PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

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

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

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	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 del ordenamiento de la Nueva 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; del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 24-08-2015; así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX–R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el COMERI en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
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	En cumplimiento al Programa de Trabajo 2019 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) 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 Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-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	24 de septiembre de 2020	La actualización del presente manual tiene como propósito alinear la estructura orgánica autorizada al 01 de junio de 2019, se actualizó el logotipo institucional y se actualizó el marco jurídico. Versión dictaminada por el COMERI en la Segunda Sesión Ordinaria de 2020 (24-09-2020).
03	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 4

II. Objetivo 6

III. Glosario 7

IV. Marco Jurídico 13

V. Facultades de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones 19

VI. Atribuciones de las Direcciones y Subdirecciones de Área 25

VII. Estructura autorizada vigente 29

VIII. Organigrama 30

IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando 31

I. Introducción

En atención a lo establecido en el artículo VIGÉSIMO PRIMERO Transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada el 14 de julio de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, en el que se ordenó que, para la atención, promoción y supervisión de los derechos de los usuarios previstos en la misma, así como en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor, deberá crear un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría, así como la estructura necesaria para ello, conforme al presupuesto que le apruebe la Cámara de Diputados para tal efecto.

Con fecha 06 de julio de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo mediante el cual, la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinaron los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015, se creó la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a los consumidores frente a los proveedores en su calidad concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

Con ese espíritu de protección, surge la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), facultada para tramitar el Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) en materia de Telecomunicaciones, a fin de sancionar al concesionario o autorizado que incumpla con lo que ordena la normatividad aplicable a la protección del consumidor en materia de telecomunicaciones, con las obligaciones pactadas en los convenios celebrados con los(as) usuarios(as), o con las obligaciones impuestas a través de dicha normatividad. Así como para realizar monitoreos a la publicidad publicada y difundida por los proveedores en esta materia.

Es por ello, que con el fin de cumplir con las atribuciones señaladas, se elabora el presente Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), mismo que, está basado en su estructura orgánica autorizada y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando e intercomunicación.

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

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

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

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.

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

II. Objetivo

Contar con un documento que contenga información detallada de las áreas que conforman la DGPAPT, su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, con el fin de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a las/los consumidores frente a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

III. Glosario

Acto Administrativo. Acto dictado por cualquier autoridad administrativa en el ejercicio de sus facultades que genera consecuencias jurídicas definitivas o no, susceptibles de aplicación a personas físicas o morales.

Análisis. Determinar las características o composición de un producto o servicio en sus elementos constitutivos.

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 (artículo 10 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

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

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.

Comportamiento Comercial. Conjunto de actos u omisiones llevadas a cabo por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones en las relaciones de consumo.

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

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento, para dirimir una controversia en la aplicación o interpretación de sus derechos.

Consumidor(a). La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinataria/o final de bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor, a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, (artículo 2, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Denuncia. Comunicación realizada por cualquier persona, ya sea de las o los consumidores, así como por proveedores de servicios de telecomunicaciones, presentada por escrito, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM), cometidas por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

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.

Difusión. Proceso de propagación, divulgación de datos, señales de radio, televisión, internet o voz a través de diferentes medios físicos, electrónicos o electromagnéticos.

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

Estrado. Local destinado en la sede de la DGPAPT para fijar las notificaciones.

Exhorto. Es la conminación o aviso mediante el cual, la Procuraduría Federal del Consumidor, intenta persuadir al proveedor de servicios de telecomunicaciones para que se abstenga de emitir publicidad engañosa.

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

Información. Descripción de las características, composición, cantidad, calidad, funciones y precio de los bienes, productos o servicios.

Instituto. 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.

Ley. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley de Telecomunicaciones. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Medidas de apremio. Aquélla que la DGPAPT impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, y se encuentran señaladas en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Medidas precautorias. Actos de la autoridad consistentes en; suspender la comercialización de bienes, productos o servicios; ordenar la suspensión de información o publicidad.

Medios de prueba. Los diversos elementos que, autorizados por la ley, sirven para tener convicción dela veracidad o falsedad de los hechos controvertidos en un proceso o procedimiento.

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.

Motivación. Es la manifestación de las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que toma en cuenta la autoridad al emitir un acto o resolución administrativa.

