

SEGUNDA SECCION**PODER EJECUTIVO****PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

ACUERDO mediante el cual se da a conocer el logotipo “Profeco en 30. Establecimiento Participante” y se establecen las condiciones para otorgar autorización para su uso.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Procuraduría Federal del Consumidor.

ALFREDO CASTILLO CERVANTES, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, fracciones II, IV, V, VI, VII y IX; 8 bis, tercer párrafo, 20, 24, fracciones I, VI, VIII y IX; 27, fracciones I y XI de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y 8 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y

CONSIDERANDO

Que la Procuraduría Federal del Consumidor está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

Que para el logro de dicho encargo, la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con atribuciones para promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado, así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

Que para tal efecto, la Procuraduría Federal del Consumidor ha implementado el programa “Profeco en 30”, cuyo objeto es atender las quejas o denuncias de los consumidores, debiendo esta Procuraduría acudir al establecimiento en un término de 30 minutos a partir de la recepción de una queja o denuncia presentada a través de una aplicación gratuita que podrá ser descargada en dispositivos móviles;

Que el programa “Profeco en 30” es una acción para modernizar los sistemas de atención y procuración de justicia respecto de los derechos del consumidor y fortalecer la Red Inteligente de Atención al Consumidor, atendiendo al enfoque transversal de un Gobierno Cercano y Moderno de la Meta Nacional “México Próspero” y la estrategia “4.7.5. Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones claras y seguras del objetivo”, establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. En este contexto, el programa “Profeco en 30” es un esfuerzo hacia la adopción y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación;

Que el programa “Profeco en 30” debe servir a los ciudadanos para promover entre ellos una cultura del consumo responsable e inteligente, pero también para la generación de una cultura de proveedor responsable en la que éstos aseguren el cumplimiento de las obligaciones mínimas establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y además, que en los servicios que prestan a los consumidores, adopten mejores prácticas para la atención y solución de quejas o denuncias;

Que en la generación de una cultura de proveedor responsable es fundamental generar esquemas que faciliten a los proveedores que adopten mejores prácticas, acceder voluntariamente a mecanismos que favorezcan una mejor percepción de los consumidores sobre la calidad de la atención y sus servicios;

Que con tal propósito, la Procuraduría Federal del Consumidor ha creado el logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”, cuyo uso por parte de los prestadores de servicios, previa autorización, se constituye como un elemento adicional de calidad en la oferta presentada a los consumidores;

Que el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” por parte de los proveedores autorizados tiene como propósito cumplir con objetivos específicos: i) Facilitar a los consumidores la identificación de aquellos proveedores que buscan asegurar prácticas comerciales apegadas a la normatividad; ii) Establecer criterios de contraste entre establecimientos dentro del mercado para propiciar mejores decisiones de consumo; iii) Facilitar la atención de quejas o denuncias presentadas por los consumidores a través del programa “Profeco en 30”, mediante la participación activa y voluntaria de los proveedores en los esquemas de conciliación y verificación, y iv) Fortalecer la relación entre Procuraduría Federal del Consumidor y los proveedores, con el fin de evitar malas prácticas a través de acciones de capacitación y educación en materia de derechos de los consumidores. Todo esto como parte de una política pública orientada a la promoción de la cultura de proveedores responsables;

Que con dicho esquema de participación voluntaria por parte de los proveedores favorece las acciones de participación ciudadana emprendidas por la Procuraduría Federal del Consumidor para asegurar el respeto y protección más amplia de los derechos de los consumidores;

En mérito de lo expuesto, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE DA A CONOCER EL LOGOTIPO “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” Y SE ESTABLECEN LAS CONDICIONES PARA OTORGAR AUTORIZACIÓN PARA SU USO

Artículo 1.- El presente Acuerdo tiene por objeto dar a conocer el logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”, así como sus especificaciones, descripción, características, condiciones para el otorgamiento de la autorización y reglas para su uso.

Artículo 2.- Para los efectos del presente instrumento se entenderá por:

Aplicaciones.- Los diferentes usos cuya autorización puede ser solicitada a la Procuraduría del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”.

