



Procuraduría Federal del Consumidor

**Memoria Documental:
Conciliación a través de medios
electrónicos: Concilianet**

2008 a 2012



**Memoria Documental
Concilianet**
(2008 a 2012)



Aprobación del Documento

Firma

| | |
|---|--|
| Elaboró: Lic. Sergio Daniel Michel Chávez Director de Concilianet | |
| Revisó: Lic. Erika A. Lejsek Leonard Directora General de Quejas y Conciliación | |
| Autorizó: Mtro. Aarón Jiménez Paz Subprocurador de Servicios | |



**Memoria Documental
Concilianet**
(2008 a 2012)



Contenido

| | | |
|-------|--|----|
| I. | Presentación..... | 4 |
| II. | Fundamento legal para la formulación de la memoria documental..... | 6 |
| III. | Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Programa/Proyecto | 10 |
| IV. | Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012..... | 12 |
| V. | Síntesis ejecutiva de Concilianet..... | 15 |
| VI. | Acciones realizadas..... | 18 |
| VII. | Seguimiento y control..... | 21 |
| VIII. | Resultados y beneficios alcanzados..... | 22 |
| IX. | Informe final del servidor público de la dependencia o entidad, responsable de la ejecución del programa, proyecto o asunto..... | 24 |
| X. | Anexos..... | 25 |



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



I. Presentación.

Nombre del programa: Concilianet

Concilianet, primer programa en su tipo en América Latina, impulsa la modernización de la administración pública a través del uso de medios electrónicos para interactuar con los ciudadanos, evitando la tramitología propia de los procedimientos tradicionales y favoreciendo la inmediatez que el uso de la tecnología hace posible.

Se trata de un módulo virtual de solución de controversias en línea implementado en junio de 2008, a través del cual, el ciudadano puede presentar y dar trámite, ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), a las reclamaciones o quejas derivadas de la adquisición de bienes o contratación de servicios en términos de lo señalado en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Desde su inicio y hasta agosto de 2012 se han atendido, a través de este mecanismo, un total de 6,727 reclamaciones, de las cuales se han radicado 4,181 como quejas, con un 96% de conciliación (satisfacción del consumidor en su queja) y un 101% de monto recuperado a favor del consumidor. De igual forma, al 31 de agosto de 2012 suman 70 los proveedores participantes en este programa.

Periodo de vigencia: A partir del 3 de Junio de 2008

El lanzamiento del programa tuvo lugar el 3 de junio de 2008, fecha en la que da inicio la etapa 'Piloto' de Concilianet con la participación de únicamente dos proveedores.

Posteriormente, el 9 de diciembre del mismo año se incorporan tres nuevos proveedores en la fase de 'Lanzamiento Controlado'; y a partir del 14 de diciembre de 2009 se incorporan cinco proveedores en lo que es la actual fase del programa: 'Despliegue Nacional'.

En ese sentido, no se advierte una vigencia que implique una fecha de terminación para Concilianet; por el contrario, se considera necesario llevar a cabo las acciones pertinentes a efecto de consolidar al programa como un mecanismo ágil y eficaz que la Procuraduría Federal del Consumidor ofrece a consumidores y proveedores.

Ubicación Geográfica

Toda vez que este programa opera de manera virtual (a través de internet) se deduce su amplia cobertura que el uso de tecnologías de la información hace posible. No obstante, la ubicación física de los conciliadores que desahogan el procedimiento conciliatorio en línea se encuentra en las instalaciones de la Dirección de Concilianet, ubicadas en Toltecas 23, Col. San Pedro de los Pinos, Delegación Álvaro Obregón, México, Distrito Federal.

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p> | <p>Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)</p> |  |
|---|--|---|

En ese sentido, a través de Concilianet es factible desahogar el procedimiento conciliatorio aun cuando alguna de las partes (consumidor o proveedor) no se encuentre físicamente en territorio nacional. Tal es el caso de numerosos consumidores que interponen su queja desde un tercer país, supuesto que se presenta principalmente en el caso de quejas en contra de aerolíneas.

Principales Características Técnicas

Los requerimientos técnicos para el uso de Concilianet por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor son los siguientes.

- Equipos de cómputo y telefonía.
- Sistema Concilianet (programado a través de JAVA)
- Sistema SIIP (Sistema Integral de Información y Procesos)
- Sistema AIC (Avaya Interaction Center)
- Firma Electrónica
- Banda ancha
- Servidor
- Software de seguridad

De igual forma, los proveedores y consumidores que requieran hacer uso de Concilianet deberán contar con lo siguiente:

- **Proveedores**
 - Computadora con acceso a internet.
 - Contar con un dispositivo para digitalizar la documentación que le sea requerida.
 - Contar un correo electrónico a efecto de que se realicen las notificaciones respectivas.
 - Contar con un teléfono de contacto.
 - Aceptar las disposiciones de uso de Concilianet.
 - *Los proveedores que concilien a través de Concilianet deberán haber celebrado un convenio de colaboración con la Profeco, en donde se acredite la personalidad de sus representantes y se acepte desahogar el procedimiento conciliatorio en línea.
- **Consumidores**
 - Computadora con acceso a internet.
 - Contar con un dispositivo para digitalizar la documentación que le sea requerida.
 - Contar un correo electrónico a efecto de que se realicen las notificaciones respectivas.
 - Contar con un teléfono de contacto.
 - Aceptar las disposiciones de uso de Concilianet.