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

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación técnica de carácter obligatorio expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen las características o especificaciones de información comercial que deben de observar los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Notificación. Es el acto mediante el cual, de acuerdo a las formalidades legales preestablecidas, se hace saber una determinación, requerimiento, resolución o acto administrativo a la persona a la que se reconoce como interesado.

Orden de suspensión. Es una medida precautoria establecida en el artículo 25 Bis de la Ley Federal de Protección al consumidor y que la Procuraduría Federal del Consumidor puede aplicar cuando se afecte o pueda afectarse la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, entendiéndose por esto, lo señalado en el artículo 18 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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.

Procuraduría Federal del Consumidor. Procuraduría Federal del Consumidor.

Proveedor. Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario, conforme a lo establecido en el numeral 2.20 de la NOM-184-SCFI-2018.

Publicidad. Actividad que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión de anuncios publicitarios en los medios de difusión con el fin de promover la venta o consumo de productos y servicios.

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.

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

Reincidencia. Situación que se presenta cuando el infractor(a) incurre en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de tres años, contados a partir del día en que cometió la primera infracción.

Recurso de Revisión. Acto administrativo a petición de parte, tendiente a obtener la modificación, revocación o invalidación de un acto administrativo, que se estime susceptible de agravio.

Requerimiento. Es el acto por el cual la DGPAPT solicita diversa documentación, información o en su caso, la comparecencia personal del requerido a fin de que se acredite el cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Resolución administrativa. Es la determinación final dentro de un procedimiento por infracciones a la ley, que emite la DGPAPT, en donde se establece si la conducta del proveedor infringió o no algún precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y demás legislación cuya vigilancia compete a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Sanción. Es la pena impuesta por la DGPAPT cuando un proveedor infringe la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y que, puede consistir en multas, clausura total o parcial, arresto administrativo hasta por treinta y seis horas y la prohibición de la comercialización de bienes, servicios o productos. Como se encuentra señalado en el Capítulo XIV Sanciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Servicio de costo adicional proporcionado por terceros. Servicios proporcionados por terceros no vinculados al proveedor del servicio de telecomunicaciones, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al servicio prestado por el proveedor de servicios de telecomunicaciones, ni a sus servicios adicionales, cuyo cobro se realiza a través de la facturación del proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Servicio de Datos Móviles. Servicio que permite el acceso de uno o más equipos terminales de telecomunicaciones a la red de internet a cambio del pago de una cuota preestablecida o por demanda de uso, facturable por el proveedor.

Servicio de Telefonía Fija. Servicio que permite hacer o recibir llamadas por medio de una línea telegráfica, usualmente con alambre de metal, cobre o fibra óptica.

Servicio de Telefonía Móvil. Sistema de comunicación de sonidos a larga distancia mediante medios electromagnéticos que permite hacer y recibir llamadas.

Servicio de Televisión Restringida. Servicios telecomunicaciones de audio y videos asociados que se presta a los consumidores a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una suscripción preestablecida.

Servicios Originalmente Contratados. Servicios de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios que el proveedor distribuye de manera continua.

Sustanciación. Llevar a cabo el procedimiento hasta la emisión de la resolución administrativa.

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 Profeco, 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 treinta de diciembre de dos mil diecinueve.

IV. Marco Jurídico

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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF el 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 publicada DOF 18-07-2016.

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
  Ley publicada en el 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 Procedimientos Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

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

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

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

- 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 Federal de Austeridad Republicana
  Ley publicada en el DOF 19-11-2019.

Códigos

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

- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno.
  DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada en el DOF 11-03-2020.

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

- Código Civil Federal.
  DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada en el DOF 08-12-2020.

Reglamentos

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

Decretos

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

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

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

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

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2020.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.
  DOF 21-12-2009 y su última actualización en el DOF 24-12-2020.

- 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 en el DOF 14-12-2018.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad.
  Publicado en el DOF el 24-07-2012.

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

- 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 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 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 establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan.
  Publicado en el DOF el 03-06-2016.

- Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
  DOF 15-04-2016.

- 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.
  DOF 13-05-2019

- 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 en el DOF.

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

- 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 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 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 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 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.

Otras disposiciones.

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

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

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

Normas Oficiales Mexicanas.

- NOM-184-SCFI-2012 Prácticas Comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de Telecomunicaciones.
  DOF 24-08-2012.

- NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública De telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).
  DOF 08-03-2019.

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.

