PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

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

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
	Lic. Carlos Alberto Ayala Rostro Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	
	Mtro. Félix Correa Sánchez Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre 2015	Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el DOF el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría y de la publicación del Decreto por el que reforman adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-Ags-2015), Así como a la autorización de creación de la estructura orgánica de fecha 08 de septiembre de 2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
00 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.
01	10 de diciembre de 2019	Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2024, y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2015 y su declaratoria de vigencia de la NMX-SCFI-R-025-2015, que cancela la NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2019 (10-12-2019).
02	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativa 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 4

II. Objetivo 6

III. Glosario 7

IV. Marco Jurídico 15

V. Facultades de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones 23

VI. Atribuciones de la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones 30

VII. Misión, Visión y Objetivo 33

VIII. Estructura autorizada vigente 34

IX. Organigrama 35

X. Objetivo y Funciones por nivel de mando 36

I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) está basado en su estructura orgánica autorizada y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando e intercomunicación.

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

El presente Manual Específico de Organización es de observancia general para el personal adscrito a la ST, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, en apego y cumplimiento al mandato de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área.

Asimismo, representa un medio para dar a conocer la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), identificando las funciones basadas en las atribuciones directamente relacionadas y el tramo de responsabilidad por cada uno de los puestos que la integran permitiendo identificar con claridad las funciones de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; así como a la inducción para el personal de nuevo ingreso, a fin de proporcionar los elementos para optimizar el desarrollo de sus funciones y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

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 ST, 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.

En ese contexto con fecha 15 de diciembre de 2015 se emitió el primer Manual de Organización para la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, haciéndose una adecuación al mismo con fecha 21 de abril de 2016, estando vigente hasta el 10 de diciembre de 2019, fecha en que se aprobó su primera revisión en la cuarta sesión del Comité de Mejora Regulatoria su actualización con motivo de la emisión del nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

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

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.

Aunado a lo anterior el presente instrumento se basa en el concepto de “Nueva Gestión Pública” que busca dar soluciones a problemas públicos, combinando la gestión interna con el entorno, estableciendo estructuras, procesos y rutinas administrativas orientadas a satisfacer a los consumidores, con servicios públicos que generan valor, por lo cual se orientan los recursos humanos y financieros para que de manera eficaz y eficiente se cumpla con este objetivo.

II. Objetivo

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

III. Glosario

Acción Colectiva. Facultad que tiene la Procuraduría para interponer acción representando al menos a 30 consumidores afectados para representar a los consumidores de manera individual o colectiva ante autoridades jurisdiccionales a fin de proteger sus intereses y vigilar la relación equitativa en las relaciones de consumo.

Acta de levantamiento de la medida precautoria. Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro del(los) sello(s) colocado(s) en el (los) bien (es), producto(s) o instrumento(s) de medición o en establecimientos, con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Acta de verificación. Documento en el que se circunstancian los hechos generales y particulares que se constatan durante una visita de verificación.

Acuerdo de levantamiento de la medida precautoria. Documento debidamente fundado y motivado por el cual se ordena el levantamiento de la medida precautoria impuesta.

Acuerdo. Resolución adoptada por un órgano administrativo.

Análisis Publicitario. La acción y el efecto de identificar, distinguir y clasificar los diferentes aspectos que integran el contenido de un anuncio publicitario, examinándolo de manera integral, sin descomponer sus partes integrantes, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y los efectos sonoros. Asimismo, deberán considerarse, entre otros elementos, la naturaleza del producto, el medio de difusión, los destinatarios de la misma, el contexto temporal en que se difunde el anuncio publicitario, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del Mercado; mensaje dirigido al público o a un segmento del mismo, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para su comercialización y venta o para motivar una conducta.

Apercibimiento. Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (Art. 10 RLFPC).

Arbitraje. Procedimiento voluntario en que las partes -consumidor y proveedor- están de acuerdo en designar como árbitro a Profeco, para resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Aseguramiento. Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

Asesoría. La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la LFPC, así como la vía y forma de hacerlos valer.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando a las partes y tomando en consideración las constancias del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

Autorizado. Persona física o moral, titular de una autorización de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Billetes de depósito. Documento expedido por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación.

Calidad. Totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones y radiodifusión que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, cuyos parámetros serán definidos y actualizados regularmente por el Instituto.

Captación de denuncia. Actividad consistente en receptar la manifestación de la o el particular sobre actos de violación presuntamente cometidos por la o el proveedor a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a la Ley de Infraestructura de la Calidad y Normas Oficiales Mexicanas, para su canalización en los formatos definidos por las áreas competentes.

Comercializadora. Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la LFTR.