Autorización.- La resolución expedida por la Procuraduría, a través de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mediante la cual se permite a un proveedor el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” en términos del presente Acuerdo y del Manual de Identidad Gráfica del mismo.

Solicitante.- Al proveedor de servicios que solicita autorización para usar el logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”, en términos del artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”.- Representación gráfica y la leyenda que identifica a los proveedores autorizados por la Procuraduría para utilizarlo.

Manual de Identidad Gráfica.- Es el documento técnico en el que se establecen detalladamente, las características tipográficas de diseño, reproducción y difusión del Logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”.

Procuraduría.- La Procuraduría Federal del Consumidor.

RUPA.- El Registro Único de Personas Acreditadas previsto en el “Decreto por el que se establece el procedimiento y los requisitos para la inscripción en los Registros de Personas Acreditadas operados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal y las bases para la interconexión informática de los mismos” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2004.

Artículo 3.- El logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” es el siguiente:



Artículo 4.- El uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” corresponde exclusivamente a la Procuraduría quien, por conducto de la Coordinación General de Educación y Divulgación, autorizará a los solicitantes que deseen ostentar dicho logotipo en sus establecimientos.

Artículo 5.- Los solicitantes deberán cumplir con los requisitos establecidos en el presente Acuerdo para obtener la autorización para el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”.

Artículo 6.- Las especificaciones referentes a la estructura, color y tipografía que deberán respetarse en el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”, son las contenidas en el Manual de Identidad Gráfica elaborado por la Procuraduría que se entregará junto con la autorización correspondiente, en caso de resultar procedente.

El uso autorizado que se otorgue estará sujeto al cumplimiento de las especificaciones del Manual de Identidad Gráfica.

Artículo 7.- Sólo se autorizará el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” a aquellos solicitantes que especifiquen la sucursal y las aplicaciones correspondientes en términos del formato de solicitud de autorización y cumplan con la capacitación del personal dedicado a prestar el servicio de que se trate conforme a su giro comercial, a través de los servicios de capacitación que ofrezca la Procuraduría.

Artículo 8.- La solicitud de autorización para el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” podrá realizarse por escrito a la Procuraduría, por conducto de la Coordinación General de Educación y Divulgación, conforme a lo siguiente:

- I. Los solicitantes deberán llenar un formato cuyo modelo se anexa al presente Acuerdo, en el que proporcionarán cuando menos lo siguiente:
 - a) Nombre o denominación social;
 - b) Dirección para oír y recibir notificaciones y, en su caso, el nombre de las personas autorizadas para recibirlas;
 - c) Nombre del representante legal, en su caso;
 - d) Indicación del giro comercial conforme al cual prestan sus servicios a los consumidores;
 - e) Identificación de la sucursal o sucursales en las que se pretende usar el logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE”, con indicación completa del domicilio en cada caso, e
 - f) Indicación de las aplicaciones para las cuales se solicita la autorización de uso.
- II. Los solicitantes deberán entregar junto con el original del formato requisitado, copia simple de los siguientes documentos:
 - a) Formato de solicitud;
 - b) Instrumento que acredite las facultades de su representante legal, en su caso;
 - c) En caso de personas morales, del instrumento legal mediante el cual se acredite su legal existencia.

Artículo 9.- La Coordinación General de Educación y Divulgación analizará y revisará que el formato de solicitud de autorización de uso contenga los datos y se acompañe de los documentos a que se refiere el artículo anterior.

En caso de que el formato y los documentos se presenten sin omisiones, la solicitud de autorización se resolverá en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.

En caso de detectarse alguna omisión, se procederá a requerir al interesado dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud para que subsane la omisión detectada en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

Si el interesado subsana el requerimiento formulado dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, la solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se reciba la respuesta.

De no subsanarse la omisión detectada por parte del interesado, la solicitud de autorización se desechará.