Memoria Documental Concilianet

(2008 a 2012)

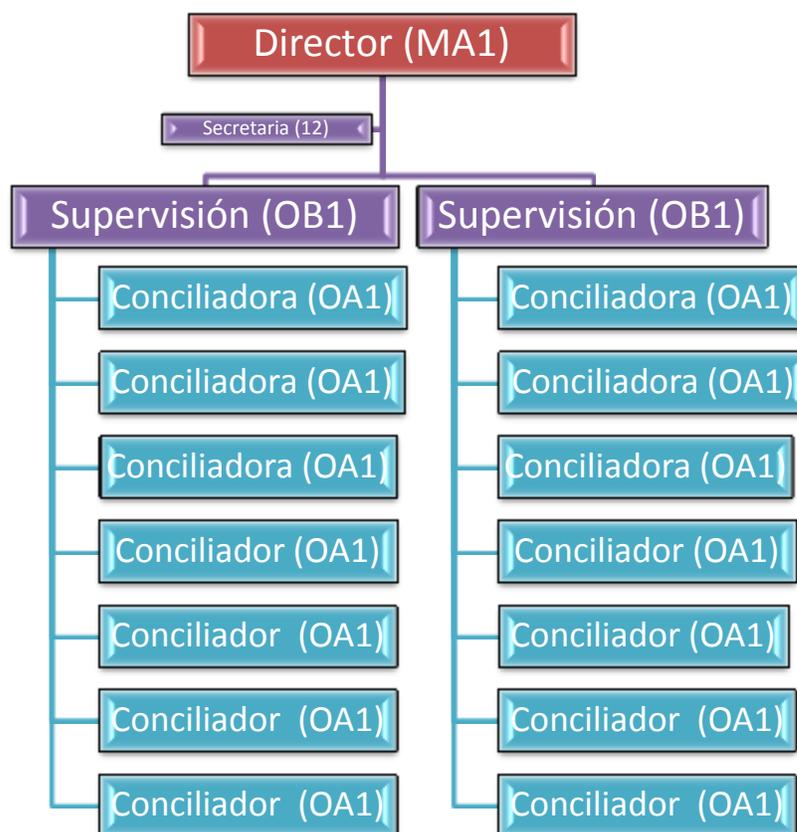


Asimismo, como parte de una mejora continua en el servicio que brinda Concilianet a la ciudadanía, a partir de julio de 2012 es posible desahogar el procedimiento Conciliatorio a través de Concilianet con la participación de dos proveedores de manera simultánea.

Unidades administrativas participantes

- 1. Subprocuraduría de Servicios.-** Dentro de sus atribuciones se encuentra la de vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban.
- 2. Dirección General de Quejas y Conciliación.-** Dentro de sus atribuciones se encuentra la de coordinar, acordar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor, así como para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores con proveedores.
- 3. Dirección de Concilianet.-** Es el área encargada del análisis y trámite de las quejas que se ingresan a través del programa de Concilianet, así como de implementar las acciones acordadas con los superiores jerárquicos a fin de asegurar el éxito del programa.

Estructura Orgánica de la Dirección de Concilianet





Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



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.

Con base en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en términos de su artículo 37, le corresponde a la Secretaría de la Función Pública, formular y conducir la política general de la Administración Pública Federal para establecer acciones que propicien la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas, promover las estrategias necesarias para establecer políticas de gobierno electrónico y las que le encomienden expresamente las leyes y el artículo 6, fracción I, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 destaca como uno de los objetivos de la estrategia relativa a elevar la eficacia y eficiencia gubernamental, la obligación del Gobierno de rendir cuentas.

Funciones de la 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



**Memoria Documental
Concilianet**
(2008 a 2012)



- 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;



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



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



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



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

Objetivo de la Memoria Documental de Concilianet

Integrar en un solo documento los elementos suficientes que permitan sustentar y transparentar las acciones realizadas durante el desarrollo del programa, evaluando el cumplimiento normativo y las metas establecidas, constituyéndose en elementos de rendición de cuentas, transparencia y buen gobierno.

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 programa de conciliación en línea de la Procuraduría Federal del Consumidor: Concilianet.

