

Subprocuraduría de Servicios

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

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

7 de diciembre de 2023



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	1 de 30

Aprobación del Documento

Elaboró:

Lic. Rubén de Jesús Cervantes González
Director General de Contratos de Adhesión,
Registros y Autofinanciamiento

Revisó:

Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy
Directora General de Programación,
Organización y Presupuesto

Visto Bueno:

Lic. Surit Berenice Romero Domínguez
Subprocuradora de Servicios

Autorizó:

Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez
Coordinador General de Administración

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento	
00	Septiembre 2003	Documento de nueva creación.	
01	14 de febrero de 2008	Actualización para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución. Asimismo, el presente documento abroga a las siguientes disposiciones: Criterios sobre Contratos de Adhesión; Guía de Requisitos para el Trámite de Registros de Contratos de Adhesión; Guía para Brindar Asesoría en Materia de Contratos de Adhesión; Guía para el Envío de Solicitudes de Registros de Contratos de Adhesión Recibidas en Delegaciones y Subdelegaciones.	



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	2 de 30

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	15 de octubre de 2008	Actualización para dar cumplimiento a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF). Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
03	5 de octubre de 2010	Actualización derivada de las acciones de mejora emitidas por el Órgano Interno de Control (26-02-2010). Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2010 (05-10-10).
04	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de la publicación del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican (DOF 13 de diciembre de 2010); las derivadas de las reformas a diversas Disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado en DOF el 8 de noviembre de 2007 y sus modificaciones (DOF 27 de enero de 2012); así como por la publicación del 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) Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012 (20-09-2012).
05	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor; las actualizaciones comprenden la alineación del objetivo, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; La inclusión de la Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño, derivada del Decreto de reforma de la Ley Federal de Protección al Consumidor; del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, así como la definición de funciones de las áreas como parte de una mejora organizacional por parte de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento. De igual forma se considera el lenguaje incluyente y principios de igualdad, de conformidad con la Norma Mexicana para la igualdad laboral entre Mujeres y Hombres. NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
06	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
06 bis	25 de agosto de 2016	Actualización del MP-220-05 Procedimiento para la inscripción, refrendo, modificación y cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño; derivada de la cancelación de ocho plazas de la Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño, en cumplimiento a las Disposiciones que emitió la SHCP mediante oficio número CGA/DGRH/2010/2016.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	3 de 30

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
07	22 de noviembre de 2018	Actualización para mejorar la operación al interior de las áreas, que las actividades estén acordes a la operación y dar cumplimiento al Programa de Trabajo de Control Interno de 2017. Así como la integración de los procedimientos MP-220-01, MP-220-02 y MP-220-03 por simplificación administrativa, en un sólo procedimiento. Versión dictaminada por el Comeri en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).
08	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
09	22 de septiembre de 2022	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2022 así como la publicación en el Diario Oficial de la Federación del "Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño" y de las Normas Oficiales Mexicanas "NORMA Oficial Mexicana NOM-029-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido (cancela a la NOM-029-SCFI-2010)" y "NORMA Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos de la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados". Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2022 (22-09-2022).
10	7 de diciembre de 2023	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2023 y a la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la Evaluación de Procesos 2022. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	4 de 30

Contenido

		Página
I.	Introducción	5
II.	Objetivo	7
III.	Glosario	8
IV.	Normatividad Aplicable	14
V.	Mapa de Procesos	22
	Procesos sustantivos de la Dirección General de Contratos de esión, Registros y Autofinanciamiento	26
VII.	Procedimientos	30



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	5 de 30

I. Introducción

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

El manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA), tiene como propósito dar a conocer los principales procedimientos que se llevan en la operación de los registros Públicos de Contratos de Adhesión, Casas de Empeño y de Consumidores, con lo cual contribuye a dar certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

La DGCARA, en cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria de la Institución, se da a la tarea de actualizar el presente Manual de Procedimientos, a fin de documentar los cambios y actualizaciones que han sufrido sus procedimientos operativos.

El presente manual contiene información sobre atención de asesorías, captación de solicitudes, Registro en materia de Contratos de Adhesión, el Registro Público de Consumidores y del Registro Público de Casas de Empeño, incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación, además, auxilia en la inducción del puesto y capacitación del personal. Asimismo se busca que el personal que labora en la DGCARA, logre integrarse en el menor tiempo posible y que se logre establecer un verdadero compromiso con los objetivos del área.

El manual además contiene las directrices que deberán observar los servidores públicos adscritos a la DGCARA para el desempeño de sus funciones en la modalidad: "Trabajo a distancia".

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

Derivado de la publicación del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 19 12 2019); del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30 12 2019); del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30 01 2020) la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apeque a la realidad jurídica e Institucional.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	6 de 30

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 1º último párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que al tenor dispone: "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.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	7 de 30

II. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGCARA, de las ODECO y Unidad de Servicio, los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas del área, en el ámbito de su competencia, para recibir en oficinas centrales, y en las ODECO de Profeco, las solicitudes y trámites de las/los proveedores ante los registros públicos pertenecientes a la Dirección General, así como las directrices que servirán para otorgar asesorías a las/los proveedores y consumidores.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	8 de 30

III. Glosario

Acuerdo de Acumulación de Denuncias. Acuerdo de trámite no recurrible, que procede de oficio o a instancia de parte, con la finalidad de acatar el principio de economía procesal y de evitar que se dicten resoluciones contradictorias, por lo que realiza la concentración de dos o más denuncias de consumidores cuyos números telefónicos se encuentran inscritos al REPEP que continúan recibiendo publicidad. Esta institución implica la unión no fusionante de dos o más denuncias que por razones de identidad, similitud, afinidad o simple nexo, resulta práctico que sean instruidas en el mismo expediente y se resuelvan en la misma resolución.

Actuaciones electrónicas. las admisiones, notificaciones, prevenciones, prórrogas, aprobaciones, negativas, requerimientos, solicitudes de documentos y las resoluciones administrativas que emita por medios electrónicos Profeco, así como las prevenciones que realice en los términos del artículo17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, a través de los mismos medios.

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población consumidora y a las/los proveedores que lo solicitan, los derechos y obligaciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como la vía y formas de hacerlos valer.

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

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

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



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	9 de 30

Contrato de adhesión modelo Profeco (Tipo). Es el modelo de contrato que podrá ser publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición de la/el proveedor puede ser adoptado por éste; que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial o industrial y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria, previa revisión de la Profeco a efecto de evitar que se establezcan cláusulas abusivas o lesivas, así como, inequitativas a los intereses de los consumidores, mismos que podrán ser publicados por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación, los cuales, además, se encuentran disponibles en el Catálogo de Contratos de Adhesión (C.A.).

El cual cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), las Disposiciones de la LTOSF, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás ordenamientos aplicables.

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

Contrato de adhesión de registro obligatorio. Es el contrato que de manera obligatoria deberá ser registrado por las/los proveedores ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando así lo establezca la Ley Federal de Protección al Consumidor o una norma oficial mexicana.

Contrato de adhesión de registro voluntario. Es el contrato que de manera voluntaria las/los proveedores podrán inscribir ante la Procuraduría Federal del Consumidor aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de la población consumidora y que su texto se apega a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor o demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Cronología del trámite. El medio electrónico a través del cual se ponen a disposición de los interesados las notificaciones, requerimientos, o documentos y resoluciones administrativas definitivas que emite Profeco, para efectos de los Registros Públicos de Contratos de Adhesión y de Casas de Empeño.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	10 de 30

Día inhábil. Los señalados mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, y que para efectos de considerarlos así, emita la Procuraduría Federal del Consumidor.

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

Igualdad de Género. Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

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

Matriz. Establecimiento principal de la casa de empeño, en la que se asienta su administración.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación de carácter obligatoria que establece reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información que deben de observar las/los proveedores en sus productos o servicios que comercializan.

Negativa de registro. Es la resolución emitida por la autoridad correspondiente, la cual pone fin a los procedimientos de solicitud de registro de modelo de contrato de adhesión y de inscripción o renovación de Casas de Empeño negando los mismos.

Notificación. Acto que sigue formalidades legales preestablecidas, a través del cual se hace del conocimiento de los interesados una actuación administrativa.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	11 de 30

Orientación. Es la que se proporciona a la población cuando su problema es competencia de otra autoridad, indicándole ante quién y en qué domicilio debe dirigirse.

Perspectiva de Género. Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

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

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

Prórroga. Es la actuación emitida por la autoridad, por la cual se amplía el plazo para la ejecución de un derecho procesal del interesado.

RCAL. El enlace del Registro de Contratos de Adhesión en Línea contenido en la siguiente liga: www.rcal.profeco.gob.mx.

Registro en Línea. Es el medio electrónico vía internet con el que cuentan las/los proveedores para tramitar sus solicitudes en los registros públicos de: contratos de adhesión (registro de los modelos de contrato de adhesión obligatorios o voluntarios), y de Casas de Empeño (Inscripción, renovación anual, modificación y cancelación) con el cual la/el proveedor cuenta con una alternativa para realizar sus trámites sin la necesidad de acudir a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) o la Oficina de Contacto Ciudadano (OCC).

Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). Es el área a cargo de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y la cual, tiene por objeto inscribir los establecimientos de las Casas de Empeño, para autorizar sus operaciones de servicio de mutuo con interés y garantía prendaria, renovar anualmente y realizar las anotaciones correspondientes a los actos de modificación, suspensión y cancelación, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana respectiva y demás legislación aplicable.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	12 de 30

Registro Público de Consumidores (RPC). Es el área a cargo de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, también se le denomina Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), y a la cual le corresponde inscribir los números telefónicos del público en general que no desee recibir publicidad de servicios y productos con fines mercadotécnicos, así como proporcionar a los proveedores o empresas que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos inscritos en dicho Registro, previo pago de la tarifa correspondiente.

Registro Público de Contratos de Adhesión. Es el área a cargo de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, a la cual, le corresponde inscribir y registrar los modelos de contratos de adhesión obligatorios o voluntarios, presentados por las/los proveedores que proponen utilizar con las/los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normatividad aplicable, así como efectuar la modificación, dar de baja, o bien cancelar, dichos contratos conforme al procedimiento establecido en la citada ley.

Requerimiento. Actuación administrativa, a través de la cual la autoridad solicita a la/el proveedor información o documentación para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

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

Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP). Plataforma Tecnológica cuya arquitectura integra sistemas, aplicaciones, sitios web y demás herramientas para la administración de información, recursos y procesos a diferentes áreas normativas y sustantivas de Profeco.

Sucursal. Establecimiento comercial ubicado en un lugar distinto de la matriz que depende de la misma.

Teléfono del Consumidor (TELCON). Centro de atención telefónica, que ofrece la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objeto de brindar información u orientación a los consumidores, sobre los procedimientos de la Procuraduría, incluyendo el procedimiento del RPC también conocido como REPEP, así como la recepción de denuncias e inscripciones relacionadas con dicho Registro.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	13 de 30

Trámite. Formato requisitado por escrito y presentado por la o el proveedor de manera física en la Oficina de Defensa del Consumidor u Oficina de Contacto Ciudadano o bien de manera electrónica en los portales del RPCE o RCAL, para iniciar un trámite ante la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, respecto de los trámites que se realizan ante el Registro Público de Casas de Empeño o ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.

Trámite/Solicitud electrónico. Cualquier solicitud que un proveedor/a lleva a cabo por medios de comunicación electrónica ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para efectos del Registro Público de Contratos de Adhesión, Registro Público de Consumidores también conocido como Registro Público para Evitar Publicidad y el Registro Público de Casas de Empeño a cargo de la Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento.

Trabajo a distancia. Es la modalidad de trabajo en la cual el personal designado de la DGCARA realiza la mayoría de sus funciones fuera de las oficinas de la Procuraduría Federal del Consumidor para reducir el riesgo de contagio del virus SARS-COV2.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	14 de 30

IV. Normatividad Aplicable

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

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 06-06-2023.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
 DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
 DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
 DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 22-11-2021.
- Ley de Infraestructura de la Calidad. DOF 01-07-2020.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
 DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 27-02-2022.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
 DOF15-06-2007 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley General de Turismo.
 DOF 17- 06-2009 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
 DOF 15-01-2002 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.
- Ley de la Industria Eléctrica.
 DOF 11-08-2014 y su última reforma publicada DOF 11-05-2022.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	15 de 30

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
 DOF 27-08-1932 y su última reforma publicada DOF 22-06-2018.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
 DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
 DOF 19-11-2019.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
 DOF 26-01-2017.
- Ley General de Archivos.
 DOF15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
 DOF 02-08-2006 y su última reforma publicada DOF 31-10-2022.

Códigos

- Código Civil Federal.
 DOF publicado 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 de Ética de la Administración Pública Federal.
 DOF 08-02-2022.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
 DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.
- Código de Comercio.
 DOF 13-06-2014 y su última reforma publicada DOF 30-12-2021.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	16 de 30

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. DOF 19-12-2019.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
 DOF 10-03-2006.
- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores, publicado el 10 de marzo de 2006.
 DOF 24-03-2006.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
 DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
 DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
 DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
 DOF 21-03-2014.

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
 DOF 12-07-2019.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- 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.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	17 de 30

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
 DOF 24-06-2020.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaría en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal. DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. DOF 10-01-2014.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
 DOF 21-12-2009.
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
 DOF 10-03-1992.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.
 DOF 8-11-2007 y su última reforma publicada DOF 27-01-2012.
- Acuerdo por el que se reforman diversas Disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007.
 DOF 27-01-2012.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de Carácter General para la Operación, Organización y Funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
 DOF 05-04-2022.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
 Documento publicado en el DOF anualmente.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	18 de 30

- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
 - DOF 26-06-2003 y su última reforma publicada DOF 13-08-2012.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 29-09-2020.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
 Publicado anualmente en el DOF.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del consumidor en los días que se indican, para el año fiscal que corresponda.
 Publicado anualmente en el DOF.
- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
 DOF 26-01-2018 y su última adición publicada DOF 25-02-2022.
- Acuerdo mediante el cual se aprueba la adición de un Título Décimo a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público. DOF 25-11-2020.
- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en materia de evaluación del desempeño de los sujetos obligados del sector público federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. DOF 26-11-2021.
- 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.
- Acuerdo por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos trámites que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 25-08-2021.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	19 de 30

- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
 DOF 25-08-2021.
- Acuerdo por el que se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, el Centro Nacional de Metrología, el Consejo de Recursos Minerales, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 22-03-1999.
- Acuerdo que modifica al diverso por el que se dan a conocer los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
 DOF 17-05-2021.
- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas individuales e institucionales de la Administración Pública Federal.
 DOF 05-06-2023.

Circulares y/u oficios

- Oficio número PFC/OP/206/2020.
 Oficina del Procurador 22-06-2020.
- Oficio número PFC/OP/250/2020.
 Oficina del Procurador 25-09-2020.
- Oficio número PFC/OP/141/2019.
 Oficina del Procurador 14-10-2019.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
 DOF 30-01-2020.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento. Profeco 23-06-21.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	20 de 30

- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 Profeco, 22-09-2022.
- Lineamientos para condonar, reducir o conmutar multas como medidas de apremio o sanciones para el área de Servicios.
 Profeco, 16-12-2021.

Otras Disposiciones

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales.
 - DOF 27-05-2008 y su última reforma publicada DOF 27-12-2018.
- Manual para el uso no sexista del lenguaje. Vigente.
 (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres)
 Cuarta edición: marzo de 2011.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
 DOF 26-01-2018.
- Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
 DOF 11-07-2023.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	21 de 30

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión con Registro Obligatorio

NOM-036-SCFI-2016.

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

NOM-071-SCFI-2008.

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

NOM-117-SCFI-2005.

PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES DE LÍNEA Y SOBRE MEDIDA DOF 17-01-2006.

NOM-122-SCFI-2010.

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

NOM-154-SCFI-2005.

EQUIPOS CONTRA INCENDIO-EXTINTORES-SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y RECARGA DOF 26-12-2005

NOM-135-SCFI-2006.

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

NOM-148-SCFI-2018.

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

NOM-160-SCFI-2014.

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

NOM-174-SCFI-2007.

PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL DOF 01-11-2007.

Nota: Esta NOM contempla algunos contratos de registro obligatorio.

NOM-029-SE-2021

PRÁCTICAS COMERCIALES-REQUISITOS INFORMATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TIEMPO COMPARTIDO (CANCELA A LA NOM-029-SCFI-2010) (ENTRA EN VIGOR EL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2022). DOF 28-03-2022

NOM-247-SE-2021

PRÁCTICAS COMERCIALES, REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y LA PUBLICIDAD DE BIENES INMUEBLES DESTINADOS A CASA HABITACIÓN Y ELEMENTOS MÍNIMOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS RELACIONADOS. (ENTRA EN VIGOR EL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2022).

NOM-179-SCFI-2016.

SERVICIOS DE MUTUO CON INTERÉS Y GARANTÍA PRENDARIA DOF 08-08-2017.

Normas Oficiales Mexicanas y Norma Mexicana Contratos de adhesión de Registro Voluntario

NMX-COE-001-SCFI-2018

COMERCIO ELECTRÓNICO – DISPOSICIONES A LAS QUE SE SUJETARÁN AQUELLAS PERSONAS QUE OFREZCAN, COMERCIALICEN O VENDAN BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS. DOF 30-04-2019

- NOM-010-TUR-2001.

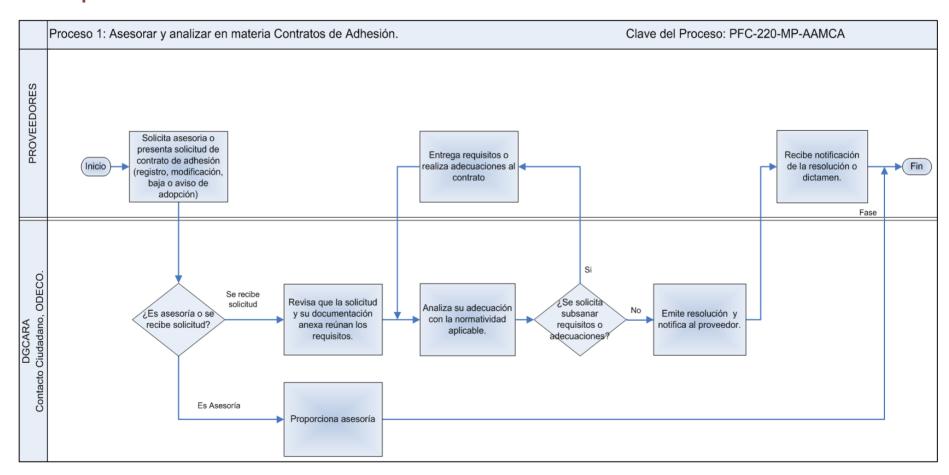
DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CONTENER LOS CONTRATOS QUE CELEBREN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CON LOS USUARIOS-TURISTAS. (CANCELA LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-TUR-1999).

DOF 02-01-2002.



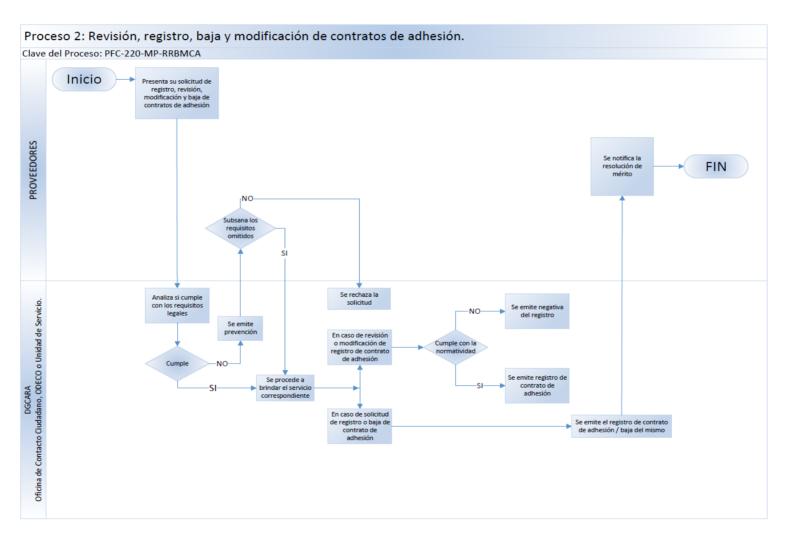
Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	22 de 30

V. Mapa de Procesos



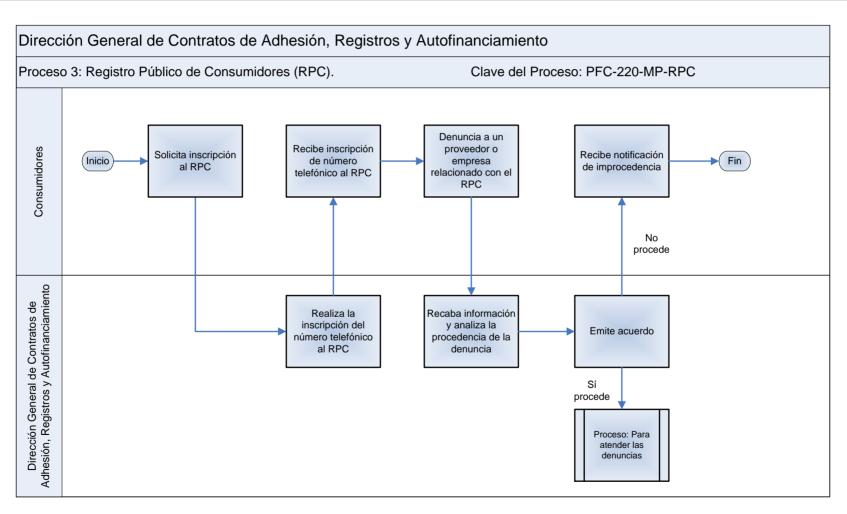


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	23 de 30



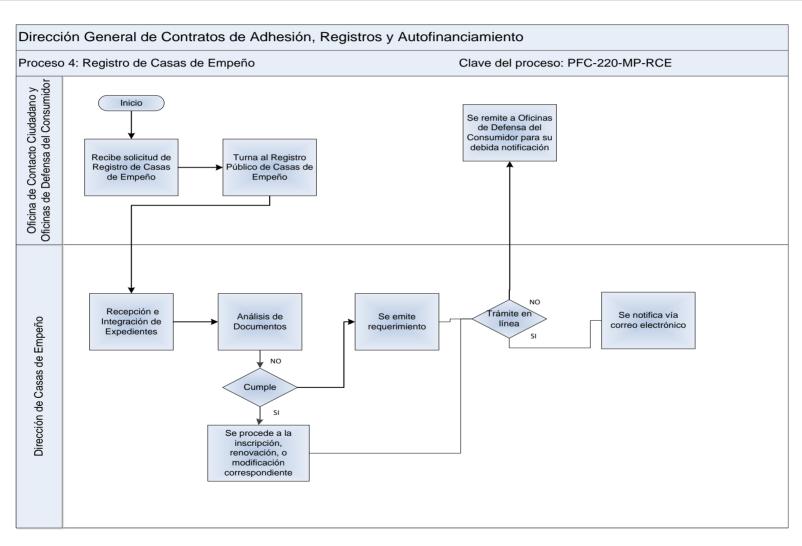


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	24 de 30





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	25 de 30





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	26 de 30

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Proceso 1: Asesorar y analizar en materia de Contratos de Adhesión con clave de identificación PFC-220-MP-AAMCA.

Objetivo: Hacer de conocimiento de la población consumidora y proveedores, las características con que deben contar los contratos de adhesión para cumplir con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas.

Alcance: Inicia con la solicitud de información de proveedores o consumidores; y concluye con la respuesta del servidor público que brinda la información requerida.

Tiempo de ejecución del proceso: 15 días hábiles.

Fundamento legal: Artículos 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 BIS, 87 TER, 88, 89, 90 Y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23 del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión; artículos 1, 2, 3, 4, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24, fracciones I, II, III, IV y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6, fracción II, incisos A y B del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Se analiza la información reportada por las Direcciones de Área (Dirección de Contratos de Adhesión y Dirección de Sectores). Se identifican las dudas o preguntas con mayor recurrencia de los proveedores. Se elaboran breves textos de respuesta oportuna, mismos que son difundidos entre el personal que atiende las asesorías a efecto de homologar las respuestas.

Producto del proceso: Correo electrónico enviado al proveedor o información proporcionada mediante llamada telefónica.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	27 de 30

Proceso 2: Revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión con clave de identificación PFC-220-MP-RRBMCA.

Objetivo: Analizar y en su caso inscribir y registrar los modelos de contratos de adhesión y documentos anexos que formen parte integrante de los mismos, cuando se ajusten a lo que dispongan la Ley, las NOM's y demás ordenamientos aplicables; así como ordenar su modificación, dar de baja, o bien cancelar, conforme al procedimiento establecido en la Ley, los contratos de adhesión.

Alcance: Inicia con la presentación de la solicitud de contrato de adhesión, por parte del proveedor y concluye con la notificación de la resolución o dictamen del trámite al proveedor.

Tiempo de ejecución del proceso:

Contratos obligatorios: 30 días hábiles.

Contratos voluntarios: 3 meses.

Fundamento legal: Artículos 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 BIS, 87 TER, 88, 89, 90 Y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión; artículos 1, 2, 3, 4, 32, 33, 34, 35, 36, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24, fracciones I, II, III, IV y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Con la autorización de las tarifas de inscripción de modelos de contratos de adhesión diferenciadas, se solicita a la Dirección General de Informática que se actualice la información conducente en el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), a efecto de informar a los proveedores los nuevos costos de inscripción del registro. De la misma manera se comunica a las ODECO para que difundan la información entre los proveedores solicitantes.

Producto del proceso: Contratos de adhesión inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión y resoluciones por medio de las cuales se niega el registro de Contratos de Adhesión.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	28 de 30

Proceso 3: Registro Público de Consumidores con clave de identificación PFC-220-MP-RPC.

Objetivo: Inscribir, cuando proceda, los números telefónicos de los que se solicite su inscripción, siempre que sean de un consumidor, y proporcionar a los proveedores o empresas que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos inscritos en el Registro Público de Consumidores, previo pago de la tarifa correspondiente.

Investigar las denuncias de consumidores que manifiestan posibles violaciones al artículo 18 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor por haber recibido comunicaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Alcance: Inicia con la solicitud de inscripción de número telefónico de la o el consumidor y termina con la resolución que determina la improcedencia de la denuncia o la determinación de si existen o no elementos suficientes para sancionar al proveedor denunciado.

Tiempo de ejecución del proceso: 6 meses.

Fundamento legal: Artículos 18 y 18 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores; artículos 3, 10, y 13 del ACUERDO por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007; artículos 60, 61 y 62 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24 fracciones I, V y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Se emite Acuerdo de Acumulación de Denuncias que simplifica la gestión administrativa del trámite. Cabe mencionar que el Acuerdo de Acumulación de Denuncias genera un documento administrativo en el que se recogen los datos de la denuncia.

Producto del proceso: Resoluciones por medio de la cual se determina la existencia de elementos suficientes para el inicio de un Procedimiento por Infracciones a la Ley y resoluciones donde se determina que no existen elementos suficientes para el inicio del citado procedimiento.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	29 de 30

Proceso 4: Registro de Casas de Empeño con clave de identificación PFC-220-MP-RCE.

Objetivo: Recibir, analizar y en su caso registrar, modificar, cancelar o renovar las Casas de Empeño que cumplan con el marco normativo vigente a fin de contar con un Registro con domicilios autorizados para prestar servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.

Alcance: Inicia con la solicitud de la o el proveedor de registro de casa de empeño; y concluye con la notificación de la inscripción de la casa de empeño al Registro Público de Casas de Empeño.

Tiempo de ejecución del proceso: 90 días naturales.

Fundamento legal: Artículos 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4, de la Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2016, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria (o la que la sustituya), artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño; Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24 fracciones I, XIII y XVII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6, fracción II, incisos C y D del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: El acuerdo simplificado permite mayor eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de atención y resolución de trámites que se promueven, siempre y cuando existan dos o más solicitudes de inscripción, renovación anual o cancelación de un mismo proveedor al Registro Público de Casas de Empeño.

Producto del proceso: Inscripciones, renovaciones anuales y modificaciones en el Registro Público de Casas de Empeño y acuerdos por medio del cual se niega o desecha la solicitud de trámite según corresponda.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220	11	7 de diciembre de 2023	30 de 30

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Asesorar y analizar en materia Contratos de Adhesión	Procedimiento para asesorar y analizar a proveedores que desean inscribir sus contratos de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión	MP-220-01
Revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión	Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión	MP-220-02
Registro Público de Consumidores	Procedimiento paraatender las denuncias del Registro Público de Consumidores	MP-220-03
Registro de Casas de Empeño	Procedimiento para inscripción, modificación, renovación anual, cancelación y suspensión en el Registro Público de Casas de Empeño	MP-220-04

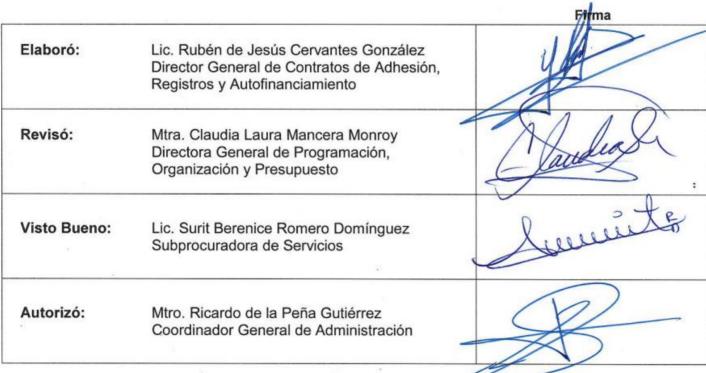


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	1 de 10

Tiempo de Ejecución

1 día hábil para asesoría

Aprobación del Documento



Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación en razón de que el proceso denominado Asesorar y analizar en materia Contratos de Adhesión ya se encontraba registrado ante CONAMER; aunado a la actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	2 de 10

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento	
01	22 de septiembre de 2022	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2022 así como la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las Normas Oficiales Mexicanas "NORMA Oficial Mexicana NOM-029-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido (cancela a la NOM-029-SCFI-2010)" y "NORMA Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos de la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados". Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2022 (22-09-2022).	
02	7 de diciembre de 2023	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2023 y a la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la Evaluación de Procesos 2022. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).	



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	3 de 10

Contenido

		Página
I.	Objetivo	4
II.	Alcance	4
III.	Formatos y Anexos Requeridos	4
IV.	Mecanismos de Control	5
V.	Políticas de Operación	6
VI.	Descripción del Procedimiento	8
VII.	Diagrama de Flujo	9
VIII.	Formatos y Anexos	10



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	4 de 10

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades para el asesoramiento a proveedores a efecto de recibir en oficinas centrales, y las ODECO de Profeco, las solicitudes de las/los proveedores para la revisión, registro, baja, modificación o avisos de adopción de modelos de contratos de adhesión con los requisitos establecidos, así como para analizar los modelos de contratos de adhesión y determinar si cumplen con la normatividad en la materia.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA); a la Dirección de Contratos de Adhesión, a su Jefatura de Departamento A, a la Dirección de Sectores, a su Jefatura de Departamento A, a las Jefaturas de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones para efecto de las ODECO, según corresponda y a la Unidad de Servicio.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	5 de 10

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección de Contratos de Adhesión. Dirección de Sectores.	Reuniones con el personal con la finalidad de homologar criterios para los registros de contratos de adhesión, evitando la inclusión de cláusulas abusivas en los mismos	Lista de asistencia a las reuniones
M 02	Jefatura de Departamento A adscrita a la Dirección de Contratos de Adhesión, Jefatura de Departamento A adscrita a la Dirección de Sectores, Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO, Titular de la Unidad de Servicio.	Supervisar mediante la Lista de Documentación para solicitar un registro de contrato de adhesión	Lista de Documentación para solicitar un registro de contrato de adhesión

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



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	6 de 10

V. Políticas de Operación

De la asesoría

- 1. La asesoría para el registro de contratos de adhesión ante Profeco, de los requisitos que deben reunir las/los proveedores, así como asesorías en materia contractual, se proporcionará por el Jefe/a de Departamento A adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión o por el Jefe/a de Departamento A adscrito a la Dirección de Sectores derivado o no de una solicitud del servicio, quien contestará por el mismo medio en que se haya recibido la solicitud (vía telefónica, personal, correo electrónico o por escrito).
- 2. Cuando la asesoría no corresponda a la solicitud de registro, modificación o baja de contrato de adhesión:
 - a. Por escrito, la ODECO o Unidad de Servicio.- Dirección de Zona deberá remitir el escrito a la DGCARA en la fecha siguiente en que esté programada la valija. La DGCARA responderá lo conducente dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a su recepción;
 - Por correo electrónico, la ODECO o Unidad de Servicio.- Dirección de Zona deberá remitir el mismo a la DGCARA de forma inmediata a su recepción. La DGCARA, responderá lo conducente dentro de un plazo de15 días hábiles siguientes a su recepción;
 - c. Personal o vía telefónica, se dará la asesoría de manera inmediata, v
 - d. Todas las asesorías y sus respuestas deberán registrarse.
- 3. La información que se proporcionará en la asesoría es la siguiente:
 - a. Si algún proveedor o proveedora cuentan con contrato de adhesión registrado;
 - b. La vigencia de contratos de adhesión registrados;
 - c. Indicar si algún contrato de adhesión cuenta con cláusulas abusivas; y
 - d. Se resolverán dudas respecto de qué naturalezas jurídicas existen en los contratos de adhesión.
 - e. Se informará si algún proveedor específico cuenta con registro así como la vigencia del mismo y si es obligatoria o voluntaria su inscripción.
- 4. Cuando la asesoría corresponda a la solicitud de registro, modificación o baja de contrato de adhesión:



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	7 de 10

- a. Por escrito, la ODECO o Unidad de Servicio.- Dirección de Zona deberá remitir el escrito a la DGCARA en la fecha siguiente en que esté programada la valija. La DGCARA responderá lo conducente dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a su recepción;
- Por correo electrónico, la ODECO o Unidad de Servicio.- Dirección de Zona deberá remitir el mismo a la DGCARA de forma inmediata a su recepción. La DGCARA, responderá lo conducente dentro de un plazo de 15 días hábiles siguientes a su recepción;
- c. Personal o vía telefónica, se dará la asesoría de manera inmediata; y
- d. Todas las asesorías y sus respuestas deberán registrarse.
- 5. La información que se proporcionará en la asesoría es la siguiente:
 - a. Requisitos para el trámite de registro de contratos de adhesión;
 - b. Forma de presentación de la documentación;
 - c. Términos para el otorgamiento o negación de la solicitud de registro;
 - d. Costo del registro de contrato de adhesión;
 - e. La normatividad aplicable; y
 - f. Si el registro es voluntario u obligatorio;



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	8 de 10

VI. Descripción del Procedimiento

ODECO o Unidad de Servicio.- Director de Zona

- 1. Recibe de la/el proveedor solicitud de asesoría en materia de contratos de adhesión y analiza si se puede otorgar.
- Si se puede otorgar la asesoría
- 2. Registra la asesoría en el SIIP.

Fin

- No se puede otorgar la asesoría
- 3. Turna la solicitud a la Dirección de Contratos de Adhesión o a la Dirección de Sectores.

Dirección de Contratos de Adhesión o Dirección de Sectores.- Titular

4. Analiza solicitud de asesoría y designa para su atención a la/el Jefe/a de Departamento A adscrito a la DCA o DS.

Departamento A adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión o Departamento A adscrito a la Dirección de Sectores.-Titular

- 5. Elabora la respuesta a la solicitud y recaba la firma de la/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores.
- 6. Notifica la respuesta, por el mismo medio a la ODECO o Unidad de Servicio que promovió o autorizó la/el promovente.

ODECO o Unidad de Servicio.- Director de Zona

7. Notifica la respuesta a la/el proveedor por la misma vía que solicitó el servicio.

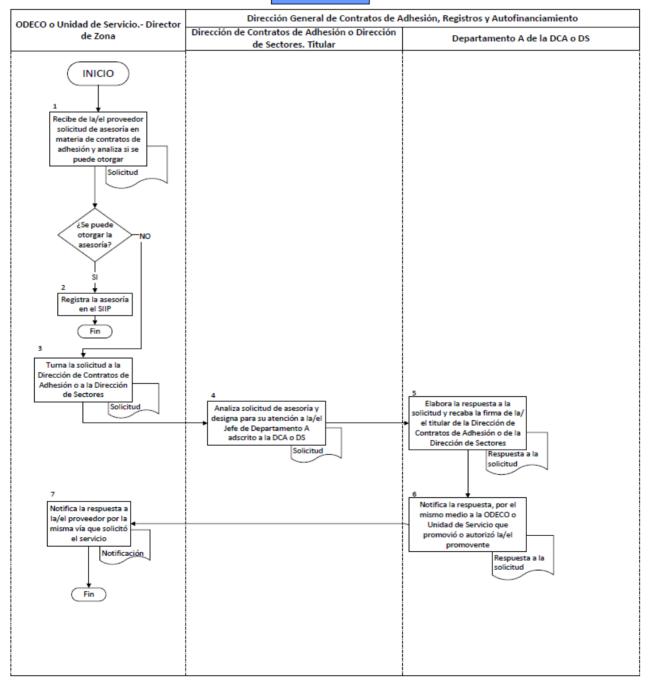
Fin



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	9 de 10

VII. Diagrama de Flujo







Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-01	03	7 de diciembre de 2023	10 de 10

VIII. Formatos y Anexos

No aplica.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	1 de 28

Tiempo de Ejecución

15 días hábiles para asesoría.

30 días hábiles para las solicitudes de Contrato de adhesión obligatorio.

3 meses para las solicitudes de Contrato de adhesión voluntario.

Aprobación del Documento

		F) ma
Elaboró:	Lic. Rubén de Jesús Cervantes González Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	y A
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	Jankias
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	Sumite
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	8

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	14 de febrero de 2008	Elaboración para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri, en la Primera Sesión Ordinaria de 2008 (14-02-2008).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	2 de 28

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	15 de octubre de 2008	Actualización para dar cumplimiento a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF). Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
02	5 de octubre de 2010	Actualización derivada de las acciones de mejora emitida por el Órgano Interno de Control (26-02-2010). Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2010 (05-10-10).
03	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de las mejoras al proceso de asesorar y analizar en materia de contratos de adhesión, así como de las mejores prácticas en el procedimiento de asesoría sobre contratos de adhesión. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012 (20-09-2012)
04	15 de diciembre de 2014	Revisión derivada de las acciones institucionales alineadas al Plan Nacional de Desarrollo, Programa de Gobierno Cercano y Moderno y Programa de Desarrollo Innovador 2013 -2018, así como la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2012 para la igualdad laboral entre mujeres y hombres. Versión dictaminada por el Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
05	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
06	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor. Actualización para mejorar la operación al interior de las áreas, se integran las actividades de los procedimientos MP-220-01, MP-220-02 y MP-220-03; y para dar cumplimiento al Programa de Trabajo de Control Interno de 2017. Versión dictaminada por el Comeri en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).
07	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	3 de 28

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
08	22 de septiembre de 2022	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2022 así como la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las Normas Oficiales Mexicanas "NORMA Oficial Mexicana NOM-029-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido (cancela a la NOM-029-SCFI-2010)" y "NORMA Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos de la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados". Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2022 (22-09-2022).
09	7 de diciembre de 2023	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2023 y a la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la Evaluación de Procesos 2022. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	4 de 28

Contenido

		Página
I.	Objetivo	5
II.	Alcance	5
III.	Formatos y Anexos Requeridos	5
IV.	Mecanismos de Control	6
V.	Políticas de Operación	7
VI.	Descripción del Procedimiento	. 18
VII.	Diagrama de Flujo	. 22
VIII.	Formatos y Anexos	. 26



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	5 de 28

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades para recibir en oficinas centrales, las ODECO y Unidad de Servicio de Profeco, las solicitudes de las/los proveedores para la revisión, registro, baja, modificación o avisos de adopción de modelos de contratos de adhesión, así como para analizar los modelos de contratos de adhesión y determinar si cumplen con la normatividad en la materia.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA); a la Dirección de Contratos de Adhesión, Dirección de Sectores, a las Jefaturas de Departamento B y C adscritas a la Dirección de Contratos de Adhesión y a las Jefaturas de Departamento A, B y C adscritas a la Dirección de Sectores, a las Jefaturas de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones para efecto de las ODECO, según corresponda y a las Unidad de Servicio.

III. Formatos y Anexos Requeridos

-	Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión	FF-PROFECO-002
-	Solicitud de revisión, registro y/o modificación de registro de contrato de adhesión voluntario	FF-PROFECO-005
-	Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión	FF-PROFECO-001



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	6 de 28

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección de Contratos de Adhesión. Dirección de Sectores.	Reuniones con el personal con la finalidad de homologar criterios para los registros de contratos de adhesión, evitando la inclusión de cláusulas abusivas en los mismos	Lista de asistencia a las reuniones
M 02	Jefaturas de Departamento B y C adscritas a la Dirección de Contratos de Adhesión y Jefaturas de Departamento A, B y C adscritas a la Dirección de Sectores, Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO, Unidad de Servicio.	Supervisar mediante la Lista de Documentación para solicitar un registro de contrato de adhesión	Lista de Documentación para solicitar un registro de contrato de adhesión

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



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	7 de 28

V. Políticas de Operación

Forma de registro para el Registro de Contratos de Adhesión.

- 1. Los requisitos para el registro de contratos de adhesión serán los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, las Disposiciones de la LTOSF, los reglamentos de las leyes referidas y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Normas Mexicanas (NMX) aplicables a cada contrato y deberán estar visibles en un lugar de fácil acceso al público con caracteres claramente legibles.
- Por cada contrato que la/el proveedor solicite su inscripción o modificación en el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) debe presentar una solicitud de registro junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre en el expediente respectivo.
- 3. Las solicitudes de registro de los modelos de contratos de adhesión únicamente se realizarán por los proveedores utilizando los formatos autorizados y registrados ante la Comisión Nacional de Mejora (CONAMER) mismos que pueden ser consultados en el apartado "VIII formatos y anexos" del presente segmento así como en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS) a través del link https://catalogonacional.gob.mx/, los cuales también se encuentran disponibles en la página Web de Profeco en el link https://www.gob.mx/tramites.
- 4. Los trámites de registro y modificación ante el Registro Público de Contratos de Adhesión de un contrato de adhesión se podrá ingresar por escrito en ODECO, Unidad de Servicio o la Oficina de Contacto Ciudadano; o bien, tramitar vía electrónica a través del Portal del Registro de Contratos de Adhesión en Línea.
- El trámite para solicitar la baja del registro de un contrato de adhesión, podrá ser ingresado por escrito en ODECO, Unidad de Servicio o en la Oficina de Contacto Ciudadano.
- 6. Para iniciar un trámite de Registro de contrato de adhesión, las/los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a la Procuraduría la siguiente documentación:



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	8 de 28

- a. Solicitud requisitada de registro de contrato y/o modificación y/o registro; o de baja de un contrato de adhesión.
- b. Recibo de pago del trámite; excepto en el trámite de baja de un contrato de adhesión, el cual es gratuito;
- Acreditación de personalidad e identificación oficial de la persona que promueve el trámite y que previamente acreditó su personalidad dentro del expediente.
- 7. Si se trata de personas físicas, cuando el trámite se realice a través de un tercero no acreditado ante la Procuraduría, deberá presentarse copia simple de la identificación oficial de la/el proveedor, del apoderado/a y carta poder firmada ante dos testigos.
- 8. En el caso de personas morales, se deberá presentar copia simple acta constitutiva y copia simple de poder notarial para representarla, así como copia simple de la identificación oficial de la o el representante legal;
- 9. Tanto para personas físicas y morales, también deberán presentar:
 - a. Cédula de identificación fiscal;
 - Modelo de contrato contenido en un medio electrónico y, en el caso del trámite electrónico corroborar la recepción del archivo electrónico; excepto en los casos de adhesión o de baja de un contrato de adhesión;
 - c. Las que adicionalmente señalen la Ley, las NOM's y demás ordenamientos aplicables.
- 10. La documentación que las/los proveedores presenten ante la Procuraduría, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. Presentar en copia simple, lo cual se hará constar en la solicitud, salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables;
 - b. Su contenido deberá ser legible a simple vista y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.
- 11. Las y los responsables de la recepción de solicitudes, deberán verificar que los proveedores presenten toda la documentación requerida para sustanciar el trámite, en caso contrario no deberán recibir la solicitud.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	9 de 28

- 12. En la recepción de solicitudes se deberá exhortar a las/los proveedores a que adopten alguno de los contratos de adhesión "modelos" Profeco, como opciones de simplificación administrativa, certeza jurídica y equidad. En este caso, la/el proveedor debe estampar, de su puño y letra, debajo de su firma, la manifestación de adherirse al **Contrato de adhesión modelo Profeco (Tipo)** y especificar la materia del mismo.
- 13. Las notificaciones se podrán realizar a las/los proveedores de forma personal, por medio de correo electrónico, correo certificado o fax conforme lo establece la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios. En el caso de trámites físicos, será necesaria la autorización previa del proveedor para recibir notificaciones por medios electrónicos.
- 14. Las solicitudes de registro por modificación de contrato de adhesión, deben especificar de manera clara y completa los datos del registro a cancelar, así como la naturaleza del contrato.
- 15. Las ODECO o Unidad de Servicio enviarán por valija institucional y correo electrónico, los contratos de adhesión, copia del pago correspondiente y las solicitudes originales de alta o baja del registro a la DGCARA.
- 16. En los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

De los plazos para el trámite de solicitudes

17. Las ODECO o Unidad de Servicio deberán capturar y concluir en el SIIP la solicitud correspondiente en el mismo día de su recepción; salvo casos plenamente justificados y autorizados por la o el Titular del área, contarán con dos días hábiles a partir de la recepción para su transferencia electrónica a la Dirección de Contratos de Adhesión y con cinco días naturales para que mediante oficio sea enviada la documentación original presentada por el solicitante. La conclusión de la solicitud en SIIP en ningún caso deberá hacerse en un mes calendario distinto al de aquel en que se inició su captura.

Para las solicitudes de registro de contrato de adhesión

18. Las solicitudes de registro de contratos de adhesión deberán realizarse usando los formatos autorizados por CONAMER, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS), y disponibles en la página https://www.gob.mx/tramites, mismos que también se pueden generar en el SIIP.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	10 de 28

- 19. Los formatos requeridos para que las/los proveedores puedan presentar una solicitud están autorizados, por la CONAMER los cuales son:
 - Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión.
 - Solicitud de revisión, registro y/o modificación de registro de contrato de adhesión voluntario.
 - Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión.
- 20. El registro de los contratos de adhesión se establece en la LFPC, en las NOMs y otras Disposiciones normativas, para las/los proveedores, se clasifican en 4 modalidades:
 - a. Obligatorio/Tipo
 - b. Obligatorio/No Tipo
 - c. Voluntario/Tipo
 - d. Voluntario/No Tipo
- 21. Los modelos de registro obligatorio y algunos de tipo voluntario se encuentran disponibles en la página de internet de Profeco (https://rcal.profeco.gob.mx/Catalogoca.jsp).

Del estado del trámite ante el registro público de contratos de adhesión.

- 22. El estado que guarda una solicitud de registro, podrá corresponder a los siguientes supuestos:
 - a. Prevención:
 - b. Requerimiento;
 - c. Desechamiento;
 - d. Dictamen
 - e. Negativa de registro;
 - f. Aprobación del registro del contrato;



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	11 de 28

23. En cualquiera de los casos señalados en el numeral anterior, si la/el proveedor acuden personalmente a la DGCARA, ODECO o Unidad de Servicio y aún no han sido notificados, se les notificará en ese momento la resolución de su trámite conforme lo establece la <u>Guía para realizar notificaciones en materia de servicios</u>. Si la solicitud es por teléfono se le invitará para que acuda a notificarse personalmente, cuyo acto se realizará conforme lo establece la <u>Guía para realizar notificaciones en materia de servicios</u>. Este último supuesto, no releva la obligación de realizar la notificación personal a la/el proveedor, en el caso de que no acuda a notificarse a pesar de la invitación telefónica.

Del trámite de registro de contratos de adhesión en línea (RCAL)

- 24. En el caso del trámite electrónico RCAL, la misma documentación referida en los numerales 6, 7, 8 y 9 (según sea el caso), será cargada en el portal.
- 25. Será cargada en el portal a través del o los archivos electrónicos que la contengan, de manera independiente y que cada archivo no exceda de 10 MB.
- 26. Una vez que el sistema corrobora el pago, se turna al personal dictaminador en su bandeja para su respectivo registro en el SIIP.
- 27. El personal dictaminador debe validar que se hayan adjuntado los documentos correspondientes a la solicitud en línea, en caso contrario, se deberá prevenir a la/el proveedor, a efecto de que en el término de cinco días hábiles proporcione la información faltante, ello conforme a los plazos establecidos en el artículo 14 del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
- 28. Las actuaciones electrónicas que se emitan resultado de los trámites que los proveedores ingresen dentro del Registro Público de Contratos de Adhesión en línea, podrán ser firmadas mediante la firma electrónica avanzada o firma manuscrita del servidor público competente.
- 29. Las notificaciones derivadas de las solicitudes de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través del mismo Portal del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL).
- 30. Las promociones enviadas o remitidas a través de esta modalidad en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	12 de 28

Sobre las y los proveedores que tienen registrado su contrato en Profeco.

31. El personal designado por la unidad administrativa donde se realice la solicitud, deberá realizar la búsqueda en la base de datos del Registro Público de Contratos de Adhesión que se encuentra en la sección de contratos de adhesión que aparece en la página https://rpca.profeco.gob.mx/ Y en su caso solicitarle a la/el proveedor señale en la solicitud el rubro de "datos de registro vigente ante Profeco".

De la página web del registro Público de Contratos de Adhesión.

32. La DGCARA será la responsable de inscribir/actualizar el Registro Público de Contratos de Adhesión en forma mensual o cuando así se requiera.

Particularidades

- 33. Todos los asuntos se atenderán en el orden de recepción de las solicitudes.
- 34. Las solicitudes de adhesión no requieren análisis de contrato.
- 35. En toda solicitud de modificación de registro de modelo de contrato de adhesión, el Personal debe cotejar en el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA), la existencia del registro a dar de baja para proceder a su posterior modificación y asegurarse que se trata del mismo proveedor y que corresponda a la misma naturaleza del contrato, de lo contrario se desechará la solicitud y se dará vista a la Dirección General de Procedimientos para ejercer el acto procedente.
- 36. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la LFPC, la LTOSF, las 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, las NOM y demás ordenamientos aplicables.
- 37. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGCARA y que se envíen para notificación personal a las ODECO o Unidad de Servicio se realizarán conforme lo establece la <u>Guía para realizar notificaciones</u> <u>en materia de servicios</u>, y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, y regresar las constancias de notificación originales a la DGCARA dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que se haya notificado.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	13 de 28

- 38. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando el sistema del Registro en Línea remita el correo electrónico informando de la actuación dictada y ésta se encuentre disponible en la cronología del trámite.
- 39. La Procuraduría podrá practicar las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, enviando a la dirección de correo electrónico que la/el proveedor designó para tal efecto en el Portal del Registro de Contratos de Adhesión en Línea, siempre y cuando sea imposible hacer la notificación a través del Portal correspondiente.
- Cualquier actuación que conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor o demás ordenamientos aplicables deban notificarse en forma personal, se realizarán a través de la cronología del trámite contenida en el portal;
- 41. Se enviará a la dirección de correo electrónico de la/el proveedor, un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible en la cronología del trámite a través del enlace del Registro en Línea, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado;
- 42. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta a alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación;
- 43. Para el caso de la omisión de algunos de los requisitos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor o en las NOMs correspondientes, por parte de la/el proveedor, se le negará el registro del contrato y, en su caso, se dará a vista al área de verificación.
- 44. Las solicitudes de cancelación derivadas de un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) provenientes de la Dirección General de Procedimientos, deben reunir lo siguiente:
 - Nombre y domicilio de la/el proveedor;
 - Registro Federal de Contribuyentes;
 - Datos completos del registro a cancelar, e
 - Indicar expresamente que la resolución ha causado estado.
- 45. La/el titular de la DGCARA podrá modificar o suspender los modelos de contratos de adhesión obligatorios respecto de su uso en nuevas operaciones mientras no sean modificados, cuando los mismos no se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás Disposiciones legales y normativas.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	14 de 28

Para lo anterior, se deberá observar lo siguiente:

- a. Los Titulares de las Direcciones de Contratos de Adhesión o de Sectores enviarán el análisis jurídico del modelo de contrato de adhesión, manifestando las razones por las cuales el referido contrato no se sujeta a lo dispuesto por la Ley y demás Disposiciones legales y normativas.
- b. La/el Titular de la DGCARA revisará el análisis al que se hace referencia en el párrafo anterior, de lo cual:
 - i. De estar de acuerdo con la suspensión del modelo de contrato de adhesión, deberá emitir una actuación administrativa dirigida al proveedor titular del modelo de contrato de adhesión registrado, informándole las cláusulas que se deberá modificar en su contrato a efecto que el mismo se ajuste a lo dispuesto en la normatividad respectiva, apercibiéndolo que en caso de que no lo modifique se procederá a la suspensión del registro.
 - Además se comunicará al proveedor que cuenta con 10 días hábiles, contados a partir de la notificación de la actuación administrativa referida en el párrafo anterior, a efecto de presentar su modelo de contrato de adhesión modificado para que la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento constate que se hayan realizado las modificaciones al modelo de contrato de adhesión.
 - ii. De no estar de acuerdo, se lo comunicará al Titular de Dirección de Área que remitió el análisis correspondiente.
- c. La actuación administrativa referida en el inciso i), será enviada al área de notificación para sus efectos correspondientes.
- d. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de Sectores podrá orientar al proveedor al que se le haya suspendido el uso del contrato de adhesión, sobre las modificaciones respectivas que deben hacerse al contrato de adhesión correspondiente.
- e. La/el titular de la DGCARA remitirá a la Dirección General de Procedimientos los modelos de contratos de adhesión suspendidos para iniciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley.

De los plazos en el trámite de registro obligatorio

46. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores contará con 2 días naturales, a partir de la recepción de la solicitud para la asignación de expedientes al personal correspondiente.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	15 de 28

- 47. El personal contará con 10 días naturales, a partir de la recepción de la solicitud para elaborar el proyecto de resolución y presentarlo para su validación a la/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores según la naturaleza del contrato.
- 48. El proyecto sólo podrá corresponder a prevención, requerimiento, desechamiento, dictamen, aprobación de registro o negativa del mismo y en su caso prórroga.
- 49. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores según la naturaleza del contrato contará con 5 días naturales para revisar y hacer correcciones y presentar el mismo a la/el Titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento para su validación, a partir de la recepción del proyecto propuesto.
- 50. La/el Titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento contará con 5 días naturales para validar y firmar el proyecto propuesto por el Director de Contratos de Adhesión o el Director de Sectores, para su envío al área de notificación.

Para el trámite de registro voluntario y baja de registro.

- 51. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores contará con 3 días naturales a partir de la recepción de la solicitud para la asignación de expedientes al personal.
- 52. El personal contará con 20 días naturales a partir de la recepción de la solicitud para elaborar el proyecto de resolución y presentarlo para su validación a la/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores.
- 53. El proyecto sólo podrá corresponder a prevención, requerimiento, desechamiento, dictamen, aprobación de registro o negativa del mismo.
- 54. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores según la naturaleza del contrato contará con 10 días naturales para revisar y hacer correcciones y presentar el mismo a La/el Titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento para su validación, a partir de la recepción del proyecto propuesto.
- 55. La/el Titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento contará con 20 días naturales para validar y firmar el proyecto propuesto por el Director de Contratos de Adhesión o el Director de Sectores, para su envío al área de notificación.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	16 de 28

Para la modalidad de trabajo a distancia.

- 56. Los trámites del Registro Público de Contratos de Adhesión, podrán llevarse a cabo bajo la modalidad de trabajo a distancia, para lo cual se deberá observar lo siquiente:
 - a) De las solicitudes físicas:
 - 1 La recepción de las solicitudes físicas se harán por medio de la Oficina de Contacto Ciudadano, ODECO o Unidad de Servicio.
 - 2 La asignación de número de expediente se hará en oficinas centrales.
 - 3 El servidor público deberá presentarse en las Oficinas Centrales a solicitud de su superior jerárquico para la asignación del expediente a su cargo.
 - 4 El servidor público deberá analizar el contrato bajo la modalidad a distancia.
 - 5 Para la atención de dichos documentos deberá observar los plazos y procedimientos previamente establecidos para la atención de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios, debiendo ser remitidos vía correo electrónico institucional a su superior jerárquico.
 - b) De las solicitudes electrónicas RCAL:
 - 1 La recepción de las solicitudes y asignación del número de expediente se harán por medio del RCAL.
 - 2 El servidor público deberá analizar el contrato bajo la modalidad a distancia.
 - 3 El servidor público deberá presentarse en las Oficinas Centrales para generar las plantillas correspondientes y dar seguimiento al trámite.
 - 4 Para la atención de dichos documentos deberá observar los plazos y procedimientos previamente establecidos para la atención de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios, debiendo ser remitidos vía correo electrónico institucional.
- 57. Los servidores públicos que laborarán bajo la modalidad de trabajo a distancia, serán designados por un periodo determinado por la/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores con el visto bueno de la/el Titular de la DGCARA, así mismo los servidores públicos designados deberán firmar una carta en la cual manifiestan su voluntad de trabajar bajo esta modalidad, anexando el plan de trabajo que deberán cumplir.

Los procedimientos antes mencionados deberán llevarse a cabo bajo los lineamientos que para cada uno de ellos se prevé en este Manual.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	17 de 28

- 58. Los servidores públicos designados a laborar bajo la modalidad de trabajo a distancia, deberán rendir informes de sus actividades:
 - a) De manera semanal, el último día de la semana laboral, antes de las 19 horas.
 - b) En cualquier momento, cuando sean solicitados por sus superiores jerárquicos.
- 59. Los servidores públicos deberán de estar disponibles durante la jornada laboral. En caso de requerirse reuniones virtuales, estas se deberán llevar a cabo por los medios que autorice la Procuraduría.
- 60. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión o de la Dirección de Sectores no podrán participar en la modalidad a distancia salvo instrucción de su superior jerárquico en contrario.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	18 de 28

VI. Descripción del Procedimiento

Solicitud de Registro de Contrato de Adhesión de manera física

ODECO o Unidad de Servicio.- Titular / Oficina de Contacto Ciudadano

 Recibe la solicitud por parte la/el proveedor, asigna número de expediente en el SIIP y turna a la Dirección de Contratos de Adhesión o Sectores. Para el caso de las ODECOS, deberán enviar documentación a través de valija máximo a los 3 días siguientes de la recepción.

Dirección de Contratos de Adhesión o de Sectores.- Titular

2. Integra la documentación en el expediente y lo turna a la/el Abogado de las Jefaturas de Departamento B o C adscritas a la Dirección de Contratos de Adhesión o a la/el Abogado de las Jefaturas de Departamento A, B o C adscritas a la Dirección de Sectores o a los abogados dictaminadores adscritos a la Dirección de Contratos de Adhesión o de Sectores.

Fin.

Solicitud de Registro de Contrato de Adhesión en Línea (Rcal).

Departamentos B o C adscritos a la Dirección de Contratos de Adhesión / Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Sectores.- Abogados dictaminadores

- 3. Asigna número de expediente a los trámites nuevos.
- 4. Captura en el SIIP la solicitud y establece el tipo de solicitud: Registro o Modificación.
- 5. Revisa que se hayan adjuntado los documentos correspondientes a los trámites presenciales y las recibidas de manera electrónica.
- Si adjunta los documentos.
 Conecta con la actividad 8.
- No adjunta los documentos.
- 6. Realiza la prevención indicando las omisiones que debe atender por el mismo medio que recibió la solicitud.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	19 de 28

- No desahoga la prevención.
- 7. Desecha el trámite y se integra al expediente.

Fin.

- Si desahoga la prevención
- 8. Procede al análisis del contrato de adhesión, siempre y cuando no sea un registro de contrato tipo y se captura en el SIIP para continuar con la Solicitud de Registro.
- Si cumple con la normatividad aplicable
- 9. Se procede a realizar la aprobación del registro, otorgando un número de registro.
- Turna a firma del Director/a de Contratos de Adhesión o de Sectores, dependiendo de la naturaleza o bien, al Director/a General el oficio de aprobación con el contrato de adhesión.
- 11. Envía la aprobación al área de notificación y adjunta al expediente el oficio de aprobación.

Fin.

- No cumple con la legislación aplicable
- 12. Realiza el análisis del contrato de adhesión, si éste no cumple con la normatividad aplicable, se procede a realizar el dictamen correspondiente.
- 13. Recibe la respuesta de dictamen y cuando la misma no cumple con los requerimientos solicitados realiza la negativa de registro fundada y motivada.
- Entrega la negativa al Director/a de Contratos de Adhesión, Director/a de Sectores o al Director/a General para su firma.
- 15. Envía la negativa al área de notificación y adjunta oficio de negativa al expediente.

Fin.

Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión

Departamentos B o C adscritos a la Dirección de Contratos de Adhesión / Departamento A, B o C adscritos a la Dirección de Sectores.- Abogados dictaminadores

16. Constata y coteja los datos del registro a cancelar.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	20 de 28

- Si son correctos
- 17. Realiza la baja del registro de contrato de adhesión haciendo las anotaciones en el RPCA, glosando en el expediente el acuerdo que haya recaído.
- 18. Emite resolución, da aviso a informática para actualizar el Registro Público de Contratos de Adhesión y ordena notificar.

Fin.

- No son correctos.
- 19. Previene al interesado y ordena notificar.
- Si es atendida la prevención
- 20. Procede a realizar la baja.
- No es atendida la prevención
- 21. Desecha la solicitud y archiva la solicitud de baja con el oficio de desechamiento.

Fin

Solicitud de registro de contratos de adhesión Tipo.

- 22. Analiza que la solicitud cumpla con los requisitos.
- No cumple.
- 23. Realiza la prevención indicando las omisiones que debe atender, por el mismo medio que recibió la solicitud.
- Sí contesta la prevención.
- 24. Elabora proyecto de registro de contrato tipo y remite para firma de la/el Director/a de Contratos de Adhesión, del Director de Sectores o de la/el Titular de la DGCARA.
- 25. Envía la resolución al área de notificación y adjunta el oficio de registro de contrato tipo.

Fin



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	21 de 28

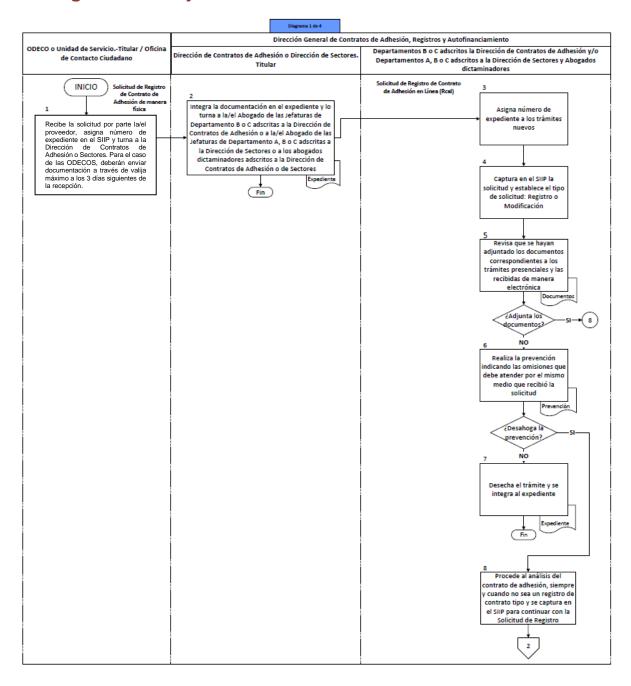
- No contesta la prevención.
- 26. Desecha el trámite.
- 27. Envía la resolución al área de notificación y adjunta el oficio de desechamiento al expediente.

Fin del Procedimiento.



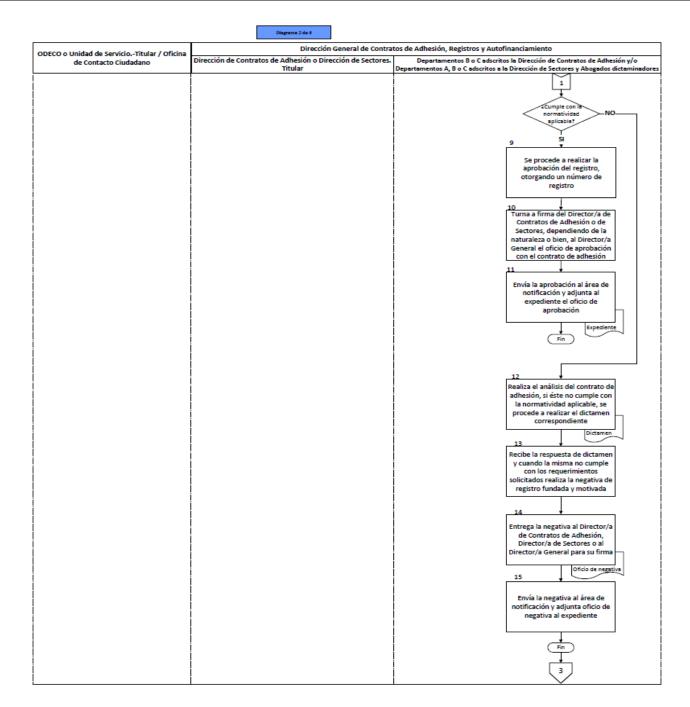
Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	22 de 28

VII. Diagrama de Flujo



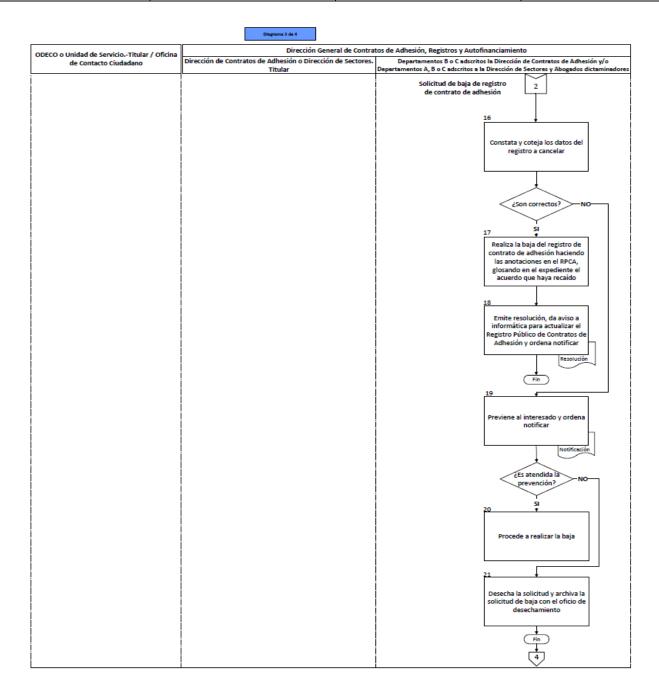


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	23 de 28



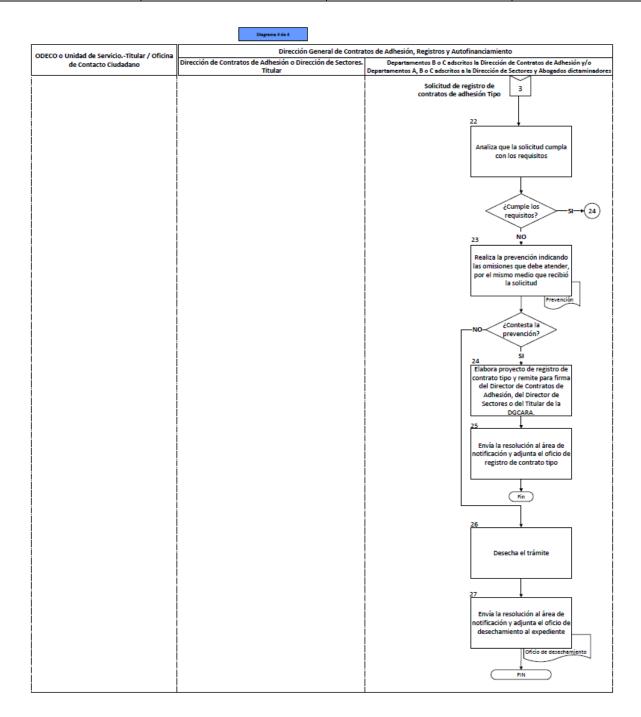


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	24 de 28





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	25 de 28





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	26 de 28

VIII. Formatos y Anexos

FF-PROFECO-002

gob mx				
Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Servicios Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento				
Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión				
Homoclave del forma	alter.	Folio		
FF-PROFECO-00		100		
*Fecha de publicación del form		Fecha de solicitud del trámite		
DD / MM /		DD / MM / AAAA del solicitante		
Person	as físicas	Personas morales		
RFC:		RFC:		
CURP (opcional):		Razón Social:		
Nombre(s):		Nombre comercial:		
Primer apellido:		Representante legal o apoderado		
Segundo apellido:		CURP (opcional):		
Sexo:		RFC:		
Fecha de nacimiento: /	MM / AAAA	Nombre(s):		
Lugar de nacimiento:		Primer apellido:		
Teléfono (lada y número):		Segundo apellido:		
Extensión:		Teléfono (lada y número):		
Correo electrónico:		Extensión:		
Teléfono móvil:		Correo electrónico:		
TEETUNG HIGHE		Teléfono móvil:		
	Domicilio en el qu	ue se prestará el servicio		
Código postal:		En caso de ser carretera llenar la siguiente información		
Calle:		Tipo de administración (marcar con una X):		
(Por ajampio: Avanida insurgentes Sur, Corrador, att.)	Boulevard Ávilla Camacho, Calt ada,	Federal		
Número exterior:	Número interior:	Derecho de Transito (marcar con una X):		
Colonia:	1	⊕ Libre		
(Por ejemplo: Ampliación Juárez, Resid Sección, etc.)	encial Hidalgo, Fraccionamienco,	Código de la carretera:		
Municipio o Delegación:		Tramo de la carretera:		
Estado o Distrito Federal:		Cadenamiento o kilómetro:		
Latedo o Discritto Pederal:		En caso de ser camino llenar la siguiente información		
Entre calles:		Término Genérico (marcar con una X):		
Calle posterior:		Brecha		
		Tramo del camino:		
		Margen (marcar con una X):		
		Derecho Derecho Izquierdo		
		Cadenamiento:		
*De conformidad con los artículos	4y 69-M, fracción V de la Ley Feder di deberón autilizarso m d D	de Pro cedimiento Administrativo, los formatos para solicitor trámicos y servicios lario Oficial de la Federación (DCF).		
MÉXICO COMMUNICACIONALES		Contacto: José Vasconcelos 208, Col Condesa. Del Cusultémoc. D. F. (\$5) \$625 \$6700 Ext. 16776 contratosdeadhesion@profeco.gob.mx		



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	27 de 28

FF-PROFECO-005

gob.mx					
	Pro		eral del Consumidor		
Direcc	ión General de C		uría de Servicios dhesión, Registros y Autofinanciamiento		
			,g,		
Solicitud de revisión	n, registro y/o	o modificació	ón de registro de contrato de adhesión voluntario		
Homoclave del form	nato		Folio		
FF-PROFECO-0					
"Fecha de publicación del form	nato en el DOF		Fecha de solicitud del trámite DD / MM / AAAA		
DD MM	0000	D-t d-	l solicitante		
D	nas físicas	Datos de	Personas morales		
	nas tisicas				
RFC:			RFC:		
CURP (opcional):			Razón Social		
Nombre (s):			Representante legal o apoderado		
Primer apellido:			CURP (opcional):		
Segundo apellido:			RFC:		
Sexo:			Nombre (s):		
Fecha de nacimiento: /	MM /	AAAA	Primer apellido:		
Lugar de nacimiento:			Segundo apellido:		
Teléfono (lada y número):			Teléfono (lada y número):		
Extensión:			Extensión		
Correo electrónico:			Correo electrónico:		
Teléfono mávil			Teléfono móvil:		
TECHNIO HIGHE	_				
	Dom	nicilio en el que	se prestará el servicio		
Código postal:			En caso de ser carretera llenar la siguiente información		
Calle:			Tipo de administración (marcar con una X):		
(Por ejemplo: Averida insurgentes S Corredor, etc.)		macho, Calzada,	Federal		
Número exterior:	Número interior:		Derecho de Transito (marcar con una X):		
Colonia:			Libre		
(Por ejemplo: Ampliación Juánez, Re Sección, etc.)	sidendal Hidalgo, Frac	cionamiento,	Código de la carretera:		
Municipio o Delegación:			Tramo de la carretera:		
Estado o Distrito Federal:			Cadenamiento o kilómetro:		
			En caso de ser camino llenar la siguiente información		
Entre calles:			Término Genérico (marcar con una X):		
Calle posterior:			Brecha		
-			Tramo del camino:		
			Margen (marcar con una X):		
			Derecho Derecho Izquierdo		
			Cadenamiento:		
*De conformidad con los articulo	s 4 y 6 P-M, fracción V deberán j	de la Lay Federal de publicarse en el Diari	Procedimiento Administrativo, las formatos para selicitar inámites y servicios do Oficial de la Federación (DOF).		
MÉXICO	COTMER to Marie Sequences	PROFECE	Contacto: José Vasconcelos 208, Col. Condesa. Del. Cusulntémoc. D. F. (55) 5625 6700 Ext. 16776 contratos de adhesion @profeco.gob.mx		
			Página 1 de 4		



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-02	10	7 de diciembre de 2023	28 de 28

CO-001

					FI	F-PROF
gob mx						
	Pro		le Economía ral del Consumidor			
	Solicitud d	e baja de regist	ro de contrato de adhes	ión		
Homoclave o	lel formato		Fecha de po	ublicación del fo	ormato en el DOF	
FF - PROF			31	V		016
Lugar de :				Fecha de la so		
			00	1 100		
Antos de lienar esta forma lea defenidament C. Director(a) General de Contratos de A Registro Público de Contratos de Adhesi Presente.	dhesión, Registros y	Autofinanciamiento.				
		Datos generale	es del solicitante			
		Persona	s morales			
Denominación o razón social:						
2) Escritura pública N°. de titular de la Notaría Pública No.	fecha co i wi	M AAAA , otorga	da ante la fe del Lic. inscrita bajo el N°.	del Re	gistro Público del	Comercio de
3) Nombre del representante legal:						
4) Poder para otorgada ante la fe del Lic. inscrita bajo el No. del Ri	egistro Público del	-	nos de la escritura pública N , titular de la Not			I AAA .
		Persona	as físicas			
		I				
CURP (Opolonal):		5) Nombre(s):		Primer apellic	lo:	
Segundo apellido:			6) Representante Legal (e	n su caso):		
	7) Dor	nicilio para oír	y recibir notificaciones			
Código postal: Calle: (Ejempio: Avenida Insurgentes Sur, Bouleverd Avila Carracho, Calzada, C			ho Calvada Comedos E	la vial ato \		
Número exterior:	Número interior:		Colonia:	CONTRACT AND CONTROL	, Januaria, Gorresolf, Ej	prm, ww.j
Estado:			Municipio o Alcaldía:			
De conformidad con los artículos 4 y 694M, fra	ssión V de la Ley Federa		l strativo, los formatos para solicitar trám ón (DOF).	illes y servisios debe	rån publicarse en el Dian	io Oficial de la
4950			Cor	ntacto:		









Contacto: Aw José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP. 08140, Cuauhtémoc, Ciudad de México, Tel: 56256700 / 01 800 4688722

Página 1 de 3



Procedimiento para atender las denuncias del Registro Público de Consumidores

Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	1 de 25

Tiempo de Ejecución

De la recepción a la admisión o desechamiento de la denuncia tres días hábiles.

Seis meses desde la integración del expediente hasta su conclusión dependiendo de la naturaleza del caso.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Rubén de Jesús Cervantes González Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	y A
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	Jacobias
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	Sumite
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	8

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	14 de agosto de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2008 (14-08-08)



Procedimiento para atender las denuncias del Registro Público de Consumidores

Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	2 de 25

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	5 de octubre de 2010	Actualización derivada de las acciones de mejora emitidas por el Órgano Interno de Control (26-02-2010). Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2010 (05-10-10).
02	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de la publicación del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican (DOF 13 de diciembre de 2010); las derivadas de las reformas a diversas Disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado en DOF el 8 de noviembre de 2007 y sus modificaciones (DOF 27 de enero de 2012), así como de las mejoras al proceso de asesorar y analizar en materia de contratos de adhesión y de las mejores practica en el procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012 (20-09-2012).
03	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento. Versión dictaminada por el Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
04	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
05	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor. Actualización para mejorar la operación al interior de las áreas, que las actividades estén acordes a la operación y dar cumplimiento al PTCI de 2017. Versión dictaminada por el Comeri en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Procedimiento para atender las denuncias del Registro Público de Consumidores

Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	3 de 25

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
07	22 de septiembre de 2022	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2022 así como la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las Normas Oficiales Mexicanas "NORMA Oficial Mexicana NOM-029-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido (cancela a la NOM-029-SCFI-2010)" y "NORMA Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021, Prácticas comerciales-Requisitos de la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados". Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2022 (22-09-2022).
08	7 de diciembre de 2023	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2023 y a la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la Evaluación de Procesos 2022. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	4 de 25

Contenido

		Página
I.	Objetivo	5
II.	Alcance	5
III.	Formatos y Anexos Requeridos	5
IV.	Mecanismos de Control	6
V.	Políticas de Operación	7
VI.	Descripción del Procedimiento	. 17
VII.	Diagrama de Flujo	. 20
VIII.	Formatos y Anexos	. 23



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	5 de 25

I. Objetivo

Establecer el proceso para la atención de denuncias relacionadas con el Registro Público de Consumidores (RPC) también conocido como el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), en defensa de los derechos de los consumidores respecto a publicidad no deseada.

II. Alcance

La recepción y envío de las denuncias telefónicas sobre consumidores que a pesar de estar inscritos en el Registro Público de Consumidores también conocido como Registro Público para Evitar Publicidad y que continúan recibiendo información sin consentimiento de los consumidores para fines mercadotécnicos o publicitarios corresponden a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento a través del Teléfono del Consumidor (TELCON), precisando que el área del teléfono del consumidor se encuentra adscrita a la Dirección General de Quejas y Conciliación, en específico a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, sin embargo, se cuenta con personal de la DGCARA que a través de dicha área recepciona las denuncias.

La recepción de denuncias escritas, personales y electrónicas corresponde a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) a través de la Dirección de Contratos de Adhesión (DCA); así como de las ODECO y Unidad de Servicio.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Formato de Captación de Denuncias del RPC

Formato I 1-MP-220-03



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	6 de 25

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Jefe/a de Departamento D adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión	Revisa que las denuncias satisfagan los requisitos de información.	Acuerdo de admisión o desechamiento, según sea el caso
M 02	Director/a de Contratos de Adhesión	Revisar y supervisar el seguimiento de denuncias para identificar el status y los términos para su trámite	Reporte de las denuncias del RPC
M 03		Verificar la entrega de las notificaciones a las/los proveedores por parte de DGCARA.	Relación de Notificaciones entregadas.

En los casos que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a la jefatura correspondiente las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos), cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	7 de 25

V. Políticas de Operación

Generales

- 1. Todas las denuncias presentadas ya sea a través del TELCON, ODECO o Unidad de Servicio o bien por correo electrónico del Registro Público de Consumidores (RPC), también denominado, Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), deberán cumplir los requisitos de información establecidos en el artículo 97 de la LFPC, además, deben satisfacer los elementos de información señalados en el apartado "De la captura" de las presentes políticas.
- 2. Sólo se recibirán las denuncias de las o los consumidores, que hayan sido molestados por un proveedor o empresa que utilice su información con fines mercadotécnicos o les transmitan publicidad vía telefónica o mediante mensajes de texto, cuyos números telefónicos se encuentren inscritos en el REPEP.

De la recepción

- Conforme al artículo 14 de la LFPC, la recepción de las denuncias será dentro del año contado a partir de la realización de la llamada telefónica o del envío de mensajes de texto no deseados.
- 4. Se recibirán las denuncias interpuestas por la o el consumidor a través del TELCON, ODECO, Unidad de Servicio y/o del correo electrónico del RPC, en un horario de atención de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles. En caso de que las denuncias sean recibidas por correo electrónico en día y hora inhábil se tendrán por puesta al siguiente día y hora hábil, para el caso de las denuncias que ingresen en ODECO y/o Unidad de Servicio, se hará en días hábiles, en el horario establecido para dichas unidades administrativas, mismas que deberán ser turnadas a la DGCARA.
- 5. La recepción de denuncias del RPC que se interpongan se formalizará conforme a lo siguiente:
 - a. El asesor o la asesora del TELCON recabará los datos de las/los consumidores y requisitará el Formato de Captación de Denuncias del RPC (Formato I 1-MP-220-03) mismo que deberá contener todos los requisitos de información necesarios.
- 6. En el momento de la recepción de las denuncias, el personal del RPC verificará si en el SIIP aparece inscrito el número telefónico de la/el consumidor así como que su inscripción se encuentre activa al momento de haber recibido la publicidad no deseada.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	8 de 25

- a. El asesor del TELCON o del correo electrónico del REPEP hará de conocimiento del denunciante, que podrá exhibir evidencia de la realización de la llamada telefónica o mensaje de texto, mediante correo electrónico. Lo anterior, a fin de contar con mayores elementos que comprueben la realización de comunicaciones no deseadas.
- 7. Todas las denuncias recibidas vía correo electrónico del RPC serán revisadas por la DCA, y una vez analizada la procedencia de las mismas, serán remitidas al personal del RPC, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción, para que los asesores realicen su captura en el Formato I-1-MP-220-03 del SIIP, el mismo día en que reciban la denuncia.

Casos de excepción

- 8. Una denuncia no procederá cuando:
 - a. Las o los consumidores hayan otorgado su consentimiento expreso para recibir publicidad.
 - b. La llamada o el envío del mensaje de texto se haya realizado a un número inscrito, pero que su inscripción aún no esté activa debido a que no haya transcurrido el plazo de 30 días naturales contados a partir de la inscripción, para que surta efectos.
 - La llamada o el envío del mensaje de texto sea efectuado con fines distintos a los mercadotécnicos o publicitarios, tales como la cobranza.
 - d. Las llamadas o el envío del mensaje de texto sean realizadas por instituciones financieras, organizaciones de beneficencia o partidos políticos.
 - e. El número telefónico de la o el consumidor no se encuentra inscrito.
 - f. El denunciante no pueda proporcionar los requisitos de información para la integración del expediente.

De la captura

- 9. En todos los casos, las denuncias serán capturadas en el SIIP por el personal del RPC. Dichas denuncias deben contener los siguientes requisitos de información:
 - a. Fecha de la denuncia, número telefónico y nombre de la/el proveedor denunciado, en su caso, domicilio. Lo anterior, en razón del contenido de la denuncia en cuestión.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	9 de 25

- b. Número telefónico inscrito, de la o el consumidor en el que recibió la llamada o el mensaje de texto con fines mercadotécnicos o publicitarios, en su caso, fecha de inscripción en el RPC y domicilio o correo electrónico, para localizarlo.
- c. Número telefónico de la/el proveedor por medio del cual se recibió la llamada o el mensaje de texto con fines mercadotécnicos o publicitarios, fecha en la que se efectuó dicho acto, así como el sector (telecomunicaciones, turismo o comercio) al cual pertenece la o el proveedor.
- d. Relación de hechos en los que se basa la denuncia expresando, cuando menos:
 - i. Hora aproximada de la llamada telefónica o el envío de datos no deseados.
 - ii. Bien, producto o servicio promocionado y, descripción del contenido de la llamada telefónica o del envío de datos no deseado.
- e. En su caso, evidencia de la llamada o mensaje de texto, consistente en capturas de pantalla o grabación de la llamada y ejercicio de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

De la revisión

- 10. Para garantizar que las denuncias sean requisitadas correctamente por parte del personal del RPC, la DCA a través del Departamento D adscrito a la Dirección de Contratos de Adhesión, revisará cada Formato I-1-MP-220-03 y verificará que satisfaga los requisitos de procedencia de la denuncia para elaborar el Acuerdo de Admisión o Acuerdo de desechamiento según corresponda.
 - a Cuando falte información se hará una prevención por correo electrónico y se deberá indicar a la o el consumidor que cuenta con un término de cinco días hábiles para que proporcione la información requerida. Apercibiéndole de que en el caso de no desahogar dicha prevención, se declarará improcedente la denuncia interpuesta. Lo anterior de conformidad al artículo 17-A de la LFPA.

De la integración del expediente de denuncia

11. En relación con las/los proveedores en contra de los cuales se hayan presentado denuncias procedentes, la DCA se allegará de información o documentación que permitan evaluar si dicho proveedor o empresa realizó o no una o varias llamadas telefónicas con fines mercadotécnicos o publicitarios, o envió publicidad vía mensaje de texto a un número telefónico inscrito y vigente en el RPC. Dicha información o documentación será incluida en el expediente de cada denuncia, conforme al numeral 15 de las presentes políticas.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	10 de 25

- 12. Se podrán consultar medios públicos de información en relación con las/los proveedores empresas o persona física denunciada (en la información de los archivos de la PROFECO, Internet, directorios telefónicos, SIPRES (CONDUSEF) MARCANET (IMPI), entre otros, así como también en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), SAT e (IMSS) que permita contar con mayores datos de localización de quien haya realizado la llamada telefónica o mensaje de texto; de igual forma que sirva para acreditar si están relacionados con terceros, que realicen la publicidad de bienes, productos o servicios para el público consumidor.
- 13. En todos los casos, la DCA suscribirá y acordará requerimientos de información o documentación a las/los proveedores, empresas o terceros, que sirvan para acreditar si realizaron llamadas telefónicas o envíos de mensajes de texto a números telefónicos del público consumidor que denuncia, otorgándole un plazo de 10 días naturales para dar contestación al mismo.

La información solicitada podrá consistir en:

- a. Señalar si el proveedor realizó la(s) llamada(s) telefónica(s) y/o mensaje(s) de texto con fines mercadotécnicos o publicitarios al poseedor(es) o usuario(s) del(os) número(s) telefónico(s) precisado(s) en el apartado de ANTECEDENTES del presente requerimiento.
- Señalar si el proveedor, tiene el consentimiento expreso para realizar el envío de publicidad, otorgado por él(los) poseedor(es) o usuario(s) del(os) número(s) telefónico(s) precisado(s) en el apartado de ANTECEDENTES del presente requerimiento.
- c. Precisar si los servicios que se ofrecen y/o venden mediante las comunicaciones telefónicas denunciadas, son servicios que proveedor, habitual o periódicamente ofrece y/o vende, así como si ha concedido el uso o disfrute, para que en nombre propio o en nombre de otro se ofrezcan y/o vendan dichos servicios, y en caso de que lo realice por medio de terceros, señalar el nombre y domicilio de éstos.
- d. Proporcionar un listado con el nombre, denominación o razón social, números telefónicos de contacto y domicilio de los terceros (personas físicas o morales) contratados por proveedor, para brindar servicios relacionados con el envío de información con fines publicitarios o mercadotécnicos a los consumidores a nombre del proveedor.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	11 de 25

- e. Exhibir mediante CD o USB, en formato PDF, los recibos y/o facturas correspondientes de los números telefónicos que tiene a su servicio para la atención de clientes y el ofrecimiento de bienes, productos y/o servicios, así como las listas de los números telefónicos por los cuales ofrece publicidad a los consumidores por sí o a través de un tercero. Dicha información deberá ser exhibida a diez dígitos tal y como lo dispone el punto 5.1 Intitulado "Estructura Genérica del Número Nacional" del Plan Técnico Fundamental de Numeración emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- f. Remitir un listado de las llamadas telefónicas con fines mercadotécnicos o publicitarios que el proveedor, haya realizado por propia cuenta o a través de terceros en el o los días en los que se efectuaron las comunicaciones telefónicas, objeto de la(s) denuncia(s) que se adjuntan como en el apartado de ANTECEDENTES del presente requerimiento, dichos listados deberán contener la fecha, hora, número a través del cual se llevó a cabo la comunicación, así como el número con el cual se entabló la comunicación.
- 14. En caso de que la/el proveedor no desahogue el requerimiento o lo haga de manera parcial, la DCA impondrá una multa como medida de apremio y se requerirá la información por segunda ocasión.
- 15. En el caso de que algún proveedor/a solicite prórroga para estar en aptitud de dar cumplimiento a los requerimientos efectuados, se emitirá por única vez un acuerdo en el cual se concederán 10 días naturales para que desahogue los puntos del requerimiento.
- 16. Si de la revisión del expediente de denuncia, se requieren más datos o información, la DCA hará una prevención a la o el denunciado (proveedores/as o empresa) apercibiéndolo, de que en el caso de no desahogar dicha prevención, se impondrá una multa como medida de apremio.
- 17. Se podrán realizar diligencias de acreditación de hechos, respecto de aquellos números telefónicos proporcionados, en su caso, por el público consumidor denunciante, por las/los proveedores o empresas denunciados o por algún tercero, que puedan establecer que corresponden a la/el proveedor o empresa denunciada; así como de páginas de internet o de cualquier otro hecho que se considere necesario su acreditación.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	12 de 25

De la insuficiencia de información o documentación

18. Cuando del expediente respectivo, la DCA no pueda demostrar quien realizó la llamada telefónica o el envío de datos o mensajes de texto, por parte de un proveedor o empresa a un número telefónico inscrito en el RPC, esta situación se hará constar en un Acuerdo. El expediente respectivo será archivado como asunto total y definitivamente concluido.

Del envío de copias certificadas de los expedientes al área correspondiente

- 19. Cuando la DGCARA o la DCA infiera la realización de la llamada y/o el envío del mensaje de texto deberán remitir la copia certificada del expediente en caso de que el(los) proveedor(es) denunciado(s) pertenezca(n) a los sectores turístico y/o comercio, se deberá remitir la copia certificada del expediente a la Dirección General de Procedimientos, adscrita a la Subprocuraduría de Servicios. Si el(los) proveedor(es) denunciado(s) pertenece(n) al sector de telecomunicaciones, se deberá remitir la copia certificada del expediente a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. Lo anterior, para que el área correspondiente, en su caso, determine el inicio de un procedimiento por infracciones a la ley.
- 20. Cuando se remita copia certificada del expediente al área correspondiente, será necesario se incluya:
 - a. La denuncia procedente,
 - b. En su caso, los requerimientos de información o documentación a las/los proveedores, empresas o terceros que les hubiere realizado la DCA, así como las constancias de notificación debidamente realizadas conforme lo establece la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - c. En su caso, la información o documentación presentada por las/los proveedores, empresas o terceros, así como el Acuerdo recaído al desahogo del requerimiento, y su constancia de notificación debidamente realizada conforme lo establece la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - d. En su caso, el Acuerdo recaído a la falta de desahogo del requerimiento de información o documentación y mediante el cual conste la aplicación de la medida de apremio de conformidad con el artículo 25 fracción I de la LFPC, así como su constancia de notificación debidamente realizada conforme lo establece la **Guía** para realizar notificaciones en materia de servicios.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	13 de 25

- e. En su caso, la información o documentación obtenida por la DCA;
- f. El Acuerdo donde conste el resultado de la evaluación realizada por parte de la DCA.
- g. La copia certificada del expediente deberá de estar debidamente foliada.
- h. La copia certificada del expediente deberá de estar sellada y rubricada protegiendo los datos personales que éste pudiera contener, conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 21. En aquellos casos en los que se presenten diversas denuncias en contra de un mismo proveedor o empresa y que de la evaluación que la DCA practique de los expedientes respectivos se pueda inferir la realización de llamadas telefónicas o envíos de datos o mensajes de texto, por parte de un proveedor o empresa a números telefónicos inscritos en el RPC, la DCA deberá emitir un Acuerdo de Acumulación de dichos expedientes y, en su caso, remitir la copia certificada de los mismos a la DGP para que determine su procedencia en el ejercicio de sus facultades.

De la imposición de medidas de apremio (multas)

- 22. La/el titular de la DCA para determinar la imposición de medidas de apremio, debe apegarse a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y a los *Lineamientos para condonar, reducir o conmutar multas como medidas de apremio o sanciones para el área de Servicios,* los cuales pueden ser consultados en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/708231/Lineamientos_para_condonar__reducir_o_conmutar_multas_como_medidas_de_apremio_o_sanciones_para_el_area_de_Servicios.pdf.
- 23. El procedimiento de imposición de medida de apremio, se seguirá de forma independiente al envío de la copia certificada del expediente que, en su caso, se remita al área correspondiente para iniciar un procedimiento por posibles violaciones a la LFPC.
- 24. La sustanciación del procedimiento de imposición de medida de apremio, que en su caso se genere con motivo de la interposición de recursos por parte de las/los proveedores multados, corresponde a la DCA.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	14 de 25

25. Cuando se imponga multa como medida de apremio, ésta se remitirá a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE), para los efectos correspondientes.

De los plazos para la atención de denuncias en la DCA

- 26. El personal del RPC, contará con un día natural para capturar y concluir en SIIP la recepción de la denuncia respectiva.
- 27. En caso de que se haya realizado una prevención al consumidor por falta de información para requisitar su denuncia, el plazo para desahogarla será de cinco días hábiles.
- 28. La DCA emitirá el acuerdo de admisión o de desechamiento según corresponda, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia. En el supuesto de que exista prevención al consumidor, el personal de la DCA hará el acuerdo de admisión o desechamiento al momento de que concluya el plazo para desahogarla.
- 29. Los requerimientos de información o documentación, que en su caso procedan, se deberán emitir dentro de los diez días hábiles posteriores a la emisión del Acuerdo de admisión.
- 30. La/el proveedor denunciado contará con diez días naturales para desahogar el requerimiento de información respectivo.
- 31. En relación con los escritos recibidos por parte de autoridades y las/los proveedores, la DCA contará con cinco días hábiles para acordar dichos escritos.
- 32. Para la emisión del Acuerdo donde conste el resultado de la evaluación realizada por parte de la DCA, ésta contará con veinte días hábiles para su emisión y envío al área correspondiente, contados a partir de la última actuación que obre en autos y que la DCA considere, derivado de la evaluación del expediente, que se han reunido suficientes elementos para inferir la realización de llamadas telefónicas, envío de datos o mensajes de texto; o bien, contados a partir de la fecha de emisión de la imposición de medida de apremio conforme a lo señalado en el apartado "De la imposición de medidas de apremio (multas)" del presente procedimiento.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	15 de 25

Para la modalidad de trabajo a distancia.

- 33. Los trámites del RPC, podrán llevarse a cabo bajo la modalidad de trabajo a distancia, para lo cual se deberá observar lo siguiente:
 - A) De la recepción de denuncias.
 - 1.1 La recepción de denuncias a través de teléfono.
 - 1.1.1 La/el Titular de la DCA designará al personal que recibirá las denuncias por esta vía.
 - 1.1.2 Se recibirán las denuncias interpuestas por la o el consumidor a través del TELCON, en un horario de atención de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles.
 - 1.1.3 El personal designado para la recepción de denuncias deberá rendir un informe diario de las denuncias recibidas, remitiendo los formatos de captación de denuncias antes de las 18:00 horas
 - 1.2 La recepción de denuncias a través de correo electrónico
 - 1.2.1 La/el Titular de la DCA designará al personal que recibirá las denuncias por esta vía
 - 1 Se recibirán las denuncias interpuestas por la o el consumidor a través del correo electrónico.
 - 2 El personal designado para la recepción de denuncias deberá rendir un informe diario de las denuncias recibidas, remitiendo los formatos de captación de denuncias antes de las 18:00 horas

B) De la revisión

- La asignación de número de expediente se hará en oficinas centrales.
- 2. El servidor público deberá presentarse en las Oficinas Centrales a solicitud de su superior jerárquico para la asignación del expediente a su cargo.
- 3. El servidor público deberá analizar la denuncia bajo la modalidad a distancia.
- 4. Para la atención de dichos documentos deberá observar los plazos y procedimientos previamente establecidos debiendo ser remitidos vía correo electrónico institucional a su superior jerárquico.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	16 de 25

- 34. Los servidores públicos que laborarán bajo la modalidad de trabajo a distancia, serán designados por un periodo determinado por la/el Titular de la DCA con el visto bueno de la/el Titular de la DGCARA, así mismo los servidores públicos designados deberán firmar una carta en la cual manifiestan su voluntad de trabajar bajo esta modalidad, anexando el plan de trabajo que deberán cumplir.
- 35. Los servidores públicos designados a laborar bajo la modalidad de trabajo a distancia, deberán rendir informes de sus actividades. Los informes deberán rendirse:
 - A) De manera semanal, el último día de la semana laboral, antes de las 19:00 horas.
 - B) En cualquier momento, cuando sean solicitados por sus superiores jerárquicos.
- 36. Los servidores públicos deberán de estar disponibles durante la jornada laboral. En caso de requerirse reuniones virtuales, éstas se deberán llevar a cabo por los medios que autorice la Procuraduría.
- 37. La/el Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión no podrá participar en la modalidad a distancia salvo instrucción en contrario de su superior jerárquico.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	17 de 25

VI. Descripción del Procedimiento

TELCON.- Asesor Telefónico.

- Recibe denuncia relacionada con el RPC, solicita a la/el consumidor los requisitos de información necesarios para la denuncia y los asienta en el Formato de Captación de Denuncias del RPC Formato I-1-MP-220-03.
- 2. Registra la información relacionada con la denuncia en el SIIP.
- 3. Consulta en el SIIP que el número telefónico proporcionado por el consumidor que denuncia se encuentre inscrito y activo en el RPC y envía a la DCA.

Dirección de Contratos de Adhesión.- Titular.

 Recibe el Formato I-1-MP-220-03 en contra de un proveedor o empresa remitida por TELCON y asigna al personal adscrito a la DCA para la integración del expediente.

Departamento D adscrito a la DCA.- Titular.

- 5. Verifica que la denuncia satisfaga los requisitos de información.
- Sí satisface los requisitos.
 Conecta con la actividad 9.
- No satisface los requisitos.
- 6. Sugiere a la/el Titular de la DCA la prevención a la/el consumidor con el objeto de integrar adecuadamente la denuncia.

Dirección de Contratos de Adhesión,- Titular.

 Revisa las sugerencias y de así considerarlo previene vía escrita o electrónica a la/el consumidor y señala el término de cinco días hábiles para que proporcione la información.

Departamento D adscrito a la DCA.- Titular.

- No proporciona información.
- 8. Propone a la/el Titular de la DCA que se emita un acuerdo de desechamiento, debiéndose hacer la respectiva notificación por los estrados de la DGCARA. Conecta con la actividad 10.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	18 de 25

- Sí proporciona información.
- 9. Propone a la/el Titular de la DCA la emisión de un acuerdo admisorio.
- 10. Realiza la notificación del acuerdo que corresponda por los estrados de la DGCARA.
- 11. Propone a la/el Titular de la DCA, una vez admitida la denuncia, la realización de requerimientos de información y documentación a la/el proveedor y empresa en contra del cual se hayan presentado denuncias procedentes.

Dirección de Contratos de Adhesión.- Titular.

- 12. Revisa la propuesta y de así considerarlo, emite oficio de requerimiento de información y documentación a las/los proveedores y a terceros.
- No envía información y documentación.
- 13. Turna al personal adscrito a la DCA para que elabore la medida de apremio a la/el proveedor. Conecta con la actividad 17.
- Sí envía información y documentación.
- 14. Recibe información y documentación y turna al personal adscrito a la DCA para su análisis. Conecta con la actividad 18.
- Si contesta alguno de los puntos del requerimiento.
- 15. Recibe información y documentación y turna al personal adscrito a la DCA para que elabore una prevención.

Departamento D adscrito a la DCA.- Titular.

- 16. Elabora la prevención a la/el proveedor a efecto de que rinda de manera completa y clara el requerimiento realizado, recaba firma de la/el Titular de la DCA y envía a DGCARA para su notificación. *Conecta con la actividad 20.*
- No contesta alguno de los puntos del requerimiento.
- 17. Elabora la imposición de una medida de apremio a proveedores y empresas que hayan incumplido con el requerimiento, recaba firma de la/el Titular de la DCA y envía a la DGCARA para su notificación. *Conecta con la actividad 20.*
- 18. Integra la información y documentación de los proveedores y empresas al expediente de la denuncia y elabora la contestación al requerimiento.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	19 de 25

- 19. Envía a la/el Titular de la DCA el expediente de denuncia con el oficio correspondiente para su revisión y firma.
- 20. Envía el oficio a la DGCARA para su notificación.

Dirección de Contratos de Adhesión.- Titular.

21. Recibe la contestación de la/el proveedor y lo turna al Departamento D adscrito a la DCA.

Departamento D adscrito a la DCA.- Titular.

22. Integra la contestación de la/el proveedor en el expediente. Conecta con la actividad 24.

Dirección de Contratos de Adhesión.- Titular.

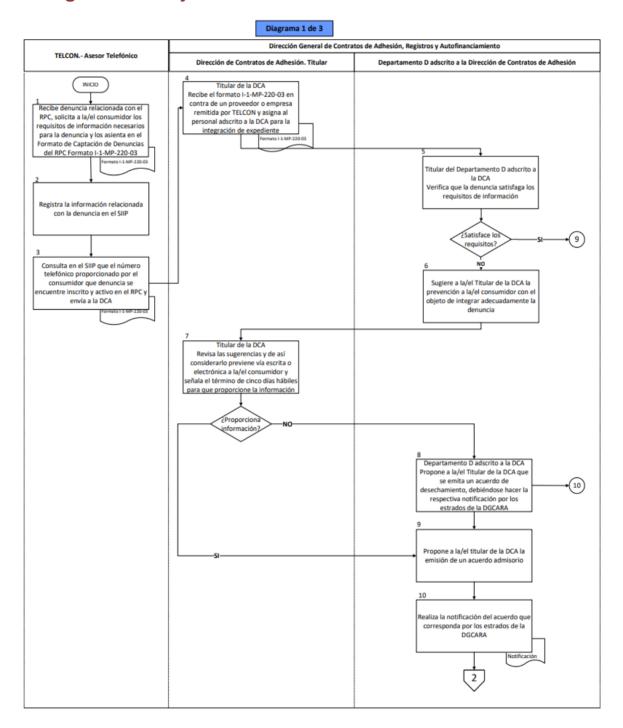
- 23. Elabora oficio y copia certificada de la multa impuesta para la remisión de la medida de apremio a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, (DGPAE) transcurridos los 30 días hábiles para que la/el proveedor o empresa realice el pago de la medida de apremio, y envía a la DGCARA para su notificación. Lo anterior, con el objeto de que la DGPAE realice el cobro correspondiente.
- 24. Analiza las constancias que obran en el expediente y determina la inferencia de posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Si determina posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 25. Emite acuerdo de procedencia y envía copia certificada del expediente de denuncia para su atención y posible inicio de un procedimiento por infracciones a la Ley. Conecta con el *Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios MP-230-03*.
- No determina posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 26. Emite acuerdo de conclusión y realiza la notificación por los estrados de la DGCARA.

Fin



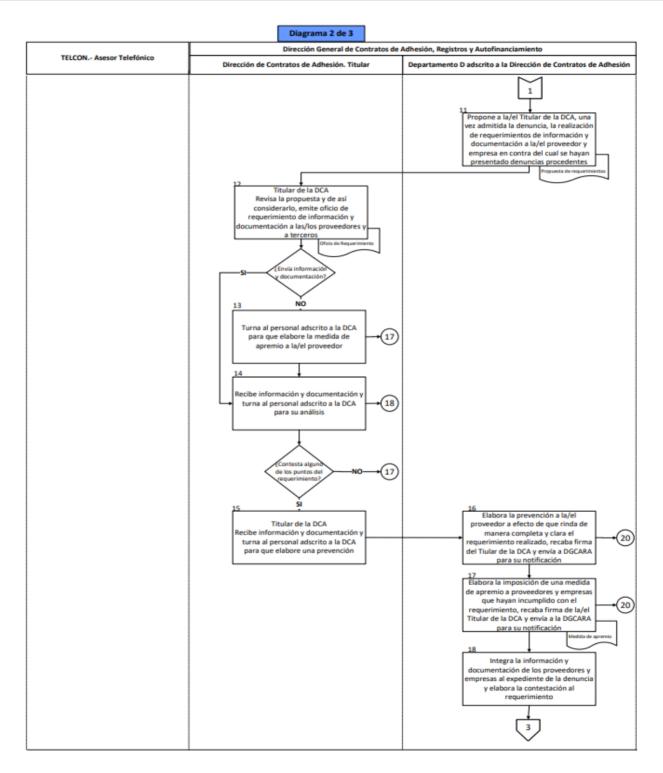
Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	20 de 25

VII. Diagrama de Flujo





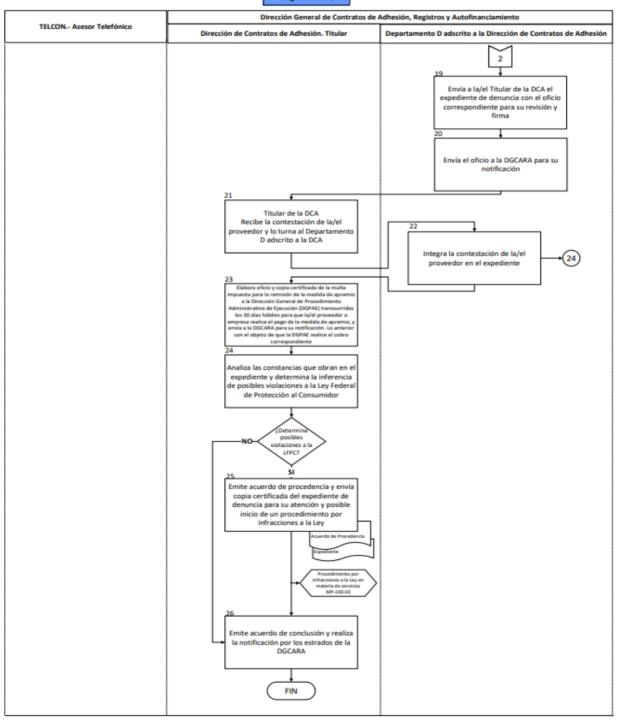
Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	21 de 25





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	22 de 25

Diagrama 3 de 3





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	23 de 25

FORMATO DE CAPTACION DE DENUNCIAS DEL RPC

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-220-03

	Fecha:(1)
	Folio:(2)
	Operador del TELCON:(3)
Denu	nciante (Consumidor)
Nombre:(4)	
Domicilio:(5))
Estado:(7)	
e-mail:	e de texto el proveedor para ofrecer o promocionar bienes.
productos o servicios:(9)	<u> </u>
Fecha de inscripción RPC:	(10)
Sector:	_(11)
Teléfono de contacto:	
Denuncia	do (Proveedor o Empresa)
Nombre:	(13)
Municipio / Delegación:	(13) (14)
Estado:	(15)
Teléfono(s):	_(16)
1)	
2)	
Medio publicitario:(17)	_
¿Cómo se obtuvo la información?:	(18)
Datos de la llama	da o mensaje de texto no deseados
Fecha de llamada o mensaje de texto:	(19)
Hora de llamada o mensaje de texto:	(20)
Hora de llamada o mensaje de texto: Producto o servicio ofrecido o promocion	
Descripción de la llamada o mensaje de te	exto del proveedor o empresa:(22)



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	24 de 25

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Captación de denuncias del RPC

Objetivo: Integrar los requisitos de información necesarios para dar seguimiento a las denuncias relacionadas con el Registro Público de Consumidores.

Elaboración: Consumidores o asesores del TELCON.

Presentación: Impresa.

Clave de Identificación: Formato I 1-MP-220-03

Clave de ident	Clave de Identificacion: Formato I 1-MP-220-03			
No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse		
1	*Fecha:	La fecha en que se presenta la denuncia.		
2	Folio:	Este dato será llenado por el asesor del TELCON.		
3	Operador del TELCON:	Este dato será llenado exclusivamente por la o el asesor del TELCON, el cual recibe la denuncia vía telefónica.		
4	*Nombre:	El nombre completo del consumidor/a que está realizando la denuncia y recibió publicidad vía telefónica o mediante el envío de mensajes de texto.		
5	Domicilio:	Lacalle, número, colonia y código postal que corresponda al domicilio del consumidor/a denunciante.		
6	Municipio/Alcaldía:	El nombre de la alcaldía en caso de radicar en la Ciudad de México y nombre del Municipio en caso de radicar en un Estado de la República.		
7	Estado:	La Entidad Federativa de la República en la que radica la o el consumidor denunciante.		
8	e-mail:	El correo electrónico del consumidor/a denunciante. Este dato es obligatorio en el caso de que no sea proporcionado el domicilio del consumidor para poder ser notificado.		
9	*Teléfono al que llamó o envió mensaje de texto la/el proveedor para ofrecer o promocionar bienes, productos o servicios	El teléfono que la o el consumidor denunciante inscribió en el RPC.		
10	*Fecha de inscripción RPC:	La fecha en la que fue inscrito el número telefónico del consumidor/a denunciante en el RPC.		
11	*Sector:	El sector o sectores en los que está inscrito el número telefónico del consumidor/a denunciante.		
12	*Teléfono de contacto	El(los) número(s) telefónico(s) donde pueda ser localizado la o el consumidor denunciante.		



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-03	09	7 de diciembre de 2023	25 de 25

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
13	*Nombre:	El nombre de la/el proveedor o empresa denunciado que vía telefónica o a través de mensajes de texto envió la publicidad no deseada.
14	Municipio/Alcaldía:	El nombre de la alcaldía en caso de que la/el proveedor radique en la Ciudad de México nombre del Municipio en caso de que radique en un Estado de la República.
15	Estado:	La Entidad Federativa de la República en la que radica la/el proveedor o empresa denunciada.
16	Teléfono(s):	El(los) número(s) telefónico(s) de donde llamó o donde pueda ser localizado la/el proveedor o empresa.
17	Medio publicitario	Llamada o mensaje de texto.
18	¿Cómo se obtuvo la información?:	El(los) medio(s) por el(los) que la o el consumidor denunciante consiguió el(los) número(s) telefónico(s) o los mensajes de texto.
19	*Fecha de llamada o mensaje de texto:	La fecha en que la/el proveedor denunciado/a vía telefónica realizó o envió la publicidad no deseada.
20	*Hora de llamada o mensaje de texto:	La hora en que la/el proveedor denunciado/a vía telefónica realizó o envió la publicidad no deseada.
21	*Producto o servicio ofrecido o promocionado:	El nombre del producto o servicio que la/el proveedor denunciado publicitó vía telefónica o mensaje de texto al consumidor.
22	*Descripción de la llamada o mensaje de texto a la/el proveedor o empresa:	El detalle del mensaje que la/el proveedor o empresa denunciada utilizó para realizar la publicidad.

Nota: Los datos marcados con (*) son obligatorios.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	1 de 34

Tiempo de Ejecución

90 días naturales a partir de la recepción de la solicitud (Ley Federal de Protección al Consumidor – LFPC-, Artículo 65 Bis 2, y el Artículo 15 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño). (DOF 05-04-2022).

45 días naturales para emitir prevención o requerimiento. (Artículo 15 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño). (DOF 05-04-2022).

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Rubén de Jesús Cervantes González Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	y A
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	Janlies
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	Sumite
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	8



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	2 de 34

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	30 de julio de 2014	Documento de nueva creación, derivado de la publicación del Decreto por el que se reforman los artículos 65 Bis y 128; y se adicionan los artículos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 16-01-2013); Acuerdo por el que se reforman y adicionan diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 18-10-2013), y del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 11-11-2013). Se consideran las acciones encaminadas a la certificación en la Norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014 (30-07-14)
01	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
02	25 de agosto de 2016	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), y del oficio número CGA/DGRH/2010/2016, del día 13 de junio del año 2016, mediante el cual se da a conocer la cancelación de ocho (8) plazas a la Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño, con el fin de dar cumplimiento a las Disposiciones que emitió la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).
03	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor. Actualización para mejorar la operación al interior de las áreas, que las actividades estén acordes a la operación y dar cumplimiento al Programa de Trabajo de Control Interno de 2017. Versión dictaminada por el Comeri en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).
04	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	3 de 34

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
05	22 de septiembre de 2022	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2022 así como la publicación en el Diario Oficial de la Federación del "Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño". Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2022 (22-09-2022).
06	7 de diciembre de 2023	Actualización derivada del Programa de trabajo de revisión de normas internas de la Profeco para este ejercicio fiscal 2023 y a la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la Evaluación de Procesos 2022. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	4 de 34

Contenido

		Página
I.	Objetivo	5
II.	Alcance	5
III.	Formatos y Anexos Requeridos	5
IV.	Mecanismos de Control	6
V.	Políticas de Operación	7
VI.	Descripción del Procedimiento	19
VII.	Diagrama de Flujo	26
VIII.	Formatos y Anexos	31



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	5 de 34

I. Objetivo

Inscribir, renovar anualmente, modificar, cancelar y suspender el registro a los proveedores que ofertan los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria en el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), con el objeto de regular a los mismos y que los consumidores puedan consultarlo y tener certeza jurídica de que cumplen con los requisitos que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 05-04-2022) y la Norma Oficial Mexicana en lo que respecta al registro de Casas de Empeño.

II. Alcance

- La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA), la Dirección de Casas de Empeño (DCE) y la Dirección de Análisis e Integración (DAI) son unidades administrativas responsables de la inscripción, modificación, renovación anual, suspensión y cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño.
- Las ODECO.- Direcciones de Zona y Unidad de Servicio únicamente son responsables de la recepción y remisión de solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual o cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño, y en su caso la notificación de las resoluciones emitidas y Constancias de Registro expedidas.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Solicitud de inscripción, refrendo o modificación de Casas de Empeño.

FF-PROFECO-006



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	6 de 34

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Director/a de Casas de Empeño y Director/a de Análisis e Integración	Analizar las solicitudes y la documentación que presenten las Casas de Empeño para su inscripción, renovación anual, modificación o cancelación.	Lista de documentos para la inscripción, renovación anual, modificación o cancelación de registro.
M-02	Director/a de Casas de Empeño y Director/a de Análisis e Integración	Verificar los registros de las Casas de Empeño y registrar en la base de datos la inscripción, renovación anual, modificación, suspensión o cancelación.	Rúbrica en el formato de solicitud del trámite presentado por las Casas de Empeño.

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



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	7 de 34

V. Políticas de Operación

Generales

- 1. Para las solicitudes de inscripción, modificación y renovación anual de las Casas de Empeño la Oficina de Contacto Ciudadano (OCC), ODECO y Unidad de Servicio deberán verificar que se realicen a través del formato autorizado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), inscrito en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS), y disponible en la página de Profeco. Para el caso de la solicitud de cancelación, la/el proveedor podrá realizarla a través de escrito libre.
- 2. Por cada solicitud de inscripción, renovación anual o modificación en el Registro Público de Casas de Empeño, la OCC, ODECO, así como la Unidad de Servicio deberán verificar que el solicitante adjunte la documentación que señala el artículo 65 Bis 1 de la LFPC, y los artículos 19, 20 y 22 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño en adelante el "Acuerdo", y la Norma Oficial Mexicana aplicable, para que por cada una de las Casas de Empeño solicitantes se integre el expediente respectivo.
- 3. Por economía procesal, la documentación a la que se refiere el párrafo anterior se integrará en el expediente que corresponda al establecimiento matriz o al primer establecimiento inscrito de cada casa de empeño.

Para el caso de los expedientes de las sucursales, se integrarán únicamente la solicitud y documentos que sean particulares de cada establecimiento.

De la recepción

4. La OCC, ODECO y Unidad de Servicio deberán verificar que la documentación que presenten las Casas de Empeño para la inscripción, renovación anual, modificación o cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño sea en original o copia certificada por Notario Público en los casos que así se requiera de conformidad con el artículo 19 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, en caso contrario no deberán recibir la solicitud.

La información deberá ser presentada:

I. Por escrito, en ODECO o Unidad de Servicio de la Procuraduría, en un horario de atención de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	8 de 34

- II. Por escrito, en la OCC, en un horario de atención de 9:00 a 18:00 horas, en días hábiles.
- III. Vía electrónica a través del portal del RPCE.
- 5. Realizada la recepción de la documentación para las solicitudes de trámite ante en el Registro Público de Casas de Empeño en las ODECO y Unidad de Servicio, éstas contarán con un plazo de dos días naturales para su transferencia electrónica a la DCE y con cinco días naturales para que mediante oficio sea enviada la documentación original presentada por el solicitante.
- 6. Para el caso de la recepción de solicitudes en línea se deberá observar lo señalado en el punto 24, inciso A del presente Manual de Procedimientos.

Del Requerimiento y Desechamiento

- 7. Cuando el solicitante no cumpla con los requisitos que establece la LFPC en su artículo 65 Bis 1 y el artículo 19 del "Acuerdo", el/la Titular de la DCE emitirá un requerimiento en un plazo que no exceda de 45 días naturales siguientes a la presentación de la "solicitud de inscripción, renovación anual o modificación", conforme a lo establecido en el artículo 15 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 05-04-2022).
- 8. Cuando el solicitante no exhiba en un plazo de 10 días hábiles la documentación o información requerida, el/la Titular de la DCE emitirá un acuerdo en el que se desechará el trámite correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 15 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 05-04-2022).

De las notificaciones

9. Las notificaciones se podrán realizar a las/los proveedores de forma personal, por medio de correo electrónico, correo certificado o fax conforme lo establece la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	9 de 34

De la Inscripción

- 10. La Dirección de Análisis e Integración (DAI), revisará la documentación establecida en el artículo 65 Bis 1 de la LFPC y el artículo 19, del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
- 11. La DCE podrá solicitar informes y documentos adicionales a diversas autoridades tanto locales como federales, para corroborar la información presentada por el proveedor conforme a lo establecido en el artículo 15 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (DOF 05-04-2022).
- 12. El RPCE en la sustanciación del trámite de inscripción, puede emitir:
 - A. Prevención o requerimiento de información;
 - B. Desechamiento;
 - C. Negativa de inscripción;
 - D. La inscripción al registro.

En el caso de inscripción al registro, se expedirá una constancia que autorice a la Casa de Empeño su operación, misma que si corresponda a la Ciudad de México o Zonas Metropolitanas, se entregarán en las oficinas del Registro Público de Casas de Empeño, para el caso de las constancias que corresponden a otras entidades del país, se turna documentación a personal administrativo para que haga el envío de valija a las ODECO o Unidad de Servicio para su notificación.

13. La DCE, conforme a lo establecido en el artículo 65 Bis 2 de la LFPC, elaborará y enviará para su publicación en el Diario Oficial de la Federación de forma anual la lista de las/los proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño y de forma permanente en el sitio de internet de la PROFECO.

De la Renovación Anual

14. El RPCE a solicitud de la/el proveedor otorgará la renovación anual, una vez validada la información y documentación prevista en los artículos 20, 21 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, en correlación con la fracción I, IIII, IV y VII del artículo 19 del citado Acuerdo.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	10 de 34

- 15. El RPCE en la sustanciación del trámite de renovación anual, puede emitir:
 - A. Prevención o requerimiento de información;
 - B. Desechamiento:
 - C. Negativa de renovación anual;
 - D. La renovación anual al registro y en su caso la anotación de modificación.

De la Modificación

- 16. El RPCE a solicitud de la/el proveedor otorgará la anotación de la modificación solicitada, una vez validada la información y documentación señalada en el artículo 22 y las fracciones III y IV del artículo 19 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
- 17. El RPCE en la sustanciación del trámite de modificación, puede emitir:
 - A. Prevención o requerimiento de información;
 - B. Desechamiento;
 - C. Negativa de modificación:
 - D. La anotación de la modificación;

De la Suspensión

18. La Procuraduría, a partir de que tenga conocimiento de cualquiera de las causales de suspensión referidas en el artículo 25 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, notificará de las mismas a la Casa de Empeño para que dentro del término de 10 días hábiles realice las manifestaciones que en derecho convengan y ofrezca pruebas.

Se acordará la admisión de pruebas ofrecidas dentro de los cinco días hábiles siguientes a su ofrecimiento.

El desahogo de las pruebas admitidas se llevará a cabo en máximo quince días hábiles, contados a partir de su admisión.

En caso de que la/el proveedor no realice manifestaciones, no ofrezca pruebas, o que éstas últimas resulten insuficientes, se podrá emitir la suspensión del registro.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	11 de 34

Concluido el desahogo de pruebas, se notificará a los interesados, antes de emitir la resolución, su derecho a formular alegatos en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir de dicha notificación.

En un plazo de diez días hábiles a partir del vencimiento del plazo para formular alegatos, se emitirá la resolución que corresponda, y en caso de que se emita la suspensión del registro del establecimiento de una Casa de Empeño, se dará vista a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

De la Cancelación

- 19. La DCE, conforme a lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, a petición del proveedor podrá cancelar el registro, debiendo acreditar la causa suficiente de la cancelación y que ha finiquitado la totalidad de sus operaciones de empeño, realizadas en el establecimiento correspondiente; Asimismo, de conformidad con el artículo 28 de las mismas Disposiciones, adicional al trámite de cancelación a petición de la casa de empeño, se podrá cancelar la inscripción de las Casas de Empeño en el Registro Público de Casas de Empeño en los siguientes supuestos:
 - A. Se haya presentado cualquier información o documentación falsa ante el Registro Público, ello sin perjuicio de que se haga del conocimiento de las autoridades competentes.
 - B. No presente los documentos originales solicitados al ser requeridos por la Procuraduría.
 - El registro de la Casa de Empeño haya sido suspendido en dos ocasiones o más.
 - D. Se haya incurrido en dos causales de suspensión al mismo tiempo.
 - E. La Casa de Empeño no haya regularizado su situación legal ante el Registro Público dentro del plazo de un año contado desde la notificación de la suspensión correspondiente.
 - F. Sobrevenga el hecho de que la persona física o moral, así como sus socios o accionistas, directivos, patronos, administradores, representantes legales o apoderados, hayan sido condenados mediante sentencia firme por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. Lo mismo ocurrirá para el caso de los nuevos integrantes de la persona moral de los que no se haya informado a la Procuraduría.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	12 de 34

- G. La casa de empeño no se localice en el domicilio registrado del establecimiento y no haya solicitado su modificación, y
- H. La casa de empeño no renueve su registro en dos o más ocasiones.
- 20. A partir de que se tenga conocimiento de cualquiera de las causales de cancelación, la Dirección de Casas de Empeño deberá dar vista a la Dirección General de Procedimientos, para que en su caso inicie el procedimiento de cancelación correspondiente.

De los plazos en el trámite de inscripción, renovación anual, modificación o cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño.

- 21. La/el Titular de la DCE contará con 3 días naturales, a partir de la recepción de la solicitud para la integración y asignación de los expedientes a las/los jefas/es de departamento correspondientes.
- 22. Las/los jefas/es de departamento contarán con 15 días naturales, a partir de la recepción de la solicitud para realizar el análisis de los documentos, de este análisis se podrá desprender lo siguiente:
 - a. Falta de información o documentación en la solicitud:
 - a.1 En este caso, los Departamentos A y B adscritos a la Dirección de Análisis e Integración contarán con 5 días para la elaboración del proyecto y envío a la DAI.
 - a.2 La DAI contará con 5 días naturales para revisar, rubricar y enviar a la DCE el proyecto de requerimiento.
 - a.3 La DCE tendrá 5 días naturales para su validación, rubrica y emisión del requerimiento.
 - a.4 La/el titular de la DCE realizará el registro y enviará a la DAI para su notificación, el cual tendrá 2 días para notificar.
 - a.5 En el caso de que no se cumpla el requerimiento se desechará el trámite.
 - b. Documentación completa por requerimiento:

Una vez recibida la documentación en el desahogo de requerimiento se seguirán los mismos plazos mencionados en el inciso anterior para realizar la emisión de la resolución en el RPCE.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	13 de 34

- c. Documentación completa desde el ingreso de la solicitud:
 - c.1 En caso de que la/el proveedor cumpla con los requisitos previstos en la normatividad, el trámite se sustanciará de acuerdo a los siguientes plazos.
 - c.2 Las/los jefas/es de departamento contaran con 15 días naturales para la elaboración de proyecto y envío a la DAI.
 - c.3 El DAI contará con 20 días naturales para revisar, rubricar y enviar a la DCE el proyecto.
 - c.4 La DCE tendrá 10 días naturales para su validación, rúbrica y emisión de la resolución correspondiente.
 - c.5 La/el titular de la DCE realizará el registro y remite a la DAI para su notificación la cual tendrá 4 días naturales para notificar.

Del Resguardo y Digitalización Documental.

23. La documentación que ingrese físicamente referente a las solicitudes de inscripción, renovación anual, modificación y cancelación deberá ser digitalizada, cargada y resguardada en el portal electrónico del Registro Público de Casas de Empeño para garantizar la existencia de la información, así como sus mecanismos de seguridad a efecto de evitar alteraciones o pérdida de datos.

Del Registro de Casas de Empeño en Línea.

- 24. Las solicitudes de inscripción, renovación anual, modificación o cancelación, ingresadas en línea en el portal del Registro Público de Casas de Empeño, serán atendidas considerando lo siguiente:
 - A. La solicitud de trámite en línea que realice una Casa de Empeño será a través del portal del Registro Público de Casas de Empeño y quedará sujeto a lo señalado en el capítulo VI "DEL TRÁMITE EN LÍNEA" del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.
 - B. Una vez que el sistema corrobore y acredite el pago, se turna a la bandeja electrónica de el/la titular de la DCE para la asignación de solicitudes al personal analista en su bandeja para su respectivo trámite.
 - C. El personal analista debe validar que se hayan adjuntado los documentos correspondientes a la solicitud en línea, en caso contrario, se deberá prevenir o requerir a la/el proveedor, conforme a los plazos establecidos en el presente manual.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	14 de 34

- D. Las actuaciones electrónicas que se emitan resultado de los trámites que los proveedores ingresen dentro del Registro Público de Casas de Empeño en línea, deberán ser firmadas mediante la firma electrónica avanzada o firma manuscrita del servidor público competente.
- E. Las notificaciones derivadas de solicitudes de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través del mismo Portal del Registro Público de Casas de Empeño.
- F. Las promociones enviadas o remitidas a través de esta modalidad en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.
- G. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando el sistema del Registro Público de Casas de Empeño en Línea remita el correo electrónico informando de la actuación dictada y ésta se encuentre disponible en la cronología del trámite del panel de usuario en el portal electrónico.
- H. La Procuraduría podrá practicar las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, enviando a la dirección de correo electrónico que la/el proveedor designó para tal efecto en el Portal del Registro Público de Casas de Empeño en Línea, siempre y cuando se imposibilite hacer la notificación a través del Portal correspondiente.
- I. Las notificaciones surtirán efectos el día en que hubieren sido realizadas. Los plazos contarán a partir del día siguiente a aquel en que haya surtido efectos la notificación.

De la página web del registro Público de Casas de Empeño.

25. La DCE será la responsable de actualizar el Registro Público de Casas de Empeño en forma diaria o cuando así se requiera.

Para la modalidad de trabajo a distancia.

- 26. Los trámites del Registro Público de Casas de Empeño, podrán llevarse a cabo bajo la modalidad de trabajo a distancia cuando los titulares de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, de la Dirección de Casas de Empeño y de la Dirección de Análisis e Integración así lo determinen, para lo cual se deberá observar lo siguiente:
 - a) De las solicitudes físicas
 - 1 La recepción de las solicitudes físicas se harán por medio de la OCC, las ODECO y Unidad de Servicio.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	15 de 34

- 2 La asignación de número de expediente se hará en Oficinas Centrales.
- 3 El servidor público deberá presentarse en las Oficinas Centrales a solicitud de su superior jerárquico para la asignación del expediente a su cargo.
- 4 El servidor público deberá analizar la solicitud bajo la modalidad a distancia.
- 5 Para la atención de dichas solicitudes se deberán observar los plazos y procedimientos previamente establecidos en este manual, debiendo ser remitidas a su superior jerárquico, vía correo electrónico institucional.

De las solicitudes electrónicas en el RPCE

- 1 La recepción de las solicitudes en línea se harán por medio del portal del RPCE.
- 2 El servidor público deberá analizar la solicitud bajo la modalidad a distancia.
- 3 El servidor público deberá presentarse en las Oficinas Centrales para dar seguimiento al trámite, imprimir y escanear la documentación necesaria.
- 4 Para la atención de dichas solicitudes deberán observar los plazos y procedimientos previamente establecidos en este manual, debiendo ser remitidas a su superior jerárquico vía correo electrónico institucional.
- 27. Los servidores públicos que laborarán bajo la modalidad de trabajo a distancia, serán designados por un periodo determinado por la/el Titular de la Dirección de Casas de Empeño con el visto bueno de la/el Titular de la DGCARA, así mismo los servidores públicos designados deberán firmar una carta en la cual manifiestan su voluntad de trabajar bajo esta modalidad, anexando el plan de trabajo que deberán cumplir.
- 28. Los servidores públicos designados a laborar bajo la modalidad de trabajo a distancia, deberán rendir informes de sus actividades. Los informes deberán rendirse:
 - a) De manera semanal, el último día de la semana laboral, antes de las 19 horas.
 - b) En cualquier momento, cuando sean solicitados por sus superiores jerárquicos.
- 29. Los servidores públicos deberán de estar disponibles durante la jornada laboral. En caso de requerirse reuniones virtuales, estas se deberán llevar a cabo por los medios que autorice la Procuraduría.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	16 de 34

30. La/el Titular de la Dirección de Casas de Empeño y de la Dirección Análisis e Integración no podrán participar en la modalidad a distancia salvo instrucción en contrario de su superior jerárquico.

Simplificación administrativa en la emisión de actuaciones del Registro Público de Casas de Empeño.

- 31. La Procuraduría, para mayor eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de atención y resolución de trámites que se promueven ante el Registro Público de Casas de Empeño, podrá emitir sus actuaciones mediante un acuerdo simplificado en el cual se señalará el número de solicitudes que se atienden en el mismo, especificando en una tabla incorporada en el mismo acuerdo o anexo correspondiente, los datos de cada trámite según corresponda la actuación.
- 32. La emisión de actuaciones en acuerdo simplificado se podrá realizar cuando existan dos o más solicitudes de inscripción, renovación anual o cancelación de un mismo proveedor al Registro Público de Casas de Empeño.
- 33. El Registro Público de Casas de Empeño, en la revisión de solicitudes de inscripción, renovación anual o cancelación podrá emitir en acuerdo simplificado las siguientes actuaciones:
 - a. Requerimiento de información.
 - b. Aprobación de inscripción o renovación anual en el Registro.
 - c. Cancelación de Registro.
 - Desistimiento de trámite.
- 34. En la tabla o anexo de datos de las solicitudes que se incorpora al acuerdo simplificado, se especificarán al menos los siguientes datos de cada trámite según corresponda la actuación:
 - a. Requerimiento de información, desechamiento y desistimiento:
 - a.1 Número de expediente.
 - a.2 Referencia de trámite
 - a.3 Domicilio del establecimiento.
 - a.4 Marca comercial.
 - b. Aprobación de inscripción o renovación anual:
 - b.1 Número Único de Identificación.
 - b.2 Número de expediente.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	17 de 34

- b.3 Domicilio del establecimiento.
- b.4 Referencia de trámite
- b.5 Marca Comercial.
- b.6 Vigencia del registro.
- c. Cancelación de Registro.
 - c.1 Número Único de Identificación.
 - c.2 Número de expediente.
 - c.3 Domicilio del establecimiento.
 - c.4 Marca Comercial.
- 35. El oficio simplificado original y en su caso anexo respectivo será integrado en el expediente del establecimiento matriz o en el expediente del primer establecimiento inscrito de cada casa de empeño.
- 36. De los plazos de simplificación administrativa en la emisión de actuaciones del Registro Público de Casas de Empeño.
- 37. La/el Titular de la DCE contará con 3 días naturales, a partir de la recepción de la solicitud para la asignación e integración de los expedientes a las/los jefas/es de departamento correspondientes.
- 38. Las/los jefas/es de departamento contarán con 15 días naturales, a partir de la recepción de la solicitud para realizar el análisis de los documentos, de este análisis se podrá desprender lo siguiente:
 - a. Falta de información o documentación en la solicitud:
 - a.1 En este caso las/los jefas/es de departamento contarán con 3 días para la elaboración de proyecto y envío a la DAI.
 - a.2 El DAI contará con 5 días naturales para revisar, rubricar y enviar a la DCE el proyecto de requerimiento.
 - a.3 La DCE tendrá 5 días naturales para su validación, rubrica y emisión del requerimiento.
 - a.4 La/el titular de la DCE enviará a la DAI para su notificación la cual tendrá 2 días para notificar.
 - a.5 En el caso de que no se cumpla el requerimiento se desechará el trámite.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	18 de 34

- b. Documentación completa por requerimiento:
 - b.1 Una vez recibida la documentación en el desahogo de requerimiento se seguirán los plazos mencionados en el punto anterior para realizar la emisión de la resolución en el RPCE.
- c. Documentación completa desde el ingreso de la solicitud:
 - c.1 En caso de que el proveedor cumpla con los requisitos previstos en la normatividad el trámite se sustanciará de acuerdo a los siguientes plazos.
 - c.2 Las/los jefas/es de departamento contarán con 15 días naturales para la elaboración de proyecto y envío a la DAI.
 - c.3 La DAI contará con 10 días naturales para revisar, rubricar y enviar a la DCE el proyecto.
 - c.4 La DCE tendrá 10 días naturales para su validación, rubrica y emisión de la resolución correspondiente.
 - c.6 La/el titular de la DCE envía a la DAI para su notificación la cual tendrá 4 días naturales para notificar.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	19 de 34

VI. Descripción del Procedimiento

De la inscripción, modificación, renovación anual y cancelación a petición de proveedores.

Dirección de Casas de Empeño (DCE).- Responsable de la recepción.

- Recibe de la Oficina de Contacto Ciudadano, de las ODECO o Unidad de Servicio la solicitud de inscripción, renovación anual, cancelación o modificación, así como documentación anexa de Casas de Empeño.
- 2. Registra y clasifica en la base de datos la solicitud bajo la categoría del tipo de trámite o si es información de algún requerimiento y turna la solicitud con documentación anexa a la/el Titular de la DCE.

A los expedientes que se integren para documentar un trámite de inscripción, se les asignará un número consecutivo y cronológico, seguido del año de su apertura y su documentación deberá integrarse de manera cronológica, ubicando primero los documentos que tengan mayor antigüedad hasta concluir con aquellos más recientes. Para el caso de trámites de renovación anual, modificación y cancelación, deberán integrarse en el expediente asignado en la inscripción del registro.

DCE.- Titular.

3. Revisa la clasificación de la solicitud o la atención a algún requerimiento y la turna junto con la documentación anexa para su atención al Departamento A adscrito a la DCE.

Departamento A adscrito a la DCE.

- 4. Recibe la solicitud de inscripción, renovación anual o modificación de la casa de empeño o documentación de algún requerimiento mediante el Sistema de Registro de Casas de Empeño en línea, así como físicamente, para su atención.
- 5. Revisa la solicitud de inscripción, renovación anual o modificación de la casa de empeño o documentación de requerimiento.
- 6. Revisa si existe expediente de acuerdo con la Solicitud de inscripción, renovación anual o modificación a través del formato "FF-PROFECO-006 Solicitud de inscripción, refrendo o modificación de Casas de Empeño".



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	20 de 34

- No existe expediente.
- 7. Elabora expediente.
- Si existe expediente.
- 8. Integra documentación, revisa la integración correcta del expediente y turna a la/el titular del Departamento C adscrito a la DCE.

Departamento C adscrito a la DCE.- Titular

- 9. Recibe expediente y revisa que la solicitud de inscripción, renovación anual o modificación, cumpla con la normatividad requerida.
- Si cumple.
- 10. Elabora proyecto de aprobación y turna a registro. Conecta con la actividad 18.
- No cumple.
- 11. Elabora oficio de requerimiento, desechamiento o aprobación y turna a la/el titular de la DAI.

Dirección de Análisis e Integración (DAI).- Titular.

- 12. Revisa oficio de requerimiento, desechamiento o aprobación, según corresponda.
- No es correcto.
 Conecta actividad 11.
- Si es correcto.
- 13. Rubrica oficio de requerimiento, desechamiento o aprobación, según corresponda y lo turna a la/el titular de la DCE para su revisión y emisión de la resolución remitiendo al/la titular de la DGCARA para su revisión.

DGCARA.- Titular.

14. Realiza la revisión correspondiente y turna a la/el Titular de la DCE para su registro.

DCE.- Titular.

15. Firma, registra y remite a el/la Titular de la DAI el acuerdo emitido para su notificación.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	21 de 34

DAI.- Titular.

- 16. Instruye se realice la notificación a la Casa de Empeño por el resultado del análisis realizado.
- Requerimiento
- 17. Notifica a la Casa de Empeño, haciendo el requerimiento de información o documentación. *Conecta con actividad 8*.
- Desechamiento o Aprobación
- 18. Notifica a la Casa de Empeño, informando el resultado de la solicitud.

En caso de aprobación de inscripción, renovación anual o modificación, se expide la constancia a cada establecimiento que autoriza su operación como casa de empeño, la cual se emite de forma física en los formatos que contengan los candados de seguridad correspondientes.

DAI.- Titular.

19. Una vez concluido el trámite, se glosan las documentales debidamente foliadas y se remite al archivo de la DCE para su control y resguardo.

Fin.

De la suspensión de registro.

DCE.- Titular.