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

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

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por la o el consumidor

Consumidor o Consumidora. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros (Frac. I del Art. 2 de la LFPC).

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

Convenio. Acuerdo de dos o más personas para que crear, trasferir, modificar o extinguir obligaciones (Art. 1792 CCF).

Convenios institucionales. Documentos por medio de los cuales se acuerdan acciones de colaboración entre ésta Procuraduría y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como organismos o instituciones privadas con el propósito de lograr mejores alternativas de protección para la o el consumidor.

Denuncia. Comunicación verbal o escrita por parte de las o los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de Profeco presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley de Infraestructura de la Calidad y Normas Oficiales Mexicanas (NOM), cometidas por parte de las o los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados.

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

Difusión. Distribución de datos.

Diligencia. Actividad tendiente a la tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto de autoridad. Con relación a cualquier procedimiento se entiende como aquel acto jurídico procesal de la autoridad administrativa, para la ejecución de las resoluciones dictadas por la misma a lo largo de un proceso

Discriminación. Toda distinción, exclusión, 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.

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

Fundamento. Precepto o preceptos legales que la autoridad invoca para actuar y sustentar sus determinaciones.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

Inspección. Acto a través del cual una autoridad en el ámbito de su competencia verifica que determinados entes cumplan con las disposiciones legales aplicables, con las que se obligan.

Instituto (indistintamente se utilizará IFT). Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Internet. Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de telecomunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen internet funcionen con una red lógica única.

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

Levantamiento de la medida precautoria. Actividad consistente en el retiro de los sellos con la leyenda “Inmovilizado y/o asegurado y/o de advertencia y/o suspensión de la comercialización de bienes, productos y servicios” colocados en producto (s) o instrumento (s) de medición o establecimientos, en virtud de que las causas que dieron origen a la medidas ya fueron subsanadas.

Ley (indistintamente se utilizará LFPC). Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley de Telecomunicaciones (indistintamente se utilizará LFTR). Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Manual Específico de Organización. Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, estructuras, atribuciones y funciones de las unidades administrativas, niveles jerárquicos, grado de responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, organigramas que describen en forma gráfica la estructura.

Medida precautoria. Acto de la autoridad consistente en impedir la comercialización o uso de envases, bienes, productos, instrumentos de medición, transportes, aseguramiento de bienes o productos, suspensión y prohibición de la comercialización de bienes, productos o servicios, mediante la colocación de sellos de advertencia u ordenar la suspensión de información o publicidad, esto cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores(as).

Medidas de apremio. Aquella que Profeco impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados (Artículo 7 de RLFPC).

Mensaje Comercial. Mención dirigida al público o a un segmento del mismo durante corte programático, con el propósito de informar sobre la existencia o características de un producto, servicio o actividad para inducir su comercialización y venta, en las estaciones de radiodifusión con concesión comercial y canales de televisión y audio restringidos. El mensaje comercial no incluye los promocionales propios de la estación o canal, ni las transmisiones correspondientes a los tiempos del Estado, y otros a disposición del Poder Ejecutivo, ni programas de oferta de productos y servicios.

Monitoreo. Sistema organizado y capacitado para llevar a cabo la acción de observar y vigilar el comportamiento de personas, de objetos o de procesos que se encuentran insertos dentro de un determinado sistema con el objetivo de detectar a aquellos que interfieran con la conformidad de las normas vigentes, deseadas o esperadas.

Multa. Sanción pecuniaria que impone la Procuraduría Federal del Consumidor para hacer cumplir coactivamente tanto los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como para hacer cumplir coactivamente los convenios celebrados ante dicha Procuraduría.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

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

Orden de verificación. Instrucción escrita que contiene el fundamento y motivación para llevar a cabo la visita de verificación como acto de autoridad.

Orientación. Es la que se proporciona a la ciudadanía cuando su problema es competencia de otra autoridad, indicándole ante quien y cuál es la forma de establecer contacto con ella.

Patrocinio. El pago en efectivo o en especie que realiza cualquier persona física o moral a fin de que se haga la mención o presentación visual de la denominación, razón social, marca o logotipo de la persona que realizó el pago.

Plazo. Es el tiempo que se concede a las partes o a un tercero para actuar dentro de un procedimiento administrativo.

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

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

Proceso administrativo. Conjunto de actos regulados por la LFPC y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho en materia administrativa.

Proveedor/a. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios, conforme a lo establecido en la fracción II del artículo 2 de la LFPC.

Publicidad comparativa. Aquella que coteja, confronta o compara a dos o más bienes, productos o servicios similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca.

