







Subprocuraduría de Servicios

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
01	15 de diciembre de 2011	Manual de Procedimientos actualizado para dar cumplimiento a las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).

Codificación: MP-210	Versión: 05	Vigencia: 15 de diciembre de 2016	Página: 2 de 13
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Quejas y Conciliación. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Introducción	4
II. Glosario	5
III. Objetivo	8
IV. Normatividad Aplicable	9
V. Mapa de Procesos.....	12
VI. Procedimientos	13

I. Introducción

La Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) elabora el presente manual, motivado por la elaboración de su Manual Específico de Organización, a fin de documentar los procedimientos operativos de su responsabilidad orientados a informar, orientar, asesorar y recibir quejas de los particulares de manera individual o grupal y de las asociaciones u organizaciones que representen a un grupo de las y los consumidores, respecto de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo, así como promover, proteger y conciliar los derechos de éstos. El documento describe los procedimientos e incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Asimismo, auxilia en la capacitación del personal de nuevo ingreso; su consulta permite identificar con claridad las actividades y las rutinas de trabajo que debe ejecutar cada área.

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

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero 1º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para su actividades laborales.

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

II. Glosario

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la vía y forma de hacerlos valer, incluyendo la solución de consultas.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando a las partes y tomando en consideración las constancias del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

Captación de denuncia. Actividad consistente en admitir a trámite la manifestación de la o el particular sobre actos de violación presuntamente cometidos por la o el proveedor a la Ley Federal de Protección al Consumidor, a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y a Normas Oficiales Mexicanas, para su canalización en los formatos definidos por las áreas competentes.

Comportamiento comercial. Información de un proveedor que contiene, de manera enunciativa mas no limitativa, el número de quejas presentadas en su contra, el estado procesal de las mismas, los principales motivos de reclamación, así como el porcentaje de conciliación en un periodo determinado, con la finalidad de conocer su actividad y prácticas comerciales.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por el consumidor..

Conciliación Electrónica. Procedimiento por medio del cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, aviene los intereses de las partes a través de medios electrónicos.

Conciliación Exprés. Mecanismo inmediato de solución de controversias a través del Teléfono del Consumidor con proveedores inscritos.

Conciliación Inmediata. Procedimiento por medio del cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes, la misma puede ser vía telefónica o domiciliaria, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio

Conciliación personal. Procedimiento por medio del cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, aviene los intereses de las partes, mismas que comparecerán de forma física en la unidad administrativa que les corresponda.

Conciliación foránea. Procedimiento por medio del cual se permite a la parte proveedora comparecer en una unidad administrativa distinta a la que requirió su comparecencia, con el propósito de solucionar la controversia planteada por la o el consumidor, persiguiendo los mismos fines de la conciliación personal, previa autorización conjunta entre el conciliador enlace y el conciliador titular del expediente.

Conciliación telefónica. Procedimiento por medio del cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, aviene los intereses de las partes, sin necesidad de que las partes se encuentren presente en las instalaciones de la unidad administrativa correspondiente, contactándolas vía telefónica en ese mismo acto.

Consumidor. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidora la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros (Art. 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Diligencia. Actividad tendiente a la tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto o auto de autoridad. Con relación a cualquier procedimiento se entiende como aquel acto jurídico procesal de la autoridad administrativa, para la ejecución de las resoluciones dictadas por la misma a lo largo de un proceso.

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

Elementos de convicción. Aquéllos medios cuyo objetivo es conocerla verdad de los hechos planteados por las partes, con la finalidad de avenir los intereses de las partes.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios, entre otros. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

Lenguaje no sexista. Es el uso de aquellas expresiones de la comunicación humana tendientes a visibilizar a ambos sexos, particularmente a las mujeres, eliminando la subordinación, la humillación y el uso de estereotipos.

Medidas de apremio. Aquélla que Profeco impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados (Artículo 7 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGQC los procedimientos que rigen las actividades sustantivas del área, a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de éstas.

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y sus reformas.

Códigos

- Código Civil Federal.
DOF 26-05, 14-07, 3 y 31-08 de 1928 y su reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su reformas.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 26-06-2014 y sus reformas.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 9-05-2016 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 13-03-2002 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982 y sus reformas.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 03-08-2006 y sus reformas.

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003 y sus reformas.

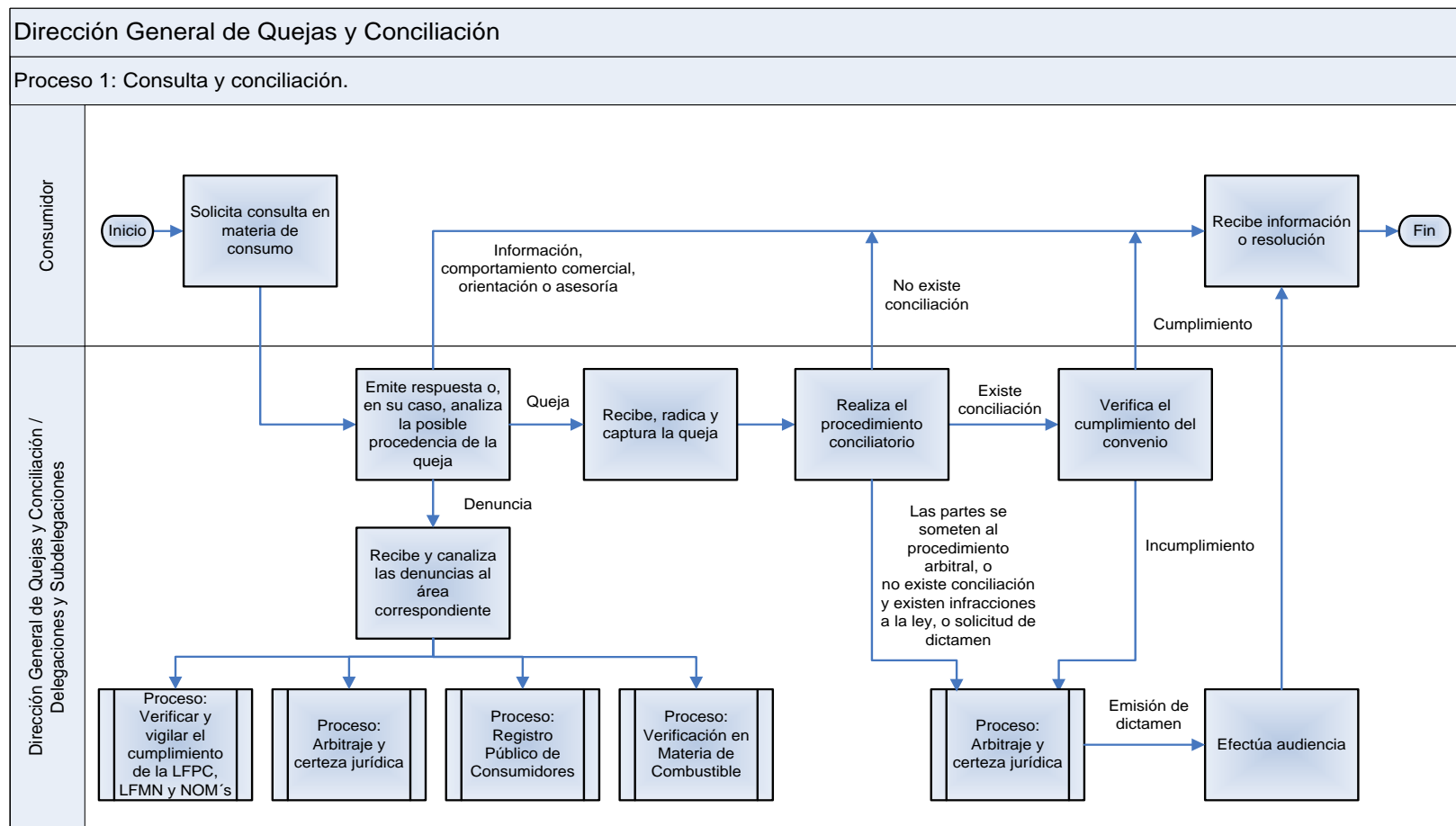
Acuerdos

- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
DOF 13-12-2010.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 13-07-2010 y sus reformas.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan facultades.
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Publicación anual conforme lo establecido en los artículos 2, 99 y 129 bis, de la LFPC.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican.
Publicación anual.
- Acuerdo A/002/2015 por el que se emiten las Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza a que se refiere el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
DOF 01-09-2015.
- Acuerdo por el que se establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan.
DOF 03-06-2016.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y sus reformas. DOF 10-07-2006 y sus reformas.
- Manual Específico de la Dirección General de Quejas y Conciliación. Profeco 15-12-2015.
- Convenios de colaboración para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. DOF del 19 de octubre de 2015.

V. Mapa de Procesos



VI. Procedimientos





Proceso	Procedimientos	Codificación
Consulta y conciliación	Procedimiento para programar citas por teléfono e Internet	<u>MP-210-01</u>
	Procedimiento para atender consultas en materia de consumo	<u>MP-210-02</u>
	Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo	<u>MP-210-03</u>
	Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea	<u>MP-210-04</u>
	Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero	<u>MP-210-05</u>
	Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos	<u>MP-210-06</u>

Tiempo de Ejecución

Teléfono del Consumidor: 20 minutos máximo para programar o reprogramar una cita.

Delegaciones, Subdelegaciones o Unidades de Servicio: 60 minutos máximo para atender una cita.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	10 de abril de 2008	Procedimiento de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2008 (10-04-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de las mejoras operativas y por la inclusión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Trabajo 2014(acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Quejas y Conciliación y atendiendo a la norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX-R-025-SCOFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada de la reorientación de las políticas y del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	9
VII. Diagrama de Flujo	13
VIII. Formatos y Anexos.....	15

I. Objetivo

Establecer las directrices para brindar el servicio de citas por teléfono e Internet a las o los consumidores en alguna delegación, subdelegación o unidad de servicio, con la finalidad de asesorarles jurídicamente y, en caso de ser procedente, recibir la queja correspondiente.

II. Alcance

La aplicación y conocimiento del presente procedimiento corresponde al grupo de información, asesoría y supervisión, Departamento del Teléfono del Consumidor, Dirección de Asesoría e Información y Dirección General de Quejas y Conciliación, así como a las o los delegados, subdelegados/as, jefes/as de servicio, titulares de unidades de servicio, receptores/as de quejas y primeros contactos en las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Protocolo de atención para programar una cita en el Teléfono del Consumidor

[Anexo A](#)

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a General de Quejas y Conciliación, Director/a de Asesoría e Información, Jefe/a de Departamento de Teléfono del Consumidor.	Supervisar que las y los asesores en el Teléfono del Consumidor realicen el registro de programación o reprogramación de citas apegándose al procedimiento establecido en el presente manual	Registros del SIIP y reportes de citas.
M 02	Delegados/as, Subdelegados/as, Jefes/as de Servicios Titulares de Unidades de Servicio.	Supervisar la atención de asesorías con cita o, en su caso, la recepción de quejas en el SIIP.	Registros del SIIP y reportes de citas.

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

V. Políticas de Operación

Generales.

1. El servicio de citas se proporcionará por la Dirección General de Quejas y Conciliación a través de la página de internet www.telefonodelconsumidor.gob.mx y mediante el Teléfono del Consumidor (Telcon) en los siguientes números:
 - A. 5568-8722 Ciudad de México y área metropolitana
 - B. 01 800 468 87 22 Para las demás entidades federativas de la República Mexicana lada sin costo.
2. El horario de atención en el Telcon para solicitar una cita es de 09:00 a 19:00 horas (horario del centro), de lunes a viernes en días hábiles, sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.
3. Las citas se podrán programar las 24 horas los 365 días del año a través de la página de Internet www.telefonodelconsumidor.gob.mx, y se registrarán en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

De la programación de citas.

4. El horario de atención de las citas programadas en las delegaciones, subdelegaciones (DS) y unidades de servicio es de 09:00 a 14:00 horas en días hábiles.
5. En la programación de citas el personal responsable deberá observar lo siguiente:
 - A. En la manera de lo posible las citas deben programarse al menos con dos días hábiles de anticipación, para facilitar la planeación y organización en las DS.
 - B. Se debe programar una cita por solicitud de servicio, ya sea en la misma delegación, subdelegación o unidad de servicio.
 - C. Los protocolos de atención a las consumidoras y consumidores se harán con base en lo estipulado en el **Anexo A** (Protocolo de atención para programar una cita en el Teléfono del Consumidor) del presente procedimiento.
 - D. Se atenderán preferentemente las citas que se hayan programado conforme al presente procedimiento; en caso de existir disponibilidad de horario, el primer contacto determinará la atención de solicitudes sin cita.

6. Citas mediante la página de Internet de Profeco.

El personal responsable exhortará a las o los consumidores a agendar su cita mediante la página de Internet www.telefonodelconsumidor.profeco.gob.mx y seguir los siguientes puntos.

- Ingresar a la página de internet,
- Seleccionar la opción de Programar Cita,
- Ingresar nombre, correo electrónico, Estado y Municipio,
- Ingresar el día y la hora para programar su cita.
- Al termino de ello el sistema le generara su número de cita, fecha y hora que fue programada.

De la reprogramación de citas.

7. La reprogramación de citas podrá ser mediante el mismo medio que fue programada, ya sea a través del Teléfono del Consumidor (Telcon) o en el sitio: www.telefonodelconsumidor.profeco.gob.mx siempre y cuando la fecha y hora de la cita no haya expirado o se haya cancelado.

De la tolerancia y tiempo de atención.

8. El receptor de quejas debe proporcionar cinco minutos de tolerancia a las o los consumidoras y consumidores a partir de la hora establecida para la cita, pasado este tiempo, la receptora o receptor de quejas atenderá a la consumidora o consumidor que se encuentre esperando turno en la DS respectiva.
- A. Cuando la consumidora o consumidor no asista a la cita, la receptora o receptor de quejas deberá cambiar el estado de la solicitud de servicio a *cancelada por inasistencia* en el SIIP.
9. El tiempo de atención máximo para cada cita es de una hora, la cual podrá constituirse de la siguiente manera:
- a). 5 minutos de tolerancia en la llegada de la o el consumidor y revisión de la solicitud de servicio.
 - b). 30 minutos para recepción de quejas.

c). 25 minutos para conciliación telefónica, en caso de que sea procedente.

- A. En caso de que no proceda la conciliación telefónica por así determinarlo la receptora o receptor de quejas, y cuente con el tiempo necesario para atender a un consumidor en turno, éste deberá brindar el servicio.

De la medición de operaciones.

10. Los reportes de citas generados a través del SIIP, servirán como parámetros de medición para conocer el comportamiento y funcionalidad de las operaciones que se realizan en la programación de citas.
11. La Dirección General de Quejas y Conciliación a través de la Dirección de Asesoría e Información establecerá los indicadores de desempeño correspondientes, así como las encuestas para mejora del servicio.

De las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio.

12. Las DS deberán contar con un personificador o letrado que diga “registro de consumidoras y consumidores con cita”, así como con un reloj visible al público.
13. El personal responsable que realiza las actividades de primer contacto en DS deberá observar lo siguiente:
 - A. Recibir por parte de la jefa o jefe de Servicios al inicio de la jornada de trabajo, la agenda del día que incluya el número de citas y horario de las mismas.
 - B. Recibir a las consumidoras y consumidores con cita y verificar la misma respecto a la agenda del día.
 - C. Registrar a la consumidora o consumidor con cita en la agenda de asistencia.
 - D. Revisar los documentos o requisitos que necesita la o el consumidor para presentar la queja.
 - E. Determinar si existe disponibilidad de horarios, para asignar a las receptoras y receptores de quejas una consumidora o consumidor sin cita y, en su caso, asignarla.
 - F. Proporcionar información del procedimiento de programación de citas a las o los consumidores y promocionarlo entre el público consumidor a través de trípticos, volantes, entre otros.

- G. En su caso, proporcionar la orientación o asesoría a las personas con o sin cita que le sea requerida.
14. El Receptor de Quejas será responsable de:
- A. Revisar, al inicio de la jornada de trabajo, la agenda del día (número de citas y horario de las mismas).
 - B. Consultar, previo a la llegada de la o el consumidor, el motivo de la reclamación en la solicitud de servicio de asesoría con cita correspondiente.
 - C. En su caso, recibir y atender las quejas que cumplan con la normatividad aplicable y registrar la atención brindada a la o el consumidor.
 - D. En caso de que la o el consumidor no acuda a la cita, deberá cancelarse y poner el estatus de inasistencia a la solicitud de servicio.
 - E. En caso de que la o el consumidor acuda a la cita y la queja no sea procedente, deberá finalizar la solicitud de servicio con el estado finalizada.
 - F. De ser procedente la queja, deberá intentar la conciliación telefónica o en su caso turnar a *conciliación personal* de acuerdo a lo señalado en el Manual para recibir quejas en materia de consumo.
15. Las DS, a través de los Departamentos de Servicios, deberán de realizar lo siguiente previo a la citas:
- A. Consultar el reporte de citas con un día de anticipación.
 - B. Proporcionar la agenda de citas al primer contacto y al (los) receptor(es) de quejas al inicio del día.
 - C. Supervisar que se encuentre el grupo de receptores de quejas, media hora antes de la apertura del servicio.
 - D. En caso de no estar el personal encargado de la recepción se debe sustituirlo y reasignar las tareas o citas.
 - E. Supervisar la atención de la cita en el día y hora programada.
 - F. Supervisar al final de la jornada laboral, que las solicitudes de servicio de asesoría con cita programada para ese día, se encuentren concluidas.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Asesoría e Información.- Informador/a telefónico/a.

1. Recibe por parte de una consumidora o consumidor, vía telefónica, solicitud de servicio para programar o reprogramar una cita en delegación, subdelegación o unidad de servicio y acudir de forma personal a presentar una queja.
 - Es reprogramación de cita.
2. Pregunta a la consumidora o consumidor nombre y/o número de cita (número de solicitud de servicio del SIIP).
3. Busca en el SIIP, el número de solicitud de servicio de asesoría.
4. Finaliza la solicitud de servicio (número de cita), con el estado *Reprogramar Cita*.
5. Modifica la fecha y hora de la cita, reprograma la cita en la solicitud de servicio de asesoría del Telcon. *Conecta con la actividad 11*.
 - Es programación de cita.
6. Transfiere la llamada telefónica al grupo de Asesoría.

Dirección de Asesoría e Información.- Asesor/a Telefónico/a.

7. Proporciona asesoría jurídica a la consumidora o consumidor y verifica la competencia de Profeco para atender la queja.
 - No compete a Profeco.
8. Informa a la consumidora o consumidor la falta de competencia de la Procuraduría para conocer de su reclamación fundando en el artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y se canaliza a la consumidora o consumidor con la autoridad competente. *Conecta con la actividad 10*.
 - Si compete a Profeco.
9. Informa a la consumidora o consumidor el servicio de citas para ser atendido en la Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio de Profeco que cuente con el programas de citas por teléfono y explica las ventajas que este servicio ofrece con el fin de que decida si agenda cita.

- No agenda cita el consumidor/a.
- 10. Registra la asesoría en el SIIP.

Fin

Dirección de Asesoría e Información / Asesor/a Telefónico/a.

- Si agenda cita el consumidor.
- 11. Explica los medios por los cuales puede programar su cita.

- Si es vía telefónica.
- 12. Revisa en la agenda del SIIP, la fechas y horarios disponibles de la delegación, subdelegación o unidad de servicio que le corresponde a la consumidora o consumidor, y considera las más próximas con la finalidad de que seleccione alguna de las alternativas.

- No selecciona fecha y horarios disponibles.
- 13. Solicita a la o el consumidor alguna fecha y horario que prefiera y verifica la disponibilidad en el SIIP.

- No existe disponibilidad. *Conecta con la actividad 13.*

- Si existe disponibilidad.
- 14. Programa la cita que la consumidora o consumidor haya seleccionado y confirma en el SIIP que ésta se haya registrado.

- 15. Indica a la consumidora o consumidor fecha, hora y número de la cita, así como el domicilio de la delegación, subdelegación o unidad de servicio en la cual se agendo su cita, Asimismo deberá indicar a la o el solicitante que deberá llegar 10 minutos ante de su cita.

- 16. Informa a la consumidora o consumidor los requisitos y documentos necesarios para presentar su queja y, en su caso, los que corresponden a una representación legal del titular del derecho.

- 17. Informa a la consumidora o consumidor que en caso de no presentarse a la hora señalada, el Receptor de Quejas atenderá a otra consumidora o consumidor, por lo que deberá, en su caso, solicitar una nueva cita o esperar un turno en la delegación, subdelegación o unidad de servicio asignada.

- Si es vía Internet.
- 18. Explica la forma de programar su cita, mediante la captura de la información solicitada en la página: www.telefonodelconsumidor.profeco.gob.mx.

Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio.- Receptor/a de Quejas

- No se presenta a la cita la o el consumidor.
- 19. Cancela la cita e indica en el estatus de inasistencia a la solicitud de servicio.

Fin

- Si se presenta a la cita la o el consumidor,
- No es procedente la queja
- 20. Finaliza la solicitud de servicio.

Fin

- Si es procedente la queja,
- 21. Informa a la/el consumidor que deberá intentar la conciliación telefónica o en su caso turnar a *conciliación personal*.- *Conecta con el* Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo (MP-210-03).

Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio.- Primer contacto

- Es posterior a la hora y fecha programada.
- 22. Informa a la/el consumidor que se presentó tarde a su cita, por lo que perdió su turno y le invita a que decida si espera turno para ser atendida/o o solicita una nueva cita.
- No espera turno
- 23. Invita a la o el consumidor a programar una nueva cita. *Conecta con la actividad 1.*
- Espera turno.
- 24. Determina si existe disponibilidad de horario para asignar al personal encargado de la recepción de quejas la atención de la consumidora o consumidor.
- No existe disponibilidad.
- 25. Informa a la consumidora o consumidor la no disponibilidad de horario para ser atendido y lo invita a programar una cita. *Conecta con la actividad 1.*

- Es anterior a la hora y fecha programada.
- 26. Informa a la o el consumidor que se presentó antes a su cita y le pregunta si desea esperar turno o si se presenta en la hora y fecha programada.
- Se presenta a la cita la o el consumidor en la hora y fecha programada.
- 27. Supervisar la atención de la cita y al final de la jornada laboral, revisa que las solicitudes de servicio de asesoría con cita programada para ese día, se encuentren concluidas.
- 28. Verifica en la agenda de citas, que la o el consumidor esté en la fecha y horario asignado.
- 29. Registra la asistencia de la o el consumidor o consumidor, solicita y revisa los documentos o requisitos para presentar la queja, y le informa que aguarde en el área de espera hasta ser llamado por el receptor de quejas.

Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio.- Receptor/a de Quejas

- 30. Atiende a la consumidora o consumidor a efecto de proporcionar la asesoría y, de ser procedente, recibir la queja.

Fin del procedimiento

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

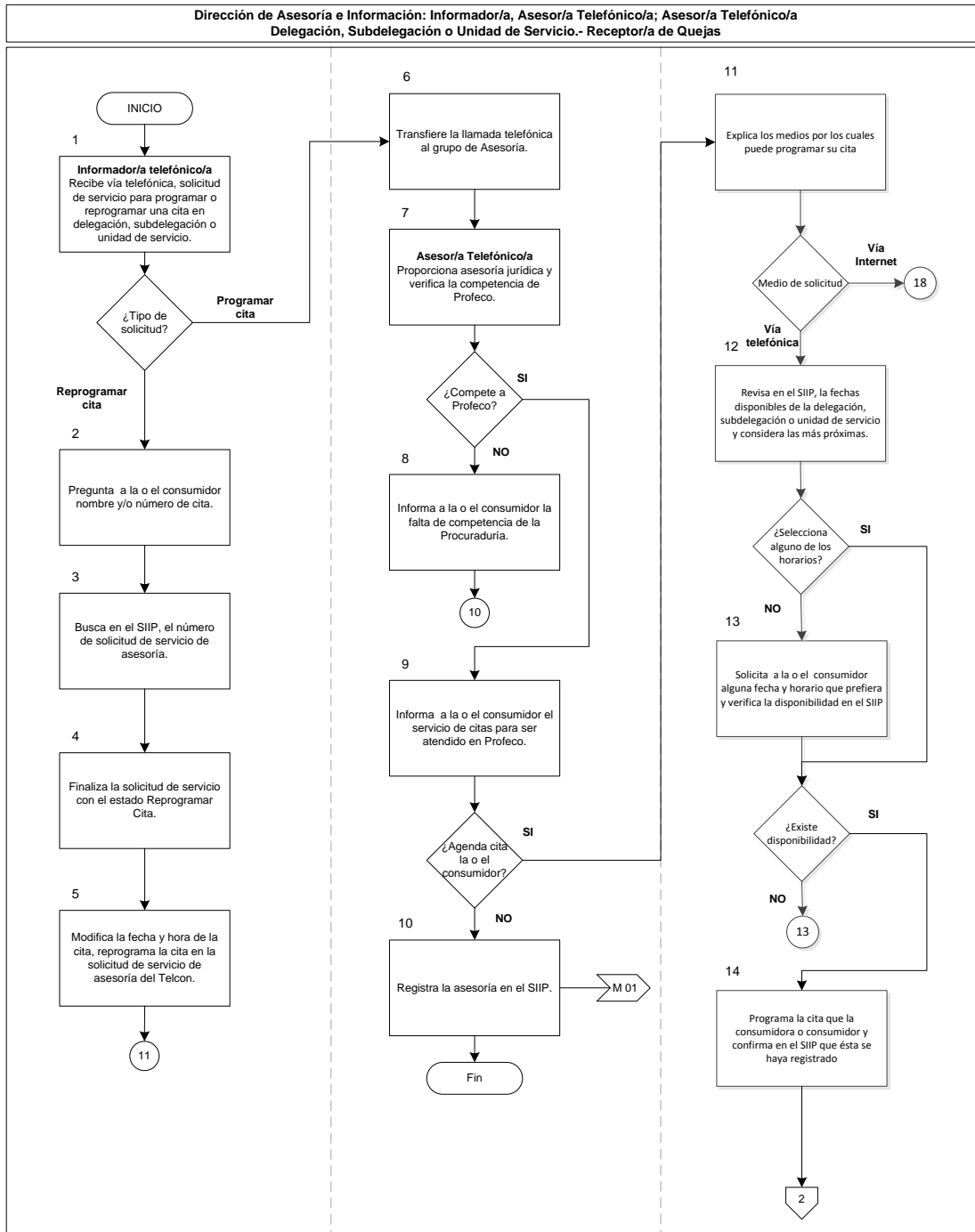
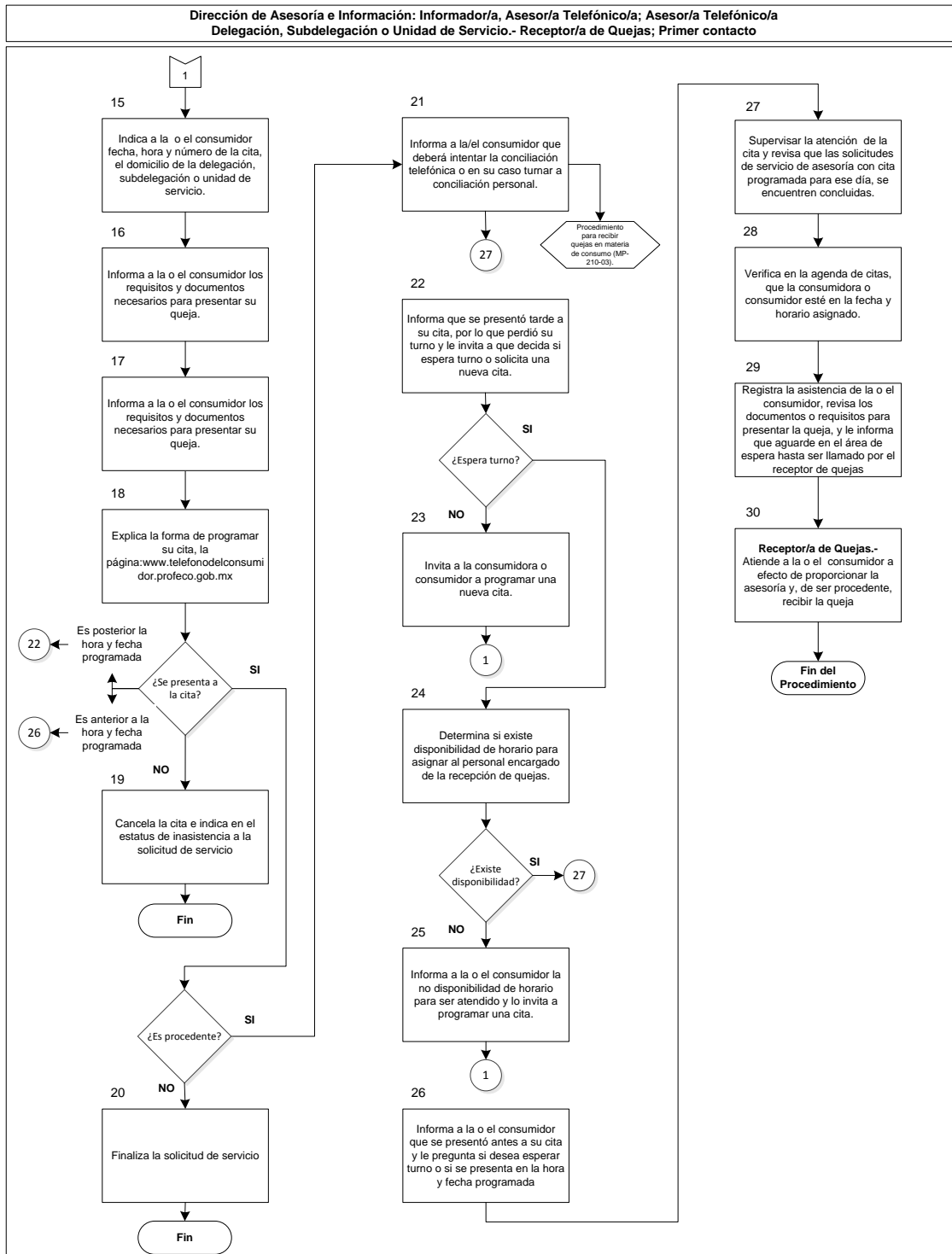



Diagrama 2 de 2



		Procedimiento para programar citas por teléfono	
Codificación: MP-210-01	Versión: 05	Vigencia: 15 de diciembre de 2016	Página: 15 de 15

VIII. Formatos y Anexos





Protocolo de atención para programar una cita en el Teléfono del Consumidor

[Anexo A](#)

Tiempo de Ejecución

De 10 minutos hasta 10 días hábiles siguientes de haber recibido la consulta del particular dependiendo el medio de ingreso.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	14 de agosto de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento deroga los numerales 1, 2 y 3, así como el Anexo A de los Lineamientos para la Atención de Consultas y Recepción de Quejas, con vigencia del 14 de septiembre de 2007. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2008 (14-08-08).

Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo

Codificación:
MP-210-02

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
2 de 14

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de las mejoras operativas y por la inclusión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Trabajo 2014(acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). Asimismo, se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución para llevar a cabo la Certificación de Equidad de Género y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Quejas y Conciliación. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
03	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control	5
V. Políticas de Operación.....	6
VI. Descripción del Procedimiento	12
VII. Diagrama de Flujo	13
VIII. Formatos y Anexos.....	14

I. Objetivo

Proporcionar al personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), así como al de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio (DS) las directrices que deberán considerar para prestar asesoría respecto de las consultas que los particulares soliciten en materia de consumo.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento corresponde a la DGQC, Dirección de Asesoría e Información y a las DS, a través de los informadores, asesores y primeros contactos.

A los representantes de los módulos de proveedores dentro de las instalaciones de Profeco en términos de los convenios institucionales y/o contratos formalizados para este fin.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Operación de los módulos de temporada. [Anexo A](#)
- Operación de los módulos de proveedores [Anexo B](#)
- Operación de los módulos permanentes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México [Anexo C](#)
- Protocolos de atención para los servicios del Teléfono del Consumidor [Anexo D](#)

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	La Directora o el Director de Asesoría e Información, Jefa o Jefe del Departamento del Teléfono del Consumidor	Revisar que las consultas atendidas por la DGQC, vía telefónica, se lleven a cabo en tiempo y forma establecidos.	Registros en SIIP y AVAYA CMS Supervisor
M 02	La Directora o el Director de Asesoría e Información, Jefa o Jefe del Departamento Información y Asesoría	Revisar que las consultas atendidas por la DGQC presentadas por escrito y en medios electrónicos, se realicen en tiempo y forma establecidos.	Registros en SIIP
M 03	Las y los Delegados, las y los Subdelegados, las y los Jefes de Departamento de Servicios, Titulares de Unidades de Servicio	Revisar que las consultas atendidas en las DS por cualquier medio, se realicen en tiempo y forma establecidos.	Registros en SIIP

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

V. Políticas de Operación

Generales

1. Para la atención de consultas, además de las DS, Profeco cuenta con los Departamentos de Teléfono del Consumidor e Información y Asesoría, así como los módulos de asesoría, información y orientación tanto permanentes como de temporada.
2. Las áreas y/o departamentos respectivos en Oficinas Centrales y DS deberán tener a la vista del público, los horarios de atención y la información de los asuntos que no son competencia de Profeco; así como lo especificado en el Anexo A *Elementos para determinar la procedencia de la queja* establecido en el *Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo MP-210-03*.
3. La DGQC y las DS atenderán las consultas de los solicitantes sin importar las reglas de competencia territorial (ver el Anexo A *Elementos para determinar la procedencia de la queja* establecido en el *Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo MP-210-03*).
4. Se deberá registrar en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) en el módulo correspondiente, la recepción, trámite, canalización y conclusión de la consulta, indicando la forma de desahogo y terminación, conforme lo establecido en el Manual de Usuario del SIIP, incluyendo aquellas que se deriven de la operación de módulos de asesoría e información.
5. Las consultas deberán responderse por el medio en que se formulen, a excepción que se solicite la respuesta por otro medio y se proporcionen los datos necesarios para hacerlo.
6. Profeco pondrá en práctica programas de atención y orientación a las y los consumidores de manera temporal o permanente a través de módulos de atención u otros sistemas de atención en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y de las operaciones mercantiles. Respetando en todo momento lo dispuesto en las presentes políticas y en el **Anexo A** (De la operación de los módulos de temporada) del presente documento.
7. Con la finalidad de lograr mejores resultados en la atención a las y los consumidores Profeco podrá autorizar la instalación de módulos de atención, a organismos públicos que actúen como proveedores, verificando en todo momento que se respete lo dispuesto en las presentes políticas y en el **Anexo B** (De la operación de los módulos de proveedores) del presente documento.

De los tipos de consulta.

8. La consulta podrá ser de los siguientes tipos:
 - A. Información.
 - B. Orientación.
 - C. Asesoría. Para determinar los elementos de la procedencia de la queja ver Anexo A *Elementos para determinar la procedencia de la queja* establecido en el *Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo MP-210-03*.
 - D. Comportamiento comercial. Para conocer acerca de la integración del comportamiento comercial ver el apartado *De la integración del comportamiento comercial* contenido en las presentes políticas de operación.
 - E. Captación de denuncia.

De los medios de presentación y tiempos de respuesta.

9. Los medios de presentación y tiempos de respuesta para la atención de consultas son los siguientes:
 - A. Información:
 - a). Personal. Con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos.
 - b). Por escrito y correo electrónico. El plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta.
 - c). Por teléfono. Con respuesta en un tiempo máximo de 5 minutos. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través del Teléfono del Consumidor.
 - d). Chat: con respuesta en un tiempo máximo de 8 minutos. La DGQC es la encargada de brindar el servicio a través del micrositio del Teléfono del Consumidor.
 - B. Orientación:
 - a). Personal. Con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos.
 - b). Por escrito y correo electrónico. El plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta.
 - c). Por teléfono. Con respuesta en un tiempo máximo de 5 minutos. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través del Teléfono del Consumidor.

- d). Chat Con respuesta en un tiempo máximo de 8 minutos. La DGQC es la encargada de brindar el servicio a través del micrositio del Teléfono del Consumidor
- C. Asesoría:
- a). Personal. Con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos.
 - b). Por escrito y correo electrónico. El plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta.
 - c). Por teléfono. Con respuesta en un tiempo máximo de 8 minutos. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través del Teléfono del Consumidor.
 - d). Chat: con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos. La DGQC es la encargada de brindar el servicio a través del micrositio del Teléfono del Consumidor.
- D. Comportamiento comercial:
- a). Por correo electrónico (asesoria@profeco.gob.mx) y escrito. El plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través de la Dirección de Asesoría e Información.
 - b). Chat Con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos. La DGQC es la encargada de brindar el servicio a través del micrositio del Teléfono del Consumidor.
- E. Captación de denuncias:
- a). Personal. En un tiempo máximo de respuesta de 15 minutos.
 - b). Por teléfono. En un tiempo máximo de respuesta de 15 minutos. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través del Teléfono del Consumidor.
 - c). Por escrito, fax o correo electrónico: con respuesta en un tiempo máximo de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta.
 - d). Chat: con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos. La DGQC es la encargada de brindar el servicio a través del micrositio del Teléfono del Consumidor.

De la operación del Teléfono del Consumidor.

10. Profeco tiene a disposición del público el servicio del Teléfono del Consumidor para la Cd. de México y área metropolitana 55 68 87 22 y para el resto del país LADA (Larga Distancia Automática), el 01 800 468 87 22.
11. El Teléfono del Consumidor proporciona servicio de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. Sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas, tiempo de la Ciudad de México.
12. Las actividades que debe realizar el personal del Teléfono del Consumidor son el de informar, orientar, asesorar, programar citas y captar denuncias.
13. El personal del Teléfono del Consumidor deberá en todo momento atender las consultas conforme al servicio que corresponda la consulta, observando el ["Protocolo de atención"](#) estipulado en el Anexo D (Protocolos de atención para los servicios del Teléfono del Consumidor) del presente procedimiento.

De la instalación de módulos permanentes o de temporada.

14. Los módulos deberán de contar con los logotipos vigentes de la institución, así como los horarios de atención al público consumidor.
15. Las actividades del personal de módulos son informar, orientar, asesorar, conciliar, captar denuncias y distribuir material informativo relacionado a Profeco.
16. La ubicación, horario de atención, duración y operación de los módulos será determinada por la Dirección de Quejas y Conciliación, las DS, Jefas o Jefes de Departamento de Servicios de las DS o bien las o los Titulares de las Unidades de Servicio como responsables de su instalación.
17. Dependiendo del número de módulos instalados, cada programa requerirá de al menos un coordinador, quien apoyará a la o el titular de la Dirección de Asesoría e Información, o en su caso, a la o el titular del Departamento de Servicios en las DS responsable de la operación de los módulos.
18. Las o los coordinadores deberán hacer un recorrido diario a todos y cada uno de los módulos instalados para verificar el desempeño del personal; que no falte material; recoger y emitir los reportes correspondientes y apoyar en sitio en caso de surgir alguna complicación con las y los proveedores o las y los consumidores.

De los módulos de proveedores.

19. El único proveedor autorizado para instalar módulos dentro de las instalaciones de las DS es Comisión Federal de Electricidad (CFE).
20. Previa autorización de la Dirección General de Quejas y Conciliación, las DS podrán instalar módulos de proveedores distintos a CFE, siempre y cuando se traten de organismos públicos que actúen como proveedores.
21. Las y los consumidores deberán ser atendidos en primera instancia en el área de información y asesoría de las DS, si de ahí se desprendiese la necesidad de asesoría por parte del proveedor, se registrará en SIIP y se canalizará al módulo de atención del organismo público.
22. Si la o el consumidor está inconforme con la asesoría recibida en el módulo del proveedor, podrá acudir al área de recepción de quejas de la DS para, en caso de ser procedente, se radique su queja, conforme a lo establecido en el *Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo MP-210-03*.
23. Cuando no exista solución inmediata a la inconformidad planteada por la o el consumidor, pero sí haya ofrecimiento por parte del representante del módulo, la o el consumidor deberá ser atendido por el área de quejas de la DS para que se señale día y hora en que tendrá verificativo el cumplimiento del ofrecimiento del proveedor o se inicie el procedimiento conciliatorio.

Del envío de las denuncias.

24. La DGQC, a través del Teléfono del Consumidor, deberá de receptor todas las denuncias de las y los consumidores que la presenten por este medio y cumplan con lo establecido en el artículo 97 de la LFPC.
25. En el caso de las denuncias por publicidad en materia de servicios se recibirán mediante el correo electrónico asesoria@profeco.gob.mx y serán enviadas a la Dirección de Publicidad para su atención.
26. Para las denuncias del Registro público para evitar publicidad (Repep) serán capturadas en el formato de captación de denuncias del RPC o bien podrán ser enviadas por medio del correo electrónico repep@profeco.gob.mx y serán remitidas a la Dirección del Registro Público de Consumidores para su atención.
27. La DGQC y las DS deberán capturar las denuncias en materia de verificación de los consumidores en el "Módulo de Denuncias" de la Subprocuraduría de Verificación.

De la integración del comportamiento comercial.

28. Las solicitudes de comportamiento comercial se integrarán por la información sobre un proveedor o giro, indicando número de quejas recibidas, número de quejas conciliadas, número de quejas no conciliadas, número de quejas en trámite y porcentaje de conciliación, y en su caso, las tres principales materias de reclamación.
29. La información del comportamiento comercial se actualizará dentro de los primeros 10 días del mes en curso, con información al último día del mes inmediato anterior.
30. El comportamiento comercial contendrá la información al último corte mensual del año en curso y la referente al año inmediato anterior.

De las Subdelegaciones y Unidades de Servicio.

31. Tratándose de las subdelegaciones, la atención de consultas será conforme a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado el 16 de julio de 2004.
32. Tratándose de las Unidades de Servicio, la atención de consultas será conforme a lo señalado en el Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones, publicado en el DOF el 22 de julio de 2010.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Asesoría e Información.- Informador/a o Asesor/a o Primer Contacto.

1. Recibe de la o el consumidor/a consulta por algún medio de presentación y analiza la consulta.
 - *Es información.*
2. Registra en el SIIP la consulta como información. *Conecta con la actividad 11.*
 - *Es captación de denuncia.*
3. Registra en el “Módulo de Denuncias” de la institución <http://denuncias.profeco.gob.mx>.

Fin.