V. Facultades de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

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 día 30 de diciembre de 2019, el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tiene 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 32 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de diciembre de 2019, el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades específicas:

Artículo 32. El Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades específicas:

I. Ejecutar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones e imponer las sanciones por las infracciones a los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones, cometidas por los proveedores;

II. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa, para:

a) La sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, que le confieran a la Procuraduría, otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento en las áreas administrativas que se le adscriban y en las ODECO, y

b) La imposición de medidas de apremio y sanciones en los procedimientos que se inicien por infracciones a la Ley, así como las notificaciones derivadas de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables;

III. Monitorear, analizar, evaluar y orientar sobre el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de la misma;

IV. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes;

V. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes;

VI. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley, cuando se presuman violaciones a los derechos de consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios;

VII. Atender y sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley derivados de denuncias en materia de publicidad y aquéllos derivados de los actos de verificación;

VIII. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

IX. Tramitar y resolver las cancelaciones y, en su caso, ordenar la baja del registro de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones a que se refiere el artículo 90 BIS de la Ley, en términos del procedimiento previsto en el artículo 123 de la misma;

X. Acordar con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, acciones de protección al consumidor en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio;

XI. Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley y en las demás disposiciones jurídicas aplicables;

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

XIII. Tramitar las denuncias en materia de telecomunicaciones por publicidad e información;

XIV. Emitir opinión no vinculante, respecto de publicidad en materia de telecomunicaciones que sometan a su consideración los proveedores de manera voluntaria, y

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

VI. Atribuciones de las Direcciones y Subdirecciones de Área

De conformidad con lo establecido en el artículo 57 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 Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 57. La Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la substanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley, así como los demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, cuya competencia se le confiera a la Procuraduría en otras leyes;

II. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio, prevista en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como la ejecución de sanciones, además de dar seguimiento a su ejecución;

III. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley, relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones, que se difunda por cualquier medio de comunicación conforme las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría;

IV. Revisar y proponer a su superior jerárquico los requerimientos que se formulen a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos de su competencia;

V. Auxiliar a su superior jerárquico en la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

VI. Proponer a su superior jerárquico, acciones de protección al consumidor en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio;

VII. Proponer a su superior jerárquico, la realización de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;

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

IX. Elaborar los proyectos de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

X. Concertar sus labores con las unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

XI. Proponer a su superior jerárquico los mecanismos para difundir y aplicar las políticas, programas, criterios y lineamientos, en materia de telecomunicaciones, para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones, y

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

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 88 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 Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 88. La Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley, así como los demás procedimientos sancionatorios, en materia de telecomunicaciones, cuya competencia se le confiera a la Procuraduría en otras leyes;

II. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones, que se difunda por cualquier medio de comunicación conforme las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría;

III. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en materia de telecomunicaciones, y

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

De la misma manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 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 Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones tiene las siguientes atribuciones:

Artículo 58. La Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar en la formulación de requerimientos a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

II. Proponer a su superior jerárquico el análisis del contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio, para que, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de Ley o de otras leyes que le confieran competencia en la materia de Telecomunicaciones a la Procuraduría, se ordene su suspensión, corrección o la imposición de las sanciones correspondientes;

III. Evaluar y revisar la publicidad que los proveedores de telecomunicaciones, sometan voluntariamente para su revisión, previo a su difusión y, emitir una opinión no vinculante de la misma;

IV. Apoyar a su superior jerárquico en la atención de las denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones;

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

VI. Concertar sus labores con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

VII. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio, prevista en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como la ejecución de sanciones, además de dar seguimiento a su ejecución;

VIII. Elaborar los proyectos de, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

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

X. Auxiliar en el análisis de los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX Bis, de la Ley y hacerlos del conocimiento de su superior jerárquico, para los efectos legales conducentes;