Publicidad engañosa o abusiva. Es aquella que refiere características o información de los bienes, productos o servicios, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

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

Queja. Es la reclamación o controversia que presenta el consumidor contra un proveedor de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, con una pretensión personalísima. Los medios de presentación establecidos en la LFPC son: escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio idóneo. Tiene su fundamento en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Recurso de revisión. Es el medio de defensa optativo que se puede interponer en contra de las resoluciones definitivas dictadas por Profeco, con fundamento en el artículo 135 de la LFPC.

Resolución Administrativa. Es la determinación final dentro del procedimiento administrativo iniciado por posibles infracciones a la LFPC, derivado del análisis de las constancias que obran en el expediente, y que permiten determinar si se acredita o no la infracción por parte de los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones a alguno de los preceptos contenidos en la LFPC; LFTR, LIC y las NOM´S y demás legislación cuya vigilancia compete a Profeco.

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

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

Servicio de usuario visitante. El servicio a través del cual los usuarios de una red pública de telecomunicaciones de servicio local móvil, pueden originar o recibir comunicaciones de voz o datos a través de la infraestructura de acceso de otro concesionario de red pública de telecomunicaciones del servicio local móvil, sin necesidad de realizar algún procedimiento adicional, al tratarse de usuarios de otra región local móvil o al estar fuera de la zona de cobertura de su proveedor de servicios móviles.

Sustanciación. Llevar a cabo el procedimiento, seguirlo en sus diferentes etapas y trámites.

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

Unidad administrativa (UA). Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás de la Institución, las cuales están señaladas en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el dieciséis de Julio del dos mil cuatro.

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

Verificación y Vigilancia. Atribución específica ejercida a través de visitas de verificación en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la LFPC, LFTR, LIC y demás ordenamientos jurídicos. Puede realizarse mediante constatación ocular, verbal, muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos.

Verificación. Constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

Visita de Verificación. Acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes productos, en los que se contraten o se presten servicios, con objeto de evaluar el grado de cumplimiento a las disposiciones legales aplicables a la prestación de servicios de telecomunicaciones

IV. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 28-05-2021.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

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

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
  DOF 31-12-1982 y su última reforma 18-07-2016.

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

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

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

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

- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 06-11-2020.

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

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
  DOF 19-02-1940 y su última reforma publicada DOF 15-06-2018.

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

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

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

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
  DOF 15-06-2007y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.

- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
  DOF 15-01-2002 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.

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

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

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018.

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

Códigos

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

- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
  DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada DOF 11-03-2020.

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

- Código Civil Federal.
  DOF 26-05-1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código de Comercio.
  DOF 07-10-1889 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

Reglamentos

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

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

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.

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

Decretos

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

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

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal vigente.
  DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.

- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año en curso.
  Publicado anualmente en el DOF.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 27-01-2010.

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

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

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

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia.
  DOF 02-01-2014.

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

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.
  DOF 19-10-2009.

- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.
  DOF 08-11-2007 y su última reforma publicada DOF 27-01-2012.

- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
  DOF 12-08-2004.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco.
  DOF 26-02-2021.

- Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico.
  DOF 26-02-2021.

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  Para el ejercicio fiscal vigente.

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

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

- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.
  DOF 19-04-2005.

- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 06-07-2015.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 24-07-2017 y su última reforma publicada DOF 14-12-2018.

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

- Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 06-12-2018.

- Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015 en el Diario Oficial de la Federación.
  DOF 13-05-2019.

- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
  DOF 10-03-2021.

Documentos Normativos-Administrativos

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

Otras disposiciones

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF el 12-07-2019.

- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.
  Profeco 21-12-2020.

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

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

- Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
  DOF 03-01-2020.

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.

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

- Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito.
  Profeco 15-12-2015.

- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura.
  DOF 01-04-2013.

Normas Oficiales Mexicanas

- NOM-184-SCFI-2018. Prácticas comerciales-elementos normativos para la comercialización y/o prestaciones de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.
  DOF 08-03-2019.

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

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

- NOM-221-SCFI-2017. Especificaciones de los equipos terminales móviles que puedan hacer uso del espectro radioeléctrico o ser conectados a redes de telecomunicaciones.
- Parte 1. Código de identidad de fabricación del equipo (IMEI) y funcionalidad de receptor de radiodifusión sonora en frecuencia modulada (FM).
  DOF 16-08-2018

- NOM-024-SCFI-2013. Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos.
  DOF 12-08-2013.

