesión en general, a excepción de los comprendidos en sectores específicos precisados en el presente manual, cumplan con la normatividad en la materia;

2. Aplicar las disposiciones legales en el trámite de registro, revisión, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión presentados por la o el proveedor;

3. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, inscripción y registro, negativa de inscripción y registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión;

4. Sugerir, en su caso, los contratos tipo para su adopción por parte de la o el proveedor;

5. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión;

6. Coadyuvar en la Atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;

7. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Departamento;

8. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos, y

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento C adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión

Objetivo

Fomentar la equidad en las relaciones de consumo a través del análisis apegado a la LFPC, el RLFPC, las NOM y demás disposiciones legales aplicables de los modelos de contratos de adhesión, para regular las actividades comerciales del sector automotriz entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa y/o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión;

2. Analizar que el trámite de solicitudes los modelos de contratos de adhesión del sector automotriz, cumplan con la normatividad aplicable en la materia;

3. Promover la utilización por parte de la o el proveedor de los modelos de contratos de adhesión que cumplan con nuevas disposiciones legales;

4. Difundir entre las ODECO del Registro de Contratos de Adhesión en Línea para ingresar su solicitud de Registro de Contratos de Adhesión del sector automotriz;

5. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección;

6. Colaborar con el o la Titular de la Dirección en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;

7. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Departamento, y

8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento D adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión

Objetivo

Actualizar y depurar los datos contenidos en el Registro Público de Consumidores, así como asistir e informar a la o el consumidor y a la o el proveedor que lo soliciten, a fin de garantizar una adecuada operación del registro.

Funciones

1. Ejecutar campañas de promoción entre la o el proveedor que realice mercadotecnia directa o envío de publicidad vía telefónica, a fin de que estos previo pago de derechos puedan consular el Registro Público de Consumidores;

2. Registrar y analizar las fallas de operación que puedan presentarse en el sistema del Registro para la o el consumidor y la o el proveedor y supervisar la ejecución de las soluciones;

3. Realizar la consulta, renovación y modificación de los datos de la o el proveedor que requiera conocer la información del Registro Público de Consumidores;

4. Realizar la inscripción y cancelación de la o el consumidor en el Registro Público de Consumidores, así como las denuncias por comunicaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios a números inscritos en el Registro Público de Consumidores;

5. Proponer e informar los criterios a que deba sujetarse la o el consumidor que deseé inscribirse en el Registro Público de Consumidores;

6. Proponer e informar los criterios a los que debe sujetarse la o el proveedor que deseé consultar la información del Registro Público de Consumidores;

7. Proponer mejoras de operación en el Registro Público de Consumidores;

8. Supervisar la actualización y depuración de la información contenida en la base de datos del Registro Público de Consumidores;

9. Orientar a la o el proveedor sobre las mejores prácticas para llevar a cabo la consulta de la información contenida en el Registro Público de Consumidores y responder a las dudas que esté presente;

10. Resolver consultas y orientar a la o el consumidor respecto a sus derechos y obligaciones en relación con el Registro Público de Consumidores;

11. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión;

12. Coadyuvar en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;

13. Proponer y realizar cursos de capacitación para las ODECO que formen parte del proceso de inscripción al Registro y a operadores del Teléfono del Consumidor (Telcon);

14. Formular proyectos para requerir de las autoridades, de la o el proveedor y de la o el consumidor, en el ámbito que le competa, la información o documentación necesaria para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro;

15. Podrá formular y asistir en las constataciones de hechos, a fin de recabar los elementos de prueba para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro;

16. Llevar a cabo las investigaciones que se requieran para la sustanciación de los expedientes de denuncias relacionadas con el Registro;

17. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en (sus) los archivos;

18. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

19. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Registro Público de Consumidores, y

20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Dirección de Sectores

Objetivo

Revisar, analizar, y en su caso, validar las solicitudes de registro de los modelos de contratos de adhesión de los sectores tiempos compartidos, inmobiliario, energético y autofinanciamiento, así como los registros de contratos de adhesión voluntarios que utiliza la o el proveedor en sus relaciones comerciales con la o el consumidor con el fin de que el contenido de los contratos, contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones entre proveedor(a) y consumidor(a).

Funciones

1. Coadyuvar en la determinación de la aprobación o negación de inscripción, ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, de los modelos de contratos de adhesión de los sectores de su competencia; esto es, aquellos referentes a los sectores turístico, tiempos compartidos, inmobiliario, autofinanciamiento y energético, así como los contratos voluntarios;

2. Participar en la prevención a la o el proveedor cuando falte documentación en la integración del expediente para el registro de contratos de adhesión de los sectores de su competencia;

3. Participar en el análisis de los contratos en materia de autofinanciamiento con la autoridad correspondiente;

4. Revisar el contenidos de los modelos de contratos de adhesión de los sectores de su competencia con los sectores privados, públicos y sociales con el fin de publicarlos;

5. Evaluar y determinar la procedencia o improcedencia de las resoluciones respecto a los modelos de contratos de adhesión en trámite de los sectores de su competencia;

6. Publicitar la información que envíen las sociedades de información crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas sociedades;

7. Implementar los programas de capacitación que para el registro público de contratos de adhesión se requieran en el área que hayan sido autorizados por su superior jerárquico;

8. Informar a sus superior jerárquico de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;

9. Participar en las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

10. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documental y electrónico de la Dirección;

11. Elaborar opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección General;

12. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

13. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

14. Apoyar a la o el Titular de la Dirección General con soporte documental para atender comités institucionales, y

15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento A adscrito a la Dirección de Sectores

Objetivo

Analizar los contratos de adhesión y elaborar las resoluciones del sector inmobiliario, de conformidad con la LFPC, RLFPC, y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Analizar que los modelos de contrato de adhesión del sector inmobiliario, cumplan con la normatividad aplicable en la materia;

2. Aplicar las disposiciones legales en el trámite de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión del sector inmobiliario;

3. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa y/o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el Registro Público de Contratos de Adhesión;

4. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el Titular de la Dirección de Sectores;

5. Colaborar en la atención de las auditorías internas, externas y solventar las observaciones que de ella emanen;

6. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;

7. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

8. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

9. Proponer programas de capacitación respecto a la normatividad aplicable al sector Inmobiliario;

10. Participar en reuniones con otras UA, del sector público y privado en temas relacionados al sector Inmobiliario;

11. Llevar a cabo las notificaciones de resoluciones emitidas de los expedientes ingresados por medio del portal de contratos de adhesión en línea;

12. Dar seguimiento a las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión que ingresan por medio del portal de contratos de adhesión en línea;

13. Retroalimentar y apoyar en las resoluciones y todas aquellas actividades realizadas por la o el abogado proyectista respecto al sector inmobiliario, y

14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento B adscrito a la Dirección de Sectores

Objetivo

Analizar los contratos de adhesión y elaborar las resoluciones en materia de tiempos compartidos, mediante el cumplimiento de la LFPC, el RLFPC, las NOM y la normatividad aplicable, con el fin de promover la equidad e igualdad entre la o el proveedor y la o el consumidor e impulsar las actividades comerciales entre ellos(as).

Funciones

1. Analizar que los modelos de contratos de adhesión de tiempos compartidos cumplan con la normatividad en la materia;

2. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante el registro público de contratos de adhesión;

3. Promover la utilización por parte de la o el proveedor de los modelos de contratos de adhesión en materia de tiempos compartidos, para su registro;

4. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la o el superior jerárquico;

5. Colaborar con la o el superior jerárquico en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;

6. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;

7. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

8. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

9. Proponer programas de capacitación respecto a la normatividad aplicable a tiempos compartidos;

10. Participar en reuniones con otras UA, del sector público y privado en temas relacionados con tiempos compartidos;

11. Llevar a cabo las notificaciones de resoluciones emitidas de los expedientes ingresados por medio del portal de contratos de adhesión en línea;

12. Dar seguimiento a las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión que ingresan por medio del portal de contratos de adhesión en línea;

13. Retroalimentar y apoyar en las resoluciones y todas aquellas funciones realizadas por la o el abogado proyectista respecto a tiempos compartidos, y

14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento C adscrito a la Dirección de Sectores

Objetivo

Analizar los contratos de adhesión y elaborar las resoluciones de autofinanciamiento cumplan con la LFPC, el RLFPC, Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores y demás disposiciones legales aplicables, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor.

