PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

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

23 de junio de 2021

Aprobación del Documento

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre 2015	Documento de nueva creación derivado del ordenamiento en la Nueva Ley Federal de Telecomunicaciones, 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 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 agosto de 2020	La actualización del presente manual tiene como propósito alinear a la estructura orgánica autorizada al 01 de junio de 2019, se actualizó de acuerdo con el logotipo institucional vigente y se actualizó el marco jurídico. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Ordinaria de 2020 (24-08-2020).
03	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 7

III. Glosario 8

IV. Marco Jurídico 12

V. Facultades de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones 18

VI. Atribuciones de las Direcciones de Área 25

VII. Estructura autorizada vigente 28

VIII. Organigrama 29

IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando 30

I. Introducción

En cumplimiento al artículo vigésimo primero transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, en fecha 24 de agosto de 2015 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, creándose la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (la ST), integrada por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en ese sentido, el 08 de septiembre de 2015 se publicó en el mismo medio de difusión oficial, las Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, por el cual se establecieron las funciones de las diversas direcciones generales que integran la Subprocuraduría.

A fin de brindar certeza de las funciones y trámites que realiza la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en lo sucesivo DGDCCAT, y dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de organización de la DGDCCAT, se emite el presente Manual Específico de Organización.

La DGDCCAT 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, cuidando el estricto apego a las disposiciones aplicables para cuidar las relaciones de consumo, a fin de salvaguardar los intereses de las o los consumidores.

Ahora bien, considerando las publicaciones realizadas del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 19 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial de la Federación, y Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor el 30 de diciembre de 2019, así como del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor el 30 de enero de 2020, en el mismo medio de difusión oficial, resulta necesario alinear las normativa interna para la Procuraduría Federal del Consumidor, con los instrumentos normativos publicados.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGDCCAT, con la finalidad de coadyuvar a su integración a la institución y establecer un compromiso con los objetivos de su área. Asimismo, 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 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 DGDCCAT, 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 Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión en Telecomunicaciones, 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 DGDCCAT, así como sus relaciones de comunicación y mando jerárquico con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, evitar la duplicidad de funciones y servir como instrumento de inducción y conducción para el personal.

III. Glosario

Acción. Facultad 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.

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.

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.

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.

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

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

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

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

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.

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.

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

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

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

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LFPC. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Lenguaje no sexista. Expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o que hace explícito el femenino y el masculino. Asimismo evita generalizaciones del masculino (masculino genérico), para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres

LFTR. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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.

Oficinas de Defensa del Consumidor. Unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el efectivo ejercicio de sus atribuciones y para facilitar la operatividad y atención oportuna de los consumidores, en las zonas de mayor concentración de operaciones comerciales, turísticas, o de servicios, en el territorio nacional.

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

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

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

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

Resolución Administrativa. Es la determinación final dentro del procedimiento administrativo.

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

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.

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

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

IV. Marco Jurídico

La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

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

Leyes

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

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

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

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
  DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada en el DOF 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 en el DOF 18-05-2018.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada el 11-01-2021.

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

- Código de Comercio.
  DOF del 07-10 al 13-12-1889 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.

- Código Penal Federal.
  DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada en el DOF 19-02-2021.

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
  DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada en el DOF 19-02-2021.

- 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 en el DOF el 11-03-2020.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada en el 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 en el DOF 13-11-2020.

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

Decretos

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal 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.
  DOF 24-06-2020.

Acuerdos

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

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

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

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

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

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 24-07-2017 y su última reforma publicada en el DOF el 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 por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año fiscal que corresponda.
  Publicado anualmente DOF.

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

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

- 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.

Documentos normativo – administrativos

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

Otras disposiciones

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

- 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 y su última reforma publicada DOF 06-04-2011.