En la tramitación de las solicitudes de autorización de uso del logotipo, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Artículo 10.- El uso y las aplicaciones del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” deberán ajustarse a lo siguiente, además de lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica:

I. Los solicitantes autorizados para el uso del logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” deberán exhibirlo en forma notoria y visible a los consumidores, por lo que su ocultamiento no está permitido;

II. Los solicitantes autorizados deberán implementar todas las aplicaciones que hayan sido materia de autorización por parte de la Procuraduría en las sucursales identificadas en el formato de solicitud;

III. El logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” sólo podrá marcarse, imprimirse y reproducirse en las aplicaciones expresamente autorizadas por la Procuraduría;

IV. El logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” deberá marcarse, imprimirse y reproducirse incluyendo el número de folio que para cada sucursal y aplicación se haya comunicado al solicitante por la Procuraduría en la autorización de uso respectiva; además, siempre deberá incluir el código QR;

V. El logotipo “PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE” debe usarse y presentarse en forma clara y legible en las aplicaciones que se autoricen;

VI. En ningún caso deberán alterarse o modificarse las proporciones o la composición y distribución de los elementos que conforman la identidad gráfica del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" o de cualquiera de sus elementos;

VII. Está prohibido el uso de cualquiera de los elementos de la identidad del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" por separado o de forma aislada, así como la realización de cualquier tipo de modificación en las dimensiones o en el acomodo de la identidad gráfica del logotipo,

VIII. Está prohibido a los solicitantes autorizados el uso del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" con fines meramente publicitarios, y

IX. En la aplicación del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" se utilizarán sólo los colores permitidos en términos del Manual de Identidad Gráfica, de manera que su lectura sea clara. El uso de efectos especiales como volúmenes, sombras o sobre imágenes que dificulten la lectura o identificación del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" no está permitido.

Artículo 11.- Los solicitantes que cuenten con un número de identificación o la constancia de inscripción al RUPA, podrán insertar dicho número en el formato o presentar anexo al mismo, el documento en que se haga constar el acreditamiento de personalidad y la inscripción en el RUPA, y omitir, en su caso, la presentación de los documentos a que refieren los incisos a) y b) de la fracción II del artículo 8.

Artículo 12.- El mal uso o uso del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" sin autorización de la Procuraduría, será sancionado en términos de las disposiciones de la Ley de la Propiedad Industrial.

Artículo 13.- La Procuraduría, a través de la Coordinación General de Educación y Divulgación, podrá dejar sin efecto las autorizaciones de uso otorgadas, mediante escrito que se comunicará al solicitante originalmente autorizado en cualquiera de los siguientes casos:

- I. Cuando se niegue o impida de cualquier forma la acción del personal de la Procuraduría que acuda a atender una queja o denuncia previamente recibida, ya sea por conducto del propio solicitante autorizado o sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios;
- II. Cuando el solicitante autorizado al uso del logotipo no participe en los cursos y capacitaciones de actualización que periódicamente impartirá la Procuraduría;
- III. Cuando en un lapso de 12 meses contados a partir del mes siguiente a aquel en que se haya otorgado la autorización, el solicitante incurra en dos o más violaciones a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- IV. Cuando el logotipo no sea exhibido de forma visible y notoria en la sucursal y conforme a las aplicaciones autorizadas, y
- V. Cuando el logotipo se utilice con especificaciones distintas a las establecidas en el presente Acuerdo y el Manual de Identidad Gráfica, o bien, en aplicaciones no autorizadas expresamente.

Artículo 14.- Los actos y controversias que se deriven de la aplicación del presente Acuerdo serán resueltos por el Subprocurador Jurídico de la Procuraduría.

TRANSITORIOS

Primero.- El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- La Procuraduría, a través de la Coordinación General de Educación y Divulgación, otorgará las autorizaciones de uso del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" progresivamente y de acuerdo al plan de implementación por zonas, autorizado por el Procurador Federal del Consumidor.

Tercero.- En una primera fase sólo se recibirán y resolverán solicitudes de autorización de uso de solicitantes con giro comercial de Restaurante y cuyos establecimientos o sucursales se encuentren ubicados en el corredor de la avenida Insurgentes comprendido entre la glorieta de Insurgentes y el Eje 10 Sur en el Distrito Federal.

Cuarto.- La Procuraduría informará al público en general a través de los medios de comunicación, sobre la implementación de fases posteriores, los giros comerciales y ubicaciones que impliquen una ampliación de cobertura a la prevista en el artículo anterior.

Quinto.- La Procuraduría realizará las acciones necesarias a fin de que la autorización de uso del logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE", pueda solicitarse y resolverse a través de medios electrónicos.