Este programa de conciliación en línea de la Procuraduría Federal del Consumidor representa un esfuerzo de la institución 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.

III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución de Concilianet

El marco jurídico aplicable para este proyecto se fundamenta en los siguientes ordenamientos:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Decretos

- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal Federal; de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de la Ley General de Educación; de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito 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 por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican. (D.O.F. 13 diciembre 2010).
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil doce.



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Lineamientos

- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
- Lineamientos para determinar multas por el área de servicios.
- Lineamientos para la elaboración, revisión, dictamen y registro de contratos y convenios institucionales.

Manuales

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

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



**Memoria Documental
Concilianet
(2008 a 2012)**



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 |
|---|--|
| B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente | <p>Marco Lógico Fin del programa: Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la promoción de una cultura de consumo inteligente que permita a los consumidores decidir apropiadamente sobre sus compras. Nombre de la Matriz: Consumo inteligente Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios: Provisión de Bienes Públicos</p> <p>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.</p> <p>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: Fortalecer el poder de los consumidores Promover una cultura de consumo inteligente y sustentable Apoyar a los proveedores para que</p> |



**Memoria Documental
Concilianet**
(2008 a 2012)



cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Propiciar la participación organizada de los consumidores.

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.

| Programa | Descripción |
|--|--|
| E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Programa | Descripción |
| G003 Verificación y vigilancia de los derechos del | <p>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</p> |



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



consumidor
plasmados en la Ley
Federal de
Protección al
Consumidor

prácticas abusivas de los proveedores.

Nombre de la Matriz: Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC

Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios: Regulación y supervisión

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: Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores. Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado.

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.

Antecedentes del Programa

El procedimiento conciliatorio es el medio por el cual se procura que los consumidores y proveedores puedan acordar algún tipo de solución a su controversia. En este sentido, la Profeco cuenta con esta herramienta que resulta en beneficios directos a los ciudadanos, al recuperar dinero que regresa a los bolsillos de los consumidores.

La radicación de quejas y desahogo del procedimiento conciliatorio se desarrolla por medio de una red de delegaciones o unidades administrativas de la Profeco en las que se atiende casi el

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p> | <p>Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)</p> |  |
|---|--|---|

98% del total de solicitudes de queja y que hasta 2008 únicamente se podía llevar a cabo de manera personal (*in situ*) ante alguna de estas unidades.

A partir de la reforma en 2004 a la LFPC se incluyeron cambios sustanciales al procedimiento conciliatorio, tales como establecer la posibilidad de presentar quejas a través de diferentes medios, entre otros, vía electrónica (artículo 99) y la posibilidad de notificar y desahogar el procedimiento por medios electrónicos (artículos 104 y 111).

En razón de lo anterior, se buscó la creación de un módulo de resolución de controversias y atención del procedimiento conciliatorio en línea que permitiera acercar el acceso a esta herramienta de defensa de los derechos de los consumidores por medio de un trámite electrónico sirviéndose de las reformas a la LFPC que permiten su desarrollo. Es así como el 3 de junio de 2008 surge Concilianet.

Descripción del Programa

Concilianet es un módulo virtual de solución de controversias en línea de la Profeco que permite al ciudadano presentar y dar trámite a las reclamaciones o quejas en contra de 70 proveedores de bienes o servicios.

Objetivo del Proyecto.

Concilianet tiene como objetivo facilitar el acceso y acercar el procedimiento conciliatorio a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información. De igual forma, busca reducir los costos que implica para consumidores y proveedores desahogar un procedimiento de manera presencial en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor. Lo anterior, haciendo más eficiente el servicio público, evitando esperas y desplazamientos innecesarios por parte de los ciudadanos en la obtención de un servicio por parte de la autoridad.

Etapas del proceso conciliatorio vía Concilianet

- 1) El consumidor ingresa a <http://concilianet.profeco.gob.mx> y obtiene un nombre de usuario y contraseña.

Concilianet únicamente requiere que el consumidor tenga a su alcance una computadora con acceso a internet, así como a una dirección de correo electrónico para proceder a su registro como usuario.
- 2) Proporcionar datos personales e identificación oficial digitalizada.

Una vez registrado, Concilianet devuelve al correo electrónico un link en donde podrá ingresar sus datos personales.
- 3) Describir el motivo de la reclamación y anexar los documentos digitalizados que acrediten la relación de consumo.

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Profeco Procedimiento Federal del Consumidor</p> | <p>Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)</p> |  |
|--|--|---|

El consumidor deberá presentar su reclamación -en contra de alguno de los proveedores participantes- a través de un formato que facilita la interposición de la queja, adjuntando a través de la plataforma de Concilianet los documentos que acrediten su personalidad, así como aquellos que acrediten la relación de consumo con el proveedor, por ejemplo: contrato, factura, ticket, etc.