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

Circulares y/u Oficios

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

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

Normas Oficiales Mexicanas

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

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

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

V. Facultades de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión 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 30 de diciembre de 2019, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones tendrá las facultades comunes siguientes:

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.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de diciembre de 2019, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones tendrá las facultades específicas siguientes:

Artículo 33. El Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones tiene las siguientes facultades:

I. Autorizar los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;

II. Supervisar los procedimientos de solicitud de registro o modificación del contrato de adhesión de telecomunicaciones, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables;

III. Ordenar la suspensión del uso del registro de contrato de adhesión, en caso de que contemple nuevas operaciones y no se haya solicitado su modificación para incluirlas;

IV. Supervisar el trámite de solicitud de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones a petición del proveedor interesado;

V. Registrar contratos de adhesión que contengan penas razonables atendiendo a la equidad y reciprocidad de las obligaciones, conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo de la fracción V del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

VI. Otorgar el registro de los contratos de adhesión e inscribirlos en el registro correspondiente;

VII. Proponer a su superior jerárquico el contenido de la carta de derechos mínimos a que se refiere la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y colaborar con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para determinar de manera conjunta su contenido y realizar la difusión y actualización de la misma;

VIII. Representar, proteger y defender individualmente o en grupo a los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de los ordenamientos legales aplicables en materia de telecomunicaciones;

IX. Ejercer las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley;

X. Proponer a su superior jerárquico la celebración de convenios con los proveedores en beneficio de la totalidad de los consumidores afectados previo a la instauración de la demanda de acción colectiva, siempre y cuando exista la restitución de derechos o la reparación del daño;

XI. Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando los contratos de adhesión contengan alguna 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 o la cancelación del registro;

XII. Coadyuvar en el desarrollo e implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores;

XIII. Llevar un registro de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores o cuando éstos incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores previstos en la Ley y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y dar vista al Instituto Federal de Telecomunicaciones para su registro en el Registro Público de Concesiones;

XIV. Intercambiar información con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como analizar la que dicho Instituto le remita a la Procuraduría y enviarla al área correspondiente para la ejecución de las acciones que correspondan, así como con diversas instituciones u organismos públicos vinculados con el sector;

XV. Realizar análisis, estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones, para el diseño de la política pública en dicha materia;

XVI. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización e institucionales y organismos, instituciones y asociaciones que representan a personas de grupos vulnerables en materia de telecomunicaciones;

XVII. Intercambiar información con empresas, cámaras, asociaciones e instituciones privadas del sector de telecomunicaciones para el seguimiento del comportamiento del sector;

XVIII. Emitir opiniones a las consultas públicas en materia de telecomunicaciones;

XIX. Proponer a su superior jerárquico el contenido técnico de las campañas de difusión permanentes en materia de protección y educación de los derechos del consumidor y en los diversos temas relacionados con las telecomunicaciones, así como proponer campañas en beneficio de personas con discapacidad;

XX. Proponer a su superior jerárquico la coordinación, concertación y colaboración de acciones con dependencias y entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil y con proveedores en materia de telecomunicaciones;

XXI. Requerir, a los proveedores o autoridades competentes para que detengan, modifiquen o eviten todo género de prácticas comerciales que lesionen los derechos e intereses de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio;

XXII. Proponer al Subprocurador de Telecomunicaciones la publicación de alertas ante una eminente afectación a los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones;

XXIII. Emitir la resolución de la solicitud de emisión de dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la Ley, en los procedimientos conciliatorios que versen en la materia de telecomunicaciones, así como proponer y difundir la normativa correspondiente para ello;

XXIV. Proponer al titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el desarrollo de eventos en los que participen industria, organismos reguladores o sociedad civil;

XXV. Establecer mecanismos de control respecto de la información estadística generada por las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y

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

Por otra parte, el artículo 19 establece de manera expresa que: 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.

VI. Atribuciones de las Direcciones de Área

De conformidad con lo establecido en el artículo 59 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2020, la Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 59. La Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Analizar la afectación de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores derivado de las prácticas, conductas, hechos u omisiones en que incurran los prestadores de servicios de telecomunicaciones;

II. Proponer a su superior jerárquico las directrices y realizar las actividades inherentes al ejercicio de las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en términos del artículo 26 de la Ley;

III. Revisar, integrar y presentar la demanda de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, así como dar seguimiento al proceso judicial en todas sus etapas;

IV. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y los resultados obtenidos en los procesos y acciones legales interpuestas en defensa de los consumidores de telecomunicaciones;

V. Informar a su superior jerárquico la existencia de conductas o prácticas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, que afecten los derechos de los consumidores, por las que amerite la publicación de alertas, y