XI. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran, y

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

VII. Estructura autorizada vigente

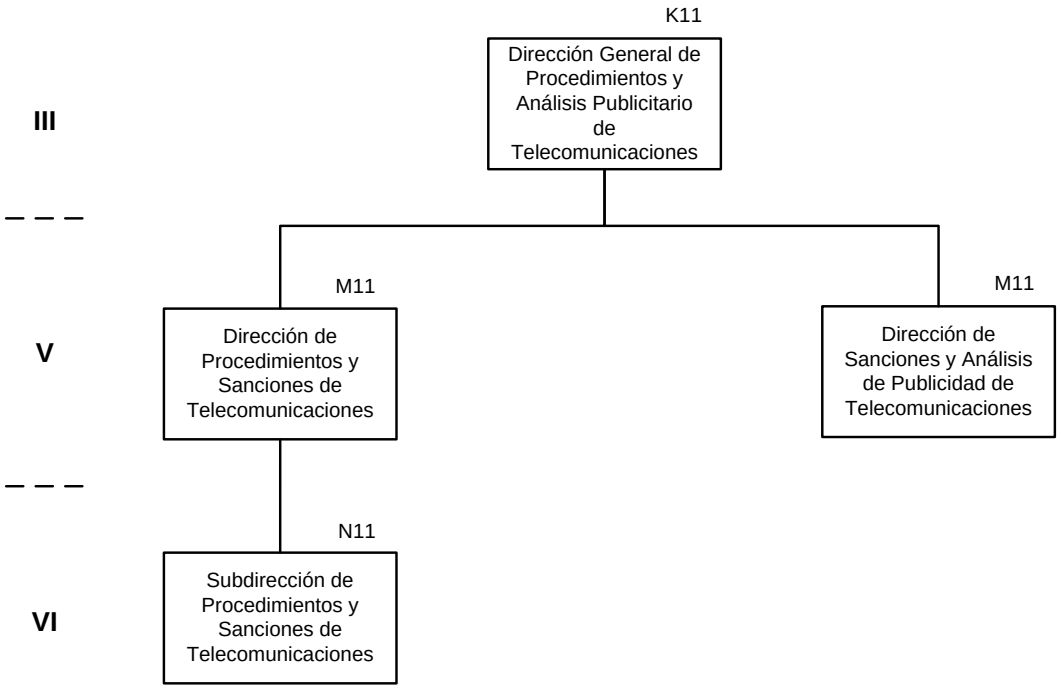
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones

Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

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 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 de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Objetivo

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

Funciones

1. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos respecto a los asuntos asignados a la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones;

2. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

3. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado;

4. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;

5. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

6. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;

7. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

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

9. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección General.

Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones

Objetivo

Supervisar el desahogo de los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en términos de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables en la materia, para salvaguardar los derechos de las o los consumidores.

Funciones

1. Colaborar en la elaboración de proyectos de normatividad para la imposición de medidas de apremio; imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables;

2. Colaborar en 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; y de ser el caso, validar los proyectos de las sanciones correspondientes;

3. Verificar que el desahogo de los procedimientos por infracciones a la LFPC en materia de publicidad de telecomunicaciones, se realicen de conformidad a la normatividad establecida en la materia;

4. Participar en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que viole las disposiciones de la misma y de ser el caso, validar los proyectos de suspensión o corrección, así como las sanciones correspondientes;

5. Supervisar 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 en materia de telecomunicaciones, así como validar las sanciones correspondientes;

6. Validar los proyectos de sanción por incumplimiento a los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en materia de telecomunicaciones;

7. Validar los proyectos de aplicación de las medidas precautorias, las medidas de apremio, así como las medidas necesarias para su ejecución, previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor;

8. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;

9. Desarrollar los programas institucionales, dentro del ámbito de sus competencias;

10. Desarrollar los programas y metas establecidos por la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, en con base al presupuesto asignado, dentro del ámbito de sus competencias;

11. Ejecutar las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información necesaria para conformar los informes respectivos;

12. Participar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

13. Participar en la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de las áreas bajo su responsabilidad;

14. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico de la Subdirección;

15. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

16. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección.

Departamento de Telecomunicaciones

Objetivo

Desahogar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables, en términos de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como formular proyectos de suspensión, corrección, o proponer las sanciones, para salvaguardar los derechos de las y los consumidores.