- 4) En 5 días hábiles, mediante correo electrónico, se informa al consumidor respecto de la procedencia de la reclamación.

Una vez recibida la reclamación, se procede a la revisión documental por parte de la autoridad para, en su caso, radicar la queja y abrir el expediente para el debido desahogo del procedimiento.

- 5) De ser procedente la reclamación, se señalará día y hora para la audiencia de conciliación a través de Concilianet, que como en un chat, es una audiencia virtual en tiempo real entre el consumidor, el proveedor y Profeco.

En Concilianet, el proveedor tiene las mismas obligaciones que en el procedimiento tradicional (*in situ*), toda vez que debe atender puntualmente las audiencias y exhibir las documentales necesarias para dichos efectos, tales como el informe y extracto en relación a la queja, ente otros. En el caso de que sea necesario, el conciliador suspenderá la audiencia hasta en tres ocasiones a efecto de buscar una solución a la queja del consumidor.

- 6) Terminada la Conciliación, se envía al consumidor una encuesta de evaluación del servicio prestado por Profeco a través de Concilianet.

Para efectos de asegurar la calidad en el servicio que se otorga a los consumidores a través de Concilianet, se cuenta con esta herramienta que permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad en lo que al desahogo del procedimiento conciliatorio a través de internet se refiere.

Incorporación de Nuevos Proveedores a Concilianet

Es requisito indispensable que el proveedor en contra del cual se presente una reclamación a través de Concilianet haya suscrito con la Profeco el Convenio de colaboración y Disposiciones de Uso del Programa Concilianet para participar en el programa y a través del cual el proveedor acepta desahogar el procedimiento conciliatorio en línea. A continuación se detalla el proceso para la incorporación de nuevos proveedores a Concilianet:

- I. Se identifica a proveedores interesados (de acuerdo a su giro, número de quejas ante Profeco, etc.) o en su caso, se puede iniciar el procedimiento de incorporación a solicitud del proveedor.
- II. Se realiza un primer contacto con proveedores interesados a efecto de programar reunión inicial.



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



- III. Se lleva a cabo la reunión con el proveedor candidato (por lo general a través de su director jurídico o similar) y Profeco (a través del Director de Concilianet o de la Directora General de Quejas y Conciliación) a efecto de presentar el programa, sus reglas de operación y sus beneficios; así como resolver las dudas sobre el procedimiento.
- IV. Se envía por correo electrónico al proveedor candidato el formato de Convenio de colaboración y Disposiciones de Uso del Programa Concilianet, a efecto de que sea requisitado por éste.
- V. Se agenda otra reunión en las oficinas de Concilianet a efecto de que la parte proveedora observe el funcionamiento operacional de Concilianet (audiencia de conciliación).
- VI. El Proveedor presenta la documentación relacionada en el Convenio para llevar a cabo su cotejo (escritura constitutiva, poderes de los representantes e identificaciones).
- VII. Una vez que el proveedor envíe el Convenio (junto con la documentación soporte), se remite a la Subprocuraduría Jurídica de esta Institución para su aprobación.
- VIII. Una vez que la Subprocuraduría Jurídica da su Vo. Bo., se procede a la firma del Convenio por parte del apoderado del Proveedor y del Procurador Federal del Consumidor.
- IX. Finalmente se envía a la Subprocuraduría Jurídica para su inscripción y registro y se entrega un tanto original al proveedor.

Retos y Limitaciones para Concilianet

Es importante señalar que una de las principales restricciones que enfrenta Concilianet tiene que ver con el número limitado de proveedores que participan en el programa. Se ha llevado a cabo un importante esfuerzo por aumentar el número de empresas que Concilian en línea, sumando a la fecha a 70 proveedores, sin embargo, en la medida en la que se aumente el número de participantes el beneficio que representa este mecanismo para miles de consumidores se verá potencializado. Se recomienda gestionar, a través de las cámaras y organizaciones de empresas, la incorporación masiva a Concilianet de nuevos proveedores.

En el mismo orden de ideas, resulta imprescindible mantener los estándares de calidad en la atención que se otorga a consumidores y proveedores que concilian en línea. Si bien uno de los principales objetivos del programa deberá ser el consolidarse como un mecanismo al que cada vez un mayor número de consumidores recurra, se debe cuidar que el aumento en la demanda de este servicio se de acorde al aumento en la capacidad humana y técnica con que se cuente para otorgar una respuesta ágil y eficiente a las partes. Cabe mencionar que actualmente este programa únicamente concentra el 2% de las quejas de Profeco. En ese sentido, debe el programa ser difundido ampliamente entre los consumidores a través de medios de comunicación y a través de los canales institucionales con los que cuenta la Procuraduría.