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 60 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2020, la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 60. La Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar análisis, estudios, investigaciones y encuestas en materia de telecomunicaciones, que permitan identificar el comportamiento de los consumidores en el mercado de las telecomunicaciones, que sirvan como insumo en el diseño de políticas públicas;

II. Coordinar campañas de difusión de los derechos de los consumidores, del contenido de la carta de los derechos mínimos a que se refiere la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como otros temas relacionados con las telecomunicaciones, a través de cualquier medio;

III. Integrar la información de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, para la elaboración de los reportes correspondientes;

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

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 61 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2020, la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

Artículo 61. La Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Revisar, y proponer a su superior jerárquico, los proyectos de los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;

II. Asesorar a los proveedores para el trámite de la solicitud de registro de contratos de adhesión, modificación o baja;

III. Instrumentar y revisar los procedimientos de solicitud de registro o modificación del contrato de adhesión de telecomunicaciones, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables;

IV. Tramitar las solicitudes de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones que le sean turnadas;

V. Revisar los proyectos de respuesta a las solicitudes de registro;

VI. Instrumentar y revisar el trámite de la solicitud de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones, a petición del proveedor interesado;

VII. Implementar mejoras en el trámite para la inscripción en el registro correspondiente;

VIII. Auxiliar a su superior jerárquico en el análisis jurídico de la implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores, y

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

VII. Estructura autorizada vigente

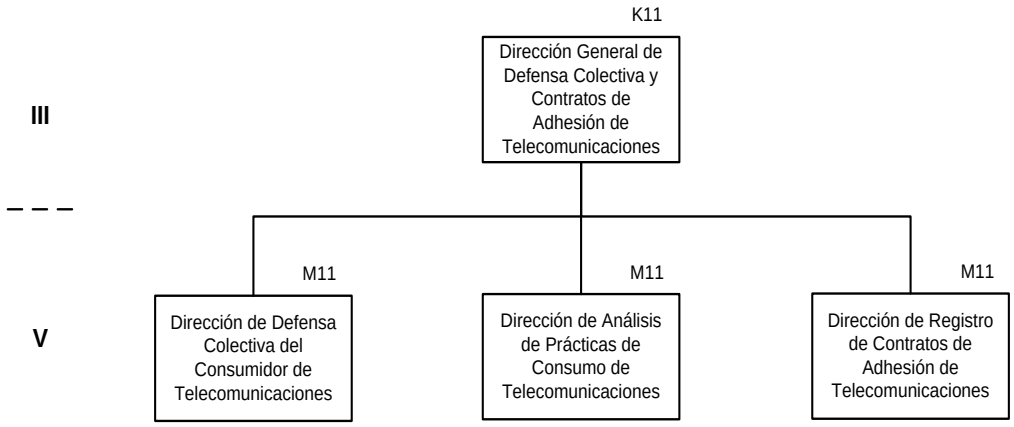
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión 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 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.

Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones

Objetivo

Coordinar y proponer las acciones legales necesarias para la defensa, protección y en su caso, representación de los derechos e intereses de los consumidores de telecomunicaciones ya sea ante proveedores, autoridades administrativas y/o judiciales.

Funciones

1. Evaluar si existe la afectación de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores por parte de los proveedores de telecomunicaciones;

2. Auxiliar al superior jerárquico para solicitar a las autoridades, unidades administrativas, organismos y prestadores de servicios de telecomunicaciones, la documentación necesaria para la debida integración de los expedientes en los que se presuma hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o de un grupo de consumidores usuarios de servicios de telecomunicaciones;

3. Coadyuvar, previo acuerdo de su superior jerárquico dictamen de procedencia de una acción colectiva o en su caso el acuerdo de archivo;

4. Proponer a su superior jerárquico el proyecto de demanda de acción colectiva; así como los de los convenios judiciales y extrajudiciales que pongan fin a las afectaciones a la colectividad de consumidores;

5. Coordinar, revisar e integrar la demanda de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, así como dar seguimiento al proceso judicial en todas sus etapas, proponiendo al superior jerárquico la estrategia de defensa y promoción de los recursos, incidentes, juicios de amparo y cualquier medio de defensa necesario para salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores de telecomunicaciones;

6. Informar periódicamente a su superior jerárquico de las actividades realizadas y los resultados obtenidos en los procesos y acciones legales interpuestas en defensa de los consumidores de telecomunicaciones;

7. Proponer a su superior jerárquico, acciones contra los proveedores de servicios de telecomunicaciones para que detengan, modifiquen o eviten todo género de prácticas comerciales que lesionen los derechos e intereses de los usuarios de servicios de telecomunicaciones;

8. Proponer a su superior jerárquico la publicación de alertas, cuando existan conductas o prácticas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, que afecten los derechos de los consumidores;

9. Dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contraídas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones derivadas de la celebración de convenios judiciales o extrajudiciales;

10. Proponer a su superior jerárquico la información para la publicación periódica relacionada con las acciones colectivas iniciadas, a efecto de que la colectividad pueda ejercer sus derechos de forma efectiva;

11. Realizar la publicación de la información necesaria para la difusión de las acciones colectivas iniciadas, que facilite en su caso adherirse las demandas en curso, por parte de los consumidores afectados; así como para recabar los consentimientos para iniciarlas;

12. Proponer a su superior jerárquico el proyecto de demanda para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente cuando los contratos de adhesión contengan alguna de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la LFTR o; en su caso el acuerdo de archivo respectivo;

13. Elaborar los informes cuantitativos y cualitativos del área de su competencia que sean requeridos por la institución, y

14. Las demás que le confieran las disposiciones legales vinculadas con la materia y su superior jerárquico.

Departamento de Procesos Colectivos de Telecomunicaciones

Objetivo

Llevar a cabo la investigación y estudio de las conductas realizadas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones que puedan resultar en violaciones a los derechos de los consumidores, integrando los elementos que resulten necesarios para el ejercicio de las acciones que colectivas que resulten procedentes.

Funciones

1. Orientar a los consumidores sobre sus derechos y las posibles acciones colectivas que podrán ejercer en contra de prestadores de servicio en materia de telecomunicaciones;

2. Orientar a los consumidores sobre sus derechos para ser representados en forma individual o en grupo ante las autoridades administrativas, jurisdiccionales o ante los proveedores, por las violaciones a sus derechos;

3. Monitorear el comportamiento de las proveedoras de servicios de telecomunicaciones con la finalidad de identificar probables conductas que vulneren los derechos de una colectividad de consumidores;

4. Analizar los indicadores que generan las diversas Unidades Administrativas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones con la finalidad de identificar las conductas recurrentes de los proveedores de servicios de telecomunicaciones que pudieran generar afectaciones a una colectividad de consumidores;

5. Proponer a su superior jerárquico la solicitud de información a las diversas Unidades Administrativas y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones para el análisis e integración de posibles acciones colectivas por afectaciones a una colectividad de consumidores;

6. Elaborar y proponer mediante opinión técnica jurídica el ejercicio de una acción colectiva en términos del artículo 26 de la LFPC, o en su caso el archivo del expediente integrado al no existir elementos que acrediten la afectación a una colectividad de consumidores;

7. Informar permanentemente al titular de la Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;

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

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

10. Supervisar el control y manejo del archivo documental y electrónico;

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

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

13. Preparar y proporcionar la información necesaria para la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad, y

14. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones

Objetivo

Dar trámite y seguimiento a los procesos colectivos en materia de telecomunicaciones a efecto de salvaguardar y proteger los derechos e intereses de los consumidores ya sea ante proveedores, autoridades administrativas y/o judiciales.

Funciones

1. Elaborar demanda de acción colectiva en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles;

2. Presentar la demanda ante la autoridad jurisdiccional correspondiente;

3. Atender y desahogar el procedimiento ante la autoridad jurisdiccional que conozca del asunto;

4. Determinar la procedencia de los medios de impugnación, para combatir las resoluciones judiciales que sean contrarias a los intereses de los consumidores de telecomunicaciones;

5. Administrar la agenda de fechas de las audiencias programadas en los juicios respectivos, a fin de designar quien atenderá la diligencia correspondiente;

6. Desahogo de vistas y/o términos judiciales ante los tribunales correspondientes;

7. Dar seguimiento a diario a los juicios correspondientes, como lo es la revisión de juicios mediante las plataformas designadas por el Poder Judicial de la Federación, así como la visita a los Juzgados correspondientes;

8. Informar al superior jerárquico respecto del estado procesal que guarden los juicios de acción colectiva;

9. Elaborar propuesta de convenio judicial para dar por concluido el juicio en caso de que la proveedora demandada satisfaga y restituya la totalidad de la colectividad afectada;

10. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y los resultados obtenidos en los procesos y acciones legales interpuestas en defensa de los consumidores de telecomunicaciones;

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

12. Integrar y supervisar el control y manejo del archivo documental y electrónico generado en la tramitación de los juicios que se tramiten en la Dirección de Área;

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

14. Preparar y proporcionar la información necesaria para la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad, y

15. Las demás que le confiera su superior jerárquico.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Objetivo

Generar análisis de prácticas de consumo, estudios y publicaciones en materia de telecomunicaciones que permitan empoderar al consumidor a través de la difusión de sus derechos, así como con información útil y material educativo para que su consumo sea responsable, sustentable e informado.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de análisis, estudios, investigaciones y encuestas en materia de telecomunicaciones, que permitan identificar las prácticas comerciales y de consumo en el mercado de las telecomunicaciones;

2. Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que se lleven a cabo a través de los canales de comunicación institucional de Profeco;

3. Coadyuvar en la evaluación del contenido de la Carta de Derechos Mínimos a los que se refiere la LFTR, a fin de colaborar con el IFT para determinar de manera conjunta su contenido y realizar la difusión y actualización de la misma;

4. Coordinar la elaboración de las campañas de difusión, orientación, protección y educación en materia de telecomunicaciones;

5. Coordinar la realización de eventos interinstitucionales en materia de telecomunicaciones en los que participen: Gobierno, Industria del Sector, Organismos Reguladores, Sociedad Civil, entre otros;

6. Coordinar la elaboración del material de difusión para la emisión de alertas con el objetivo de prevenir a la población consumidora sobre productos o acciones que puedan ser un riesgo en materia de telecomunicaciones;

7. Proponer y coordinar los mecanismos de control respecto de la información estadística generada por las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones; así como integrar dicha información para la elaboración de los reportes correspondientes;

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

9. Elaborar los informes cuantitativos y cualitativos del área de su competencia que sean requeridos por la Institución, y

10. Las demás que le confieran las disposiciones legales vinculadas con su materia y su superior jerárquico.

Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones

Objetivo

Colaborar en la conformación de promociones, estadísticas, estudios, investigaciones y el intercambio de información en materia de telecomunicaciones.

Funciones

1. Elaborar estadísticas, reportes e informes sobre prácticas comerciales y de consumo en materia de telecomunicaciones, cuyo resultado deberá reportar a la o el titular de la Dirección de Área para la toma de decisiones;

2. Analizar la información brindada por el IFT y la Procuraduría en materia de telecomunicaciones y generar las estadísticas respectivas;

3. Proponer el diseño de encuestas sobre los temas relacionados con telecomunicaciones (percepción, precios, atención, entre otros), a fin de conocer las prácticas comerciales de la población consumidora;

4. Proponer el contenido de la Carta de los Derechos Mínimos a la o el titular de la Dirección de Área determinados en la LFTR;

5. Apoyar en la elaboración del contenido de las campañas de difusión en materia de telecomunicaciones;

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

7. 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;

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

9. Preparar y proporcionar la información necesaria para la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

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

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

12. Apoyar en el establecimiento de vínculos de colaboración con instituciones académicas, instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil con la finalidad de generar estudios, investigaciones y encuestas;

13. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia, y

14. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección de Área.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Objetivo

Desahogar los procedimientos relacionados con las solicitudes de registro, modificación o baja de contratos de adhesión conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, además del procedimiento emisión de dictámenes a fin de cuantificar en cantidad líquida la obligación incumplida por el proveedor.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;

2. Llevar el control de las solicitudes de registro, modificación o baja de contratos de adhesión de telecomunicaciones;

3. Desahogar los procedimientos de solicitudes de registro, modificación o baja de contrato de adhesión de telecomunicaciones, verificando se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables;

4. Proponer al superior jerárquico el registro, modificación o baja de contrato de adhesión;

5. Proponer al superior jerárquico, la negativa a las solicitudes de registro o modificación del contrato de adhesión de telecomunicaciones cuando este no cumpla con los requisitos jurídicos;