V. Facultades de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

De conformidad con lo establecido en los artículos 10, 11 y 15 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de diciembre del 2019 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones tiene las siguientes atribuciones y facultades:

De los Subprocuradores y Coordinadores Generales

Artículo 10. Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, tienen las siguientes facultades:

I. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción, y supervisar que las operaciones que se efectúen en las ODECO, correspondientes a su competencia, se lleven a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos aplicables;

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

III. Coordinar sus acciones con las otras Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, para el mejor desarrollo de las facultades que les han sido conferidas;

IV. Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;

V. Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;

VI. Intervenir en la elaboración de anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos y en aquéllos que les encomiende el Procurador;

VII. Proponer al Procurador, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquéllas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;

VIII. Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;

IX. Promover la coordinación, colaboración y concertación de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley, así como celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;

X. Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus facultades;

XI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos que se encuentren en los archivos de las unidades administrativas bajo su adscripción;

XII. Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Procuraduría y, en su caso, participar en su desarrollo;

XIII. 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;

XIV. Proponer al Coordinador General de Administración los precios y tarifas de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción y, en su caso, su actualización;

XV. Someter a la aprobación del Procurador nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado y promover su aplicación;

XVI. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, cuando lo considere pertinente, publicar en cualquier medio dicho requerimiento;

XVII. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

XVIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que, con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

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

Artículo 11. Los Subprocuradores tienen, en el ámbito de sus respectivas competencias, además de las facultades señaladas en el artículo anterior, las siguientes:

I. Conocer y analizar, en la materia de su competencia, los hechos que pudieran situarse en los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda respecto de este último artículo a la Subprocuraduría Jurídica y a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

II. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información que le sea necesaria para ejercer las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

III. Ordenar las medidas precautorias previstas por la Ley, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

IV. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que les correspondan en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos que expida la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

V. Condonar, reducir o conmutar las multas impuestas por autoridades de la Procuraduría, lo anterior, conforme a lo dispuesto en la fracción VII del artículo 27 y demás aplicables de la Ley y, en los criterios que determine el Procurador, referidos en la fracción V del artículo 9 del presente Reglamento;

VI. Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de actividades y programas gubernamentales que tengan por objeto lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;

VII. Resolver los recursos interpuestos en contra de actos y resoluciones definitivas, emitidos por los servidores públicos subalternos directos;

VIII. Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador;

IX. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, y

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

Artículo 15. El Subprocurador de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

I. Vigilar, coordinar, controlar y, en su caso, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, de arbitraje y de infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones, y cualquier otro procedimiento en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

II. Proponer al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como coordinar sus acciones con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para actualizar dichos derechos y difundirlos a través de los medios de comunicación que estime pertinente;

III. Proponer al Procurador, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia, para el cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;

IV. Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

V. Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores, conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, en materia de telecomunicaciones;

VI. Resolver y emitir laudos arbitrales en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las facultades que al respecto correspondan a otros servidores públicos de la Procuraduría;

VII. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, publicación, suspensión del uso y cancelación de los contratos de adhesión y sus modelos, y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otros ordenamientos legales aplicables;

VIII. Verificar, en el caso de cancelación anticipada del contrato de adhesión por parte del consumidor y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;

IX. Verificar, mediante el registro del modelo del contrato de adhesión, que los consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos, y que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;

X. Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando derivado del ejercicio de sus facultades se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones, contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;

XI. Promover la coordinación interinstitucional para el establecimiento de medidas que garanticen los derechos de los consumidores y usuarios de las telecomunicaciones, en el desarrollo e implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio;

XII. Ejercer, en el ámbito de su competencia, las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;

XIII. Instruir y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

XIV. Coordinar la realización del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de aquélla que viole las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;

XV. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales, y ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la Ley, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones;

XVI. Realizar, en el ámbito de su competencia, análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor de servicios públicos de telecomunicaciones;

XVII. Proponer al Procurador los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación y vigilancia en materia de su competencia y, en su caso, expedirlas;

XVIII. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

XIX. Dar vista al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la Ley y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como intercambiar información relacionada con las quejas de los consumidores, el comportamiento comercial de los proveedores, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones y de las sanciones que se impongan, a fin de que dicho Instituto, en su caso, determine ejercer las facultades que estime procedentes;

XX. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización que correspondan conforme a su ámbito de competencia;

XXI. Ordenar, previo acuerdo con el Procurador, a los proveedores de telecomunicaciones en su calidad de concesionarios o autorizados, que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten los intereses o derechos de éstos, así como la forma en que los retribuirán o compensarán, y

XXII. Emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor, así como ordenar y difundir llamados a revisión de bienes o productos cuando presenten defectos o daños que ameriten ser corregidos, reparados o reemplazados, cuando los proveedores hayan informado esta circunstancia a la Procuraduría y, dar a conocer las alertas y llamados a revisión que, en su caso, emitan otras autoridades.