- Es Comportamiento Comercial.
4. Registra en el SIIP la consulta como comportamiento comercial. *Conecta con la actividad 11.*
- Es asesoría u orientación.
5. Analiza la competencia de Profeco.
- Sí es competencia de Profeco.
6. Analiza la posible procedencia de la queja.
- Sí es procedente la queja.
7. Registra en el SIIP la consulta como asesoría.
8. Emite respuesta a la o el consumidor en tiempo y forma. *Conecta con el Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo.*

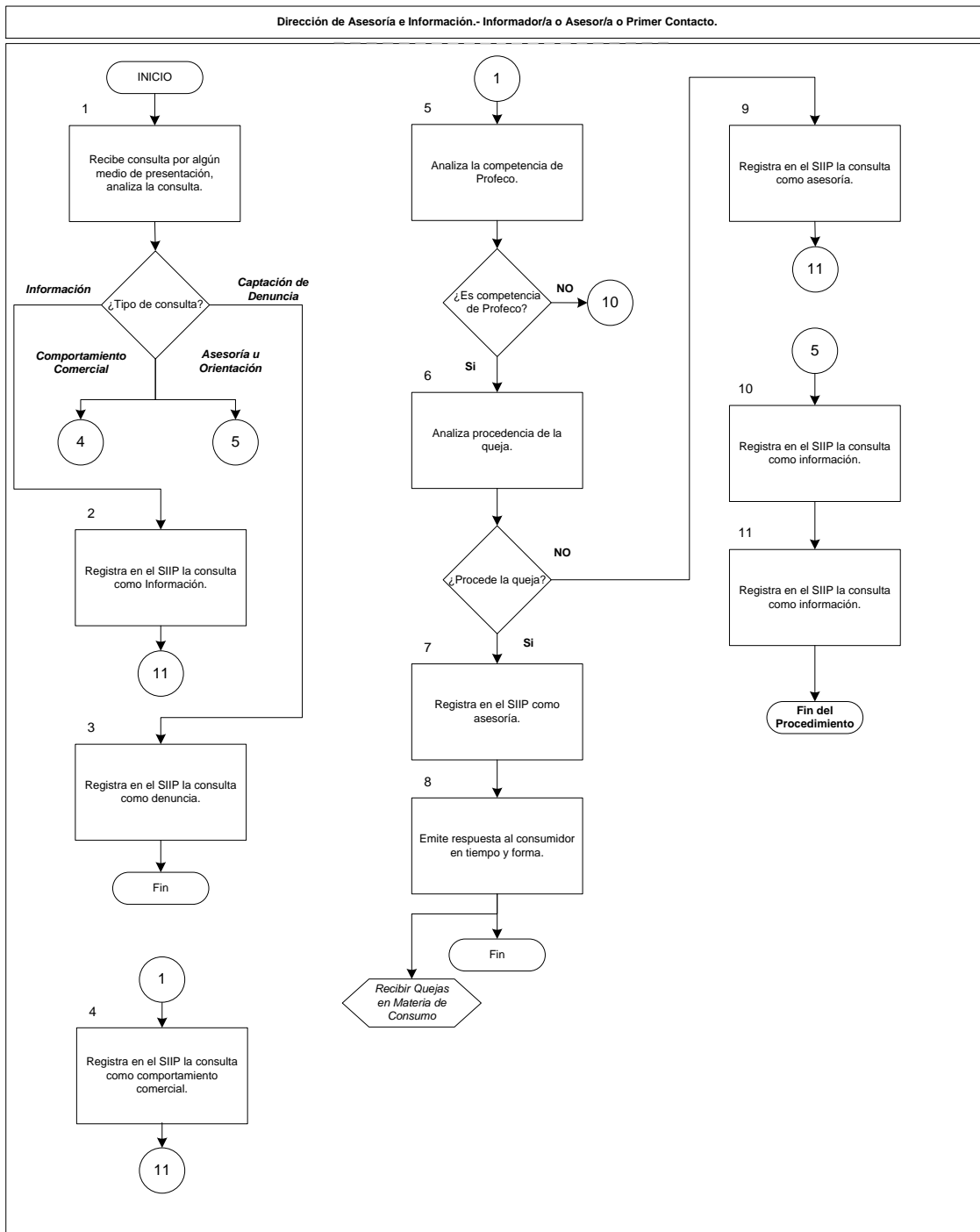
Fin.

- No es procedente la queja.
9. Registra en el SIIP la consulta como asesoría. *Conecta con la actividad 11.*
- No es competencia de Profeco.
10. Registra en el SIIP la consulta como información.
11. Emite respuesta a la o el consumidor en tiempo y forma.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

1 de 1



VIII. Formatos y Anexos

Operación de los módulos de temporada.

[Anexo A](#)

Operación de los módulos de proveedores

[Anexo B](#)

Operación de los módulos permanentes en el
Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

[Anexo C](#)





Protocolos de atención para los servicios del
Teléfono del Consumidor

[Anexo D](#)

Tiempo de Ejecución

De 25 minutos hasta 10 días hábiles siguientes de haber recibido la queja del particular, dependiendo el medio de ingreso.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. El presente documento deroga el numeral 4, así como el Anexo B y C de los Lineamientos para la Atención de Consultas y Recepción de Quejas, con vigencia del 14 de septiembre de 2007. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo

Codificación:
MP-210-03

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
2 de 20

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de las mejoras operativas y por la inclusión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). Asimismo, se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución para llevar a cabo la Certificación de Equidad de Género y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Quejas y Conciliación. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	.Actualización derivada del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control	5
V. Políticas de Operación.....	6
VI. Descripción del Procedimiento	15
VII. Diagrama de Flujo	18
VIII. Formatos y Anexos.....	20

I. Objetivo

Establecer las directrices para recibir y atender las quejas en materia de consumo, con la finalidad de normar el procedimiento, así como unificar criterios en las distintas unidades administrativas responsables de su aplicación.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento corresponde a la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), Dirección de Conciliación y Programas Especiales (DCPE), Dirección de Concilianet (DC) y a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio (DS), excluyendo a la materia de telecomunicaciones.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Recepción de Quejas (RQ).
El formato se encuentra en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y de ahí podrán obtenerse.
- Elementos para determinar la procedencia de la queja [Anexo A](#)
- Determinación y captura del monto de lo reclamado [Anexo B](#)
- Procedencia de la compensación o bonificación;
restitución del bien o servicio; devolución o reducción del precio;
rescisión del contrato [Anexo C](#)
- Suspensión de bienes y servicios de suministro periódico [Anexo D](#)

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a de Conciliación y Programas Especiales, Director/a de Concilianet, la o el Titular de la Delegación, Subdelegación, Jefe/a de Departamento de Servicios y Unidad de Servicio.	Revisar y validar la procedencia y correcta recepción de la queja, y en su caso, suscribir el formato RQ.	Formato RQ

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

V. Políticas de Operación

Generales

1. Las quejas podrán ser recibidas por los siguientes medios:
 - De forma personal.
 - Por escrito.
 - Por correo electrónico (para el caso de residentes en el extranjero).
 - Por Internet, a través del portal de Concilianet.
2. Las reclamaciones recibidas por escrito vía oficialía de deberán ser registradas y asignarse un control de ingreso que debe constar en un libro de registro. En el caso de las quejas ingresadas por medios electrónicos se deberá contar con el registro electrónico correspondiente.
3. La recepción de reclamaciones serán analizadas a efecto de determinar que se cumplan con los requisitos dispuestos en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y que no se actualicen los supuestos contenidos del artículo 53 del Reglamento de la LFPC.
4. A la recepción de la queja aplica, de manera supletoria, el Código Federal de Procedimientos Civiles (art. 114 de la LFPC).

De los documentos y requisitos.

5. Los requisitos y documentos que deberán presentarse para la radicación de la reclamación son:
 - A. Nombre y domicilio de la parte consumidora.
 - B. Descripción del bien o servicio que se reclama.
 - C. Relación sucinta de los hechos.
 - D. Nombre y domicilio de la o el proveedor/a. En caso de que la parte consumidora no proporcione el domicilio o datos de identificación de la parte proveedora, en términos del artículo 99 de la LFPC, Profeco podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o **de la Ciudad de México**, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizarlo, de conformidad con lo establecido en el último párrafo del artículo 99 de la LFPC.

- E. Lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.
- F. El documento base de la acción, entre los cuales pueden encontrarse contratos, facturas, notas, comprobantes, recibos o cualquier otro documento que acredite la relación de consumo.

En caso de que la parte consumidora no cuente con dichos documentos, deberá informar dicha situación bajo protesta de decir verdad, a efecto de que Profeco los solicite a la parte proveedora.

De no contar con documento base de la acción bastará con la información que proporcione la o el consumidor al momento de presentar la queja.

El traslado de documentos a la parte proveedora, se hará con las copias fotostáticas exhibidas por la parte consumidora, en caso de existir éstos.

En el caso de las quejas grupales, se requiere además la manifestación expresa de que la gestión es gratuita y no vinculada con actividades de proselitismo político o electoral, en este sentido, bastará la expresión “bajo protesta de decir verdad” ya sea en el mismo escrito de queja o en manifestación escrita por separado, debidamente firmado refiriendo la queja que se interpone.

Si la queja se presentó por Concilianet, los documentos señalados, deberán adjuntarse en versión electrónica para acreditar la relación contractual.

- G. En el supuesto de las **asociaciones u organizaciones** deben cumplirse además los siguientes requisitos:
 - a). Acta constitutiva.
 - b). Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores y que tienen un año al menos de haberse constituido.
 - c). En el caso de las asociaciones u organizaciones de consumidores pueden o no estar registradas ante Profeco.
 - d). En el supuesto de las organizaciones de consumidores, para acreditar que están legalmente constituidas, si no cuenta con su registro o acta protocolizada ante Notario Público, bastará con que se encuentren inscritas ante Profeco.
 - e). La expresión de voluntad de las o los consumidores para formar parte de la queja.

f). Manifestación bajo protesta de decir verdad de que la representación y gestión es gratuita, que no participan en actividades de proselitismo político o electoral y que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja.

H. Identificación vigente. Los documentos probatorios de identidad se señalan en el **Anexo A** del presente procedimiento.

La falta de exhibición de identificación de la parte consumidora no dará lugar al desechamiento o improcedencia de la reclamación. En todo caso, el o la receptora deberá solicitar la presentación de la misma, a más tardar en la fecha que señalada para la audiencia de conciliación.

Si la queja se presentó en Concilianet, se deberán adjuntar los documentos que acrediten la personalidad.

6. Las quejas interpuestas de personas físicas a través de un representante, deberá contener carta poder simple firmada ante dos testigos para su integración al expediente.

7. Tratándose de personas morales, deberá exhibir poder notarial en original para cotejo, y una copia simple para su integración al expediente y, en su caso, el original para su cotejo, del Registro Único de Personas Autorizadas (RUPA), y una copia simple para integrarse al expediente.

Si la queja se presentó por correo electrónico se deberá describir en el formato RQ los datos del documento con el cual se identifica y acredita su personalidad la parte consumidora, su representante o apoderado; en su caso, se agregaran al expediente las impresiones de los documentos.

8. Si la queja se presentó por correo electrónico, se deberán agregar las impresiones de los documentos escaneados al expediente.

9. Las personas morales a las que se refiere el artículo 2º, fracción I, párrafo segundo, de la LFPC (**consumidor intermedio**) podrán acreditar estar constituidas como microempresa o microindustria con:

a). La documentación o constancia emitida por la autoridad competente en términos de las leyes a las que se refiere el artículo 2º de la LFPC; y en su defecto, conforme a lo que establece el artículo 4 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (RLFPC).

10. Tratándose de quejas referentes al uso indebido o peticiones no atendidas respecto de información de las y los consumidores en posesión de las y los proveedores (artículos 16 de la LFPC y 22 del RLFPC), la parte consumidora debe exhibir como documentos base de la queja:

- a). La solicitud de corrección u oposición que la parte consumidora dirigió a la parte proveedora.
- b). La documentación donde consten los datos correctos. En este supuesto, la queja es procedente una vez que hayan transcurrido los treinta días a los que se refiere el artículo 16 de la LFPC.

La falta de documentos base de la queja no es motivo para negar su admisión. En este caso, se hará referencia a esta omisión en la queja, pues se presume, salvo prueba en contrario, la violación a los artículos 12, 59 y 62 de la LFPC.

De la constatación de hechos.

11. En caso que la parte consumidora no cuente con documentos comprobatorios de la relación de consumo, podrá realizarse lo siguiente:

- A. El titular de la Delegación, Subdelegación, de la Jefatura de Servicios, de la Unidad de Servicio o de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, debe ordenar una vista al domicilio de la parte proveedora, a efecto de que la persona comisionada constate la relación de consumo (artículo 13 de la LFPC), sin perjuicio de que se adopte como medida para acreditar los hechos constitutivos de la reclamación en términos del artículo 114 de la LFPC.
- B. Profeco podrá auxiliarse de las autoridades que hace referencia los artículos 4 y 13 de la LFPC, y 55 del RLFPC, para que le proporcionen datos para identificar y localizar a los proveedores; asimismo, Profeco podrá agotar la búsqueda exhaustiva de domicilios en los medios electrónicos con los que cuente y en el Sistema Integral de Información y Procesos.

La constatación de hechos se podrá llevar a cabo por la Unidad Administrativa responsable del procedimiento conciliatorio que se sustancia, a efecto de allegarse de los mayores elementos posibles y mejor proveer dentro del mismo.

Del análisis de la queja y prevención.

12. El análisis debe realizarse con base en los datos, información y documentos proporcionados por la parte consumidora. En caso de no contar con documentos, el análisis se debe hacer en función de la narración de la parte consumidora, cuidando en todo momento la veracidad, congruencia y cronología del planteamiento.
 - A. Los elementos para este análisis se encuentran señalados en el Anexo A. Además, se estará a lo dispuesto por las siguientes disposiciones jurídicas aplicables vigentes:
 - Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
 - Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública .
 - Código Federal de Procedimientos Civiles.
 - Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor .
 - Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
 - Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - Normas Oficiales Mexicanas aplicables a cada materia.
 - Acuerdos por los cuales se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.
 - Acuerdos de circunscripción territorial.
 - Criterios y lineamientos que emita la Subprocuraduría de Servicios.
 - Convenios de colaboración para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet.
 - Disposiciones para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet.

13. Para el caso de información faltante, en las quejas presentadas por escrito, se deberá emitir el acuerdo de prevención por el que otorgará a la parte consumidora como mínimo un término de cinco días hábiles para subsanar, corregir, completar o aclarar su queja o reclamación y, en su caso, completar los requisitos que le hubieren faltado.
 - A. El cómputo de los días concedidos corre a partir del día hábil siguiente en que surta efectos la notificación del acuerdo de prevención.
 - B. La notificación se hará de forma personal en el domicilio señalado por la parte consumidora. En caso de que la parte consumidora no haya proporcionado su domicilio, la notificación se realizará por el medio que utilizó para levantar la queja o por estrados. (Guía para realizar notificaciones en materia de servicios).

- a). En caso de que la parte consumidora no atienda el acuerdo de prevención dentro del plazo concedido, se le notificará conforme al inciso B, que el trámite de su queja ha sido desechado.

14. A falta de domicilio de la parte proveedora, Profeco podrá solicitar a las autoridades federales, estatales o municipales, que proporcionen los datos necesarios para localizar al proveedor.

En caso de negativa u omisión de las autoridades de enviar la información solicitada, se dictará un acuerdo en el cual se asienta esta razón, se motiva y funda la imposibilidad de dar trámite a la queja y se notifica a la parte consumidora.

De la radicación y captura de la queja.

15. Cumplidos los requisitos de ley, la queja se registra en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), para ello, la o el receptor debe remitirse al Manual del Usuario del SIIP, mismo que podrá ser consulta en el siguiente apartado <http://intranet/ServiciosCons/SCManualesSIIP.asp>.

- A. Los datos de las partes serán registrado conforme a los que consten en el documento presentado o los descritos por la o el reclamante.
- B. En caso de no contar con ningún documento se asentará la información proporcionada por la parte consumidora.
- C. Si se trata de varios proveedores/as, en la redacción de la queja deben registrarse los datos de todos ellos y señalar si son fabricantes, importadores, distribuidores, vendedores o centros de servicio.
- D. Descripción de los hechos materia de la queja . En este rubro se debe asentar el tiempo, modo, forma y lugar en que acontecieron los hechos, especificando, de ser el caso, lo siguiente:
- a). Datos que identifiquen clara e indubitablemente el contrato, números, fechas, registros, entre otras.
- b). Los derechos y obligaciones adquiridos entre las partes.
- c). La obligación o derecho reclamado por la parte consumidora.
- d). La fecha, lugar y forma en que la parte proveedora incumplió sus obligaciones o violó el derecho de la parte consumidora.
- e). En su caso, los requerimientos y gestiones que haya realizado para exigir el cumplimiento de la obligación.
- f). Las pretensiones de la parte consumidora.

- g). La descripción de los documentos base de la acción, en caso de que la queja se haya presentado por correo electrónico o Concilianet.
- h). En caso que exista algún cobro indebido, se debe indicar en el formato RQ; si la parte consumidora pagó o no dicho cobro; en caso que no se pueda cuantificar el cobro, el monto será no cuantificable, atender **Anexo B**.
- i). Para el caso de adquisición de bienes o productos, la o el reclamante podrá señalar, en ese momento, si desea la reposición del producto, la devolución de la cantidad pagada contra la entrega del producto adquirido y, en todo caso, una compensación o bonificación. (Ver **Anexo C** *Procedencia de la compensación o bonificación; restitución del bien o servicio; devolución o reducción del precio; rescisión del contrato*, del presente documento).

De la determinación y captura del monto de lo reclamado.

- 16. El **Anexo B** *Monto de lo reclamado* del presente procedimiento, proporciona información en materia de cómo determinar y capturar el monto de lo reclamado.

De la suspensión de servicios.

- 17. El **Anexo D** *Suspensión de servicio (Artículo 113 de la LFPC)*, del presente procedimiento, proporciona información en materia de suspensión de servicios, tales como energía eléctrica o gas.

De la determinación de la modalidad de conciliación.

- 18. En la recepción y radicación de la queja la o el receptor analizará la materia de la reclamación, haciéndola constar en el rubro correspondiente en el SIIP, informando a la o el consumidor la modalidad de conciliación que ha determinado, la cual podrá ser:
 - A. Conciliación inmediata, que se clasifica en: telefónica o domiciliaria.
 - B. Conciliación personal.
 - C. Conciliación a residentes en el extranjero (CARE).
 - D. Conciliación a través de Concilianet.

En las últimas tres modalidades de conciliación, la o el receptor deberá señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación.

De la formalización de la queja.

19. Si la queja o reclamación se presentó personalmente, la o el receptor debe indicar a la o el consumidor que revise, en el formato RQ impreso, sus datos, los de la parte proveedora, y el motivo de la reclamación, y en caso de ser correctos, la o el consumidor lo firmará ante el receptor de quejas.
20. Si la queja se presentó por escrito, se tiene por formalizada, invariablemente se debe requisitar el formato RQ en el SIIP y ser firmada por la o el servidor público responsable.
21. Si se presentó vía correo electrónico o a través de Concilianet, la queja se tiene por formalizada, con la firma de la o el servidor público responsable en el acuerdo correspondiente (formato RQ).

De la notificación a la parte consumidora.

22. El acto de entrega de la copia del formato RQ se debe realizar en los siguientes momentos:
 - A. Si la parte consumidora acude personalmente a interponer la queja ante Profeco, se le entrega copia del formato RQ.
 - B. Si la interpuso mediante correo electrónico se debe notificar personalmente, o por cualquier otro medio distinto autorizado por la parte consumidora, según sea el caso.
 - C. Si la queja se interpuso a través de Concilianet, se notificará a la parte consumidora por correo electrónico con acuse de entrega generado por el servidor de Profeco, y se hará saber lo siguiente:
 - a). Que se radicó su queja ante Profeco.
 - b). El día, hora, lugar y forma en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación.
 - c). Número de expediente.

Del emplazamiento a la parte proveedora.

23. La notificación se llevará a cabo conforme lo previsto en la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

24. Todas las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de esta Procuraduría, podrán llevar a cabo la notificación vía correo electrónico de emplazamientos, actos, acuerdos y requerimientos, únicamente con las y los proveedores que hayan suscrito con Profeco, el convenio correspondiente.

Otras obligaciones.

25. En caso de que la o el receptor detecte la necesidad de contar con nuevos giros, productos, deficiencias, marcas o materias de reclamación, u otros conceptos que sean necesarios, y que no se encuentren en el SIIP, deberá remitir a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales la relación de conceptos requeridos.

VI. Descripción del Procedimiento

Departamento de Conciliación y Supervisión “A”, Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero, Departamento de Conciliación vía telefónica, Departamento de Conciliación y Supervisión “B” / Departamento de Servicios en DS.- receptor/a de quejas.

1. Recibe la queja de la o el consumidor y solicita documentación base.
 - No cuenta con documentación base.
2. Comunica al Titular de la Delegación, Subdelegación, Jefatura de Departamento de Servicios, Unidad de Servicio, Dirección de Conciliación y Programas Especiales o Dirección de Concilianet, que la parte consumidora no cuenta con la documentación base y solicita autorización para registrar la queja en el SIIP, turnándola, en su caso, a constatación de hechos para acreditar la relación de consumo.

Delegación, Subdelegación, Jefatura de Departamento de Servicios, Unidad de Servicio, Dirección de Conciliación y Programas Especiales o Dirección de Concilianet.- Titular

3. Ordena mediante acuerdo una visita al domicilio de la parte proveedora, a efecto de acreditar la relación de consumo entre las partes y, en su caso, realizar la conciliación domiciliaria.
4. Ordena notificar a la o el consumidor, o a su representante legal, el día y hora en que se efectuará la acreditación de la relación de consumo. *Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata.*

Departamento de Conciliación y Supervisión “A”, Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero, Departamento de Conciliación vía telefónica, Departamento de Conciliación y Supervisión “B” / Departamento de Servicios.- receptor/a de quejas / conciliador/a domiciliario.

- Sí se acredita la relación de consumo y no existe acuerdo entre las partes. *Conecta con la actividad 5.*
- Sí se acredita la relación consumo y sí existe acuerdo entre las partes. *Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata.*

Fin

- No se acredita la relación de consumo.
- 5. Levanta acta circunstanciada de hechos y desecha la queja. *Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación personal.*

Fin

Departamento de Conciliación y Supervisión “A”, Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero, Departamento de Conciliación vía telefónica, Departamento de Conciliación y Supervisión “B” / Departamento de Servicios.- receptor/a de quejas.

- Sí cuenta con documentación base.
- 6. Analiza los datos y la información proporcionada por la o el consumidor, así como el contenido en los documentos a fin de determinar si la queja es procedente.
- Es improcedente.
Conecta con la actividad 8.
- Es procedente.
- Sí cuenta con documentación completa.
Conecta con la actividad 9.
- No cuenta con documentación completa.
- 7. Notifica a la parte consumidora mediante acuerdo de prevención para que subsane, corrija, complete o aclare su queja y, en su caso, complete los requisitos en un plazo no menor de 5 cinco días hábiles, a partir de la notificación.

Titular de la Delegación, Subdelegación, Jefatura de Departamento de Servicios, Unidad de Servicio, Dirección de Conciliación y Programas Especiales o Dirección de Concilianet.

- No atiende el acuerdo de prevención.
- 8. Desecha mediante acuerdo fundado y motivado el trámite de la queja y ordena la notificación por estrados.

Fin

- Sí atiende el acuerdo de prevención.
- 9. Emite acuerdo por el que se tiene por cumplida la prevención y se ordena registrar la queja en el SIIP.

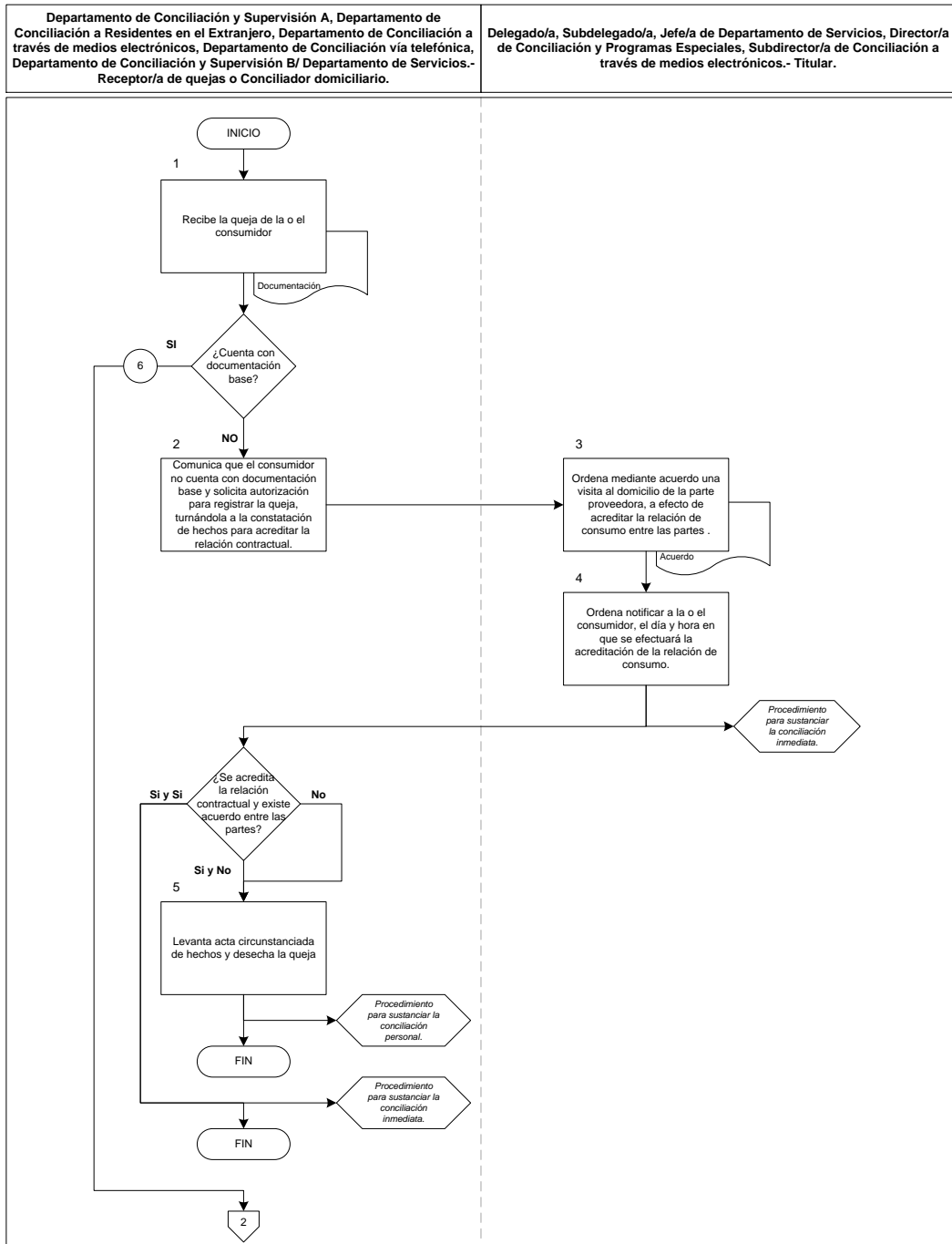
Departamento de Conciliación y Supervisión “A”, Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero, Departamento de Conciliación vía telefónica, Departamento de Conciliación y Supervisión “B” / Departamento de Servicios.-receptor/a de quejas.

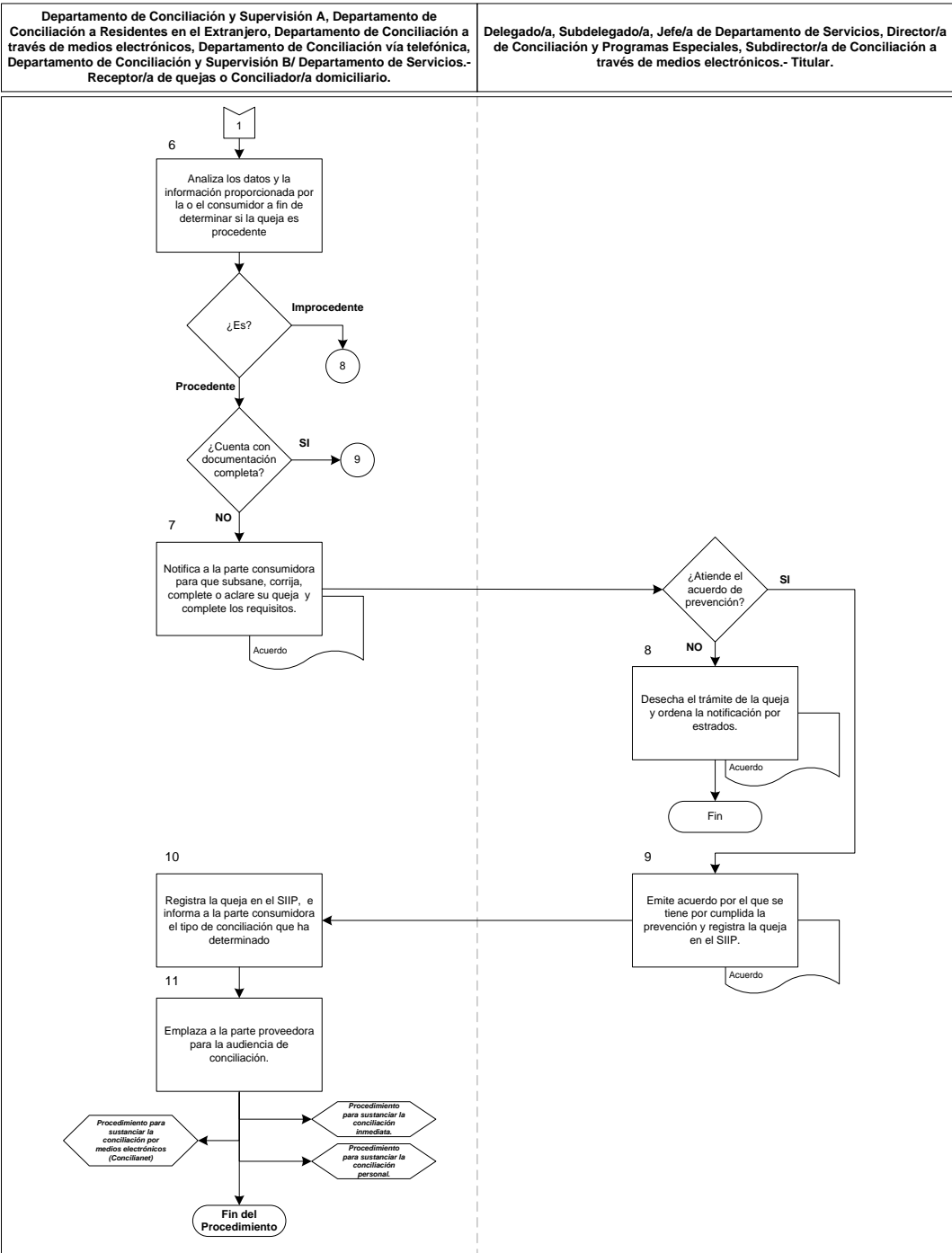
10. Registra la queja en el SIIP, formaliza la queja e informa a la parte consumidora el tipo de conciliación que ha determinado.
11. Emplaza a la parte proveedora para la audiencia de conciliación, corriéndole traslado del formato RQ y los documentos base de la acción. *Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata o Procedimiento para sustanciar la conciliación personal o Procedimiento para sustanciar la conciliación por medios electrónicos (Concilianet).*

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

1 de 2





VIII. Formatos y Anexos

Elementos para determinar la procedencia de la queja.

[Anexo A](#)

Determinación y captura del monto de lo reclamado.

[Anexo B](#)

Procedencia de la compensación o bonificación; restitución del bien o servicio; devolución o reducción del precio; rescisión del contrato.

[Anexo C](#)





Suspensión de bienes y servicios de suministro periódico.

[Anexo D](#)

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 110 días hábiles dependiendo del tipo de conciliación y voluntad de las partes para conciliar.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	11 de junio de 2009	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2009 del Comeri; en apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Aboga la Guía de la Conciliación Inmediata, Guía de la Conciliación Personal y Guía de Conciliaciones Foráneas. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2009 (11-06-2009).

**Procedimiento para sustanciar la conciliación
inmediata, personal y foránea**

Codificación:
MP-210-04

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
2 de 52

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de las mejoras operativas y por la inclusión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).
01	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Quejas y Conciliación y atendiendo a la norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX-R-025-SCOFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance.....	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento.	39
VII. Diagrama de Flujo	47
VIII. Formatos y Anexos.....	52

I. Objetivo

Establecer las directrices para sustanciar el procedimiento conciliatorio (inmediata telefónica y domiciliaria), personal y foránea, con la finalidad de unificar criterios en las distintas unidades administrativas (UA) responsables de su aplicación.

II. Alcance

La aplicación del presente procedimiento corresponde a la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), Dirección de Conciliación y Programas Especiales (DCPE) y Dirección de Concilianet (DC) y a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, (DS), excluyendo a la materia de telecomunicaciones.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Plantillas SIIP.

- Propuesta de discurso de apertura del procedimiento conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor

[Anexo A](#)

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Las o los Titulares de la Delegación, Subdelegación, Unidad de Servicio, Dirección de Conciliación y Programas Especiales, Dirección de Concilianet y Jefaturas de Departamento que las integran.	Revisar y supervisar la sustanciación del procedimiento conciliatorio, y, en su caso, suscribir las actuaciones correspondientes.	Actuaciones del expediente.

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

V. Políticas de Operación

Generales

1. Para efectos del presente documento el procedimiento conciliatorio podrá desahogarse de las formas siguientes:
 - A. Conciliación inmediata, a través de las siguientes modalidades:
 - a). telefónica, y
 - b). domiciliaria.
 - B. Conciliación personal.
 - C. Conciliación foránea.
2. Para llevar a cabo la conciliación, es necesario que la queja se encuentre radicada, excepto para el caso de conciliaciones inmediatas realizadas a través de módulos temporales y permanentes.
3. La o el conciliador/a podrán requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley en cualquier momento del procedimiento conciliatorio, siempre y cuando exista constancia de notificación a la parte proveedora y a partir de la primera audiencia.
4. Todo expediente turnado a conciliación deberá contar con un número de expediente, mismo que será proporcionado por el SIIP.

De la conciliación inmediata

5. Sólo se llevará a cabo en presencia de la o el consumidor o de su representante legal.
6. Podrá realizarse previo a que se señale fecha y hora para la audiencia de conciliación personal.
7. Se privilegiará la conciliación telefónica sobre la domiciliaria, para lo cual preferentemente utilizando las líneas telefónicas de Profeco.
8. Si la o el consumidor/a informa el cumplimiento de lo acordado en el acta de conciliación inmediata, la o el conciliador turnará el expediente al archivo general de la Institución como un asunto total y definitivamente concluido, debiendo emitir el acuerdo de cierre correspondiente.

9. En caso de que no se ratifique o no se acredite el cumplimiento del convenio, la o el conciliador deberá llevar a cabo la conciliación personal, turnando el asunto mediante el acta correspondiente, la cual deberá contener:

- A. El requerimiento a la parte proveedora para que comparezca personalmente y rinda informe por escrito acompañado de un extracto del mismo (documentos que deberán entregarse en original y copia para correr traslado a la parte consumidora), en los que se pronuncie sobre los hechos materia de la reclamación.
- B. La prevención a la parte proveedora para que señale domicilio dentro de la circunscripción territorial de la unidad administrativa que está llevando el asunto, con apercibimiento de que se practicarán las notificaciones personales, por estrados, en caso de no hacerlo.
- C. Requerimiento a la parte proveedora para que acredite fehacientemente la capacidad económica que posee, es decir, presente aquellos documentos de los cuales se derive su situación económica, referente a, de manera enunciativa, mas no limitativa, ingresos, egresos, número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas, estados financieros dictaminados, la última declaración de impuestos presentada ante las autoridades correspondientes, entre otros.
- D. El conciliador en caso de considerar necesario hacerse allegar de un número mayor de elementos para el desahogo del procedimiento conciliatorio, hacer el requerimiento a la parte proveedora de los elementos de convicción que estime pertinentes.
- E. Los correspondientes apercibimientos en relación a la imposición de las medidas de apremio prevista en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), para el caso de omisión.

En el caso de los elementos para acreditar la capacidad económica, deberá apercibirse a la parte proveedora para que en caso de omisión, en la cuantificación de las multas que, en su caso se impongan, se tomarán los elementos con que cuente la o el conciliador.

- F. El apercibimiento a la parte consumidora en caso de no comparecer y no presentar justificación fehaciente de su inasistencia a la audiencia de conciliación dentro de los siguientes diez días hábiles, se le tendrá por desistido sobre la queja o reclamación, y no podrá presentar otra ante Profeco por los mismos hechos.
- G. La fecha para realizar la audiencia de conciliación.

- H. La notificación personal a la parte proveedora. Atender Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

De la conciliación telefónica.

10. La o el conciliador debe considerar los siguientes factores para efecto de realizar la conciliación telefónica:

- A. La existencia del número telefónico del proveedor. La conciliación telefónica se deberá llevar a cabo preferentemente a través de los números telefónicos a disposición de Profeco para llevar a cabo este procedimiento.

En caso de duda o desconocimiento sobre la existencia de un número telefónico del proveedor a disposición de Profeco, podrá contactarse al Departamento de Atención a Proveedores encargado del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Bienes y Servicios (Promecabise).

- B. Accesibilidad del proveedor para conciliar.
- C. Legitimidad. Es uno de los factores que pesa por sobre todo, incluso por sobre las palabras y manejos de los proveedores. Si se hace uso de la legitimidad de los documentos que se tienen, de negociaciones anteriores, y el sustento legal, se tendrás mayores argumentos.
- D. Paciencia. La paciencia a pesar del corto tiempo que dura la conciliación también significa disponer de una posición de autoridad frente al proveedor. La parte o persona que menos disponga de tiempo y pierda la paciencia sin quererlo le está dando una fuente de poder al proveedor.

11. Se procurará que la conciliación telefónica no exceda de 20 minutos. Sin embargo, a fin de lograr avenir los intereses de las partes, es posible realizar más de una llamada telefónica.

12. La o el conciliador al momento de entablar la llamada telefónica con la parte proveedora, debe informarle lo siguiente:

- A. Identificarse como conciliador(a) de la UA a la que pertenece, señalando su nombre.
- B. Informarle que para realizar una conciliación telefónica es necesario que ésta se realice directamente con la o el proveedor, su representante, o con personal que tenga capacidad de decisión.
- C. El nombre de la o el consumidor, así como que éste(a) acudió a la UA correspondiente para presentar una queja en su contra. En caso de estar presente el consumidor hacérselo saber

- D. Respecto a la queja, debe exponer:
- El motivo de la queja.
 - Las pretensiones de la parte consumidora.
 - El monto de lo reclamado, (para su determinación remitirse al procedimiento para recibir quejas en materia de consumo).
 - El derecho de la parte consumidora a solicitar bonificación o compensación, en caso de que lo solicite.
 - Señalar las ventajas de la conciliación telefónica, como son: el ahorro de tiempo, trámites y costos de desplazamiento.
- E. Hecho lo anterior, la o el conciliador debe permitir a la parte proveedora manifestarse sobre los hechos que señala la o el consumidor en su queja.
13. En caso de que la parte consumidora esté presente, la o el conciliador propiciará la conversación telefónica entre las partes, con la finalidad de avenir sus intereses. La o el conciliador debe hacer del conocimiento a la parte consumidora las manifestaciones o propuestas que señala la parte proveedora.
14. La conciliación telefónica puede concluir de alguna de las siguientes formas:
- Que exista un acuerdo entre las partes, el cual dé por satisfecha la queja del consumidor, por lo que el expediente debe ser enviado al archivo.
 - Que no exista un acuerdo entre las partes o que el acuerdo alcanzado no sea cumplido, ante lo cual deberá iniciarse la conciliación personal.
15. En el caso de que exista acuerdo entre las partes, la o el conciliador debe asentar en el acta de conciliación inmediata, las manifestaciones de ambas partes. Una vez impresa dicha acta, la o el conciliador debe recabar el consentimiento de la parte consumidora; de igual forma, la o el conciliador apercibirá al consumidor de que si en un plazo no mayor a cinco días hábiles no informa el cumplimiento de lo acordado en la conciliación inmediata, se entenderá como, presuntamente, satisfecha su queja turnándose el expediente al archivo general como asunto concluido.
16. Al finalizar la conciliación telefónica, la o el conciliador deberá levantar el acta correspondiente.
17. La o el conciliador/a sin perjuicio del resultado que se obtenga de la conciliación telefónica, deberá recabar la firma de la o el consumidor en el acta correspondiente, a fin de que conste que se encuentra enterado del resultado de la conciliación telefónica.

18. Para los casos en los que el cumplimiento del acuerdo de conciliación telefónica se haya acordado en un plazo mayor a 5 días, el expediente se turnará a conciliación personal para fijar fecha de audiencia de conciliación, a efecto de vigilar el cumplimiento del convenio.

De la conciliación domiciliaria.

19. La realización de la conciliación domiciliaria está sujeta a la disponibilidad de recursos humanos y materiales de la UA correspondiente, en el momento en que tenga que efectuarse la misma.
20. La conciliación domiciliaria debe llevarse a cabo dentro de un término no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la queja.
21. La o el conciliador debe considerar los siguientes factores para efecto de realizar la conciliación domiciliaria:
- A. El domicilio de la parte proveedora, tomando en cuenta lo siguiente:
 - a). La ubicación física de la parte proveedora en relación a la distancia y la disponibilidad de recursos de la UA en la que esté radicada la queja.
 - b). El horario de atención al público que señala la parte proveedora, acorde a los horarios de la UA correspondiente. Para los casos en que dichos horarios no coincidan, la o el titular de la Delegación, Subdelegación, Jefatura de Departamento de Servicios, Unidad de Servicios, Dirección General de Quejas y Conciliación y o Dirección de Conciliación y Programas Especiales, puede habilitar día y horas inhábiles para llevar a cabo la conciliación domiciliaria.
 - c). No podrán realizarse conciliaciones domiciliarias en ubicaciones que se encuentren fuera de la circunscripción territorial de la UA en la que esté radicada la queja. En este caso, se podrá solicitar el apoyo correspondiente a la UA competente por circunscripción territorial.
 - B. Accesibilidad de la parte proveedora para conciliar.
22. La o el receptor/a al radicar la queja y señalar como forma de conciliación, la domiciliaria, debe elaborar oficio de comisión, el cual deberá ser firmado por la o el titular de la Delegación, Subdelegación, Unidad de Servicios, Dirección General de Quejas y Conciliación, y Dirección de Conciliación y Programas Especiales y deberá contener como mínimo:
- A. Denominación y ubicación, así como los números telefónicos de la UA que lo expide.

- B. Datos de identificación del procedimiento, tales como: número de oficio, de expediente y nombre de las partes.
- C. Lugar y fecha en donde se emite el oficio de comisión.
- D. Nombre y domicilio completo de la o el proveedor al que va dirigido.
- E. Fundamentar y motivar, así como señalar el objetivo de la comisión y habilitación de la o el conciliador para efectuar la conciliación domiciliaria. Los fundamentos deben señalar la existencia jurídica, la competencia material y territorial de quien lo expide.
- F. Nombre de la o el conciliador.
- G. Vigencia del oficio, la cual no debe de ser mayor a 5 días hábiles.
- H. Nombre, cargo y firma de la o el servidor público. que lo expide.

23. Para la celebración de la conciliación domiciliaria, la o el conciliador debe acudir al domicilio de la parte proveedora, en compañía de la o el consumidor, llevando consigo su identificación que lo acredite como parte de la UA en la que se ha radicado la queja, así como también el oficio de comisión correspondiente.

24. En el lugar señalado por la parte consumidora, la o el conciliador debe:
- i. cerciorarse de que el mismo corresponde al domicilio de la parte proveedora.
 - ii. solicitar la presencia de la o el proveedor o su representante legal, así como, los documentos que así lo acrediten y
 - iii. informar el motivo de la diligencia, así como la pretensión de la parte consumidora.

El o la conciliadora deberá apercibir a la parte proveedora para que en caso de no cumplir los compromisos adquiridos, se le impondrán las medidas de apremio que correspondan. Asimismo, deberá apercibir a la parte consumidora de que en caso de no informar en un plazo mayor a diez días hábiles sobre el cumplimiento, se tendrá por presuntamente satisfecha la queja turnándose el expediente al archivo.

25. Una vez que han acordado las obligaciones a cumplir, las partes y la o el conciliador firmarán el acta de conciliación domiciliaria.

El o la conciliadora, deberá apercibir a la parte consumidora para que en el caso de que no informe el cumplimiento de las obligaciones contraídas en un plazo no mayor a cinco días hábiles, se tendrá por, presuntamente, satisfecha la queja turnándose el expediente al archivo general de la institución.

26. Para el caso de que la o el conciliador acuda al lugar señalado por la parte consumidora y dicho domicilio no corresponda al de la parte proveedora, deberá asentar dicha circunstancia y la imposibilidad de llevar a cabo la conciliación domiciliaria. Una vez que la o el conciliador regresa a la Unidad Administrativa en donde se ha radicado la queja, procederá a solicitar formalmente a la parte consumidora un nuevo domicilio, turnando el expediente al archivo provisional de la Institución por un término de treinta días naturales, apercibida de que para el caso de no informar el nuevo domicilio, el expediente será turnado al archivo general de la Institución como un asunto concluido.
27. La o el conciliador dará por hecho la no localización del domicilio de la parte proveedora cuando se haya cerciorado de dicha situación, por medio de las personas que se encuentran en el domicilio, solicitudes a diversas autoridades, entre otros.
28. La o el conciliador al considerar que el domicilio de la parte proveedora no fue localizado debe asentar, en el acta que expide, lo siguiente:
 - A. La presencia de la o el consumidor o de su representante legal y sus datos de identificación.
 - B. La consideración por la que el domicilio de la o el proveedor no fue localizado.
 - C. Las manifestaciones de la parte consumidora.
 - D. El apercibimiento al consumidor para que informe el domicilio del proveedor dentro del plazo de 30 días naturales siguientes a la diligencia y en caso de no hacerlo, el expediente será turnado al archivo general de la Institución como un asunto total y definitivamente concluido.
29. Profeco podrá solicitar el domicilio o datos de identificación de la parte proveedora a las autoridades competentes en términos de los artículos 4, 13 y 99 de la LFPC.
30. Si dentro del plazo de 30 días naturales, a partir del acta referente a la no localización del domicilio de la parte proveedora, la o el consumidor o alguna de las autoridades competentes no aportan el domicilio de la parte proveedora, la o el conciliador debe emitir acuerdo con fecha, día y hora para la conciliación personal, ordenándose notificar personalmente a las partes. Atender Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
31. Los tipos de acuerdos derivados de la conciliación domiciliaria son:

- A. Convenio de ejecución inmediata. Si la parte proveedora cumple en el momento de celebrarse el convenio.

Se debe celebrar este tipo de convenios cuando es necesario dejar constancia de las condiciones de entrega, funcionamiento o estado de las cosas.

- B. Satisfacción a la queja. En caso de que la parte proveedora dé solución a la reclamación, la parte consumidora podrá otorgar su consentimiento por escrito, para tener por atendida su inconformidad.

- C. Convenio de ejecución futura. Si la parte proveedora se obliga a cumplir el acuerdo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración del convenio.

32. Para la celebración del convenio, la o el conciliador debe llevar consigo la versión impresa del convenio generado en el SIIP en el cual se señala:

- A. La suscripción del convenio por ambas partes.
- B. La creación, transmisión, modificación o extinción de obligaciones a cargo de la parte proveedora.
- C. La fecha de cumplimiento del convenio.
- D. El lugar de cumplimiento.
- E. En el caso de convenios de ejecución futura, se señalará día y hora en el que comparecerán las partes en el domicilio de la unidad administrativa competente de Profeco, para que en audiencia informen y acrediten el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- F. El apercibimiento de la parte proveedora con la imposición del medio de apremio previsto en la LFPC para el caso de que no comparezca a la audiencia de constatación de cumplimiento de convenio y/o no acreditar su cumplimiento.
- G. El apercibimiento a la parte consumidora, en caso de no comparecer o no informar el cumplimiento del convenio, se turnará el expediente al archivo como asunto concluido.

De la plataforma de Concilianet.

33. Antes de dar trámite a la conciliación personal, la o el receptor de la queja consultará si la parte proveedora es participante de Concilianet (revisar página electrónica <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>), si es así invitará a la parte consumidora a presentar su queja mediante dicha plataforma, en cuyo caso deberá proporcionarle la información necesaria para la captura de la reclamación, así como la información de contacto de la Dirección de Concilianet.

En caso de que la o el consumidor no acepte tramitar su queja vía Concilianet, se continuará con el procedimiento a través de la Delegación, Subdelegación, o Unidad de Servicios que corresponda

De la conciliación personal

34. Procede la conciliación personal, cuando:
- A. A elección de la parte consumidora
 - B. La reclamación no haya sido satisfecha a través de la conciliación inmediata.
 - C. Si la parte consumidora no aceptó desahogar su procedimiento a través de Concilianet.

De la primera notificación

35. Una vez iniciado el procedimiento de conciliación, y señalada la fecha de audiencia para el desahogo de la misma, se deberá ordenar la notificación a las partes interesadas en el procedimiento. Ver Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
- A. De la notificación a la parte consumidora:
 - a). Si comparece personalmente a la Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio a presentar su queja, la o el receptor de quejas debe notificar en ese mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia, estampando su firma en el formato de Registro de Queja (RQ) correspondiente.
 - b). Si presentó su queja por escrito, por internet, por correo electrónico, y después de su análisis de procedencia, la queja ha sido radicada, se ordenará realizar la notificación personal.

- c). En dicha notificación se deberá apercibir a la parte consumidora, que en caso de no comparecer el día y hora señalado para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, contará con un término de diez días naturales para justificar fehacientemente su inasistencia. Asimismo, en caso de que no justifique fehacientemente su inasistencia, se le tendrá por desistido de su reclamación y el expediente será enviado al archivo general de la Institución, y no podrá presentar otra reclamación por los mismos hechos ante ninguna Unidad Administrativa de Profeco, quedando a salvo sus derechos, tal y como lo señala el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- B. De la notificación a la parte proveedora:
- a). La notificación a través de la cual se haga del conocimiento de la parte proveedora la radicación de la queja y con ello el inicio del procedimiento conciliatorio, se realizará de manera personal, por correo certificado con acuse de recibo o por correo electrónico, tal como lo señala la fracción I del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- La notificación vía correo electrónico, únicamente se realizará con las y los proveedores que hayan suscrito el convenio correspondiente con Profeco.
- b). La notificación debe efectuarse por lo menos cuatro días naturales antes de la fecha programada para la celebración de la Audiencia, tal y como lo señala el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- c). La notificación deberá acompañarse de la admisión de la reclamación o el formato de Registro de Queja (RQ), la citación para comparecer en el procedimiento conciliatorio, los requerimientos y apercibimientos correspondientes.
- C. Las notificaciones deberán realizarse conforme a la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

De la imposibilidad para notificar

36. Se entiende que existe imposibilidad para notificar a la parte proveedora, cuando el domicilio brindado por la parte consumidora no corresponde al de dicha parte proveedora.

- A. En dichos casos, se realizará lo siguiente:

- a). La o el notificador levantará la razón correspondiente, manifestando el motivo por el cual se determinó la imposibilidad para la notificación. En todo caso, deberá atenderse a lo señalado en la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - b). A más tardar en la fecha señalada para la audiencia de conciliación, el o la conciliadora tendrá por asentada la razón de la o el notificador. Asimismo, deberá prevenir a la parte consumidora para que informe en un plazo máximo de 30 días naturales el domicilio de la parte proveedora, bajo apercibimiento de que en el caso de omisión, su expediente será turnado al archivo general.
 - c). Solicitar, mediante oficio, a las autoridades federales, estatales, municipales o de la Ciudad de México, que dentro del término de 30 días a la recepción de la solicitud, proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.
- B. Si dentro del plazo señalado la parte consumidora o la autoridad correspondiente, aporta el domicilio, la o el conciliador emitirá un acuerdo en el cual se debe señalar fecha para audiencia de conciliación y ordenar la notificación a las partes.
- C. Si la parte consumidora o la autoridad correspondiente, omiten proporcionar el domicilio solicitado, se dictará un acuerdo en el que se asentará el cómputo del plazo concedido y se ordenará la conclusión del procedimiento conciliatorio por imposibilidad de notificar a la parte proveedora; lo anterior, sin perjuicio de que una vez que la o el consumidor cuente con este requisito, pueda interponer de nueva cuenta su reclamación, previo análisis de los plazos de prescripción aplicables. Dicho acuerdo deberá ser notificado a la parte consumidora.
- D. Cuando no se tenga constancia de que la parte proveedora haya sido notificada, la o el conciliador debe:
- a). Levantar un acta asentando la inasistencia de la parte proveedora, reservándose el derecho de acordar lo conducente una vez que cuente con dichas constancias.
 - b). Señalar fecha y hora de audiencia de conciliación.
 - c). Notificar a las partes, conforme lo establecido en la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - d). Prevenir y apercibir a las partes conforme lo establecido en el Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo.

37. De todo resultado de imposibilidad de realizar una notificación, deberá la persona que lo realiza levantar una razón, manifestando el por qué es imposible notificar a la persona que deba ser notificada, en términos de lo señalado en la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
- A. Si no se puede realizar la notificación porque que el domicilio del proveedor proporcionado por el consumidor, o el que aparece en el comprobante exhibido no corresponde, el conciliador debe:
- Levantar un acta en la fecha programada para la audiencia.
 - Prevenir al consumidor para que informe en un plazo máximo de 30 días naturales el domicilio del proveedor, apercibido que en el caso de no presentar nuevo domicilio su expediente será turnado al archivo general.
 - Solicitar, mediante oficio, a las autoridades federales, estatales, municipales o de la Ciudad de México, que dentro del término de 30 días a la recepción de la solicitud, y si cuentan con la información, proporcionen a Profeco, los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.
- B. Si dentro del plazo señalado el consumidor o la autoridad correspondiente, aporta el domicilio, el conciliador emitirá un acuerdo en el cual se debe:
- Señalar fecha para audiencia.
 - Ordenar la notificación personal al proveedor en el nuevo domicilio.
 - Ordenar la notificación personal al consumidor en el domicilio señalado para tal efecto.
- C. Si el consumidor o la autoridad correspondiente, omiten proporcionar el domicilio del proveedor, se dictará acuerdo en el cual el conciliador debe:
- Realizar el cómputo del plazo concedido.
 - Concluir el procedimiento de conciliación por imposibilidad de su notificación, sin perjuicio de que una vez que el consumidor cuente con este requisito pueda interponer de nueva cuenta su queja.

De la o el conciliador/a.

38. La o el conciliador/a, respecto de los procedimientos de conciliación personal a su cargo, tendrá las siguientes obligaciones:
- A. Procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

- B. Integrar debidamente los expedientes de los procedimientos conciliatorios a su cargo.
- C. Iniciar la audiencia de conciliación personal en la fecha y hora programadas.
- D. Tomar las manifestaciones de las partes.
- E. Hacer efectivas las medidas de apremio en el caso de que sean aplicables, y en su caso, elaborar los oficios de solicitud de cobro a la unidad exactora correspondiente.
- F. Diferir o suspender la audiencia de conciliación, según sea el caso, recabando la firma de los comparecientes y entregar la copia correspondiente.
- G. Exhortar a las partes al arbitraje.
- H. En los casos en los que se desprendan violaciones a la LFPC, iniciar el procedimiento por infracciones a la misma.
- I. Exhortar a las partes para llegar a un acuerdo conciliatorio respecto a los puntos controvertidos.
- J. Participar activamente, conforme lo siguiente:
 - a). No prejuzgará sobre el conflicto planteado por las partes (imparcialidad) y tomará en cuenta todos los elementos presentados por las partes durante el procedimiento.
 - b). Salvaguardar los derechos del consumidor (en estricto apego a derecho y a la normatividad establecida).
 - c). Orientar a las partes, informándoles sus derechos, así como los alcances del procedimiento conciliatorio y las consecuencias del acuerdo que pudiera llegar a suscribirse.
 - d). Guiar a las partes para lograr un convenio que dé solución a la reclamación.
 - e). Cuidar de no mostrar un trato inequitativo con algunas de las partes, para evitar crear desconfianza y molestia entre las mismas.
- K. Previo al inicio de la conciliación, deberá analizar minuciosamente el expediente y los elementos aportados por las partes.
- L. Determinar si el proveedor incurre en algún tipo de conducta delictiva o administrativa, en cuyo caso deberá informarlo a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos y, en su caso, a las autoridades competentes.

- M. Permitir a las partes que expongan, dentro de la audiencia, las propuestas de solución a la reclamación.
- N. Analizar y valorar las propuestas formuladas por la parte proveedora con el objeto de procurar la protección de los derechos de la parte consumidora.
- O. Suspender la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones, a instancia de ambas partes o cuando lo estime pertinente.
- P. Una vez acordada la suspensión de la audiencia, señalar día y hora dentro de los 15 días naturales siguientes para reanudar la audiencia.
- Q. Requerir a las partes elementos de convicción, convenientes y necesarios, para lograr la conciliación, o disipar los puntos en controversia y proponer opciones de solución. Podrá solicitar como elementos de convicción entre otros, los siguientes:
 - a). Documentos públicos
 - b). Documentos privados
 - c). Dictámenes periciales
 - d). El reconocimiento o la inspección
 - e). Las fotografías, los escritos y notas taquigráficas, y en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia.
- R. Apercibir e imponer las medidas de apremio que correspondan.
- S. Valerse, para conocer la verdad, de cualquier persona, sea parte o tercero en el procedimiento conciliatorio y de cualquier cosa o documentos que pertenezcan a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las pruebas que estén reconocidas por la LFPC y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos planteados por las partes.
- T. Requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley, en cualquier momento del procedimiento conciliatorio, siempre y cuando exista constancia de notificación al proveedor y se haya celebrado la primera audiencia.
- U. Ordenar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación como puede ser la diligencia de constatación de hechos, la cual tiene como fines los siguientes:
 - a). Comprobar la relación contractual existente entre las partes, cuando la parte consumidora no cuenta con documentos comprobatorios de la relación contractual. El acta circunstanciada que se levanta en el transcurso de la diligencia queda como documento base de la acción.

En este caso Profeco puede auxiliarse de las autoridades federales, estatales, municipales o del gobierno del D.F. para que le proporcionen el apoyo necesario a fin de desahogar las constataciones ordenadas.

- b). Realizar constataciones de hechos y diligencias de notificación.

De los aspectos previos de la audiencia de conciliación personal.

39. La o el conciliador previo a la celebración de la audiencia, así como en su reanudación debe:
- A. Estudiar el expediente en que se actúa.
 - B. Verificar que las partes se encuentran notificadas en términos de lo dispuesto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios y que las constancias se encuentren glosadas al expediente.
 - C. Tratándose de exhortos, verificar, a través del SIIP o de los medios disponibles, que exista constancia de su envío o información que permita conocer que la parte proveedora ha sido notificada.
 - D. Verificar si existe algún documento presentado en oficialía de partes, pendiente de ser entregado para su acuerdo.
 - E. Estudiar el planteamiento de la parte consumidora y el informe presentado por la parte proveedora.

Del inicio de la audiencia.

40. La o el conciliador, al momento de iniciar la audiencia de conciliación personal, deberá verificar lo siguiente:
- A. A través de un discurso de apertura a la conciliación, informar a las partes lo siguiente:
 - a) Alcance jurídico-administrativo de la Procuraduría en el procedimiento.
 - b) Descripción del procedimiento conciliatorio y formas de conclusión.
 - c) Informar a las partes la reserva y confidencialidad de la información.
 - d) Reglas de logística y tiempo de la audiencia.

Para mayor referencia consultar el documento denominado "Propuesta de discurso de apertura del procedimiento conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor". (Anexo A)

- B. Que las personas que comparezcan a la audiencia de conciliación sean las partes proveedora y consumidora, y en el caso de que no lo sean, que acrediten su calidad de representante legal. En el caso de que no comparezca alguna de las partes deberá hacerse efectivo el apercibimiento respecto a su incomparecencia.
- C. Solicitar a la parte proveedora su informe y extracto, y en el caso de que no los rinda, hacer efectivas las medidas de apremio correspondientes.
- D. Exponer los elementos comunes, los de conflicto y alternativas de solución, sin prejuzgar sobre el conflicto planteado por las partes, salvaguardando los derechos de la parte consumidora.
- E. Exhortar a las partes a conciliar, resaltando los beneficios de hacerlo por este medio.
- F. Solicitar a la parte proveedora que haga sus manifestaciones y que exprese propuestas de solución.
- G. Preguntar a la parte consumidora si le interesa o no la propuesta de conciliación, tomando una conducta proactiva y propositiva, con la finalidad de que se obtenga una conciliación.

De la acreditación de personalidad.

- 41. La parte consumidora o, en su caso, su representante legal, acredita personalidad desde el momento en el que presenta su reclamación. Subsistiendo la posibilidad de que durante el procedimiento comparezca diverso apoderado, siempre y cuando acredite la personalidad en término del artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En todo caso, la falta de acreditación de personalidad al momento de presentación de la queja, dará lugar a la prevención correspondiente; sin que en ningún caso pueda dar lugar al desechamiento o improcedencia de la queja.

El proveedor en la fecha de inicio de la audiencia, deberá acreditar personalidad acorde a lo que señala el artículo 109 de la LFPC

- 42. Si las partes comparecen a través de representante y se encuentran ya debidamente acreditadas en el expediente de la reclamación, no será necesario que vuelvan a exhibir los documentos que acrediten su personalidad, y por consecuencia, no deberá hacerse efectiva medida de apremio alguna.
- 43. Para acreditar su personalidad las partes podrán hacer uso del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).

Del informe y el extracto.

44. El conciliador deberá informar a la parte proveedora el presentar por escrito al inicio de la audiencia, un informe relacionado con los hechos de la queja y un extracto del mismo, acorde a lo señalado por el artículo 103 de la LFPC.
 - A. Que el informe y el extracto podrán ser presentados a través de la oficialía de partes de la Unidad Administrativa en donde se encuentre radicada la queja, en la oficialía de partes de donde se encuentre compareciendo la parte proveedora (conciliación foránea), o presentándolo directamente ante la o el conciliador/a que se encuentra asistiendo al funcionario que actúa.
 - B. Que en todos los casos, tanto el informe como el extracto, deben contener la firma autógrafa de la parte proveedora o en su defecto de su representante legal. En el supuesto de que se presentare un informe o extracto sin firma autógrafa, debe asentarse este hecho en el acta de audiencia de conciliación y hacer efectivos los apercibimientos relativos a la rendición de su informe y extracto.
 - C. Que el informe y extracto podrán ser presentados en documento diverso o en un solo documento.

Del Requerimiento de señalamiento de domicilio.

45. En la audiencia de conciliación, la o el conciliador/a debe verificar si la parte proveedora señaló domicilio para oír y recibir notificaciones dentro de la población sede de la unidad administrativa que esté conociendo la queja, de lo contrario, debe ordenar que las notificaciones personales se efectúen por estrados, a menos que en ese acto señale un domicilio en la población sede. Si la o el proveedor cambia de domicilio sin avisar a la unidad administrativa que esté llevando la queja, ésta lo notificará por estrados en términos del artículo 104 de la LFPC. Ver Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - A. De señalar el proveedor/a otro medio para recibir notificaciones (correo electrónico) la o el conciliador emitirá un acuerdo de conformidad y procederá a la notificación por esos medios, en términos de la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.
46. De autorizar el proveedor/a personas para oír y recibir notificaciones, se debe acordar de conformidad en el expediente que se actúa.

De los derechos de las partes.

47. Las partes podrán aportar los elementos de convicción que consideren convenientes para la conciliación acorde a lo que establecen los artículos 99 y 107 de la LFPC.
- A. Los elementos de convicción se admitirán siempre y cuando guarden relación con los hechos controvertidos.
 - B. Las partes podrán aportar los elementos de convicción que estimen necesarios para acreditar los elementos de la queja o del informe, según sea el caso. Los elementos de convicción que pueden aportar son:
 - a). Documentos públicos.
 - b). Documentos privados.
 - c). Periciales.
 - d). Presunciones.
 - e). Fotografías o cualquier elemento aportado por los descubrimientos de la ciencia.
 - f). Fax, correos electrónicos, impresiones.
 - C. Los elementos de convicción serán presentadas en los siguientes momentos:
 - a). Al levantar la queja la parte consumidora debe presentar los documentos base de la reclamación tales como: facturas, notas, recibos, comprobantes, contrato donde quede constancia de la relación contractual de consumo, e incluso las pruebas que estime pertinentes para sustentar la verdad de su dicho.

En caso de que no cuente con los mismos, la parte consumidora deberá informar dicha situación bajo protesta de decir verdad, a efecto de que Profeco los solicite a la parte proveedora.
 - b). Al presentar su informe, la parte proveedora debe presentar los documentos o elementos que estime pertinentes en los cuales sustente su dicho.
 - c). Asimismo, en la audiencia de conciliación, la parte consumidora puede presentar aquellos documentos o elementos que estime pertinentes para probar los hechos planteados.
 - d). La o el conciliador admitirá solo aquellos elementos de convicción que considere idóneos para la conciliación.

- e). Las partes podrán promover incidentes o excepciones acorde a lo que se indica posteriormente en el apartado “De los incidentes y excepciones”.

De las medidas de apremio.

48. Las medidas de apremio pueden aplicarse por las siguientes omisiones por parte de la o el proveedor:

- Desacato al requerimiento para comparecer el día y hora señalado para la presentación de la audiencia.
 - Desacato al requerimiento de presentar un informe escrito.
 - Desacato al requerimiento de presentar un extracto escrito.
 - Desacato al no desahogar los requerimientos de información o documentales que la autoridad le solicite.
 - Desacato al cumplimiento de un convenio celebrado ante Profeco.
- A. En los casos en que se imponga una medida de apremio se indicará en el acta correspondiente, el motivo por el que se hace efectiva, el artículo de la LFPC que resulte aplicable y los preceptos legales que facultan a la o el servidor público para imponer la misma.
- B. El monto de las medidas de apremio impuestas por la o el conciliador, no podrá exceder de la cantidad establecida en la LFPC y el Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que cada año es actualizado.
- C. Una vez que la medida de apremio fue impuesta, se procederá a la notificación de la misma, la cual acorde a lo que marca el artículo 104 fracción IV de la LFPC deberá ser de manera personal.
- D. Obteniendo la constancia de notificación de dicha medida de apremio, se procederá a realizar el cómputo correspondiente, con la finalidad de otorgar a la parte proveedora los medios de defensa correspondientes. El cómputo del término será de cuarenta y cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que fue legalmente notificado, esto con la finalidad de que la Unidad Administrativa certifique que no ha sido presentado medio de defensa alguno a dicha imposición.

Del acta de audiencia de conciliación personal.