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p> | <p>Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)</p> |  |
|---|--|---|

VI. Acciones realizadas.

Estrategias aplicadas para llevar adelante la iniciativa

Se establecieron como objetivos para la implementación de la plataforma Concilianet, la prestación de un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía, que pusiera a disposición de una mayor cantidad de consumidores la posibilidad de interponer una queja, así como hacer uso de las tecnologías de la información en la gestión pública en beneficio de la ciudadanía, reduciendo los tiempos de atención y esperas innecesarias no solo a las partes, sino también a la propia Procuraduría. De las estrategias diseñadas para Concilianet destacan:

1. Sustentar a través de la Ley Federal del Procedimiento Conciliatorio (LFPC) y de la Ley de la Firma Electrónica Avanzada (LFEA) la legalidad del procedimiento conciliatorio a través de medios electrónicos.

El procedimiento conciliatorio en línea y la creación de un módulo de resolución de controversias, tiene su fundamento en la LFPC derivado de sus reformas del año 2004. La LFPC prevé en los artículos 99, 104 y 111, la posibilidad de recibir quejas, realizar notificaciones y desahogar el procedimiento por medios electrónicos.

Estas disposiciones han sido puestas en un Convenio y Disposiciones de Uso de la plataforma de Concilianet que ha sido firmado por todos los proveedores participantes y aceptado por los consumidores que presentan su queja por este medio con la finalidad de dar validez a las actuaciones electrónicas.

De igual forma, la LFEA publicada en 2012, regula la utilización de la Firma Electrónica Avanzada en los actos jurídicos y administrativos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, como lo es Profeco; otorgando de esta manera mayor certeza jurídica a las actuaciones que dentro del procedimiento conciliatorio se validen mediante dicho instrumento.

2. Desarrollo del módulo electrónico que permite la recepción de quejas, desahogo del procedimiento y seguimiento de los casos haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación.

Profeco opera desde el 2005 un servicio de Relación de Manejo con los Clientes (Customer Relationship Management, CRM) que mantiene un control y seguimiento de las quejas de los consumidores a nivel nacional. En lo que se refiere al procedimiento conciliatorio, desde que el consumidor recibe una asesoría por cualquier medio disponible, el sistema CRM almacena toda la información para darle seguimiento hasta concluir el proceso. Para Concilianet fue necesario implementar una plataforma en web desarrollada por personal de la Institución en Java Server Faces que permite una conexión al CRM Institucional, de este modo es factible llevar a cabo un procedimiento conciliatorio de manera virtual.

3. Tomar en cuenta experiencia y recomendaciones internacionales

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p> | <p>Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)</p> |  |
|---|--|---|

Para la implementación y puesta en marcha del programa de conciliación en línea de la Profeco han sido consideradas diversas recomendaciones de carácter internacional en relación con sistemas de resolución de controversias entre consumidores y proveedores. De tal manera que se han tomado en cuenta aspectos como la imparcialidad, transparencia, accesibilidad, conveniencia, rapidez y bajo costo, así como la de fomentar el desarrollo de aplicaciones tecnológicas que beneficien a los ciudadanos y los alienten a aprovechar todas las herramientas disponibles para reforzar la defensa de sus derechos como consumidores.

4. Incorporación de proveedores al Concilianet.

Para proceder a la incorporación de nuevos proveedores al programa de conciliación en línea de la Profeco se lleva a cabo un análisis del comportamiento comercial de los mismos ante la Procuraduría (número de quejas, porcentajes de conciliación y cumplimiento a la LFPC). Se toman también en consideración para determinar la incorporación de un proveedor aspectos tales como su giro comercial, encontrarse legalmente constituido, contar con presencia a nivel nacional, señalar un contacto de coordinación al interior de la empresa, y contar con su contrato de adhesión debidamente registrado ante la Procuraduría (únicamente para los sectores obligados).

5. Difusión de Concilianet a través de las delegaciones Profeco.

Con el objetivo de acercar el procediendo conciliatorio en línea a un mayor número de consumidores, a partir de julio de 2012 se puso en marcha el programa 'Concilianet en Delegaciones', siendo a la fecha 19 las delegaciones participantes, mismas que cuentan con la infraestructura necesaria (equipo de cómputo, multifuncional y permisos de red suficientes) para que los consumidores que deseen presentar su queja a través de Concilianet lo puedan hacer asesorados por personal de Profeco. En ese sentido, personal de la dirección de Concilianet visitó durante 2012 a las 19 delegaciones que se refieren, impartiendo capacitación a 179 receptores de queja, conciliadores y demás personal del área de servicios.

Las delegaciones a que se hace referencia en el párrafo que antecede son: Baja California Norte, Chihuahua, Coahuila (Saltillo), Colima, Irapuato, Jalisco, Michoacán, Naucalpan, Nezahualcóyotl, Oaxaca, Querétaro, Torreón, Toluca, Centro, Sur, Poniente, Oriente, Ecatepec y Tlalnepantla.

