

Procuraduría Federal del Consumidor

**Memoria Documental:
Registro de Contratos de Adhesión en
Línea (RCAL)
Enero 2009-Octubre 2012**

Octubre, 2012

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Alberto Castaños Jiménez Director de Sectores	
Revisó:	Lic. Carlos Meneses Toribio Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	
Autorizó:	Maestro Aarón Jiménez Paz Subprocurador de Servicios	

Contenido

	Página
I. Presentación.....	4
II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental	5
III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Programa/Proyecto	9
IV. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.....	12
V. Síntesis ejecutiva del programa, proyecto o asunto.	14
VI. Acciones realizadas.	17
VII. Seguimiento y control.	20
VIII. Resultados y beneficios alcanzados	21
IX. Informe final del servidor público de la dependencia o entidad, responsable de la ejecución del programa, proyecto o asunto.	23
X. Anexos.....	24



Memoria Documental Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)



I. Presentación.

El presente documento contiene la memoria documental relativa al Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) que se encuentra en operación desde el 6 de enero de 2010, con el cual se puso al alcance de los proveedores una herramienta tecnológica innovadora para que realicen, desde cualquier computadora con conexión a Internet, el trámite de registro de sus contratos de adhesión ante el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA); evitando así traslados de los ciudadanos que no cuentan con una oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en sus poblaciones y reduciendo los tiempos de entrega de las resoluciones al realizarse éstas por el mismo portal.

Este medio alternativo al aún existente trámite en ventanilla, le permite a la Profeco a través de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, otorgar de una forma más expedita contratos registrados que cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normatividad aplicable, otorgando así la debida equidad y protección jurídica a los derechos de los consumidores.

Lic. Carlos Meneses Toribio

Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Periodo de vigencia

Enero 2009-Octubre 2012

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)	
---	---	---

II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental

La presente Memoria Documental se elabora en cumplimiento a los “Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de octubre de 2011.

• Funciones de Profeco

Conforme a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y su última reforma publicada el 28 de enero de 2011, las atribuciones de Profeco son las siguientes:

ARTÍCULO 24.- La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

- V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis. Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

- XVI.** Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XVII.** Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

- XVIII.** Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XIX.** Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

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

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XX Bis.** En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

- XXI.** Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

- XXII.-** Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y

Fracción adicionada DOF 19-08-2010

- XXIII.-** Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010

	Memoria Documental Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)	
---	---	---

1. Objetivo de la Memoria Documental

La presente Memoria Documental tiene como objetivo primordial, dejar constancia documental ordenada y transparente de las acciones realizadas previa y durante el proceso de planeación, lanzamiento y puesta en marcha del Registro de Contratos de Adhesión en Línea de la Procuraduría Federal del Consumidor: RCAL.

EL RCAL representa un esfuerzo de Profeco por acercarse a las necesidades de los ciudadanos, motivo por el que resulta indispensable integrar una Memoria Documental con plena claridad, objetividad y transparencia, recopilando la información documental trascendente, que se generó en el proceso de gestación y puesta en marcha del programa.

Así, el RCAL es una herramienta tecnológica, dentro del RPCA, mediante la cual los proveedores pueden tramitar, dar un seguimiento en línea y obtener el registro de su contrato de adhesión desde cualquier computadora que cuente con conexión a Internet, sin necesidad de realizar traslados y sin entrega física de documentación; lo que permite incorporar al mercado, en forma más expedita, los contratos previamente registrados ante Profeco, otorgando así la protección jurídica que los consumidores requieren.

III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Programa/Proyecto

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Códigos

- Código Civil Federal.
- Código de Comercio.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Federal para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Decretos

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2010.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
- Decreto por el que se reforman y adicionan el Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
- Acuerdo que modifica el diverso por el cual se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, al Centro de Metrología, el Consejo de Recursos Minerales, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo mediante el cual se modifican diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
- 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.

Lineamientos

- Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del SIIP.

Manuales

- Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual Específico de Organización de las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Manual de Identidad Gráfica de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Administración.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- Manual de Procedimientos de la Dirección General Jurídica Consultiva.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría Jurídica.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General Jurídica Consultiva.

Guías

- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Lineamientos.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos.
- Guía Técnica para emitir documentos normativos.
- Guía de estilo para redactar documentos.
- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

Normas Oficiales Mexicanas (NOM's)

- Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido. NOM-029-SCFI-1998.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios. NOM-036-SCFI-2007.
- Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo. NOM-071-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida. NOM-117-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados. NOM-122-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción. NOM-135-SCFI-2006.
- Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento. NOM-148-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos. NOM-160-SCFI-2003.
- Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. NOM-174-SCFI-2007.
- Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. NOM-179-SCFI-2007.
- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios - turistas. NOM-010-TUR-2001.
- Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga. NOM-154-SCFI-2005.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)	
---	--	---

IV. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

- **Planeación Estratégica de Profeco**

Misión

Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos Institucionales

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

- **Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012**

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece entre sus objetivos mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como garantizar la certeza jurídica y predictibilidad de las normas y promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye con el PND 2007-2012, al cumplimiento del Objetivo Rector “Economía competitiva y generadora de empleos,” en específico con el objetivo 5, “Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos”, a través de la estrategia 5.4. *Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios*. Para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con 3 Programas Presupuestario Sustantivos

- B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente.
- E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.
- G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Programa	Descripción
E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores	Marco Lógico Fin del programa: Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas en las transacciones entre consumidores y proveedores. Nombre de la Matriz: Prevención y corrección de prácticas abusivas. Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios: Prestación de Servicios Públicos.
	Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 Eje de Política Pública: Economía Competitiva y Generadora de Empleos Objetivo Nacional: Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. Grupo Tema: Productividad y Competitividad Tema: Promoción de la Productividad y la Competitividad Objetivo de Eje de Política Pública: Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública: Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 Tipo de Programa: Sectorial Objetivo en el Programa: Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. Estrategia en el Programa Sectorial: Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores Fortalecer el poder de los consumidores Garantizar la legalidad en las relaciones de consumo. Objetivo Estratégico de la Entidad: Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

V. Síntesis ejecutiva del programa, proyecto o asunto.

Derivado de la emisión y entrada en vigor de diversas NOM's y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), el número de solicitudes del RPCA se incrementó de 2007 a 2008 en un **102%**. Para 2009 se preveían modificaciones a la LFPC, a NOM's de registro de contrato obligatorio y a la LTOSF, por lo que las solicitudes de registros de contratos de adhesión aumentarían aproximadamente en un **30%** respecto al promedio de los anteriores cinco años (6,419 registros), según se detalla en el apartado X Anexos (Histórico de Solicitudes y contratos registrados 2004-2012).

A fin de dar atención al esperado incremento de la demanda, Profeco implementó esta herramienta opcional que permite a los proveedores realizar el Registro de Contratos de Adhesión en Línea, agilizando y simplificando con ello dicho registro.

La implementación del RCAL requería contar con los recursos normativos, materiales y de recursos humanos, financieros y tecnológicos, que permitieran a Profeco asumir el costo de la tecnología necesaria para su operación en línea, por lo que fue necesario establecer una cuota que permitiera la recuperación parcial de todos los costos operativos inherentes y, en su caso, transitar a la autosuficiencia financiera del RPCA.

Recursos normativos necesarios:

- A) Emisión del Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos que regulan la Organización y Funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
- B) Emisión del Acuerdo por el que se dan a conocer los Criterios de carácter general que se deberán observar en los contratos de adhesión que sean inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión.
- C) Modificación a las solicitudes de trámites ya existentes: Aviso de Adopción, de Registros Obligatorios y Voluntarios, tanto para personas físicas como personas morales; así como la incorporación del trámite de Baja de Registro.

Recursos materiales y de recursos humanos necesarios:

I. Recursos Humanos. Al momento de la planeación, la referida carga de trabajo era atendida con la siguiente estructura orgánica, por parte de la DGCARA:

- A) Dirección de Contratos de Adhesión: Coordinar y supervisar la elaboración de proyectos de resolución en el trámite de registro o modificación de modelos de contratos de adhesión presentados por los proveedores, con el fin de que el contenido de los contratos contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, compuesta por:
 - Departamento de Asesoría (nivel 20)

- Departamento de Normas (nivel 20)
- Departamento de Contratos de Adhesión A (nivel 18)
- Departamento de Contratos de Adhesión B (nivel 18)
 - Abogado Dictaminador (nivel 17)
 - Abogado Dictaminador (nivel 9)

B) Dirección de Sectores: Autorizar la inscripción de modelos de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento que utilizan los proveedores en sus relaciones comerciales con consumidores ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, con el fin de que el contenido de los contratos, contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, compuesta por:

- Departamento de Sector de Tiempo Compartido (nivel 22)
- Departamento de Sector de Autofinanciamiento (nivel 20)
- Departamento de Sector Inmobiliario (nivel 20)
- Departamento de Sector Automotriz (nivel 18)
 - Abogado Dictaminador (nivel 14)
 - Abogado Dictaminador (nivel 17)
 - Abogado Dictaminador (nivel 12)

Por ello, y para atender dichos cambios, se había diseñado una reorganización interna para hacer el procedimiento de registro más ordenado, a fin de lograr mayor eficiencia en los tiempos de respuesta y calidad en el servicio.

Por lo anterior, se pensó contar con una nueva Dirección de Área que autorizara, administrara, aprobara, coordinara y promoviera la inscripción de modelos de contratos de adhesión, para hacer frente a la nueva carga de trabajo en términos cuantitativos y cualitativos. Se anexa tabla donde se estimaba la atención de solicitudes recibidas.

C) Así, dicha Dirección de Área debiera contar con:

- 2 jefaturas de departamento (nivel 22): que supervisarán que los contratos de adhesión cumplieran con la LFPC, las NOM's y la normatividad aplicable, con el fin de promover la equidad e igualdad entre proveedores y consumidores e impulsar las actividades comerciales entre ellos.
- 3 abogados dictaminadores (nivel 17): que analizarán y dictaminarán que los contratos de adhesión cumplieran con la LFPC, las NOM's y la normatividad aplicable.

II. Recursos Materiales.

A) Remodelación del Piso 11 para el personal entonces existente (41) y 6 adicionales.

B) Equipos de cómputo y accesorios del mismo, para el personal solicitado.

C) Campaña publicitaria: Posters, folletos, spots de radio, desplegados en periódicos, medios electrónicos.



Memoria Documental Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)



Recursos Financieros necesarios:

Hasta el año 2009, Profeco proporcionaba de manera gratuita a los proveedores de bienes y servicios, el trámite de inscripción ante el Registro Público de Contratos de Adhesión.

Como ya se ha expuesto, la actualización del marco normativo, así como la emisión de nuevas disposiciones en la materia, venía motivando la creciente demanda de solicitudes de registro en el RPCA; asimismo, los costos de materiales y suministros así como los de servicios básicos en que se incurría por la prestación del servicio se habían incrementado, derivado del volumen de solicitudes atendidas.

Por lo anterior, Profeco propuso a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el cobro de una tarifa que le permitiera transitar hacia la autosuficiencia financiera de los costos inherentes a la operación del RPCA.

VI. Acciones realizadas.

Recursos normativos necesarios:

- A) Emisión del Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos que regulan la Organización y Funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2009, que entró en vigor el 6 de enero de 2010, previo proceso regulatorio ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
- B) Emisión del Acuerdo por el que se dan a conocer los Criterios de carácter general que se deberán observar en los contratos de adhesión que sean inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión. Aún en proceso de elaboración.
- C) Modificación a las solicitudes de trámites ya existentes: Aviso de Adopción, de Registros Obligatorios y Voluntarios, tanto para personas físicas como personas morales; así como la incorporación del trámite de Baja de Registro. Se realizó a través del acuerdo citado en el inciso A.

Recursos materiales y de recursos humanos necesarios:

I. Recursos Humanos. Al momento de la planeación, la referida carga de trabajo era atendida con la siguiente estructura orgánica, por parte de la DGCARA:

- D) Dirección de Contratos de Adhesión: Coordinar y supervisar la elaboración de proyectos de resolución en el trámite de registro o modificación de modelos de contratos de adhesión presentados por los proveedores, con el fin de que el contenido de los contratos contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, compuesta por:
 - Departamento de Asesoría (nivel 20)
 - Departamento de Normas (nivel 20)
 - Departamento de Contratos de Adhesión A (nivel 18)
 - Departamento de Contratos de Adhesión B (nivel 18)
 - Abogado Dictaminador (nivel 17)
 - Abogado Dictaminador (nivel 9)
- E) Dirección de Sectores: Autorizar la inscripción de modelos de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento que utilizan los proveedores en sus relaciones comerciales con consumidores ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, con el fin de que el contenido de los contratos, contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, compuesta por:
 - Departamento de Sector de Tiempo Compartido (nivel 22)
 - Departamento de Sector de Autofinanciamiento (nivel 20)
 - Departamento de Sector Inmobiliario (nivel 20)
 - Departamento de Sector Automotriz (nivel 18)
 - Abogado Dictaminador (nivel 14)

- Abogado Dictaminador (nivel 17)
- Abogado Dictaminador (nivel 12)

La estructura que se encuentra operando actualmente el RCAL se compone de la siguiente forma:

- F) Dirección de Contratos de Adhesión: Coordinar y supervisar la elaboración de proyectos de resolución en el trámite de registro o modificación de modelos de contratos de adhesión presentados por los proveedores, con el fin de que el contenido de los contratos contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, compuesta por:
- Departamento de Asesoría (nivel 20)
 - Departamento de Normas (nivel 20)
 - Departamento de Contratos de Adhesión A (nivel 18)
 - Departamento de Contratos de Adhesión B (nivel 18)
 - Abogado Dictaminador (nivel 17)
 - Abogado Dictaminador (nivel 9)
- G) Dirección de Sectores: Autorizar la inscripción de modelos de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento que utilizan los proveedores en sus relaciones comerciales con consumidores ante el Registro Público de Contratos de Adhesión, con el fin de que el contenido de los contratos, contribuya a lograr seguridad y certeza jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, compuesta por:
- Departamento de Sector de Tiempo Compartido (nivel 22)
 - Departamento de Sector de Autofinanciamiento (nivel 20)
 - Departamento de Sector Inmobiliario (nivel 20)
 - Departamento de Sector Automotriz (nivel 18)
 - Abogado Dictaminador (nivel 14)
 - Abogado Dictaminador (nivel 17)
 - Abogado Dictaminador (nivel 12)

II. Recursos Materiales.

- A) Remodelación del Piso 11 para el personal entonces existente (41) y 6 adicionales. Se reubicó al personal en diversas áreas del edificio de Profeco (pisos 6, 11 y 12).
- B) Equipos de cómputo y accesorios del mismo, para el personal solicitado. Se ha venido realizando una constante actualización de los equipos de cómputo.
- C) Campaña publicitaria: Posters, folletos, spots de radio, desplegados en periódicos, medios electrónicos. Se realizó una campaña en los medios de Profeco (Revista del Consumidor, Telcon), así como a través de folletos repartidos a través de las Delegaciones.



Memoria Documental

Registro de Contratos de Adhesión en Línea

(RCAL)



Recursos Financieros necesarios:

Mediante oficio de 29 junio de 2009, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó el cobro de la tarifa de \$657.00 más IVA, es decir, \$762.12 por solicitud para el trámite de registro en el RPCA. Es importante señalar que el IVA a partir del año 2010 es de 16%, homologado para este servicio por prestarse en oficinas centrales de la Profeco.

Para llegar a determinar dicha tarifa, se trabajó en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, unidad administrativa facultada para gestionar la autorización de la tarifa.

Recursos Tecnológicos necesarios:

A) Plataforma RCAL Web 1.0. Se desarrolló en coordinación con la Dirección General de Informática.

B) Módulo Multipagos. Se desarrolló por la Dirección General de Informática y se aplicó en el RCAL.

C) Módulo Firma Electrónica. Se desarrolló por la Dirección General de Informática y se aplicó en el RCAL.

D) 3 Servidores: 2 para aplicación y 1 base de datos. Se viene trabajando con los existentes en la institución.

E) Línea de atención telefónica: Genesys. Se utiliza la atención que brinda el Telcon.