49. De la audiencia de conciliación debe levantarse el acta correspondiente en el SIIP, la cual contendrá:

- A. Rubro, el cual se comprende de:
 - a). Unidad administrativa que actúa.
 - b). Número del expediente.
 - c). Nombre de la o el consumidor.
 - d). Nombre de la o el proveedor.
- B. Lugar, día y hora en que se lleva a cabo la audiencia.
- C. El fundamento en la LFPC de la audiencia de conciliación personal:
 - a). Primera audiencia; artículos 103, 111 y 112.
 - b). Diferimiento de audiencia; artículo 112 y 114.
 - c). Suspensión o reanudación de audiencia; artículo 114.
 - d). Audiencia de cumplimiento de convenio; artículos 110, 114 y 115.
- D. El nombre de la o el servidor público que actúa.
- E. El nombre de la o el conciliador que asiste.
- F. La exhortación a las partes de avenir sus intereses, con la finalidad de obtener la conciliación de la reclamación.
- G. El nombre de las partes y del instrumento a través del cual se identifican y/o acreditan su personalidad.
- H. Las manifestaciones de las partes hechas durante el desarrollo de la audiencia.
- I. Las solicitudes y peticiones de las partes, así como las propuestas planteadas a éstas.
- J. La voluntad de las partes de celebrar convenio.
- K. La comparecencia o incomparecencia, en su caso, de las partes.
- L. Tener por acreditada la personalidad de las partes, en su caso.
- M. Tratándose de la primera audiencia de conciliación, si el informe y extracto requeridos al proveedor fueron rendidos o no, así como del requerimiento de señalamiento de domicilio para el proveedor.
- N. Tener por hechas las manifestaciones de las partes.
- O. Acordar las peticiones de las partes.
- P. Los requerimientos que se hayan hecho al proveedor o proveedores, en su caso.

- Q. Las medidas de apremio impuestas, debidamente fundadas y motivadas.
- R. En caso de lograrse la conciliación, el convenio correspondiente, el cual debe redactarse de conformidad con lo establecido en la política “el Convenio” del presente procedimiento.
- S. Si la audiencia fue suspendida, señalar el día y hora en que se reanudará.
- T. Si la audiencia fue diferida, señalar día y hora para su inicio.
- U. Los apercibimientos hechos a las partes, debidamente fundados y motivados.
- V. Si no se logra la conciliación, exhortar al arbitraje, previo al cierre del procedimiento conciliatorio.
- W. Asentar la voluntad de las partes respecto del procedimiento arbitral. Bastará con que una de las partes no desee someterse al procedimiento arbitral, para que se asiente la imposibilidad de iniciar otro procedimiento.
- X. En caso de no lograr la conciliación y no convenir las partes en someterse al arbitraje deben asentarse dichas circunstancias en el acuerdo, fundado en el artículo 116 de la LFPC. La o el conciliador dejará a salvo los derechos de ambas partes para que los ejerzan por la vía correspondiente.
- Y. Si las partes convienen en someterse al arbitraje, se asientan las manifestaciones expresas de su voluntad y el acuerdo para la finalización del procedimiento conciliatorio. Se señala día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral y se ordena la remisión del expediente al área de arbitraje para su celebración.
- Z. Si se infieren posibles infracciones a la LFPC, en caso de Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios, se asientan los artículos presumiblemente violados y se ordena el inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) y la remisión del expediente al área de resoluciones. En caso de asuntos indicados en la Dirección General de Quejas y Conciliación y sus área adscritas, se ordenará el envío del expediente al a Dirección General de Procedimientos para el estudio y determinación de posibles infracciones a la LFPC.
- AA. La hora en que se cierra la audiencia.
- BB. Razón: La siguiente leyenda: “Leída que fue la presente por los comparecientes la ratifican y se notifican, firmando al margen para su legal constancia”.
- CC. Que las y los servidores públicos que actúan en el procedimiento, lo acuerdan y firman como constancia de los hechos suscitados.

DD. El nombre, cargo y fundamento de las autoridades que actúan en el procedimiento conciliatorio.

EE. Firmas de:

- a). La parte consumidora.
- b). La parte proveedora.
- c). La parte conciliadora.
- d). La o el servidor público que actúa.

50. En caso que alguna de las partes no esté de acuerdo con el contenido del acta, la o el conciliador debe asentar tal hecho y, en su caso, dictar un acuerdo complementario.

51. Conforme a lo establecido en el artículo 114, cuarto párrafo, de la LFPC, cuando la parte proveedora se niegue a firmar el acta, su falta de firma no afectará la validez de la misma, por lo que debe asentarse la negativa de la o el proveedor y ordenar la notificación personal de la misma, conforme lo dispuesto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

A. Cuando la o el consumidor se niegue a firmar el acta de audiencia, la o el conciliador, asentará la negativa en el acta de conciliación, ordenando la notificación correspondiente al consumidor.

De la citación a terceros.

52. En cualquier momento del procedimiento de conciliación personal, la o el servidor público que actúa, podrá citar a terceros con la finalidad de obtener una satisfacción a la reclamación.

La citación de un tercero al procedimiento de conciliación, en ningún momento sustituye o libera de obligación alguna a la parte proveedora contra la que de origen se radicó la reclamación.

El tercero citado tendrá, al igual que el proveedor contra al que de origen se radicó la reclamación, la obligación de rendir su informe por escrito así como un extracto del mismo, adquiriendo de igual forma todas y cada una de las obligaciones que los proveedores tienen dentro del procedimiento conciliatorio, el emplazamiento se realizara de manera personal, conforme lo previsto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”

De la regularización de los acuerdos.

53. Conforme a lo que señala el artículo 114 de la LFPC, el Código Federal de Procedimientos Civiles es supletorio en su aplicación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por lo tanto, le es aplicable lo señalado por el artículo 58 de dicho ordenamiento jurídico que señala que en cuanto se detecte una omisión deberá ser subsanada con la finalidad de que el expediente se encuentre apegado a la normatividad vigente.

De las diligencias de constataciones de hechos.

54. Las diligencias de constataciones de hechos se llevarán a cabo de la siguiente manera:
- A. La o el conciliador, con aprobación de la o el servidor público que actúa, debe señalar día y hora en que se efectuará la diligencia.
 - B. El objeto de la constatación de hechos versará únicamente sobre los hechos controvertidos de la reclamación de la parte consumidora.
 - C. La o el servidor público que realiza la constatación de hechos deberá estar adscrito a la Unidad Administrativa competente por cuestión de territorio.
 - D. La constatación de hechos en ningún momento debe equipararse a la prueba pericial, ya que la persona que lo realiza, no tiene la calidad de perito. Por lo tanto, en las constataciones de hechos no deberá asentarse en ningún momento deducciones, ni razonamientos por los que se llegue a una conclusión.
 - E. El acuerdo en el que se ordene la constatación de hechos, deberá ser notificado de forma personal a las partes, con la finalidad que se asistan a la diligencia.
 - F. La o el servidor público actuante, debe elaborar el oficio de comisión correspondiente, para la realización de la diligencia de constatación de hechos, señalando el objeto de la diligencia, el horario, el domicilio en donde se realizará y los hechos que se van a constatar.
 - G. La o el servidor público que realice la constatación de hechos, se debe identificar con la credencial expedida por Profeco y con el oficio de comisión correspondiente.
 - H. En el desahogo de la diligencia pueden estar presentes las partes o sus representantes legales, quienes deben acreditar su personalidad en los términos ya señalados.

- I. La o el servidor público que realice la constatación de hechos debe levantar el acta circunstanciada de la diligencia realizada, la cual deberá estar firmada por las partes que concurren a ella. Para el caso de que alguno de las o los asistentes se niegue a firmar el acta, se procederá a asentar esta situación en la misma, y se ordenará su notificación por los estrados de la UA.
- J. En caso necesario, se puede levantar croquis o tomar fotografías del lugar u objetos de la inspección, mismas que deberán estar relacionadas en el acta circunstanciada que se levante en la constatación de hechos.

Del exhortación al arbitraje.

55. De no existir conciliación entre las partes, la o el conciliador exhortará a las partes para que designen árbitro a la Procuraduría o a algún arbitro independiente, de ser aceptado ordenará remitir el expediente al área de arbitraje de la UA o en su caso a la Dirección General de Procedimientos señalando día y hora para que tenga verificativo la comparecencia para designar la modalidad del arbitraje. (Conectar con manual de arbitraje).

De los incidentes y excepciones.

56. Si durante el procedimiento conciliatorio las partes promueven algún incidente, cuestión o controversia adjunta de carácter procesal, la o el conciliador debe:
 - A. Abstenerse de abrir un procedimiento especial.
 - B. Dictar un acuerdo en el que:
 - a). Se pronuncie sobre la personalidad de la o el promovente;
 - b). En su caso, tener por interpuesto el incidente;
 - c). Admita o rechace las pruebas ofrecidas, teniendo por desahogadas aquellas que por su naturaleza así lo permitan, fundando y motivando su actuación, y
 - d). Da vista a la contraparte para que dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga.
 - e). Elaborar acuerdo, una vez concluido el plazo de manifestación, en el cual dará cuenta de lo anterior y ordenará que se dicte la resolución que en derecho proceda. La resolución se emite dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de éste acuerdo, conforme el CFPC.

57. Los incidentes de previo y especial pronunciamiento, deben ser los únicos que interrumpan el procedimiento conciliatorio y no se podrá reanudar hasta que se resuelva la cuestión planteada. Entre dichos incidentes se encuentra la incompetencia, la excusa, la recusación, la litispendencia y la falta de personalidad. Por otra parte, los incidentes que no son de previo y especial pronunciamiento, tal como el de nulidad de notificaciones, deben resolverse antes de finalizar el procedimiento conciliatorio.
58. La o el conciliador debe poner especial atención a las excepciones planteadas, ya sean dilatorias o perentorias, a fin de resolverlas con toda oportunidad. Entre las excepciones dilatorias se encuentran la incompetencia, la litispendencia, la conexidad, la falta de personalidad o capacidad de la o el consumidor, la falta del cumplimiento del plazo o de la condición a que está sujeta la queja intentada. Asimismo, entre las excepciones perentorias se mencionan las de pago y la prescripción.
- A. Las excepciones se interpondrán en el informe de la parte proveedora, la o el conciliador debe acordar su presentación y su resolución para su desahogo en el momento procesal oportuno, pero no debe concluir el procedimiento conciliatorio sin resolverlas.
- a). Si en el procedimiento conciliatorio se determina dejar a salvo los derechos de las partes e iniciar el procedimiento por infracciones a la ley (PIL), la o el conciliador debe hacer referencia a que las excepciones perentorias interpuestas serán materia de estudio en la resolución definitiva que en su oportunidad se dicte en dicho proceso.
- Por otra parte, si se determina dejar a salvo los derechos de las partes y no iniciar el PIL, se acordará que el estudio de las excepciones resulta improcedente, toda vez que el objetivo del procedimiento conciliatorio es buscar la solución pacífica y amistosa entre las partes sin prejuzgar sobre el conflicto planteado.
- b). Tratándose de asuntos en donde se llegó a una conciliación, pero antecede la interposición de excepciones, la o el conciliador debe acordar que su estudio y resolución resulta innecesario, debiendo estar a lo convenido entre las partes.

De la conciliación en la prestación de bienes o servicios, o de suministro periódico.

59. En caso de que la reclamación verse sobre la prestación de bienes o servicios de suministro periódico, tales como telecomunicaciones, agua, gas, energía eléctrica, entre otros, la radicación de la queja suspenderá la facultad de la parte proveedora proveedor de interrumpirlos en tanto no concluya el procedimiento conciliatorio.
60. Si el servicio se suspendió con posterioridad a la radicación de la queja y previo a su notificación, la o el conciliador deberá exhortar a la parte proveedora a reestablecer el servicio, dejando constancia en autos. Esta exhortación solamente podrá hacerse en la primera audiencia en la que el proveedor comparezca, ya que en las subsecuentes deberá manejarse como un requerimiento, apercibido que en caso de no hacerlo se impondrán las multas correspondientes y se iniciará el procedimiento por infracciones a la ley.
61. Si la parte proveedora ya fue notificada de la queja, la o el conciliador requerirá de manera inmediata, el restablecimiento del servicio correspondiente, aplicando, en su caso, las medidas de apremio correspondientes. Para la imposición de las sanciones que procedan se deberá iniciar el procedimiento por infracciones a la ley.

En el requerimiento a la parte proveedora se fijará un plazo máximo para su cumplimiento de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al en que surta efectos la notificación del acuerdo. La parte proveedora deberá informar y acreditar que el servicio no fue suspendido o, en su caso, fue reanudado; de lo contrario se deberá iniciar el procedimiento por infracciones a la ley correspondiente.

De la conclusión del procedimiento conciliatorio y de la salvaguarda de los derechos de las partes.

62. La conciliación concluirá en cualquier momento si se actualiza alguno de los siguientes supuestos:
 - A. Por acuerdo o convenio cumplido en el que se haya resuelto la reclamación o queja de la parte consumidora;
 - B. Cuando se hubiere presentado un escrito de satisfacción a la queja de la parte consumidora que deje sin materia la reclamación.
 - C. Por solicitud o desistimiento de la parte consumidora, previo informe del alcance jurídico y efectos de dicha manifestación;

- D. Por inasistencia de la parte consumidora sin que hubiere justificado fehacientemente su inasistencia en el plazo que se hubiere otorgado;
- E. Cuando de forma expresa el consumidor manifieste que no desea llegar a un acuerdo conciliatorio con la parte proveedora.
- F. Por agotarse el número de suspensiones de audiencia que establece el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- G. Cuando las partes aceptan someterse al procedimiento arbitral.
- H. Cuando no sea posible llegar a un arreglo entre las partes y se hubieren agotado las acciones que puedan favorecer la conciliación.
- I. Cuando durante el procedimiento conciliatorio, se cuenten con elementos que permitan determinar la improcedencia de la queja conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, relacionado con el artículo 53 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

63. Cuando no sea posible llegar a un acuerdo entre las partes, o cuando así lo solicite la parte consumidora, previo informe del alcance jurídico de su solicitud, se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que convengan a sus intereses.

Del convenio.

64. Cuando las partes lleguen a conciliar sus intereses, la el conciliador redactará el convenio, el cual contendrá como mínimo:
- A. La declaración de conformidad de cada una de las partes para dar solución a la materia de reclamación.
 - B. La declaración de las partes, a través de la cual acreditan su personalidad, el reconocimiento mutuo de su personalidad y las documentales con las cuales la acreditan.
 - C. La declaración de las partes en la cual reconocen la relación de consumo que los une.
 - D. El objeto de dicho convenio, el cual consiste en satisfacer la reclamación de la parte consumidora procurando equidad en la relación de consumo, el cual puede crear, modificar, transmitir o extinguir derechos y obligaciones derivados de la relación de consumo.
 - E. Las obligaciones de cada una de las partes.

- F. Tiempo, modo y lugar en que se cumplirán las obligaciones contraídas en el convenio.
 - G. En su caso, los términos acordados para el pago de la bonificación o compensación.
 - H. Si se trata de un convenio de cumplimiento de tracto sucesivo, señalar una cláusula que establezca que el incumplimiento de alguna de las obligaciones parciales a cargo de la parte proveedora, dará por vencidas anticipadamente el resto y, en tal caso, el convenio será sancionable y ejecutable a partir de ese momento.
 - I. En caso que el cumplimiento del convenio se haya señalado para fecha diversa al de su celebración, señalar el día y hora para la audiencia de constatación del cumplimiento. La o el conciliador apercibirá a la parte proveedora con la medida de apremio correspondiente en caso de incumplir con dicho convenio o de no asistir a la audiencia de verificación de cumplimiento.
65. La o el conciliador/a puede hacer efectivo el convenio a través de las medidas de apremio señaladas en los artículos 25 de la LFPC; siempre y cuando se hayan formulados los apercibimientos correspondientes. En todos los casos se requerirá al proveedor para que acredite el cumplimiento de sus obligaciones.
- A. La parte proveedora puede acreditar que dio cumplimiento al convenio, exhibiendo la documental con las manifestaciones de la o el consumidor, a través de la constatación de hechos o por cualquier medio fehaciente e indubitable.
 - B. En caso de discrepancia entre las partes, respecto al cumplimiento del convenio, la o el conciliador debe ordenar por una sola ocasión las diligencias o requerimientos necesarios para cerciorarse del cumplimiento de las obligaciones.
 - C. Si de las diligencias se concluye que la parte proveedora ha dado cumplimiento al convenio, éste se tendrá por acreditado.
66. Si la parte consumidora no comparece a la audiencia de constatación de cumplimiento de convenio, se dejarán a salvo sus derechos para que haga valer el convenio por la vía y forma que convenga a sus intereses, y de igual forma se cerrará el procedimiento de conciliación personal.

67. Para el caso de incumplimiento de convenio, en Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios, la o el conciliador ordenará el inicio del PIL, debiendo especificar los artículos presuntamente infringidos de la LFPC, y dejará a salvo los derechos de la parte consumidora para que ejecute el convenio por la vía y forma que convenga a sus intereses.
68. La o el conciliador puede dar por cumplido el convenio cuando:
- A. La parte consumidora haga del conocimiento que se encuentra satisfecho de su reclamación.
 - B. Ambas partes comparezcan para manifestar la satisfacción a la reclamación.
 - C. Por escrito presentado por la parte consumidora ante oficialía de partes.
69. La o el conciliador pueden celebrar convenios de ejecución inmediata, en cuyo caso, no se requiere nuevo día y hora para la constatación del cumplimiento de las obligaciones.
70. Si el convenio es de ejecución futura, la o el conciliador deberá señalar día y hora para constatar su cumplimiento y apercibe a la parte proveedora para el caso de incomparecencia y omisión de acreditación del cumplimiento de sus obligaciones.
71. La o el conciliador podrá solicitar a la parte consumidora que dentro de 5 días hábiles posteriores a la fecha del cumplimiento del convenio informe dicha situación a Profeco. Si no se informa el expediente se turnará al archivo. En este caso, no se requiere audiencia de conciliación, sin embargo, debe proporcionar los siguientes datos:
- A. Si la parte proveedora dio satisfacción a su queja.
 - B. La forma en que la parte proveedora dio cumplimiento al convenio.

De la satisfacción de la queja.

72. La o el consumidor puede manifestar la satisfacción a su reclamación o el desistimiento en fecha anterior y de forma diversa a la comparecencia personal.
- A. La satisfacción de la queja podrá formularse compareciendo físicamente a la unidad administrativa correspondiente, por escrito, por vía telefónica o por correo electrónico. En todo caso, la o el conciliador deberá registrar, y levantar constancia de dicha situación en el SIIP y en el expediente correspondiente.

73. Si la parte proveedora se comprometió a presentar la satisfacción de la queja del consumidor debe, según se haya obligado en el convenio a:
- A. Comparecer personalmente para exhibir el escrito de satisfacción de la reclamación, dicho documento contendrá la firma de la parte consumidora;
 - B. Presentar por escrito ante la oficialía de partes, el documento en el cual conste la satisfacción de la queja con firma autógrafa;
 - C. Reenviar el correo electrónico a través del cual conste la satisfacción de la queja del consumidor.
74. En todos los casos la o el conciliador debe cerciorarse de que en la satisfacción de la reclamación conste de manera indubitable la voluntad de la parte consumidora.
- En caso que la parte proveedora haya presentado la satisfacción de la queja y exista duda de la firma de la parte consumidora, la o el conciliador solicitará a este último que la ratifique. La ratificación se puede realizar por comparecencia, por escrito, por teléfono o por correo electrónico, asentando esta situación en el acta correspondiente.
75. En caso de que la parte consumidora no informe o no acuda a manifestar la satisfacción de su queja, se dejarán a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que convenga a sus intereses, y se turnará el asunto al archivo general.
76. Podrán dejarse de aplicar las multas medidas de apremio y se dejarán insubsistentes los apercibimientos realizados cuando la queja sea solucionada satisfactoriamente a favor de la parte consumidora antes o durante la audiencia en la que se tendrían que haber hecho efectivos dichos apercibimientos. Lo anterior, sin perjuicio de que puedan subsistir las diligencias ordenadas o los requerimientos realizados a la parte proveedora y que la o el conciliador estime necesarios.

Del monto recuperado.

77. En caso de que exista satisfacción de la queja, la misma se tendrá por conciliada, a lo cual el monto recuperado será igual al monto reclamado, excepto, cuando exista constancia de la cantidad líquida recuperada
- Para los casos en los que se haya recuperado en especie, el monto recuperado de la queja, pudiera determinarse atendiendo al valor comercial actual del bien que entregue el proveedor al consumidor en especie.

La bonificación, compensación o cualquier otra prestación cuantificable, puede sumarse al monto recuperado cuando conste como cantidad líquida dentro del expediente.

Excepcionalmente, el monto recuperado se establecerá con cero o “No cuantificable” cuando derivado del análisis del expediente, no sea posible cuantificar el monto. Para este supuesto, queda bajo la más estricta responsabilidad de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, el estudio del expediente y la determinación de un asunto como no cuantificable.

El monto de lo recuperado deberá capturarse en las referencias existentes en el SIIP, considerando el tipo de satisfacción a la que se haya llegado al final del procedimiento, es decir, si fue por acuerdo de satisfacción, cumplimiento de convenio, etc. No obstante que no se haya recuperado cantidad alguna a favor de la parte consumidora se deberá crear la referencia y capturar un monto recuperado de 0.00 (seleccionando el tipo de moneda que corresponda).”

78. En casos de quejas presentadas en contra de la Comisión Federal de Electricidad, se capturará en el SIIP como monto de lo recuperado, la cantidad que dicha proveedora realmente haya descontado, es decir, se haga un *ajuste* en beneficio del consumidor, en el importe a pagar del correspondiente recibo.

De la conciliación foránea.

79. El procedimiento de conciliación foránea tiene por objeto permitir a las partes comparecer vía telefónica en las audiencias de conciliación, sin necesidad de trasladarse físicamente al lugar en el que esté radicada la queja. Lo anterior, deberá realizarse previa coordinación entre la o el conciliador enlace y la o el conciliador titular del expediente.
80. Intervienen en la conciliación foránea:
- A. La o el conciliador de la DS (Conciliador titular del expediente).
 - B. La o el conciliador de la UA de enlace (conciliador enlace).
 - C. La parte consumidora o su representante (artículo 2 y 109 LFPC).
 - D. La parte proveedora, previa autorización, podrán acudir o atender la conciliación foránea.
81. Para la conciliación foránea se deben observar las mismas políticas establecidas para el desahogo del procedimiento de conciliación personal

82. La conciliación foránea es una excepción a la obligación que debe cumplir a parte proveedora, las Unidades Administrativas podrán autorizar la comparecencia del proveedor, atendiendo la postura conciliatoria con la que acude, de otra manera, si su intención es controvertir la reclamación deberá acudir ante la UA que lo requiere, al ser ella la competente para atenderlas y resolver lo que en derecho proceda.