6. Desahogar los procedimientos de solicitudes de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones cuando sea solicitado por el interesado;

7. Desahogar las solicitudes de emisión de dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, verificando se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables;

8. Proponer al superior jerárquico, la improcedencia a las solicitudes de emisión de dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, cuando este no cumpla con los requisitos jurídicos;

9. Remitir a su superior jerárquico el escrito de recurso de revisión y el expediente correspondiente, para su resolución;

10. Auxiliar a su superior jerárquico en el análisis jurídico de la implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores;

11. Analizar las consultas públicas que en materia de telecomunicaciones son emitidas;

12. Administrar un registro de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores o cuando éstos incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores previstos en la LFPC y la LFTR y dar vista al IFT para su registro en el Registro Público de Concesiones;

13. Elaborar los informes cuantitativos y cualitativos del área de su competencia que sean requeridos por la Institución, y

14. Las demás que le confieran las disposiciones legales vinculadas con su materia y su superior jerárquico.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Objetivo

Analizar que los contratos de adhesión presentados por los concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones, cumplan con la LFPC, la LFTR y demás disposiciones legales aplicables en la materia, con el fin de promover la seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre la o el proveedor y la o el consumidor y demás funciones inherentes a los contratos de adhesión.

Funciones

1. Elaborar y proponer el proyecto de los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;

2. Analizar la solicitud de registro o de modificación y sus anexos correspondientes;

3. Elaborar y proponer proyectos de acuerdos, oficios, notificaciones y proyectos de resolución relacionados con solicitudes de registro de contratos, modificación o baja;

4. Auxiliar en el asesoramiento y orientación a los proveedores para el trámite de la solicitud de registro de contratos de adhesión, modificación o baja;

5. Elaborar y proponer proyectos de prevención por falta de requisitos o información en las solicitudes de registro, modificación o baja de contratos de adhesión de telecomunicaciones;

6. Realizar notificaciones relacionadas con el trámite de solicitud de registro, modificación o baja;

7. Analizar y observar el contenido de los contratos solicitados conforme a la normatividad vigente en la materia y la fracción V del artículo 191 de LFTR;

8. Elaborar y proponer los proyectos de registro, modificación, negativa, desechamiento o baja de las solicitudes;

9. Dar seguimiento a la solicitud de desistimiento del trámite de registro o modificación presentada por el proveedor;

10. Elaborar análisis correspondiente para la suspensión del registro;

11. Gestionar las acciones administrativas internas para la inscripción de los registros;

12. Auxiliar en el análisis jurídico de la implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores;

13. Auxiliar en el análisis correspondiente para emitir opiniones en las consultas públicas en materia de Telecomunicaciones;

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

15. Preparar y proporcionar la información necesaria para la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad, y

16. Atender las demás que le confiera su superior jerárquico.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones

Objetivo

Realizar las gestiones para la emisión de dictámenes a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo de la o el proveedor, en los términos de los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, con las Oficinas de Defensa del Consumidor y Oficinas Centrales, a efecto de que la o el consumidor pueda recuperar la cantidad entregada a la o el proveedor más una bonificación de conformidad con lo previsto en dicha LFPC.

Funciones

1. Recibir y conocer las solicitudes de emisión de dictamen a que refiere el artículo 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, a fin de analizar la procedencia del dictamen correspondiente;

2. Analizar los expedientes y la información que contengan las solicitudes de emisión de dictamen a que refiere el artículo 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC;

3. Realizar la propuesta de dictamen, calculando la cantidad que debe reintegrar la o el proveedor(a) de telecomunicaciones a la o el consumidor afectado por concepto de bonificación y de reintegro de la cantidad en detrimento al patrimonio del consumidor, de conformidad con el análisis de la información proporcionada en relación con las disposiciones aplicables;

4. Realizar la propuesta de prevención derivado del análisis de los expedientes remitidos por las Unidades Administrativas;

5. Realizar el proyecto de improcedencia a la solicitud de dictamen de conformidad con las disposiciones aplicables;

6. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección de Área 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. Preparar y proporcionar la información necesaria para 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 Dirección de Área.