F) Uso de licencias:

- 1 licencia de base de datos
- 1 licencia de firma electrónica (DS)
- Adquisición de 18 licencias Delta View
- Seguridad para la página web (SSL)

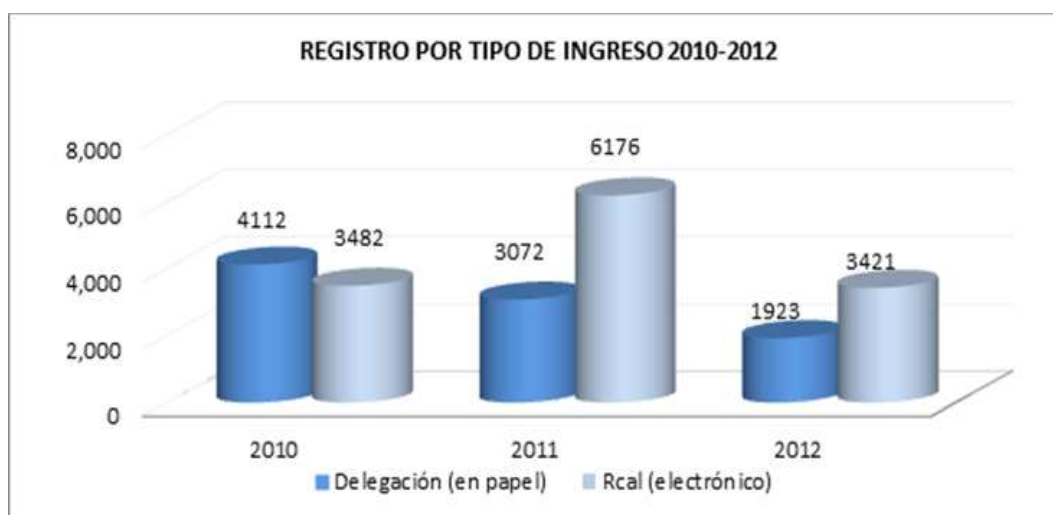
Se han utilizado medio alternativos a los señalados proporcionados por la misma institución.

VII. Seguimiento y control.

En su primer año de funcionamiento (2010) se otorgaron un total de 7,594 registros de contratos de adhesión, de los cuales 3,482 fueron por este medio, lo que representó un porcentaje de 45% del total atendido en el RPCA, según se detalla en el apartado X Anexos.

Para 2011, se registraron un total de 9,248 contratos de adhesión, 6,176 de estos registros fueron por RCAL, lo que representó un porcentaje de 66% del total atendido en el RPCA, según se detalla en el apartado X Anexos.

Hasta septiembre de 2012, se han otorgado 5,344 registros de contratos de adhesión, de los que 3,421 fueron a través de la modalidad en línea, lo que representa un porcentaje de 64% del total atendido en el RPCA, según se detalla en el apartado X Anexos.



Como se puede apreciar la demanda por este medio ha sido creciente, lo cual ha permitido una atención más expedita a las solicitudes de registro y que, por lo tanto, los proveedores puedan utilizar en sus relaciones con los consumidores en menos tiempo, los contratos que han sido registrados ante Profeco.

No obstante, persiste la falta de recursos humanos suficientes para hacer atender de manera aún más eficiente las solicitudes presentadas, ya que actualmente la estructura de la Dirección General es inclusive menor a la existente cuando se proyectó el programa.

También, se han levantado internamente observaciones al sistema que se han hecho del conocimiento de la Dirección General de Informática, para poder operarlo de una forma más sencilla tanto para los ciudadanos como para los funcionarios de Profeco, quedando hasta el momento pendiente de realizar una segunda versión del RCAL que permita transitar a un uso más sencillo para cualquier usuario del mismo.

VIII. Resultados y beneficios alcanzados

En enero de 2010 entró en operación el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), debido a ello, actualmente se puede tramitar el registro de un contrato de adhesión en el Contacto Ciudadano de Profeco, en las Delegaciones y Subdelegaciones o en línea.

El RCAL es un mecanismo mediante el cual los proveedores pueden realizar el trámite de registro de sus modelos de contratos de adhesión por Internet las 24 horas del día.