VI. Atribuciones de la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

De conformidad con lo establecido en el artículo 62 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de enero del 2020 la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 62. La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y los de las unidades de su adscripción;

II. Informar a su superior jerárquico de las actividades y proyectos que le son asignados y de los resultados obtenidos;

III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;

IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales correspondientes a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, dentro del ámbito de su competencia;

V. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

VI. Ejercer, previa autorización de su superior jerárquico, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;

VII. Recopilar y presentar ante el titular de la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto, comprobación de viáticos y pasajes asignados;

VIII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión de las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

IX. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

X. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;

XI. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como realizar los demás trámites inherentes;

XII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XIII. Gestionar ante la unidad administrativa correspondiente de la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XIV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XVII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

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

XIX. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión, y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

XX. 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 y en el ámbito de su competencia;

XXI. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXII. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XXIII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y

XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VII. Misión, Visión y Objetivo

Misión

Promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a las y los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización, así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad a la Ley Federal de Telecomunicaciones (LFTR) en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a efecto de que existan relaciones comerciales equitativas entre concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones y consumidores.

Visión

Ser un área objetiva y moderna, que atienda de manera eficiente y eficaz la protección e intereses de las y los usuarios y consumidores en materia de Telecomunicaciones, para mantener en todo tiempo a salvo sus derechos señalados en la LFPC, así como en la LFTR y demás normatividad en la materia.

Objetivos

- Atender, promover y supervisar los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones.
- Promover, proteger, asesorar, conciliar y representar a los usuarios y consumidores frente a los concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones.
- Verificar, registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
- Intercambiar información con el Instituto Nacional de Telecomunicaciones para determinar el ámbito de su competencia.
- Sancionar las infracciones a la LFTR en los términos de lo establecido en la LFPC y violaciones a los derechos de los usuarios.
- Ordenar la suspensión o corrección de la publicidad que infrinja la LFPC.

VIII. Estructura autorizada vigente

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

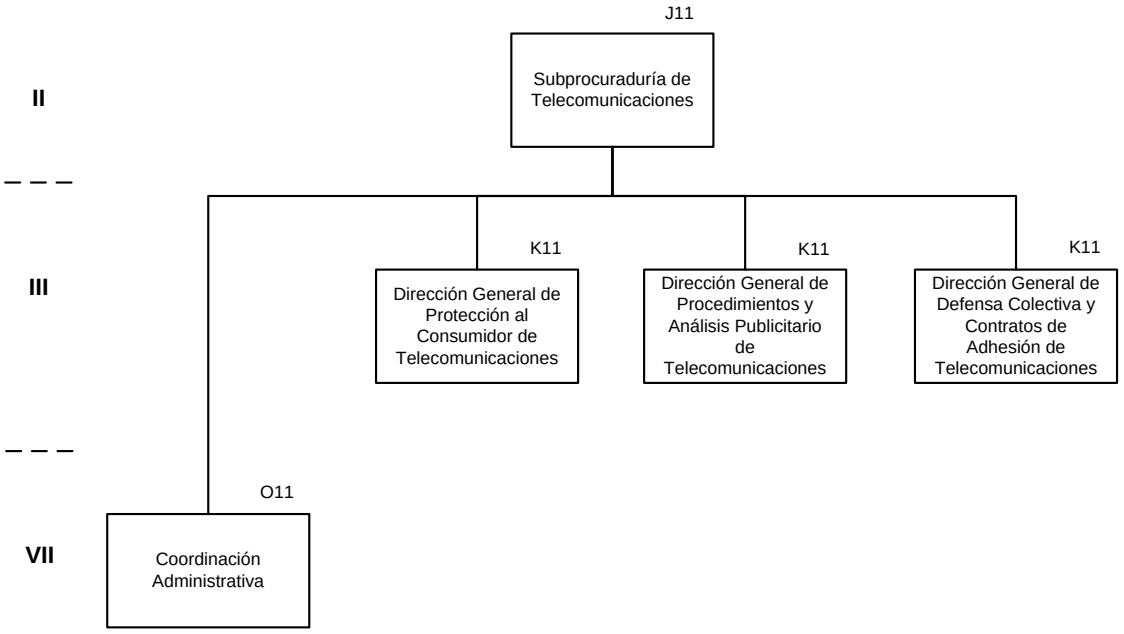
Coordinación Administrativa

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

IX. 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.

X. Objetivo y Funciones por nivel de mando

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Objetivo

Proteger, asesorar, conciliar y representar los derechos de los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de los servicios de telecomunicaciones, así como publicar los modelos de contratos de adhesión, a fin de cumplir con lo previsto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) e impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Acreditar y coordinar la situación y resolución de los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC, en materia de telecomunicaciones a fin de cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de otros procedimientos en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la LFPC, así como de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