La autorización a la parte proveedora, para la conciliación foránea debe darse cuando concurren los siguientes supuestos: que exista propuesta viable de conciliación o demuestre haber dado satisfacción a la reclamación y que acredite la personalidad con la que se ostenta. En caso contrario, se negará el enlace telefónico y se eliminará del registro de asistencia. Es requisito indispensable el registro en el SIIP de la asistencia del proveedor al momento de solicitar el apoyo de la UA de enlace, en este se asentará la hora de llegada del proveedor, misma que deberá ser media hora antes de la señalada para la hora de su audiencia, el número de expediente, el nombre de la UA que requiere su comparecencia, el nombre de la persona física o moral, en su caso, el nombre del representante legal o apoderado y el nombre del consumidor.

83. La unidad administrativa de enlace realizará la comunicación telefónica para informar de la comparecencia de la parte proveedora y para que, en su caso, el o la conciliadora de la DS autorice la comparecencia en dichos términos.
84. Es requisito indispensable el registro en el SIIP de la asistencia del proveedor al momento de solicitar el apoyo de la UA de enlace. En el SIIP deberá asentarse la hora de llegada de la parte proveedora, misma que deberá ser media hora antes de la señalada para la hora de su audiencia, el número de expediente, el nombre de la UA que requiere su comparecencia, el nombre de la persona física o moral, en su caso, el nombre del representante legal o apoderado y el nombre de la parte consumidora.
85. La o el conciliador/a enlace, debe analizar la documentación con la que fue emplazado la parte proveedora, el texto o escrito de la queja, documento base de la acción del consumidor, el informe mismo que debe estar relacionado con los hechos materia de la queja, además de contener la propuesta formulada, especificando los elementos y fundamentos para hacerlo de la forma que lo realiza o en su caso, la justificación de su propuesta, especificando de manera clara y precisa los argumentos de que se sirve, anexando un extracto del mismo y la documentación que soporte su ofrecimiento.
86. La comunicación telefónica autorizada a la parte proveedora, deberá realizarse por medios propios del proveedor.

87. La o el conciliador titular del expediente podrá solicitar en cualquier momento que la parte proveedora lo comunique con la o el conciliador enlace para poder corroborar que se encuentra en alguna unidad administrativa de Profeco.
88. Las DS y Unidades de Servicio Metropolitanas no podrán ser enlace entre ellas, ni la DGQC con las mismas. En este caso la parte proveedora deberá acudir a la UA que requiere de su comparecencia. En este mismo sentido, las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio Metropolitanas podrán fungir como UA de enlace con las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios del Interior de la República.
89. El desahogo de la audiencia de manera conjunta por las o los conciliadores de enlace y el titular del expediente, deberá registrarse en el SIIP.
90. En el supuesto de que la parte consumidora no acepte la propuesta de la parte proveedora, se levantará el acta correspondiente, la o el conciliador titular del expediente citará personalmente a la parte proveedora en la UA del titular del expediente y señalará nuevo día y hora para la audiencia. Las partes serán notificadas en este mismo acto.
91. Al momento en que la unidad enlace autorice la comparecencia de la parte proveedora, la o el conciliador realizará en el sistema la anulación de la audiencia de conciliación programada por la unidad administrativa titular del expediente, este movimiento crea una audiencia de conciliación foránea en la que deberá asentar el nombre, identificación, acreditación de personalidad, y señalar si la parte proveedora rindió informe y extracto, así como las manifestaciones iniciales del mismo y su propuesta.
92. La UA titular deberá visualizar en el SIIP, la audiencia foránea y analizará las manifestaciones de la parte proveedora para hacerlo saber a la o el consumidor, debiendo la parte proveedora comunicarse a la UA titular del expediente, para desahogar la audiencia de conciliación.
93. Una vez desahogada la conciliación, la o el conciliador titular del asunto complementará las referencias en el sistema, para el caso de que la propuesta efectuada por la parte proveedora sea aceptada por la parte consumidora, la unidad administrativa elaborará el acta respectiva, en la que se puede acordar: un convenio, la satisfacción de la queja o el diferimiento de la audiencia a efecto de que la propuesta sea valorada por la parte consumidora.

La o el conciliador de enlace se encargará de imprimir, firmar y recabar firma del proveedor; debiendo remitir de manera inmediata vía correo electrónico a la unidad administrativa titular de la queja para que sea glosada a su expediente.

94. El presente procedimiento también es aplicable a la parte consumidora en caso de que se encuentre fuera de la circunscripción territorial de la unidad administrativa titular del asunto, en todos los aspectos en que la Profeco pueda facilitar la comunicación con la parte proveedora.

Del Dictamen

95. Para que la o el conciliador/a pueda solicitar la emisión del dictamen debe cumplir los siguientes requisitos:
- A. No exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje.
 - B. Que la reclamación de la parte consumidora implique una obligación líquida y cuantificable.
 - C. Sólo se acordará turnar a dictamen en una acta de audiencia, preferentemente cuando esté presente la parte consumidora.
96. Para la remisión de la solicitud de dictamen a la Dirección General de Procedimientos deberá enviarse oficio anexando copia del expediente de queja, conforme se establece en el Procedimiento para emitir el dictamen a que se refiere el artículo 114 de la LFPC.
97. Una vez emitido el dictamen, en la audiencia de conciliación la o el consumidor y la o el proveedor tendrán la oportunidad de manifestar sus observaciones al dictamen emitido. Una vez realizado lo anterior, deberá acordarse lo conducente respecto del trámite del expediente.
98. Para el caso, en que la Dirección General de Procedimientos, considere que no existen elementos suficientes para emitir el dictamen, la o el conciliador deberá hacerlo del conocimiento de las partes en la audiencia de conciliación que al efecto se señaló.

Para el caso, en que no se haya emitido en tiempo el dictamen, y no exista oficio de desechamiento, se suspenderá la audiencia y se señalará nueva fecha para su reanudación.

VI. Descripción del Procedimiento.

Proviene del procedimiento para: Recibir quejas en materia de consumo MP-210-03.

DGQC / DS.- conciliador(a).

– **Es conciliación inmediata telefónica.**

1. Intenta comunicarse vía telefónica con la parte proveedora preferentemente en presencia de la o el consumidor.
- No se logra comunicar.
2. Emite el acta correspondiente y, en su caso, recaba la firma de la o el consumidor; a fin de que conste que la parte consumidora se encuentra enterada del resultado de la conciliación telefónica. *Conecta con la actividad 7.*
- Sí se logra comunicar.
3. Informa a la parte proveedora los motivos de la queja y exhorta a las partes a la conciliación, con la finalidad de que se obtenga un acuerdo satisfactorio.
- No existe acuerdo entre las partes.
Conecta con la actividad 7.
- Sí existe acuerdo entre las partes.
4. Determina el plazo para el cumplimiento del acuerdo de conciliación telefónica.
- El plazo para el cumplimiento es mayor a 5 días.
Conecta con la actividad 7.
- El plazo para el cumplimiento es menor o igual a 5 días.
5. Emite el acta correspondiente, apercibiendo a la parte consumidora para que en un plazo no mayor a cinco días hábiles informe el cumplimiento del acuerdo.
- No se informa.
6. Da como satisfecha la queja y turna el expediente al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.
- Si se informa.
- No se cumplió el convenio.
7. Elabora el acta correspondiente, señala día y hora en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación personal, notificando a las partes. *Conecta con la actividad 18.*

- Si se cumplió el convenio.
- 8. Turnar el expediente al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.

Fin

– **Es conciliación domiciliaria.**

- 9. Acude al domicilio de la parte proveedora, acompañado de la o el consumidor o su representante legal.

- 10. Cerciorarse que el domicilio corresponde al de la parte proveedora.

- No es el domicilio de la parte proveedora.
Conecta con la actividad 16.

- Sí es el domicilio de la parte proveedora.

- 11. Solicita la presencia de la parte proveedora o su representante legal.

- No se encuentra la parte proveedora.
Conecta con la actividad 16.

- Sí se encuentra la parte proveedora o su representante legal.

- 12. Informa a la parte proveedora los motivos de la queja y exhorta a las partes a la conciliación, con la finalidad de que se obtenga un convenio satisfactorio para las partes.

- No existe acuerdo entre las partes.
Conecta con la actividad 16.

- Sí existe acuerdo entre las partes.

- 13. Determina el plazo para el cumplimiento del convenio.

- El plazo para el cumplimiento es mayor a 5 días.
Conecta con la actividad 16.

- El plazo para el cumplimiento es menor o igual a 5 días.

- 14. Emite el acta correspondiente, apercibiendo a la parte consumidora para que en un plazo no mayor a cinco días hábiles informe el cumplimiento del acuerdo.

- No informa.

- 15. Da como satisfecha la queja y turna el expediente al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.

Fin

- Sí informa.
- No se cumplió el convenio.
- 16. Elabora el acta correspondiente, señala día y hora en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación personal, notificando a las partes. *Conecta con la actividad 18.*
- Si se cumplió el convenio.
- 17. Turna el expediente al archivo general de la Institución como asunto concluido.

Fin

- **Es conciliación personal / foránea.**
- 18. Analiza el expediente y espera la comparecencia de las partes en el día y hora programada, con el fin de llevar a cabo la audiencia de conciliación.
- 19. Solicita a las partes acrediten personalidad.
- Ninguna acredita personalidad.
- 20. Revisa que la parte proveedora haya presentado informe y extracto, en caso de haberlo requerido.
- No presenta informe y/o extracto.
- 21. Elabora el acta correspondiente e impone por cada omisión una medida de apremio.
- Sí presenta informe y extracto.
- 22. Impone a la parte proveedora medida de apremio por inasistencia.
- 23. Elabora el acta y notifica por estrados a la parte consumidora de la audiencia a la que no compareció y solicita justifique su inasistencia y turna el expediente al archivo provisional por diez días naturales.
- No justifica inasistencia.
- 24. Elabora el acta correspondiente y turna el expediente al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.

Fin

- Sí justifica inasistencia.
- 25. Califica la justificación con base en los medios de convicción y valoración contemplados en el CFPC.

- Sí es justificada.
Conecta con la actividad 34.
- Sólo asiste la parte proveedora y no la parte consumidora.
- 26. Verifica que la parte proveedora haya presentado informe y extracto, en caso de haberlo requerido.
- No presenta informe y/o extracto.
- 27. Elabora el acta correspondiente e impone por cada omisión una medida de apremio.
- Si presenta el informe y extracto.
- 28. Elabora el acta y notifica por estrados a la parte consumidora de la audiencia a la que no compareció y solicita justifique su inasistencia y turna el expediente al archivo provisional.
- No justifica inasistencia.
Conecta con la actividad 30.
- Sí justifica inasistencia.
- 29. Califica la justificación.
- No es justificada.
- 30. Elabora el acta correspondiente y turna el expediente al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.

Fin

- Sí es justificada.
Conecta con la actividad 34.
- Sólo asiste la o el consumidor y no la parte proveedora.
- 31. Verifica que se haya presentado el informe y extracto.
- No presenta informe y/o extracto.
- 32. Impone la parte proveedora por cada omisión una medida de apremio, así como por inasistencia. *Conecta con la actividad 34.*
- Si presenta el informe y extracto.
- 33. Impone a la parte proveedora medida de apremio sólo por inasistencia.
- 34. Verifica si es la primera, segunda o tercer audiencia de conciliación.

- Es la primera o segunda audiencia.
- 35. Difiere audiencia y señala día y hora en que tendrá verificativo la nueva audiencia de conciliación, apercibe a las partes y las exhorta a conciliar. *Conecta con la actividad 54.*
- Es la tercera audiencia.
Conecta con la actividad 58.
- Asisten las partes.
- **Foránea.**
- 36. Recibe, la unidad de enlace, solicitud de alguna de las partes, para establecer enlace telefónico con la UA que requiere su comparecencia.
- 37. Solicita el registro de asistencia.
- 38. Solicita, en su caso, a la parte proveedora que presente informe y extracto.
- No presenta informe y/o extracto.
Conecta con la actividad 40.
- Si presenta informe y extracto.
- 39. Analiza la propuesta de solución que ofrece la parte proveedora.
- No asume una postura conciliatoria la parte proveedora.
- 40. Niega la comparecencia a la parte proveedora. *Conecta con la actividad 33.*
- Sí asume una postura conciliatoria la parte proveedora.
- 41. Autoriza y realiza el enlace telefónico entre la UA de enlace y la UA titular del expediente.
- 42. Propicia la conciliación entre las partes, con la finalidad de que se obtenga un acuerdo satisfactorio.
- No se acepta la propuesta de la parte proveedora.
Conecta con la actividad 52.
- Sí se acepta la propuesta de la parte proveedora.
- 43. Elabora el acta correspondiente, asentando de forma clara la forma en que la o el proveedor dará satisfacción a las obligaciones contraídas.

44. Intercambia, entre la UA de enlace y la UA titular del expediente, el acta con el convenio, para que la parte consumidora dé su aceptación. *Conecta con la actividad 64.*

– **Personal.**

45. Verifica que la parte proveedora haya presentado el informe y extracto.

– No presenta informe y/o extracto.

46. Impone a la parte proveedora por cada omisión una medida de apremio. *Conecta con la actividad 51.*

– Si presenta informe y extracto.

47. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados por la parte consumidora.

– No está relacionado.

48. Da por no entregado el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente, salvo que del informe se desprenda una postura conciliatoria.

– No hay postura conciliatoria.
Conecta con la actividad 52.

– Sí hay postura conciliatoria.
Conecta con la actividad 51.

– Sí está relacionado.

49. Analiza la(s) posible(s) propuesta(s) de solución de la parte proveedora, analiza las excepciones y verifica que el informe esté firmado por la o el proveedor o su representante legal.

50. Acredita la relación de consumo entre las partes, expone el resumen de la queja de la parte consumidora y del resumen del informe de la parte proveedora e indica los elementos comunes y de conflicto, así como las alternativas de solución.

51. Solicita a la parte proveedora la aportación de pruebas o propuestas de solución.

– No existe conciliación.

52. Verifica si es la primera, segunda, tercer o cuarta audiencia de conciliación. *Conecta con la actividad 56.*

- Es la primera o segunda audiencia.
- 53. Suspende audiencia y señala día y hora en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación, apercibe a las partes y las exhorta a conciliar.
- 54. Espera la comparecencia de las partes en el día y hora programada, con el fin de llevar a cabo la audiencia de conciliación.
- 55. Solicita a las partes acrediten personalidad.
 - Ninguna acredita personalidad.
Conecta con la actividad 23.
 - Acredita personalidad de la parte proveedora y no la o el consumidor.
Conecta con la actividad 28.
 - Acredita personalidad de la o el consumidor y no la parte proveedora.
Conecta con la actividad 33.
 - Acredita personalidad las partes.
 - Personal.
Conecta con la actividad 51.
 - Foránea.
Conecta con la actividad 39.
- Es la cuarta audiencia.
- 56. Exhortará a las partes para que designen árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente.
 - Sí aceptan someterse al procedimiento arbitral.
- 57. Remite el expediente al área de arbitraje, señala día y hora para que tenga verificativo la comparecencia para designar la modalidad del arbitraje. *Conecta con el Procedimiento Arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor MP-230-02.*

Fin

- No aceptan someterse al procedimiento arbitral.
- 58. Analiza si de la reclamación interpuesta por la o el consumidor se infiere que la parte proveedora ha violado la LFPC, LFMyn o alguna NOM.

- No se presume que se violó alguna disposición.
- 59. Elabora el acta, dejando a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que convengan a sus intereses y turna el expediente al archivo.

Fin

- Sí se presume que se violó alguna disposición.
- 60. Deja a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que convengan a sus intereses.
- 61. Presume violación a la ley, elabora el acta correspondiente, fija el o los artículos y describe con claridad y precisión los hechos y razones que la sustentan.
- 62. Turna el expediente al área de resoluciones. *Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios **MP-230-03**.*

Fin

- Si existe conciliación.
- 63. Redacta y aprueba el convenio del acta de audiencia, asienta, la forma en que la parte proveedora dará satisfacción y lo imprime para que sea suscrito por las partes.
- 64. Verifica el cumplimiento del convenio a través de la audiencia personal que se haya programado.
- No se dio cumplimiento al convenio.
- 65. Impone la medida de apremio correspondiente.
- 66. Turna el expediente al área de resoluciones. *Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios **MP-230-03**.*

Fin

- Si se dio cumplimiento al convenio.
- 67. Reporta el monto de lo recuperado, concluye el procedimiento y turna el expediente al archivo general.