Programación y Planeación de Concilianet

La primera etapa de desarrollo del Concilianet incluyó la creación de una plataforma electrónica en la cual se pudiera administrar el seguimiento del procedimiento y que además estuviera ligada al servicio de control y seguimiento de las quejas de los consumidores a nivel nacional, con el objeto de obtener reportes y seguimientos homogéneos del procedimiento sin importar la forma en que se hubieran ingresado.

Con la finalidad de hacer válidas las actuaciones por medios electrónicos de los consumidores, proveedores y la autoridad, se diseñó un modelo de convenio para sustanciar el procedimiento



Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



conciliatorio a través de Concilianet, con base en las disposiciones de la LFPC, y que van acompañadas de las Disposiciones de uso de la plataforma Concilianet, documentos a los cuales es necesario que cada proveedor que se incorpora suscriba su compromiso de atención y cumplimiento.

Implementación de Concilianet

El desarrollo de la implementación de Concilianet fue dividida en tres etapas: Piloto, Lanzamiento Controlado y Despliegue Nacional.

El 03 de junio de 2008 iniciaron formalmente las operaciones de Concilianet en su primera etapa (Piloto), contando con 2 proveedores participantes: Aeroméxico y Hewlett Packard, previa suscripción del Convenio para sustanciar el procedimiento conciliatorio a través de Concilianet.

Una de las razones por las que se eligieron estos proveedores fue debido al giro comercial de cada uno de ellos: aéreo y de venta de equipos de cómputo. Lo anterior, con la intención de focalizar el uso del Concilianet hacia un perfil de usuario/consumidor que estuviera relacionado con el uso de internet y fuera más proclive a presentar su reclamación y desahogo del procedimiento conciliatorio en línea.

Obteniendo como resultado la atención de un total de 151 quejas, con un promedio en la duración del procedimiento conciliatorio de 26 días naturales.

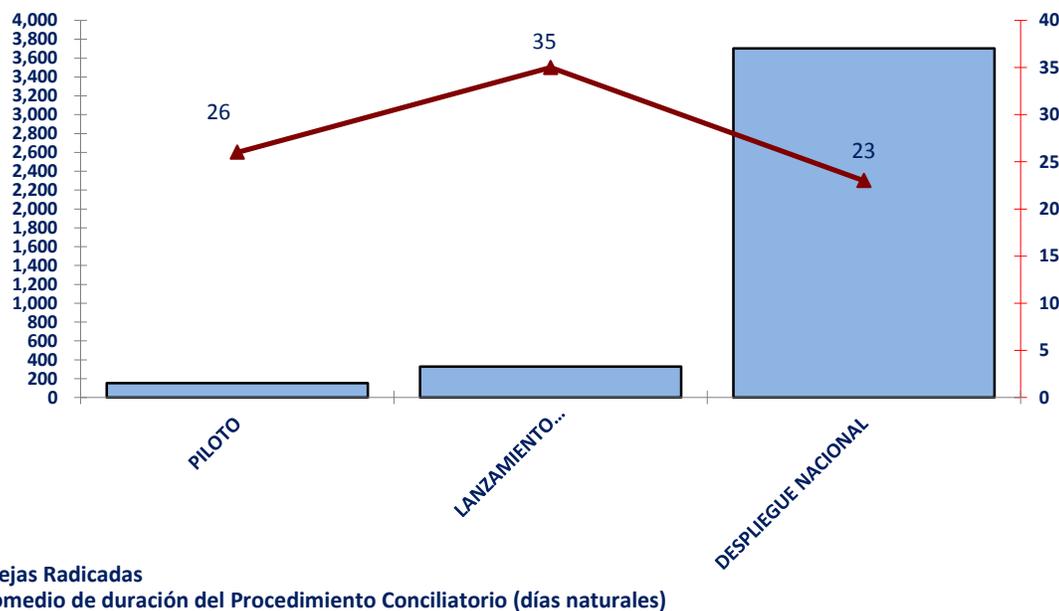
EL 09 de diciembre de 2008 concluye la primer etapa y se da inicio al Lanzamiento Controlado, en el que se incorporan 3 proveedores más: Volaris, Gas Natural y Office Depot.

El Concilianet se abrió a nuevos sectores de proveedores de bienes y servicios con el propósito de aumentar el uso de las nuevas tecnologías para desahogar el procedimiento conciliatorio. Este proceso trajo como consecuencia un incremento de la confianza de los consumidores hacia la atención por parte del servicio público a través de internet.

Durante esta segunda etapa se atendieron un total de 327 quejas, con un promedio en la duración del procedimiento conciliatorio de 35 días naturales.

El 14 de diciembre de 2009, se inició el Despliegue Nacional en el cual se han incorporado a 65 proveedores más que concilian en línea destacando la incorporación de nuevos giros comerciales como son el inmobiliario, el de televisión de paga, tiendas departamentales y de energía.