Funciones

1. Formular proyectos sobre la procedencia de las sanciones por infracciones a los derechos de las y los consumidores establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normatividad aplicable en contra de las y los proveedores o concesionarios, en materia de telecomunicaciones;

2. Sustanciar 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 y de las visitas de verificación, y de ser el caso, formular proyectos de sanción;

3. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación; y de ser el caso, formular proyectos de sanción;

4. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la ley relativos a publicidad e información, de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su caso, promover su suspensión o corrección, y en su caso, proponer las sanciones correspondientes;

5. Formular proyectos de aplicación de medidas precautorias, y medidas de apremio, así como los medios necesarios para su ejecución previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor;

6. Informar permanentemente a la o el titular de la Subdirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;

7. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

8. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

9. Preparar y proporcionar la información necesaria para solventar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

10. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

11. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;

12. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

13. Las demás que asigne la o el titular de la subdirección.

Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones

Objetivo

Monitorear la publicidad que se difunda por cualquier medio masivo de comunicación y dar seguimiento a las denuncias en materia de publicidad presentadas por los particulares y, en caso de que se presuma una violación a la LFTR, o demás ordenamientos legales aplicables, exhortar a las y los proveedores o concesionarios a su corrección inmediata, o bien, hacerlas del conocimiento a la unidad administrativa competente, para que en su caso, determine el inicio del procedimiento por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores.

Funciones

1. Evaluar el contenido de la publicidad e información derivados de denuncias, así como dar visto bueno a proyectos de suspensión o corrección a las sanciones propuestas;

2. Dar seguimiento a las acciones concertadas con proveedores o concesionarios, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, referentes a la protección al consumidor en materia de publicidad e información de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones;

3. Requerir a las/los proveedores o concesionarios y autoridades competentes que tomen las medidas para combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los intereses de la población consumidora, y en su caso, hacerlo del conocimiento público;

4. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;

5. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de sus competencias;

6. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado;

7. Adoptar las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;

8. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, y

9. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección.

Departamento de Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones

Objetivo

Monitorear, analizar y evaluar el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, que se difunda por cualquier medio por las/los proveedores o concesionarios; y en caso que se detecte algún incumplimiento a las disposiciones de la LFPC en materia de publicidad, de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, asesorar, orientar, conminar y exhortar a los proveedores a su corrección inmediata, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores contra la publicidad engañosa y abusiva, así como analizar a través de monitoreos, las denuncias presentadas por las y los consumidores, remitidas por cualquier Unidad Administrativa de Profeco, por alguna otra dependencia, por investigaciones y requerimientos a la publicidad que se difunda en los diversos medios masivos de comunicación y en caso que se detecte algún incumplimiento a las disposiciones de la LFPC en materia de publicidad, de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, asesorar, orientar, conminar y exhortar a los proveedores a su corrección inmediata, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores contra la publicidad engañosa y abusiva.

Funciones

1. Monitorear y analizar el contenido de la publicidad e información respecto a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y, en caso de que sean violatorias de las disposiciones establecidas en la LFTR en términos de lo establecido en la LFPC, y demás ordenamientos legales aplicables informar al titular de la Dirección;

2. Monitorear y analizar el contenido de la publicidad e información derivados de denuncias en materia de telecomunicaciones, y en caso de ser violatorias informar al titular de la Dirección, para que adopte las medidas correspondientes;

3. Dar trámite a las denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones, hasta su conclusión;

4. Analizar y evaluar la publicidad que los proveedores de telecomunicaciones, sometan voluntariamente para su revisión, previo a su difusión y, realizar proyectos de opiniones no vinculantes de la misma;

5. Emitir proyectos de exhortos o conminación a los proveedores;

6. Participar en la elaboración de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que la DSAPT requiera;

7. Participar en la elaboración de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones que se requieran, de conformidad con la LFPC.

8. Aplicar la normatividad relativa a la imposición de medidas de apremio y supervisar su cumplimiento;

9. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;

10. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

11. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

12. Realizar el trámite de emisión de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

13. Controlar la recepción, endoso, entrega y transferencia de billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos competencia de la DSAPT;

14. Formular proyectos de comparecencias de las y los consumidores, las y los proveedores o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos competencia de la DSAPT;

15. Realizar monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones;

16. Formular proyectos de actuaciones conforme a la LFPPC, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables;

17. Formular proyectos para recibir, admitir y sustanciar los recursos de revisión que presenten las y los particulares en contra de actos y resoluciones de la DSAPT;

18. Coordinar las acciones para que se den a conocer los acuerdos y resoluciones emitidas por autoridades superiores;

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

20. Controlar la confidencialidad de los documentos que con ese carácter se presenten en el departamento;

21. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores Jerárquicos;

22. Proponer a su superior jerárquico programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran dentro y fuera de la Institución, y en su caso, participar en su desarrollo;

23. Atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas deriven;

24. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;

25. Supervisar y controlar la clasificación y desclasificación de expedientes, y

26. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección.