

# Gestión Jurídica

## Queja ante la PROFECO

### OBJETIVO:

Desahogar hasta su conclusión toda queja ante la PROFECO, de conformidad a la normatividad vigente aplicable, salvaguardando los derechos del Organismo.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo que tienen la facultad de crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta y de particulares interesados.

- **REFERENCIAS:**
- Manual de Gestión: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia
- Código de Procedimientos Administrativos.

### GENERALIDADES:

- En el acto administrativo se observaran los siguientes principios: gratuidad, legalidad, igualdad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de veracidad, buena fe, celeridad, eficacia, simplicidad, entre otros por naturaleza del proceso.
- Contemplar en el acto administrativo la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.
- **Toda Notificación y/o correspondencia que ingresa al Organismo se recibe den Oficialía de Partes y se registra en el Sistema de Administración de Recursos RAS, la cual es turnada a la Dirección Jurídica.**
- **Para el control y seguimiento de Quejas ante la Profeco se lleva mediante el Sistema SICDO de la Dirección Jurídica.**

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Áreas responsables de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-03		se actualiza codificación	Christyan Javier León Marin	Ana María Coyotzin Maciel	Ana María Coyotzin Maciel
Fecha	Revisión		Subgerente de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Directora Jurídica	Directora Jurídica
12/10/2020	06				

# Gestión Jurídica

## Queja ante la PROFECO

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario / Particular	PROFECO	Oficialía de Partes / Dirección Jurídica / Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Tiempo de Ejecución
1					
2	Toda Notificación que ingresa al Organismo, se registra en oficialía de partes por medio del Sistema de Administración de Recursos RAS.				
3	Se recibe y se registra en el control de expedientes de la Dirección Jurídica por medio del Sistema SICDO, se turna al Departamento Jurídico Contencioso				
4					
5	Formato "Informe y extracto a PROFECO" (registro ON-SUA-16)				
6					
7					
8					

# Gestión Jurídica

## Queja ante la PROFECO

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario / Particular	PROFECO	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Tiempo de Ejecución
9					
10			<pre> graph TD     A((A)) --&gt; D{¿Se Concilia?}     D -- Si --&gt; B[Efectúa el Pago correspondiente]     D -- No --&gt; C[Se dejan a salvo los derechos de las Partes]           </pre>		
11			<pre> graph TD     B[Efectúa el Pago correspondiente] --&gt; F((Fin))           </pre>		
12			<pre> graph TD     C[Se dejan a salvo los derechos de las Partes] --&gt; D[Multa al Organismo]     D --&gt; E[Se Impugna ante TFJPA]           </pre>		
13				//	
14					
15					
16					