En el Despliegue Nacional se han atendido un total de 3,703 quejas, con un promedio en la duración del procedimiento conciliatorio de 23 días naturales.



El sistema cuenta ya con 70 proveedores con 86 razones sociales que atienden el procedimiento conciliatorio a través de la plataforma de Concilianet.

Incorporación de Proveedores

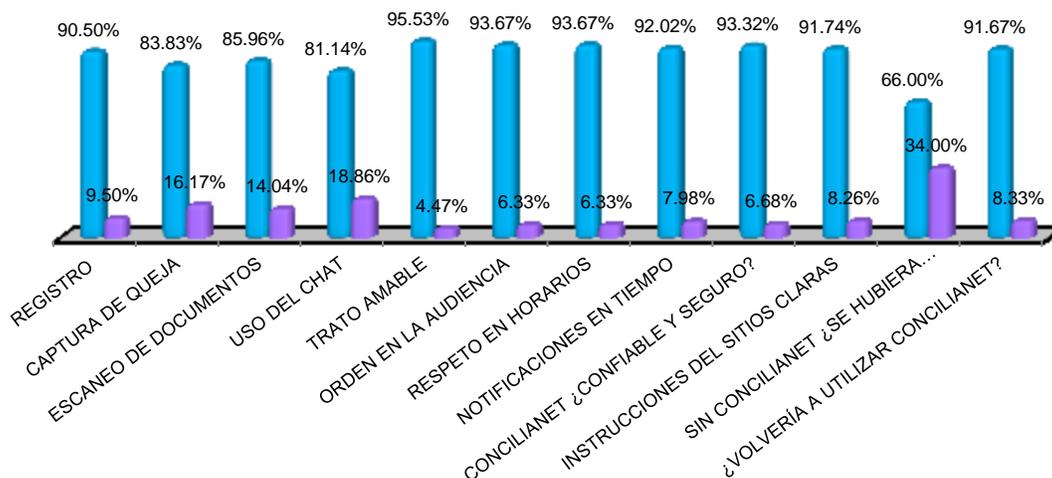


VII. Seguimiento y control.

La Profeco, promoviendo la mejora en sus servicios solicita a los consumidores que evalúen el desempeño no solo de los servidores públicos, sino de la propia plataforma de Concilianet, a través de una encuesta que se remite a su correo electrónico una vez concluido su procedimiento.

A continuación se muestran los principales resultados de un total de 1453 encuestas recibidas al mes de agosto de 2012:

- a) En más del 92% de las encuestas, los consumidores señalan que tuvieron facilidad para registrar su queja en Concilianet con instrucciones claras, recibiendo un trato amable de los servidores públicos, respetando los horarios señalados para la celebración de audiencias y con notificaciones en tiempo con relación a las actuaciones de sus expedientes.
- b) El 93% de los encuestados refieren que Concilianet es confiable y seguro.
- c) Es importante destacar que la población ha recibido de manera positiva la solución de quejas a través de Concilianet, dado que el 34% de los encuestados refieren que sin la herramienta de atención vía electrónica, no se hubieran quejado, con lo que se observa la funcionalidad y uso de la plataforma de Concilianet.
- d) A su vez, más del 83% refieren que pudieron interponer su reclamación en el horario y lugar en que se encontraba.



VIII. Resultados y beneficios alcanzados

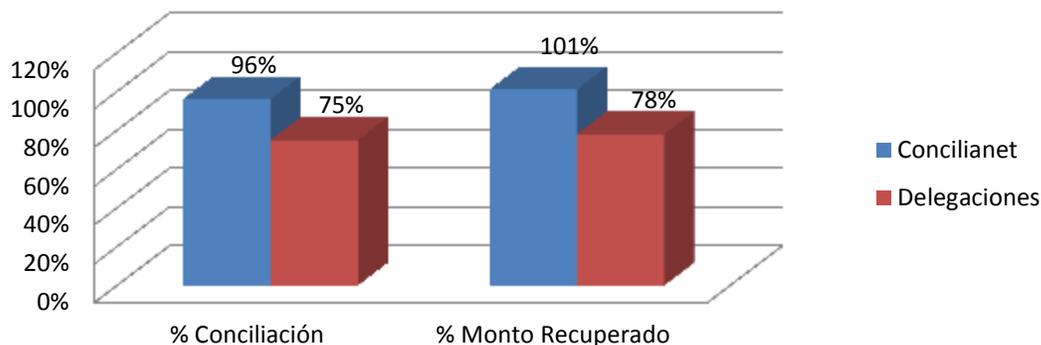
Principales beneficiarios de la iniciativa

Concilianet ofrece una alternativa para la atención del procedimiento conciliatorio a través de Internet, dado que con esta nueva tendencia de conciliación se ahorra no sólo tiempo, sino también dinero al evitar el traslado a las delegaciones de la Procuraduría.