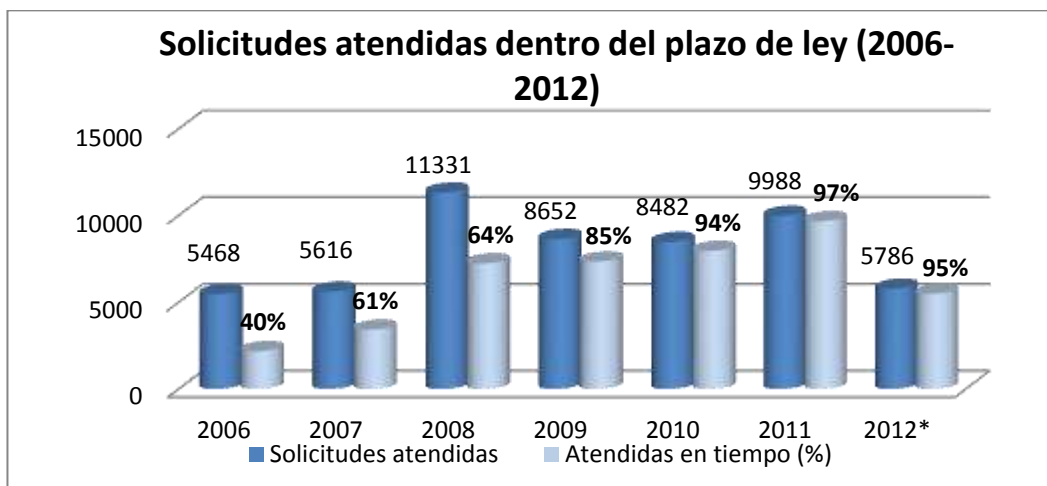
A partir de la entrada en funcionamiento de este medio, su uso ha aumentado debido a su fácil acceso y pronta respuesta, logrando minimizar el uso del trámite de manera física. De enero a junio de 2012 se han registrado 3,421 contratos por vía RCAL, lo que representa el 64% del total de registros emitidos.

Así, el RCAL ha reportado los siguientes beneficios para los ciudadanos:

SIN RCAL	CON RCAL
• El proveedor se debía trasladar al menos 2 veces a Profeco • Documentación en copias • Cobertura geográfica limitada por la ubicación de oficinas de Profeco • Conocimiento del estado del trámite hasta la notificación de la resolución • Tiempo de entrega del contrato: • Tipo obligatorio 35 días hábiles • Nuevo obligatorio 45 días hábiles • Tipo o Nuevo voluntarios 90 días hábiles	• El proveedor realiza su trámite por Internet • Documentación electrónica • Mayor cobertura geográfica (cualquier lugar donde exista conexión a <i>Internet</i>) • Conocimiento del estado del trámite en línea, antes del término legal • Tiempo de entrega del contrato: • Tipo obligatorio o voluntario 7 días hábiles • Nuevo obligatorio 30 días naturales • Nuevo voluntario 60 días hábiles

Como se puede observar, sigue pendiente la meta de reducir los tiempos de entrega de los contratos de registro voluntario; sin embargo, es de considerar que en los últimos años se ha dado un incremento constante en el porcentaje de solicitudes de registro obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), lográndose en el 2011 que el 97% de las solicitudes se resolvieran dentro del término legal, mientras que en 2006 sólo se hacía en el 44% de los trámites.

Hasta el 30 de septiembre, se han registrado 5,344 contratos de adhesión. A partir de la entrada en operación del RCAL se ha dado un incremento en el porcentaje de solicitudes obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), lográndose en 2011, que el 97% de las solicitudes se resolvieran dentro del término legal.



*Cifras a septiembre de 2012.

	Memoria Documental Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)	
---	---	---

IX. Informe final del servidor público de la dependencia o entidad, responsable de la ejecución del programa, proyecto o asunto.

Se elaboró esta memoria documental del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) para dejar constancia de este portal que entró en operación el 6 de enero de 2010, y con el cual se puso al alcance de los proveedores una herramienta tecnológica innovadora para que realicen, desde cualquier computadora con conexión a Internet, el trámite de registro de sus contratos de adhesión ante el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA).

Esto le permite a la Profeco a través de la Subprocuraduría de Servicios por conducto de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, otorgar de una forma más expedita contratos registrados que cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normatividad aplicable, otorgando así la debida equidad y protección jurídica a los derechos de los consumidores.