20. Si la DCE, detecta cualquiera de las causales de suspensión señaladas en el artículo 25 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, solicitará a la DAI realice el inicio del procedimiento para la suspensión del registro que corresponda. Para el caso de negativa de trámite de renovación anual, se iniciará en el procedimiento en el mismo acuerdo de negativa por cada abogado responsable del expediente.

DAI.- Titular.

21. Recibe la solicitud de suspensión de registro para su análisis, sustanciación y registro en el control interno.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	22 de 34

22. En un plazo no mayor a 5 días hábiles, realiza el proyecto de oficio, mediante el cual se inicia el procedimiento de suspensión en el que se otorgan 10 días hábiles al proveedor para que manifieste lo que en su derecho convenga y ofrezca pruebas, posteriormente lo remite a la DCE para su revisión y firma.

DCE.- Titular.

- 23. Revisa proyecto de oficio de inicio de procedimiento de suspensión en un plazo no mayor a 4 días hábiles.
- No es correcto
- 24. Realiza observaciones y turna el proyecto de oficio a la DAI para su corrección. *Conecta con actividad 22.*
- Es correcto
- 25. Firma el proyecto de oficio de inicio de procedimiento de suspensión y turna documentación al notificador para su notificación, tratándose de notificaciones foráneas, se entrega a personal administrativo para que haga el envío de valija o correo certificado de las Resoluciones Administrativas u oficios que correspondan.

DAI.- Titular.

- 26. Recibe el acuerdo de inicio de procedimiento de suspensión de registro firmado, integra la documentación que da origen al procedimiento de suspensión de registro.
- 27. Una vez realizada la notificación integra al expediente la cédula y en su caso el citatorio o razonamiento correspondiente.
- 28. Transcurrido el plazo de 10 días hábiles otorgados al proveedor posterior a su notificación, analiza nuevamente el expediente y revisa si el proveedor presentó manifestaciones y/o pruebas dentro del plazo establecido.
- No presentó manifestaciones y/o pruebas.
- 29. Elabora y rubrica Acuerdo por medio del cual se precluye el derecho para manifestar y ofrecer pruebas y se ordena la suspensión del registro en un plazo no mayor a 5 días hábiles, se turna a la DCE para su revisión. *Conecta con la actividad 27*.
- Si presentó manifestaciones y/o pruebas.
- 30. Elabora y rubrica Acuerdo de admisión de Manifestaciones y Pruebas en un plazo no mayor a 5 días hábiles, y turna para su revisión a la/el Titular de la DCE.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	23 de 34

Si no acredita personalidad o las promociones no cumplen con los requisitos del artículo 15 de la LFPA, emite acuerdo de prevención y se turna a la/el Titular del DCE para su revisión.

DCE.- Titular.

- 31. Recibe y revisa el Acuerdo de admisión de Manifestaciones y Pruebas o de suspensión de registro, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- No es correcto
- 32. Realiza observaciones y turna el proyecto de acuerdo a la DAI para su corrección. Conecta con actividad 29 ó 30 según corresponda.
- Es correcto
- 33. Firma el proyecto de oficio de acuerdo y turna documentación al notificador para su notificación, tratándose de notificaciones foráneas, se entrega a personal administrativo para que haga el envío de valija o correo certificado de las Resoluciones Administrativas u oficios que correspondan.

DAI.- Titular.

34. Posterior a la admisión de pruebas, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, la DAI realiza el proyecto de Acuerdo de desahogo de pruebas y apertura de alegatos, para que en un plazo máximo de dos días hábiles posteriores a su notificación, el proveedor interesado formule sus alegatos, antes de la emisión de una resolución y lo remite a la/el Titular de la DCE para su revisión.

DCE.- Titular.

- 35. Realiza observaciones y turna el proyecto de acuerdo a la DAI para su corrección.
- No es correcto.
 Conecta con la actividad 34.
- Es correcto
- 36. Firma el proyecto de oficio de acuerdo y lo turna documentación al notificador para su notificación, tratándose de notificaciones foráneas, se entrega a personal administrativo para que haga el envío de valija o correo certificado de las Resoluciones Administrativas u oficios que correspondan.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	24 de 34

DAI.- Titular.

- 37. Recibe el acuerdo de apertura de alegatos firmado e integra la documentación al expediente.
- 38. Una vez realizada la notificación integra al expediente la cédula y en su caso el citatorio o razonamiento correspondiente.
- 39. Transcurrido el plazo de 2 días hábiles otorgados al proveedor posterior a su notificación, analiza nuevamente el expediente y revisa si el proveedor presentó alegatos dentro del plazo establecido.
- 40. En un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores al vencimiento del plazo para formular alegatos, analiza las constancias que obran en el expediente para emitir la Resolución Administrativa realizando la valoración de manifestaciones, pruebas y alegatos que en su caso se hayan presentado.
- Resolución sin suspensión de registro.
- 41. Elabora y rubrica Acuerdo de resolución sin suspensión en un plazo no mayor a 5 días hábiles, se turna a la DCE para su revisión. *Conecta con la actividad 38*.
- Resolución con suspensión de registro.
- 42. Elabora Acuerdo de resolución con suspensión en un plazo no mayor a 5 días hábiles, y turna para su revisión a la/el Titular de la DCE.

DCE.- Titular.

- No es correcto
- 43. Realiza observaciones y turna el proyecto de acuerdo a la DAI para su corrección. Conecta con actividad 41 o 42 según corresponda.
- Es correcto
- 44. Firma el proyecto de oficio de acuerdo, en el caso de resolución con suspensión de registro, se dará vista a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
- 45. Turna documentación al notificador para su notificación, tratándose de notificaciones foráneas, se entrega a personal administrativo para que haga el envío de valija o correo certificado de las Resoluciones Administrativas u oficios que correspondan.



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	25 de 34

46. Una vez concluido el procedimiento, se glosan las documentales debidamente foliadas y se remite al archivo para su control y resguardo.

Fin.

De la cancelación de registro de oficio.

DCE.- Titular.

47. Si la DCE, detecta cualquiera de las causales de cancelación de registro señaladas en el artículo 28 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para regular la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, solicitará a la DAI realice el proyecto de oficio mediante el cual se dará vista a la Dirección General de Procedimientos para en su caso inicie el Procedimiento de cancelación correspondiente.

DAI.- Titular.

- 48. Recibe la solicitud de cancelación de registro para su análisis, sustanciación y registro en el control interno.
- 49. En un plazo no mayor a 5 días hábiles, realiza el proyecto de oficio, mediante el cual se dará vista a la Dirección General de Procedimientos, posteriormente lo remite a la DCE para su revisión y firma.

DCE.- Titular.

- 50. Revisa proyecto de oficio en un plazo no mayor a 4 días hábiles.
- No es correcto
- 51. Realiza observaciones y turna el proyecto de oficio a la DAI para su corrección. *Conecta con actividad 49.*
- Es correcto
- 52. Firma el proyecto de oficio y lo remite a la DAI para su notificación.

DAI.- Titular.

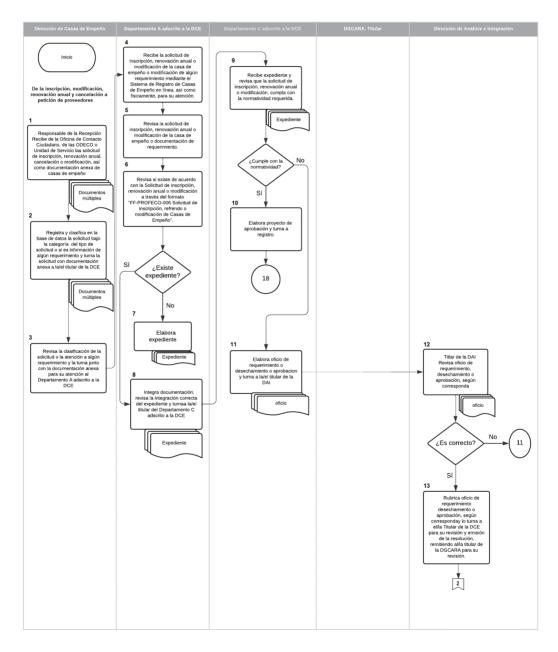
53. Recibe el proyecto de oficio firmado, integra la documentación que da origen al procedimiento de cancelación de registro para su control y se remite a la Dirección General de Procedimientos.

Fin del procedimiento.



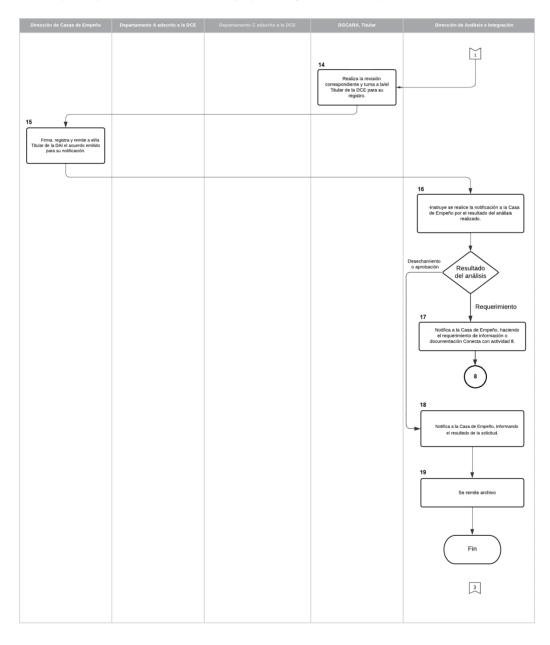
Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	26 de 34

VII. Diagrama de Flujo



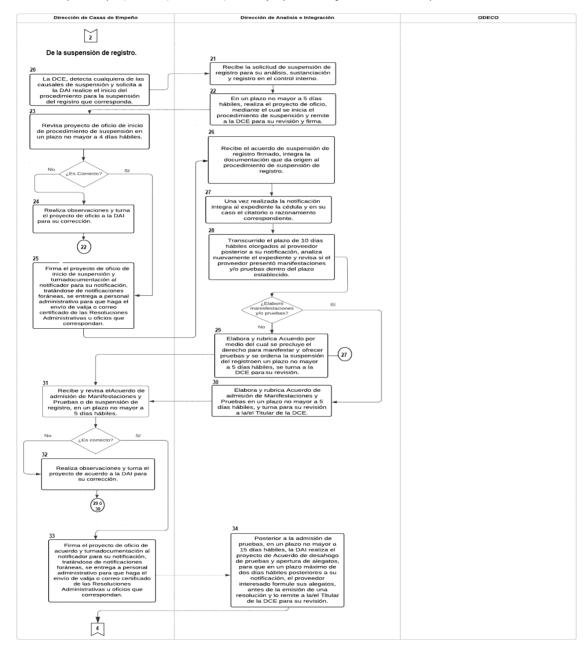


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	27 de 34



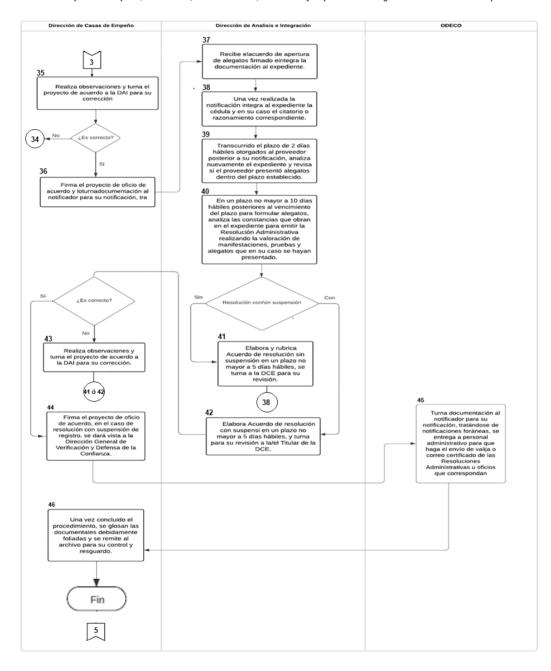


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	28 de 34



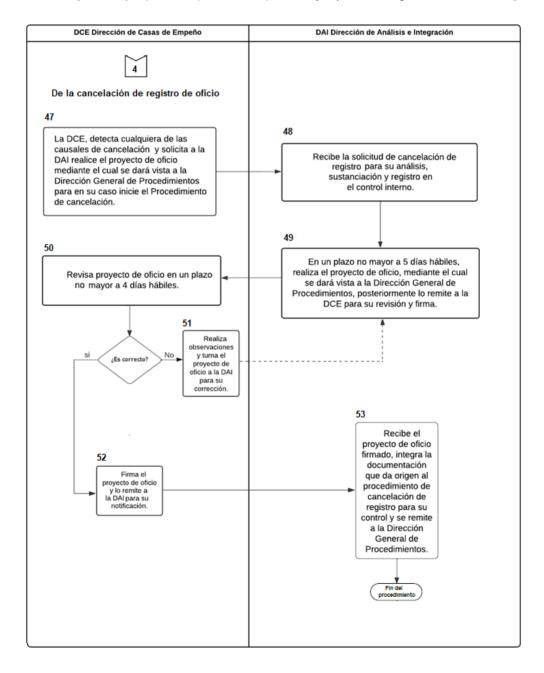


Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	29 de 34





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	30 de 34





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	31 de 34

VIII. Formatos y Anexos

FF-PROFECO-006





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	32 de 34

gob mx	Dearwood with E.	eal dal Carrieria			
Dirección (Direcc		ral del Consumidor ría de Servicios hesión, Registros y / gistro Público de Cas	Autofinancian sas de Empeñ	niento io	
	Tráπ	nite			
Seleccione el tipo de trámite:		Seleccione matriz o	sucursal:		
Inscripción Refren	do O Modificación	0	Matriz	Suci	ursal
	Resolución (uso exc	lusivo de IPROFECO)		
Sello, fecha y hora de presentación:		Sello, fecha y hora o	terecepción en E	JGARPCE:	
	Datos adicionale	es del proveedor			
Cámara o asociación a la que perten	ce(opcional):				
Correo electrónico paranotificacione	5:				
	Domicilio para rec	ibirnotificaciones			
Código postal:		En caso de sericame	sterallenar la sign	ulenteinform	nación (opcional)
Calle:		Tipo de administrac	ión (marcar cons	una.X):	
Por ejemplo: Avenida Insurgentes Sur, Bo Corredor, etc.)	ulevard Ávila Camacho, Calzada,	(C) Federal	(C) Estat	al	(C) Municipal
	úmero interior:	Derecho de Tránsito	Cmarcarcon un	a.X):	
Colonia:		O Libre	(Cuot	a	
Por ejemplo: Ampliación Juárez, Residenc Sección, etc.)	ialHidalgo, Fraccionamiento,	Código de la carretera:			
Municipio o Delegación:		Tramo de lacarrete	ra:		
Estado o Distrito Federal:		Cadenamiento o kilómetro:			
		En caso de ser carr	ino llenar la sigui	ienteinform	ación
Entre calles:		Término Genérico O	marcarcon una X	Q:	
Calle posterior:		Brecha (Camino	O Terracer	ía 🔘 Vereda
		Tramo del camino:			
		Margen (marcarico) Derecho		Izquierdo	
		Cadenamiento:			
		recibir notificacione	5		
TRPEUH V SULPHU DSHOOLGR VHJAGGR DSHOOLGR	1				
			Contac	to:	

Página 2 de 4



Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	33 de 34

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Servicios Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño

Declaraciones del proveedor

Deconformidad con lo establecido por los artículos 3, 24 fracción XIV, 65 Bis, 65 Bis, 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5 y 65 Bis 6 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 4 fracción XI, 17 fracciones I, W, X, XI, XVI, XIV, XVXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6 fracciones I y XVII, de su Estatuto Orgánico y Disposiciones de Carácter General para la Operación, Organización y Euncionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, osticio la inscripción al Registro Público de Casas de Empeño, osticio la inscripción al Registro Público de Casas de Empeño, ostos del proveedor. Bajoprotesta de decir verdad, conociendo las penas en que incurre quien declara con falsedad, manifiesto que:
1. A la fecha del apresente soficitud, cumplo y cumplirécon todas las autorizaciones, permisos y demásrequisitos legales aplicables, para desarrollar las actividades relacionadas al Registro de Casa de Empeño, por lo que solicito a esta Procuraduría Federal del Consumidor tenga por presentada la solicitud de registro para ser utilizado en las operaciones comerciales que celebrecor los consumidors ey me otorgue número de registro correspondiente
2. Son ciertos los datos anotados en esta solicitud y que no omito información alguna al respecto y que me obligo a notificar a la Procuraduría en relación concualquier modificación que los datos e información asentados en la presente solicitud puderan sufrigor cualquier causa.

proculações en reacion concuarquer modificacione os satuse e mun hacin accisado en representante para confundamento en el párrafo segundo del artículo 1.04 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, manifiesto mi conformidad paraque todas y cada una de las notificaciones personales, que me sean practicadas conrelación persente solicitud me surtamefectos al correo electrónico establecido en la sección de datos adicionales del proveedor de este formato. En caso de no establecer el correo electrónico referido todas las notificaciones se practicarán de manera ordinaria en términos de la Ley de la

La presente solicitud sólo ampara el trámite de una casa de empeño va searmatrizo sucursal

lombre y firma del funcionario que recibe la documentación:	Nomb

brey firma del proveedor o representante legal:

Delegación. Subdelegación u oficina de contacto ciudadano





Codificación:	Versión:	Inicio de Vigencia:	Página:
MP-220-04	07	7 de diciembre de 2023	34 de 34

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Servicios Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño

Consideraciones generales para su llenado

Llenar a máquina o a mano con letra de molde legible

Eltrámite puede presentarse en Av. José Vasconcelos INo. 208 piso 11, Colonia Condesa C.P. 06140 en México D.F. o en Dele gacionesy Subdelegaciones de la PROFECO.

Horario de atención: 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Fundamento jurídico - administrativo

Artículos 3, 24 fracción XIV, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5 y 65 Bis 6 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los artículos 4 fracción XI, 17 fracciones I, IV, X, XI, XVI, XIX y XXIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6 fracciones I y XVII, de su Estatuto Orgánico y Disposiciones de Carácter General parala Operación, Organización y Funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño

Documentos anexos

- a) Original del comprobante de pago de derechos por el trámite.
 b) Nombre de la persona física, denominación de la sociedad mercantil, indicando la marca comercial que para el caso utilice. c) Copia certificada de la credencial de elector y/o pasaporte vigente del proveedor persona física o en su caso documento mi-
- gratorio.

 d) Registro Federal de Contribuyentes con homoclave y CURP del solicitante, socios, accionistas, administradores, directivos, representantes legales y apoderados.
 f) Constancia de domicilio fiscal vigente del solicitante, de la casa matrizy de las sucursales.
 g) Copia certificada del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría que cumpla con la Ley, las INOM's y demás dispo-
- siciones aplicables vigentes.
- h) Poder Notarial del solicitante
- i) Copia digitalizada de toda la documentación presentada para la solicitud de inscripción.
- i) Corpia digitalizada de toda la documentación presentada para la solicitud de inscripción.

 ji) Originales de los documentos expedidos por autoridad competente, que acreditenque el solicitante o su apoderado de forma fehaciente, administradores, directivos o representantes de la casa de empeño, están exentos de antecedentes de haber sido condenados por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. Personas morales presentar adicionalmente a lo anterior
- k) Copia certificada del Acta Constitutiva de la Sociedad debidamente inscrita en el Registro Público del Comercio.
- (a) Copia certificada del Acta Constitutiva del la Sociedad debidamente inscrita en el Registro Publico del Comercio.
 1) Relación del socios, accionistas, administradiores, directivos o representantes de la sociedad, adjuntando copias certificadas de credencial de elector y/o pasaporte vigente o en su caso documento migratorio.
 m) Originales de losdocumentos expedidos por autoridad competente, que acrediten de forma fehaciente que socios, accionistas, administradores, directivos o representantes de la sociedad, estar exentos de antecedentes de haber sido condenados por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada.

Tiempo de respuesta

90 días naturales

Política de privacidad

Consultela política de privacidad en www.profeco.gob.mx/privacidad