Desde su inicio en Concilianet se han atendido hasta el mes de agosto del 2012, casi 7 mil reclamaciones de las cuales 4,181 fueron determinadas como quejas procedentes.

Las cifras indican, además, un 96% de conciliación, es decir, una solución al conflicto a satisfacción del consumidor. Asimismo, mediante el procedimiento en Concilianet se ha recuperado a favor de los consumidores más de 15 millones de pesos directamente a los bolsillos de los consumidores.

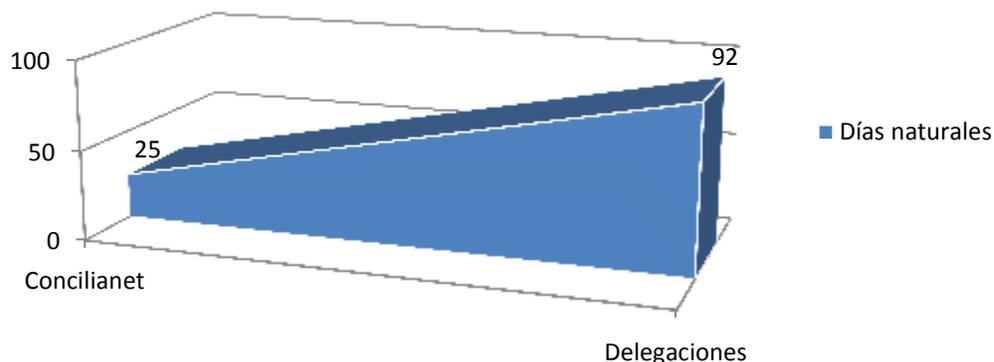
Resultados Junio 2008 - Agosto 2012



Concilianet, ha hecho más eficiente la gestión pública al reducir el tiempo que tarda el consumidor en resolver su queja. Se ha logrado reducir en un 73% la duración del procedimiento conciliatorio, pasando de un promedio de 92 días en la conciliación personal en las delegaciones de la Profeco, a solo 25 días en promedio en Concilianet.

Por otra parte, los proveedores participantes en el programa se han visto beneficiados en el sentido de evitar gastos de representación, ya que algunos han evitado la contratación de despachos externos para llevar sus procedimientos ante la Institución, así como de desplazamiento, acreditación de la personalidad y esperas innecesarias en delegaciones de la Procuraduría.

Promedio de duración del Procedimiento Conciliatorio Junio 2008 - Agosto 2012





Memoria Documental Concilianet (2008 a 2012)



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

En 2008, la Procuraduría Federal del Consumidor, como parte de una constante búsqueda por acercarse a las necesidades de la ciudadanía, lanzó el programa de resolución de controversias en línea; Concilianet surge entonces como el primer programa en su tipo en América Latina.

El objetivo de este programa es el de conciliar los intereses de consumidores y proveedores a través de un procedimiento amigable y de fácil acceso para las partes involucradas, evitando la tramitología propia de los procedimientos tradicionales, y favoreciendo la inmediatez que el uso de las nuevas tecnologías hace posible.

A la fecha, este programa representa un mecanismo confiable, eficiente, y accesible para consumidores y proveedores por igual. Después de cuatro años en operación, hoy se aprecian niveles sobresalientes de conciliación y una reducción significativa en la duración del procedimiento conciliatorio a través de Concilianet.

Además de la economía procesal, el aspecto ecológico-sustentable del programa, que evita la utilización de consumibles, constituye un paso favorable para lograr una administración pública consciente por la sustentabilidad y el medio ambiente.

Sin dejar de lado las virtudes de un mecanismo como Concilianet, resulta igualmente importante identificar y abordar proactivamente los retos que en sus primeros cuatro años de vida enfrenta el programa; dentro de los que desatacan la necesidad de una mayor difusión de este mecanismo, la ampliación del número de proveedores participantes, y el mantener los estándares de calidad en la atención que se brinda a consumidores y proveedores que recurren a Concilianet.

En conclusión, Concilianet representa una búsqueda constante y permanente de la Procuraduría Federal del Consumidor por alcanzar una gestión pública de mayor calidad y mayor sensibilidad tanto a la ciudadanía como a su entorno, en un ejemplo de modernidad eficiente y sustentable que permite mejorar la función de la administración pública y su rol frente al ciudadano. La autoridad ya no está esperando a que se acerque un ciudadano a solicitar un servicio, sino que la Institución aproxima al ciudadano su trámite de mayor impacto en razón de su demanda por parte de los consumidores: el procedimiento conciliatorio.

X. Anexos.

- 1 Convenio para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet
- 2 Disposiciones para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet (Proveedor)
- 3 Disposiciones para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet (Consumidor)