Funciones

1. Analizar que los modelos de contrato de adhesión cumplan con el Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores (autofinanciamiento) y con la normatividad en la materia;

2. Coadyuvar en el análisis de los contratos en materia de autofinanciamiento con la o el Titular de la Dirección de Sectores y autoridades correspondientes;

3. Aplicar las disposiciones legales en el trámite de registro, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión de autofinanciamiento presentados por la o el proveedor;

4. Elaborar los proyectos de prevención, dictamen, negativa y/o registro, y demás resoluciones que se emitan en los asuntos que le sean turnados para desahogar el trámite presentado por la o el proveedor ante en el Registro Público de Contratos de Adhesión;

5. Coadyuvar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización autofinanciamiento;

6. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la oel superior jerárquico;

7. Colaborar con la o el superior jerárquico en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;

8. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;

9. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

10. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión;

11. Coadyuvar con la o el superior jerárquico en la revisión y creación de la normatividad aplicable;

12. Proponer programas de capacitación respecto a la normatividad aplicable al sector de Autofinanciamiento;

13. Participar en reuniones con otras UA, del sector público y privado en temas relacionados al sector de Autofinanciamiento;

14. Llevar a cabo las notificaciones de resoluciones emitidas de los expedientes ingresados por medio del portal de contratos de adhesión en línea;

15. Dar seguimiento a las solicitudes de registro y/o modificación de contratos de adhesión que ingresan por medio del portal de contratos de adhesión en línea;

16. Retroalimentar y apoyar en las resoluciones y todas aquellas funciones realizadas por la o el abogado proyectista respecto al sector de Autofinanciamiento, y

17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Dirección de Casas de Empeño

Objetivo

Coordinar y operar el Registro Público de Casas de Empeño, con el fin de regular la actividad de las casas de empeño y garantizar al público usuario de estos servicios que dichos establecimientos cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad aplicable.

Funciones

1. Supervisar el registro, modificación, renovación anual y/o cancelación de casas de empeño;

2. Coordinar la recepción de solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las casas de empeño en el Registro Público de Casas de Empeño para su turno correspondiente;

3. Definir los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente de casa de empeño;

4. Supervisar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados;

5. Establecer los procesos de integración de expedientes, de análisis documental y de resoluciones;

6. Supervisar el debido análisis de la información y documentación presentada por la o el proveedor para obtener la inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño;

7. Supervisar y dirigir la debida sustanciación de procedimientos para la aplicación de sanciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño;

8. Evaluar los resultados de la operación, en atención a la información establecida en los indicadores estratégicos y/o de gestión;

9. Proponer y autorizar los criterios para la actualización permanente de la información que se integra para cada casa de empeño en el Registro;

10. Coordinar el resguardo de la información referente a la inscripción, modificación, renovación anual, suspensión y cancelación, actualizando el registro, para fines de consulta y manejo de información;

11. Proponer a su superior jerárquico los criterios para establecer el análisis de datos que habrán de dar lugar al registro o en su caso la suspensión, cancelación del mismo, en apego a la normatividad vigente;

12. Administrar el registro, resguardo y digitalización de la información;

13. Coadyuvar en la toma de decisiones con las instancias superiores, presentando propuestas que agilicen la autorización de las casas de empeño y permitan su operación;

14. Establecer, previa autorización de su superior jerárquico, programas de acción encaminados a la captación de la o el proveedor con actividades referidas al empeño prendario;

15. Elaborar la lista de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño que se debe publicar en el Diario Oficial de la Federación anualmente, de conformidad con el último párrafo del artículo 65 Bis 2 de la Ley;

16. Elaborar requerimientos a las autoridades, los proveedores, y consumidores, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o documentación necesaria para el ejercicio de sus atribuciones;