2. Proponer la Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deban incluirse en la carta a que se refiere el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de coordinarse con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para realizar su actualización y difusión de dichos derechos;

3. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica los lineamientos y criterios para la bonificación o compensación establecida por la LFPC en los artículos 24, fracción XXI, 92, 92bis, 92ter, 98bis, y a la emisión del dictamen a que se refieren los artículos, 114, 114bis y 114ter de la propia ley, a fin de llevar a cabo la implementación y supervisión para defender los derechos de los consumidores;

4. Acordar y coordinar las acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, a fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y cumplir con lo que marca la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

5. Autorizar la resolución y emisión de los laudos arbitrales, a fin de que estos se llevan a cabo sin prejuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos;

6. Autorizar y coordinar la instrumentación y vigilancia de los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, publicación, suspensión del uso y cancelación de los contratos de adhesión y sus modelos y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades a fin de cumplir con lo previsto en la ley, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en otros ordenamientos legales aplicables;

7. Determinar los mecanismos para la acreditación y verificación en los casos de cancelación anticipada del contrato de adhesión por parte del consumidor y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, a fin de que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;

8. Autorizar y verificar mediante el registro del modelo del contrato de adhesión que los consumidores puedan celebrar y cancelar dichos contratos de adhesión, se pueden llevar a cabo mediante mecanismos expedidos incluidos los medios electrónicos, a fin de que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;

9. Autorizar las acciones que procedan cuando se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de representar los intereses de los consumidores y obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;

10. Autorizar y coordinar las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la LFPC, la LFTR, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización de las demás disposiciones jurídicas aplicables, a fin de proteger los derechos de los consumidores;

11. Emitir, previo a dictamen de la Subprocuraduría Jurídica los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia a fin de cumplir con lo establecido en la ley de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;

12. Instruir y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

13. Determinar la relación del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difundan por cualquier medio de comunicación y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de aquella que viole las disposiciones de la LFPC y demás ordenamientos legales y aplicar las sanciones correspondientes;

14. Autorizar la representación individual o en grupo de los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales, a fin de ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la LFPC, hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a los consumidores de servicios de telecomunicaciones;

15. Autorizar y coordinar la realización de análisis, estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de proteger los derechos del consumidor;

16. Autorizar y emitir la expedición de credenciales del personal que participa en la diligencia de verificación en materia de su competencia, a fin de comisionarlos y cumplir con las metas y objetivos establecidos institucionalmente;

17. Dar aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la ley y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a fin de tomar las acciones pertinentes para que se proceda a restituir a los usuarios de los servicios y derechos en materia de telecomunicaciones;

18. Participar en los comités consultivos de normalización en materia de metrología, prácticas comerciales, especificaciones técnicas y de seguridad de productos y prestación de servicios, con el objetivo de evaluar de conformidad con los preceptos legales y normativos, así como otros instrumentos regulatorios asociados en materia de telecomunicaciones;

19. Ordenar a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados previo acuerdo con el Procurador, que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten sus intereses o derechos, con la finalidad de establecer la forma en que los retribuirán o compensaran;

20. Acreditar y establecer el intercambio de información con el Instituto y la Profeco, relacionadas con las quejas de los consumidores del comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, a fin de determinar en el ámbito de su competencia las sanciones impuestas e inscribirlas en el registro público de concesiones, y

21. Autorizar o establecer mecanismos para que las personas con discapacidad conozcan las condiciones comerciales establecidas en los contratos de adhesión y sus modelos, a fin de que los formatos que expidan tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto, sin prejuicio de recibirlas por otros medios.

Coordinación Administrativa

Objetivo

Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, en cumplimiento a la normatividad establecida por las instancias correspondientes, apoyando el cumplimiento de los programas sustantivos y administrativos establecidos por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Funciones

1. Programar y acordar con la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, las acciones a implementar en materia de Recursos Humanos, Financieros, Materiales e Informáticos, que se presenten de forma ordinaria y/o extraordinaria en las diferentes unidades que conforman la SPT;

2. Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto, así como administrar el ejercicio de los recursos humanos, materiales y financieros asignados a las diferentes unidades que conforman la SPT;

3. Administrar los recursos financieros para atender las comisiones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, Dirección General Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;

4. Coordinar la asignación de beneficios conforme al programa anual de estímulos y recompensas y las necesidades de capacitación, a fin de que el personal realice sus funciones con los conocimientos de acuerdo a sus necesidades;