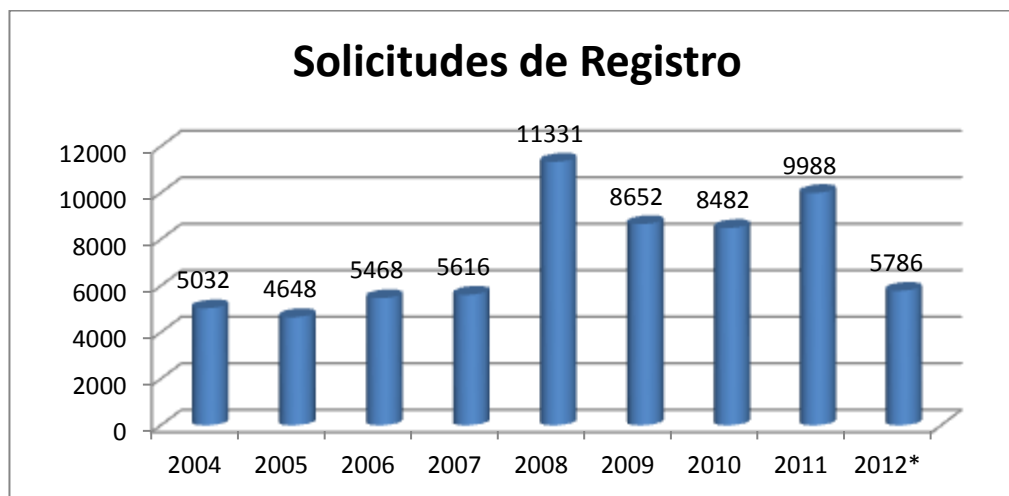
Este sistema ha permitido mejorar los procedimientos en el trámite de los registros de contratos de adhesión, así como reducir significativamente los tiempos de entrega de los mismos, eliminando en gran parte las notificaciones de forma personal que tanto retrasaban el trámite.

No obstante, se han encontrado áreas de oportunidad para mejorar la operación del portal, mismas que se encuentran en etapa de gestión con las áreas conducentes para llevarlas a cabo a la brevedad posible.

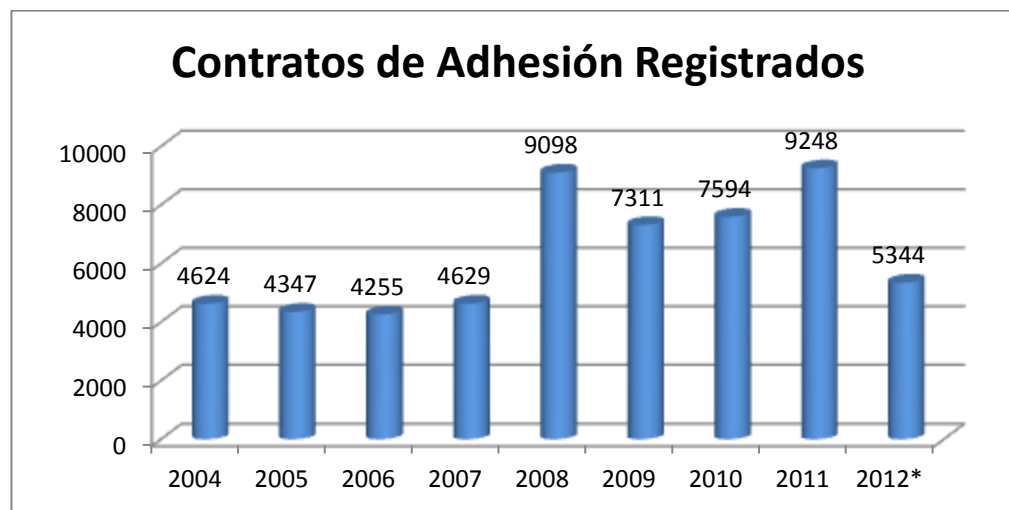
Con lo anterior, se espera haber puesto al alcance del lector los elementos que le permitan conocer el objetivo y contenido del programa, las necesidades que le dieron origen, así como los resultados alcanzados en casi tres años de funcionamiento; esto, siempre acorde con la rendición de cuentas que se debe brindar al ciudadano.

X. Anexos.

Histórico de Solicitudes 2004-2012:



Histórico de Registros 2004-2012:



*Cifras a septiembre de 2012.