17. Coordinar, previo autorización de su superior jerárquico, los mecanismos de coordinación institucional con las dependencias de gobierno u organizaciones privadas, que se encuentren vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño;

18. Supervisar la atención de solicitudes recibidas mediante el Sistema de Control Institucional;

19. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia, y

20. Desarrollar todas aquellas funciones instruidas por su superior jerárquico inherentes al área que le competa.

Departamento A adscrito a la Dirección de Casas de Empeño

Objetivo

Administrar y operar la procedencia del registro, modificación, renovación anual y/o cancelación a fin de garantizar seguridad y certeza jurídica en las relaciones contractuales entre las casas de empeño y la población consumidora.

Funciones

1. Fundamentar la procedencia o cancelación del registro de casas de empeño, con base en la normatividad aplicable, protegiendo en todo momento los derechos del consumidor;

2. Evaluar la información enviada por la ODECO en su contenido, tiempo y forma;

3. Elabora el proyecto de resolución de procedencia de inscripción o negativa;

4. Corroborar la información respectiva de cada casa de empeño, que contenga la totalidad de la documentación requerida;

5. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados;

6. Aplicar los criterios de integración de información para la procedencia del registro, modificación, renovación anual y/o cancelación respectiva;

7. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia;

8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección de Casas de Empeño, y

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento B adscrito a la Dirección de Casas de Empeño

Objetivo

Generar vínculos con diversas instituciones gubernamentales y privadas para promover convenios y acuerdos relacionados con el Registro Público de Casas de Empeño, con la finalidad de allegarse de datos e información de manera pronta y expedita para agilizar la inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño.

Funciones

1. Elaborar una base de datos de aquellas instituciones gubernamentales que por sus atribuciones tendrían algún vínculo con Profeco en materia de casas de empeño;

2. Operar a través de los canales de comunicación con dependencias de prevención y procuración de justicia, a efecto de turnar aquellos casos que por sus características operativas requieran de este tipo de intervención;

3. Contar con una base de datos integral que permita fluidez en la información con otras instituciones;

4. Realizar la actualización permanente de la información que se recibe y envía en interacción con otras dependencias y organismos gubernamentales;

5. Aplicar los criterios de análisis de datos resultantes de la coordinación interinstitucional, en apego a la normatividad vigente;

6. Verificar que los datos resultantes de flujos de información, sean fidedignos y cuenten con los respaldos pertinentes;

7. Aplicar los criterios de integración de información para su canalización a las áreas correspondientes;

8. Aplicar las directrices de operación en el ejercicio de la coordinación interinstitucional;

9. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan identificar el nivel de eficiencia;

10. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la instancia superior, para mantener y mejorar la interacción con instituciones vinculadas, y

11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento C adscrito a la Dirección de Casas de Empeño

Objetivo

Participar en el proceso de inscripción, modificación, renovación anual y/o cancelación de casas de empeño, en apego a la normatividad aplicable en la materia, identificando el recurso que se deba interponer o el procedimiento a generar a fin de integrar el registro.

Funciones

1. Realizar la debida sustanciación de procedimientos para aplicar las sanciones de suspensión o cancelación, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro;

2. Detectar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos;

3. Verificar la veracidad de los datos que integren los registros;

4. Identificar y elaborar el recurso que se deban interponer según sea el caso;

5. Ejecutar debidamente los procedimientos de recursos y procesos legales correspondientes;

6. Llevar el registro y control de los recursos y los procedimientos específicos, detallando los motivos y los tiempos de emisión;

7. Actuar conforme a la normatividad aplicable para llevar a cabo las acciones jurídico-administrativas;

8. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia;

9. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección de Casas de Empeño, para mantener y mejorar la operatividad y respuesta oportuna;

10. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de información, que permita un proceso de trabajo, objetivo y eficiente, y

11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento D adscrito a la Dirección de Casas de Empeño

Objetivo

Administrar la recepción e integración de expedientes de cada casa de empeño con la finalidad que la información sea veraz, precisa y contenida en su totalidad en tiempo y forma.