5. Participar en los comités de bienes muebles, en los que la SPT forma parte, fungiendo como vocal;

6. Gestionar la adquisición de bienes de consumo y de inversión, así como, la baja de éstos cuando proceda;

7. Coordinar el levantamiento físico del inventario anual de bienes instrumentales, y

8. Las demás que la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones le confiera e instruya.

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Objetivo

Asistir y contribuir en la solución de las diferencias comerciales que surjan entre consumidores y proveedores en el ramo de las telecomunicaciones, con respecto a sus derechos y obligaciones mediante la coordinación de los procesos de la Dirección General, a efecto de impulsar la legalidad en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Utilizar las políticas, criterios y lineamientos en materia de telecomunicaciones para coordinar las acciones de verificación y vigilancia que realice el personal habilitado como verificador acorde a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Ley Federal de Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables en la materia;

2. Administrar la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias, convenios conciliatorios, calificación de actas de notificación y medidas de apremio, a fin de que se proceda a su atención, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones normativas en materia de telecomunicaciones;

3. Vigilar la sustanciación, formalización de los procesos, procedimientos de compromisos arbitrales y resolución de los recursos de revocación que se interpongan entre consumidores y proveedores, a fin de validar su cumplimiento;

4. Proponer a la o el titular de la subprocuraduría, las modificaciones o en su caso la emisión de nuevas políticas, programas, criterios o lineamientos en materia de telecomunicaciones enfocados a los procedimientos de: verificación y vigilancia, conciliación y arbitraje, con la finalidad de implementarlas y evaluar su cumplimiento conforme a la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones;

5. Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en el ámbito de competencia a fin de cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en materia de telecomunicaciones;

6. Establecer y organizar las acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones que realice el personal habilitado como verificador de las unidades administrativas adscritas a la procuraduría, con la finalidad de supervisar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente;

7. Organizar y dirigir, en los términos de la ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la ley, en materia de telecomunicaciones, con el objetivo de cumplir con los lineamientos aplicables en la materia y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

8. Notificar a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando se detecten posibles violaciones a los derechos de los consumidores para efecto de que se impongan las sanciones correspondientes por incumplimiento de obligaciones a los proveedores;

9. Ordenar e imponer, en el ámbito de su competencia, las medidas de apremio y medidas precautorias procedentes, previstas en la normativa aplicable, a fin de adoptar las pautas necesarias para su ejecución previstas en la ley, la ley federal sobre metrología y normalización, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;

10. Facultar a los servidores públicos adscritos a la procuraduría que practiquen las visitas de verificación, monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, a fin de que ejecuten la aplicación y cumplimiento de las disposiciones normativas y legales en materia de telecomunicaciones;

11. Establecer y pactar acciones de protección al consumidor, con proveedores y sus organizaciones, e instituciones de los sectores público, social y privado, a fin de establecer acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones;

12. Autorizar el ordenamiento para que el proveedor suspenda la información y publicidad en materia de telecomunicaciones a fin de que esta no afecte la vida o a la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;

13. Aprobar la publicación a través de cualquier medio, de productos y servicios que sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, a fin de que el público consumidor no se vea afectado en su economía por la adquisición de dichos productos;

14. Asistir en la orientación y asesoría en las consultas realizadas por consumidores y proveedores, a fin de informar sobre sus derechos y obligaciones y lograr la equidad en las relaciones de consumo;

15. Requerir, previo acuerdo con el o la titular de la subprocuraduría de telecomunicaciones, a los proveedores o autoridades competentes para que informen o en su caso, tomen medidas, a fin de combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los derechos e intereses de los consumidores de bienes y servicios de telecomunicaciones;

16. Actuar como consultor en materia de verificación e información comercial de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones, para defender y proteger los derechos de los consumidores, y

17. Proponer a la o el titular de la subprocuraduría la lista de los servidores públicos de la subprocuraduría que realizarán funciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, con el fin de expedir las credenciales que los acrediten.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Objetivo

Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y demás normatividad aplicable, así como analizar el contenido de la publicidad en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, a efecto de proteger los derechos de las y los consumidores y sancionar a las/los proveedores o concesionarios por violaciones a dichos ordenamientos. Así como emitir opinión no vinculante respecto de publicidad en materia de telecomunicaciones.