Atentamente

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 9 de octubre de 2013.- El Procurador Federal del Consumidor, **Alfredo Castillo Cervantes**.- Rúbrica.

1) Nombre o denominación de la sucursal:	_____		
2) Domicilio:	_____		
	Calle		
	Número y/o Letra	Colonia	Código Postal

	Delegación o Municipio	Entidad Federativa	
4) Teléfono(s):	_____		
5) Correo electrónico	_____		

1) Nombre o denominación de la sucursal:	_____		
2) Domicilio:	_____		
	Calle		
	Número y/o Letra	Colonia	Código Postal

	Delegación o Municipio	Entidad Federativa	
4) Teléfono(s):	_____		
5) Correo electrónico	_____		

1) Nombre o denominación de la sucursal:	_____		
2) Domicilio:	_____		
	Calle		
	Número y/o Letra	Colonia	Código Postal

	Delegación o Municipio	Entidad Federativa	
4) Teléfono(s):	_____		
5) Correo electrónico	_____		

En caso de que su solicitud abarque a más sucursales de las que es posible incluir en este formato, será necesario presentar el listado completo en un documento adjunto con los datos requeridos por cada sucursal.

II	APLICACIONES
<p>Marque con una X la aplicación o aplicaciones elegidas</p> <p><input type="checkbox"/> PÓSTER</p> <p><input type="checkbox"/> ETIQUETA</p> <p><input type="checkbox"/> CENTRO DE MESA</p> <p><input type="checkbox"/> PANTALLAS ELECTRÓNICAS O SIMILARES</p> <p><input type="checkbox"/> MENÚ</p>	

III	DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL		
8) Nombre *			
9) Domicilio legal *:			
Calle*			
Número y/o Letra*		Colonia*	Código Postal*
Delegación o Municipio *		Ciudad*	
10) Teléfono(s):*		11) Fax:	
12) Correo electrónico:			
13) En su caso, Número de RUPA			

Manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos asentados en la presente solicitud y los documentos que al mismo se acompañan, son ciertos y verificables en cualquier momento por las autoridades competentes.

Lugar y fecha

Nombre del Solicitante o Representante Legal

Firma autógrafa del Solicitante o Representante Legal

Consideraciones generales para su llenado

- Esta solicitud se debe presentar en la Oficialía de Partes de La Procuraduría Federal del Consumidor ubicada en Av. José Vasconcelos No. 208, colonia Condesa, delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, C.P. 06140 de 9:00 a 14:00 horas.
- Esta solicitud debe llenarse a máquina o con letra de molde legible en original y copia.

Protección de Datos Personales

Los datos personales recabados serán protegidos y tratados en términos de la Ley Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental, su Reglamento, así como los lineamientos y criterios emitidos por el Instituto Federal para el Acceso a la Información y Protección de Datos, entre otras disposiciones aplicables. Dichos datos sólo serán utilizados para el propósito del trámite de Solicitud de autorización de uso del LOGOTIPO "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE"

Fundamento jurídico-administrativo:

- Ley Federal de Protección al Consumidor: artículos 1, fracciones II, IV, V, VI, VII y IX; 8 bis, tercer párrafo, 20, 24, fracciones I, VI, VIII y IX; 27, fracciones I y XI. (D.O.F. 24/12/1992 con adiciones y reformas).
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo: artículos 17-A y 35 (D.O.F. 4/08/1994 con adiciones y reformas)
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor: artículo 8. (D.O.F. 16/07/2004).
- Acuerdo mediante el cual se da a conocer el logotipo "PROFECO EN 30. ESTABLECIMIENTO PARTICIPANTE" y se establecen las condiciones para otorgar autorización para su uso.

Documentos anexos:

1. Acta Constitutiva de la empresa (copia simple).
2. En su caso, instrumento que acredite las facultades de su representante legal (copia simple).

Tiempo de respuesta: 5 días hábiles

Número telefónico del responsable del trámite para consultas: 56-25-67-00 extensiones: 1518 y 6915

Número telefónico para quejas:

Órgano Interno de Control en la Profeco
Teléfono: 5256-12-84
Extensión: 1128