Funciones

1. Analizar los datos que habrán de integrar cada expediente, en su veracidad y precisión a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente;

2. Integrar el expediente respectivo de cada casa de empeño;

3. Revisar que los expedientes de las casas de empeño contengan la totalidad de la información requerida;

4. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados;

5. Aplicar los criterios de integración de información para la conformación del expediente respectivo;

6. Realizar la recepción e integración de expedientes de casas de empeño;

7. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia;

8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de las instancias superiores;

9. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de expedientes en términos de tiempo y forma, y

10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Dirección de Análisis e Integración

Objetivo

Dirigir y supervisar el proceso de Registro Público de Casas de Empeño, en su adecuada operación del análisis documental e integral en apego a la normatividad aplicable en la materia, con el fin de ofrecer al consumidor, las garantías necesarias que los respalden en sus derechos, estableciendo el nivel de eficiencia con que opera.

Funciones

1. Verificar los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente, a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente;

2. Detectar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos;

3. Analizar las resoluciones y coordinar las autorizaciones correspondientes;

4. Proponer los criterios de integración de información para la conformación del expediente respectivo;

5. Estandarizar criterios para la adecuada operación del análisis documental;

6. Supervisar que la atención de solicitudes se realice conforme al marco normativo aplicable;

7. Coadyuvar en la toma de decisiones con la o el Titular de la Dirección de Casas de Empeño, presentando propuestas que agilicen la operación y permitan la integración oportuna de expedientes, así como la emisión en tiempo y forma de resoluciones cuando normativamente haya lugar;

8. Controlar las solicitudes de trámite remitidas por ODECO y sustanciar las mismas;

9. Participar en las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

10. Elaborar opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el o la Titular de la Dirección General, y

11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento A adscrito a la Dirección de Análisis e Integración

Objetivo

Administrar, operar y efectuar el análisis documental y la elaboración de resoluciones a fin de integrar información clasificada que permita la toma de decisiones y la conformación oportuna de expedientes.

Funciones

1. Aplicar los elementos de análisis de datos en apego a la normatividad vigente;

2. Verificar que los datos que integren los registros se encuentren debidamente actualizados, ejecutar debidamente los procesos de análisis documental y resoluciones;

3. Aplicar los criterios de integración de información para la elaboración del análisis respectivo;

4. Llevar un control y registro de las resoluciones emitidas;

5. Actuar conforme a la normatividad aplicable para llevar a cabo el análisis documental y elaboración de resoluciones;

6. Operar en atención a indicadores de resultados que permitan sostener niveles de eficiencia;

7. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la instancia superior, para mantener y mejorar la conformación oportuna de expedientes;

8. Llevar a cabo programas de acción encaminados a la integración eficiente de información, que permita un análisis documental, objetivo y eficiente, y

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

Departamento B adscrito a la Dirección de Análisis e Integración

Objetivo

Resguardar la información referente a la inscripción, modificación, renovación anual, suspensiones y/o cancelación así como la actualización del Registro Público de Casas de Empeño, con el fin de consulta y manejo de información para evitar alteraciones o pérdidas de datos.

Funciones

1. Operar los esquemas de clasificación, resguardo y digitalización de la información, con base en las directrices determinadas por los niveles superiores;

2. Operar la clasificación y resguardo de los archivos tanto físicos como electrónicos del Registro Público de Casas de Empeño;

3. Realizar los respaldos informáticos necesarios que garanticen la existencia de la información, así como sus mecanismos de seguridad a efecto de evitar alteraciones o pérdidas de datos;

4. Mantener debidamente actualizada la información que se encuentra en resguardo, así como el conservar los antecedentes que se generen;

5. Resguardar la información referente a la inscripción, modificación, renovación anual y/o cancelación y actualización del registro, para fines de consulta y manejo de información;

6. Verificar la debida congruencia de la información a resguardar con los registros que se generen;

7. Dar seguimiento a la digitalización de registro, modificación, renovación anual y/o cancelación y actualización de casas de empeño;

8. Integrar información, depurada y clasificada que permita la toma de decisiones de parte de la o el Titular de la Dirección, para mantener y mejorar los sistemas de resguardo y digitalización documental, y

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.