Funciones

1. Resolver los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás disposiciones, cometidas por las y los proveedores y/o concesionarios, en contra de los derechos de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones;

2. Determinar e imponer las sanciones por infracciones a la LFPC y demás disposiciones aplicables en contra de las/los proveedores o concesionarios en materia de telecomunicaciones;

3. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; así como llevar a cabo su difusión, así como la normatividad para la imposición de medidas de apremio; imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la LFPC, y demás disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones;

4. Aplicar la normatividad en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, así como supervisar su cumplimiento en las Oficinas de Defensa del Consumidor;

5. Ordenar el monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad o información de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y, en su caso, ordenar su corrección o suspensión;

6. Ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;

7. Ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que viole las disposiciones de la misma, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;

8. Ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando se presuman violaciones a los derechos de las y los consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;

9. Atender y ordenar la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, derivados de denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones y aquellos derivados de las visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;

10. Ordenar la aplicación de las medidas precautorias, medidas de apremio, así como adoptar las medidas para su debida ejecución previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y demás normatividad aplicable;

11. Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos instaurados en la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de su competencia;

12. Ejercer sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas Oficinas de Defensa del Consumidor, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que el titular, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;

13. Dar vista a la/el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, cuando las/los proveedores o concesionarios incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

14. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (control interno, administración de riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;

15. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;

16. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

17. Participar en los Comités Institucionales en los que la Dirección General forme parte;

18. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;

19. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;

20. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran, y

21. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Objetivo

Sentar las bases para que las relaciones de consumo entre proveedores de servicios de telecomunicaciones y consumidores se realicen en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica.

Funciones

1. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones y, de ser el caso, solicitar ante la unidad administrativa correspondiente se efectué la publicación en el Diario Oficial de la Federación;

2. Promover la adopción de los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones entre los proveedores;

3. Instruir el desahogo de los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, aviso de adopción, publicación, suspensión del uso, baja o cancelación de los contratos y sus modelos y de estados de cuenta en materia de telecomunicaciones, así como la suspensión de otras actividades, previstos en la LFPC, la LFTR y en otros ordenamientos legales aplicables;

4. Revisar los contratos de adhesión y sus modelos en materia de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables y, en su caso, ordenar su modificación o la suspensión de su uso, respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados;

5. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los parámetros de razonabilidad de penas por terminación anticipada del contrato; por suspensión temporal del servicio a que se refiere el artículo 191 de la LFTR; así como los relativos a mecanismos expeditos para celebrar y cancelar contratos por parte de las y los consumidores;

6. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido de la carta de derechos mínimos a que se refiere la LFTR y colaborar con el IFT para determinar su actualización y realizar su difusión;

7. Supervisar que se lleven a cabo las gestiones necesarias para efectuar la representación, protección y defensa individual o colectiva de las y los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la LFTR, la LFPC y la normatividad aplicable en la materia;

8. Coordinar que se efectúen las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de las y los consumidores, en los términos del artículo 26 de la LFPC;

9. Defender los intereses de las y los consumidores, cuando se determine que los contratos de adhesión contienen cláusulas abusivas;

10. Llevar un control de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores; y de violaciones sistemáticas o recurrentes a la LFPC y la LFTR; informar de estos casos al IFT para su inclusión en el Registro Público de Concesiones;

11. Promover el intercambio de información con el IFT, así como canalizar la información que le remita a la Procuraduría para la ejecución de las acciones correspondientes;

12. Proponer al superior jerárquico análisis, estudios e investigaciones que coadyuven a la protección de los consumidores en materia de telecomunicaciones;

13. Colaborar, en el ámbito de su competencia, en los comités que se realicen en materia de telecomunicaciones;

14. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido técnico de las campañas de difusión permanentes sobre protección de los derechos del consumidor en materia de defensa colectiva de Contratos de Adhesión de telecomunicaciones;

15. Proponer al superior jerárquico la colaboración con dependencias, entidades públicas, organizaciones de la sociedad civil y con proveedores;

16. Exhortar a las y los proveedores o autoridades competentes, previo acuerdo con la o el Subprocurador de Telecomunicaciones, a tomar las medidas necesarias para evitar o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos o en cualquier otro medio de difusión;

17. Resolver la solicitud de dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, en los procedimientos conciliatorios en materia de telecomunicaciones;

18. Proponer y difundir los mecanismos para asegurar que las y los consumidores con discapacidad, conozcan las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Procuraduría;

19. Ejercer sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas Oficinas de Defensa del Consumidor, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que el Director de Zona, o Jefe(a) de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;

20. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría de telecomunicaciones sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

21. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;

22. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;

23. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;

24. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;

25. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;

26. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

27. Solicitar información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la LFPC;

28. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte de conformidad con las disposiciones aplicables;

29. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;

30. Ordenar el análisis para emitir opinión respecto de las consultas públicas en materia de telecomunicaciones, y

31. Las demás que le confiera el Subprocurador de Telecomunicaciones.

Difusión:

Cada Unidad Administrativa será responsable de difundir a sus áreas adscritas el Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.