Fin del procedimiento

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 5

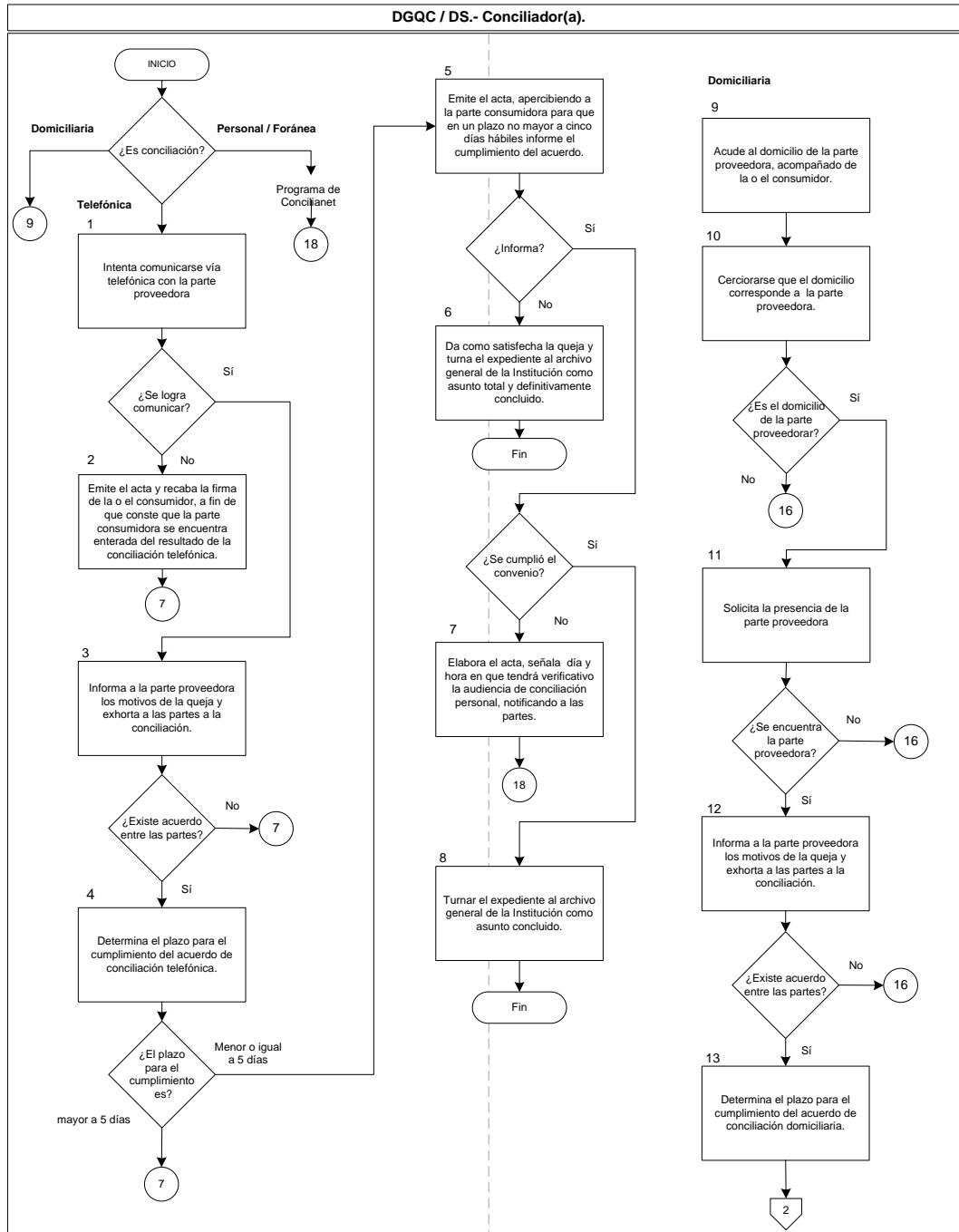


Diagrama 2 de 5

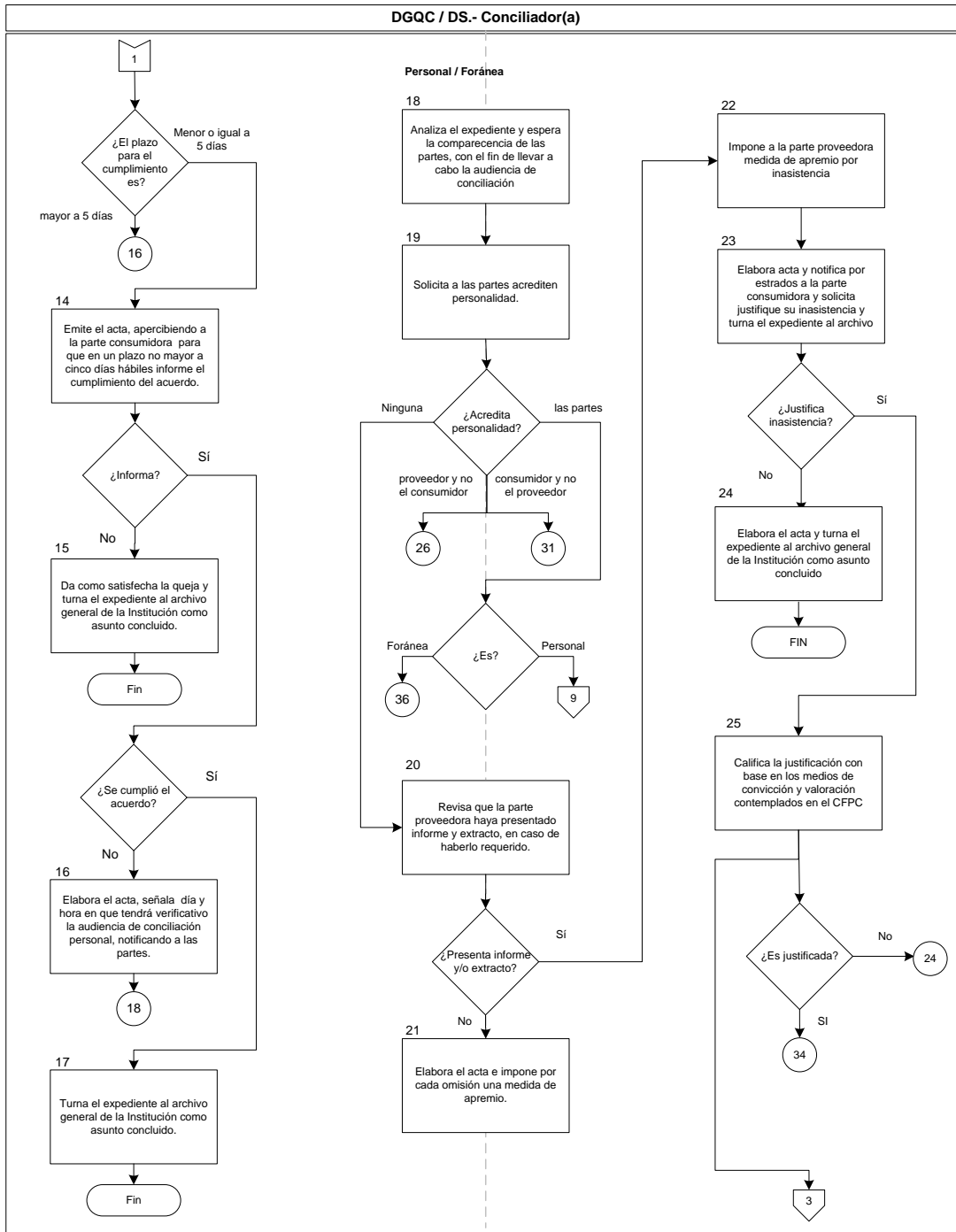


Diagrama 3 de 5

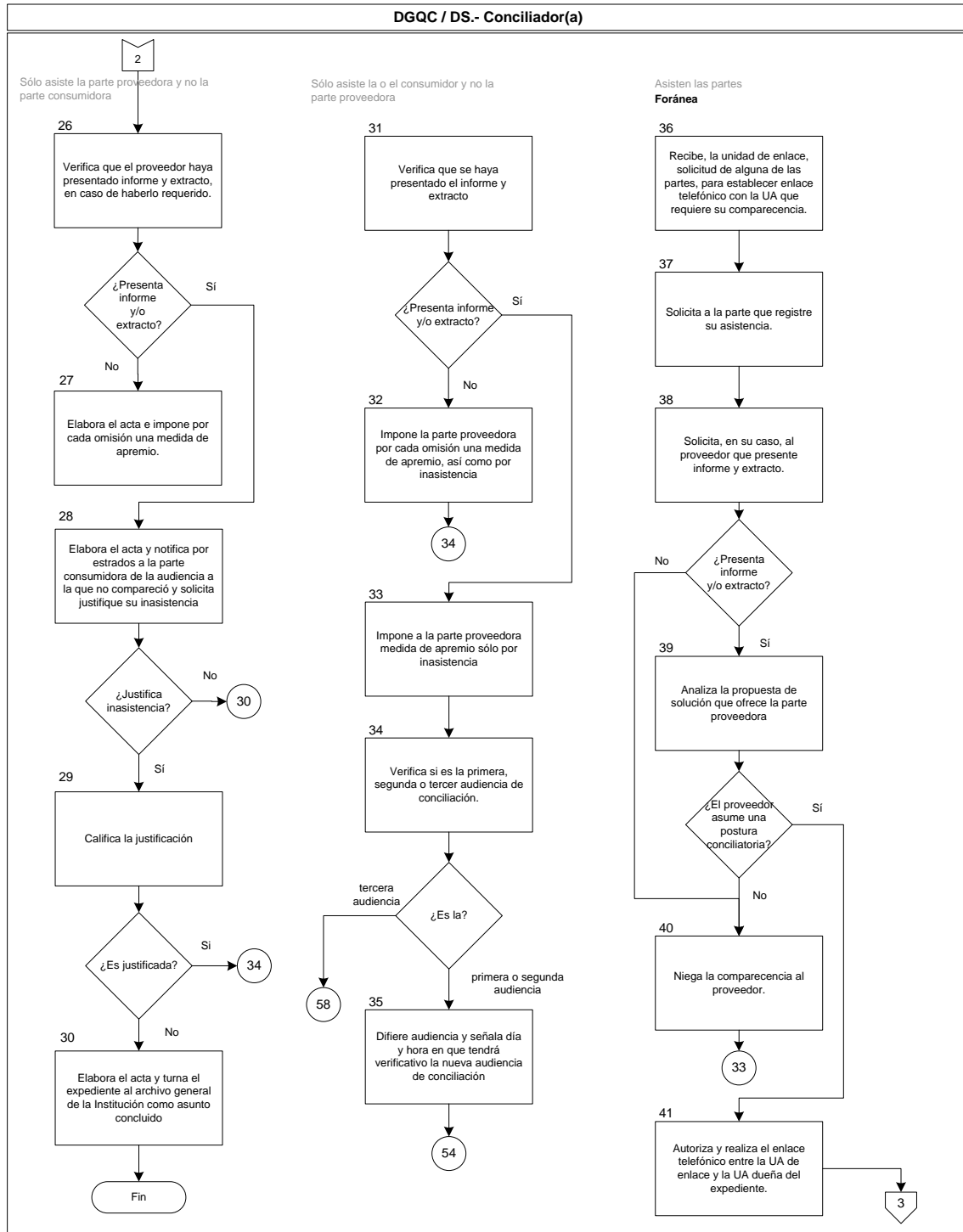


Diagrama 4 de 5

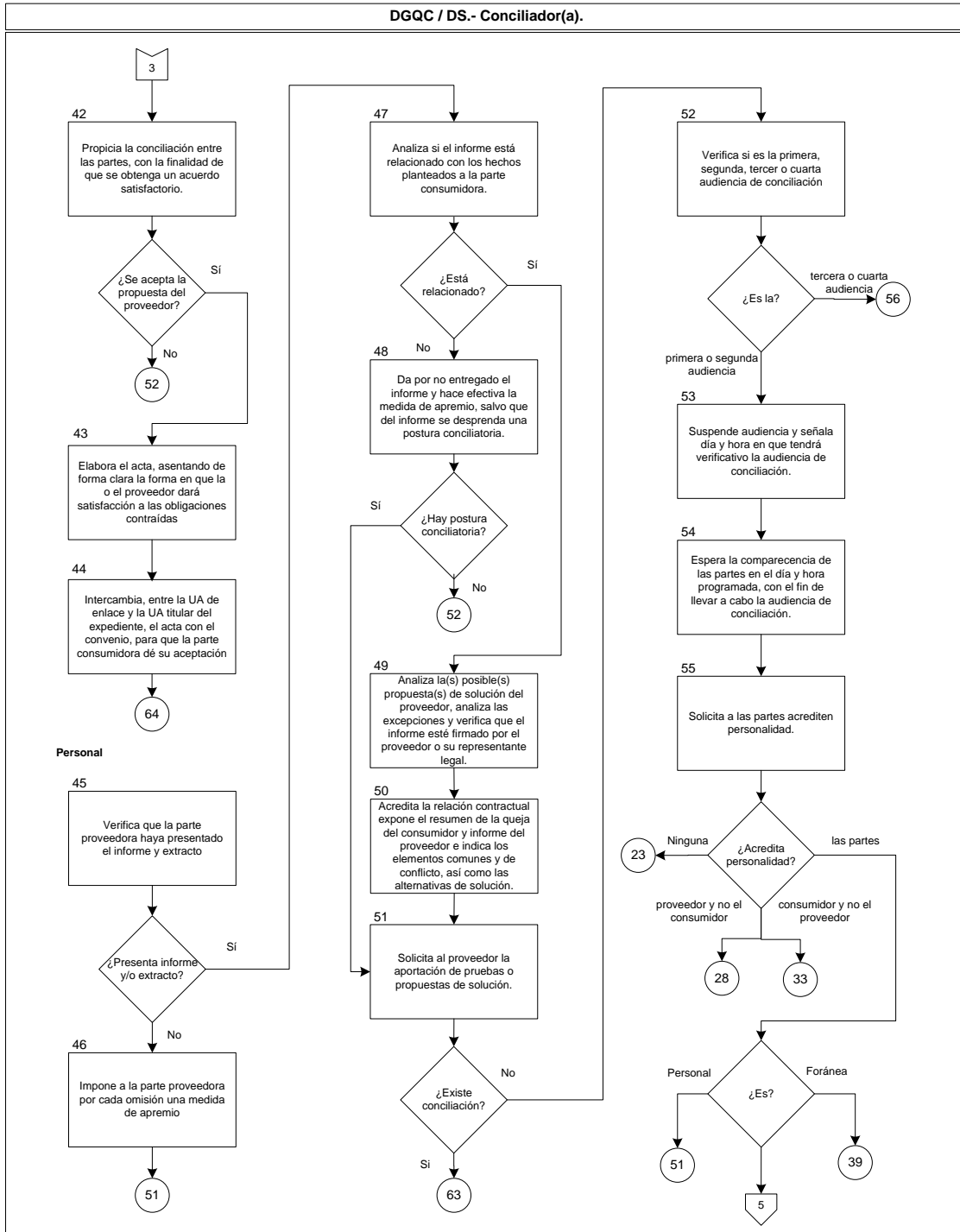
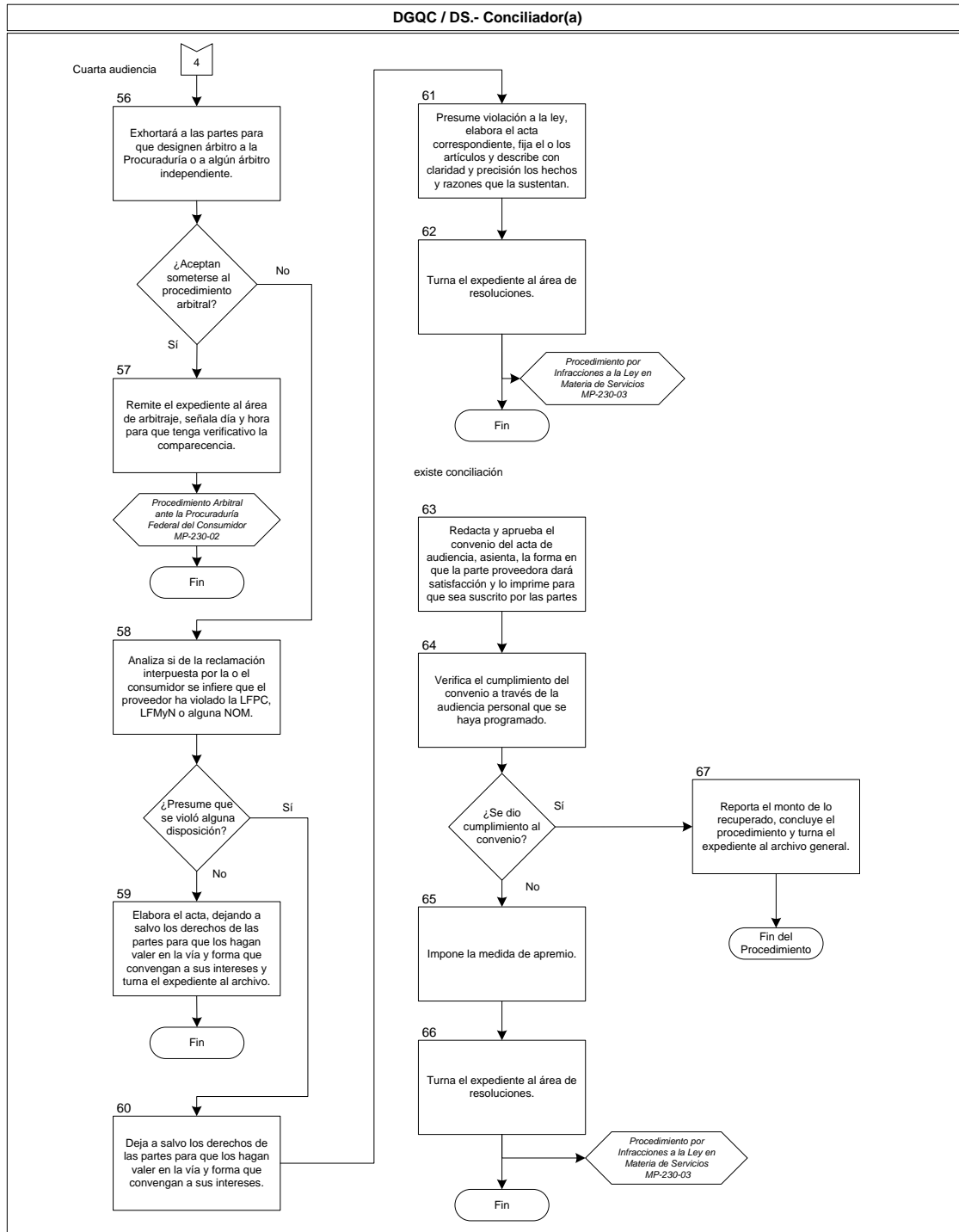


Diagrama 5 de 5



VIII. Formatos y Anexos





Propuesta de discurso de apertura del
procedimiento conciliatorio de la Procuraduría
Federal del Consumidor

[Anexo A](#)

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 110 días hábiles dependiendo del tipo de conciliación y voluntad de las partes para conciliar.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	11 de junio de 2009	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2009 del Comeri; en apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Abroga la Guía de Conciliación de Residentes en el Extranjero. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2009 (11-06-2009).

Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero

Codificación: MP-210-05	Versión: 05	Vigencia: 15 de diciembre de 2016	Página: 2 de 34
-----------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	15 de diciembre de 2011	Modificación derivada de las mejoras operativas y por la inclusión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones y atribuciones de las áreas sustantivas de la Subprocuraduría de Servicios. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada de la reorientación de las políticas y del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos	4
IV. Mecanismos de Control	5
V. Políticas de Operación.....	6
VI. Descripción del Procedimiento	26
VII. Diagrama de Flujo	31
VIII. Formatos y Anexos.....	34

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades para el desahogo del procedimiento conciliatorio respecto de las controversias suscitadas entre consumidores que sean o no de origen mexicano con residencia en el extranjero y proveedores establecidos en territorio nacional.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento corresponde a la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), Dirección de Conciliación y Programas Especiales (DCyPE) y Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero.

III. Formatos y Anexos Requeridos

[Solicitud de Asesoría-Advisory-Assessorat.](#)

Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina plantillas. Las plantillas que el SIIP genera para sustanciar este procedimiento son las siguientes:

- Oficio de prevención.
- Carátula del expediente.
- Formato RQ.
- Acta de audiencia de conciliación.
- Acta de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio.
- Acuerdo de satisfacción.
- Acuerdo de desistimiento.
- Acuerdo abierto.
- Oficio de multa.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación, Titular de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, Titular de la Dirección de Concilianet, Titular del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero.	Revisar el correcto tramite del expediente, la adecuada elección de la plantilla en el SIIP y captura de datos correspondientes	Plantillas SIIP Actuaciones del expediente.

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

V. Políticas de Operación

Generales

1. La conciliación a residentes en el extranjero se encuentra centralizada en la DGQC a través de la DCPE, la Dirección de Concilianet y el Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero.
2. Para efectuar el presente procedimiento, es necesario que la o el consumidor resida en el extranjero, sin importar su nacionalidad, y que la o el proveedor se rija bajo leyes mexicanas.
3. Las áreas encargadas de la atención de consultas, deben asesorar a las y los consumidores residentes en el extranjero que soliciten el servicio, con el fin de que envíen su reclamación y documentación correspondiente a través de las Delegaciones, Subdelegaciones (DS) y Unidades de Servicios, servicio postal o correo electrónico, al Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero, para que éste brinde el debido y oportuno trámite.
4. Las reclamaciones de las y los consumidores residentes en el extranjero pueden ser enviadas por ellos o, en su caso, a través de diferentes dependencias como la Secretaría de Relaciones Exteriores, Secretaría de Turismo, o bien, a través de las Embajadas o representaciones diplomáticas de México en otros países, o de otros países en México, por lo que el acuerdo que contenga la respuesta para el consumidor, debe enviarse también a la institución que lo hizo llegar para su conocimiento.
5. Las y los consumidores residentes en el extranjero que tengan un representante legal en el país deberán presentar su queja en la delegación correspondiente.
6. Para intercambiar información con las y los consumidores, debe darse preferencia al uso de correo electrónico.
7. El conciliador o la conciliadora, podrá requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en cualquier momento del procedimiento, siempre y cuando exista constancia de notificación al proveedor y se haya celebrado la primera audiencia.

De la legitimación, capacidad, personalidad y representación legal.

8. Para la legitimación, capacidad, acreditación de personalidad y representación legal de ambas partes, ver el *Procedimiento para atender quejas en materia de consumo Anexo A, MP-210-03*.

De la atención de consultas y de la procedencia de la queja.

9. Para la atención de consultas y para determinar la procedencia de la queja, ver el *Procedimiento para atender consultas en materia de consumo MP-210-02 y Anexo A del Procedimiento para atender quejas en materia de consumo, MP-210-03*.
10. El formato de Solicitud de Asesoría-Advisory-Assessorat o, en su caso, el escrito inicial de queja enviado por la o el consumidor residente en el extranjero, debe ser traducido al idioma español, en caso de que la reclamación sea procedente.

De la prevención.

11. Para la prevención, ver el *Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo y sus anexos MP-210-03*.
12. Para el caso de información faltante, quien brinda asesoría o quien recibe las quejas, en su caso, emitirá acuerdo de prevención por el que otorgará a la o el consumidor residente en el extranjero un término de quince días hábiles para subsanar, corregir, completar o aclarar su queja y, en su caso, completar los requisitos que le hubieren faltado. El envío de dicha información o documentación podrá hacerse por cualquier medio (correo electrónico, correo postal, correo certificado, entre otros).

De la recepción y notificación de la queja

13. Para la recepción de quejas y sus respectivas notificaciones, ver el *Procedimiento para recibir quejas en materia de consumo y sus anexos, MP-210-03*, así como la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

De los aspectos previos a la audiencia de conciliación.

14. Una vez que quien tiene la encomienda de recibir las quejas haya integrado el expediente, debe ponerlo a disposición de quien tiene la encomienda de sustanciar el procedimiento conciliatorio, con la finalidad de que ésta o éste lleve a cabo el estudio oportuno de la reclamación y preparación de la audiencia de conciliación.
15. El conciliador o la conciliadora previo a la celebración de la audiencia debe:
 - A. Revisar que las partes se encuentran notificadas y que las constancias de notificación se encuentren glosadas al expediente y, que las mismas se encuentren desahogadas en términos de lo dispuesto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios. A la o el consumidor residente en el extranjero, la notificación se realiza por correo electrónico, vía telefónica o correo postal.
 - B. Tratándose de exhortos, revisar que exista constancia de su envío, lo cual permite conocer que fue remitida la notificación y solicitar la documentación e información al respecto a las DS correspondientes.
 - C. Revisar si existe algún documento presentado en oficialía de partes, pendiente de ser entregado al conciliador para su acuerdo.
 - D. Analizar el planteamiento y las pretensiones de la o el consumidor residente en el extranjero, entre ellas, si el mismo exige el pago de la bonificación o compensación, y en su caso, el informe y extracto presentado por el proveedor. Del informe y extracto, el conciliador o la conciliadora, debe analizar los siguientes aspectos:
 - a) Si niega los hechos.
 - b) Si reconoce total o parcialmente los hechos.
 - c) Si manifiesta que los ignora por no ser propios.
 - d) Si realiza propuesta de solución.
 - e) Si opone excepciones, en cuyo caso el conciliador o la conciliadora deberá acordar lo conducente.
 - f) Si realiza alguna petición adicional o manifiesta cualquier otra situación, en cuyo caso el conciliador o la conciliadora deberá acordar lo conducente.
 - g) Si el informe no se relaciona con los hechos materia de queja, éste se tendrá por no exhibido y se hará efectiva la medida de apremio prevista en la Ley.

- h) Si señala el proveedor otro medio para recibir notificaciones (correo electrónico) el conciliador o la conciliadora debe acordar de conformidad y procederá a la notificación por esos medios.
- i) Si el proveedor señala domicilio para ser notificado dentro de la población de la Unidad administrativa que le cita será notificado de manera personal o por los medios autorizados, de lo contrario o si cambia de domicilio sin avisar a la DGQC, se le notificará por estrados, en términos del artículo 104 de la LFPC.

E. Estudiar la legislación y normativa aplicable al caso concreto.

16. Revisar en su caso, si existe algún correo electrónico o comunicación enviada por la o el consumidor residente en el extranjero respecto de la reclamación, para que sea tomado en cuenta en el desahogo de la audiencia de conciliación.

Del señalamiento de nueva fecha para la celebración de la audiencia de conciliación.

17. Debe señalarse nueva fecha para la celebración de la audiencia de conciliación en los siguientes casos:
- A. Si no es posible notificar al proveedor, porque el domicilio no coincide con el proporcionado por la o el consumidor residente en el extranjero, o el que aparece en el comprobante exhibido no corresponde; en estos casos el conciliador o la conciliadora debe:
 - a) Levantar un acta en la fecha programada para la audiencia.
 - b) Exhortar a la o el consumidor residente en el extranjero, por única vez, para que informe en un plazo máximo de 30 días naturales el domicilio del proveedor.
 - c) En caso de estimarse conveniente, solicitar mediante oficio a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que dentro del término de 30 días naturales a la recepción de la solicitud, proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.
 - B. Si dentro del plazo señalado la o el consumidor residente en el extranjero o la autoridad correspondiente, aporta un nuevo domicilio, el conciliador o la conciliadora tiene que emitir un acuerdo en el cual debe:
 - a) Señalar fecha y hora para la audiencia.

- b) Ordenar la notificación personal al proveedor en el domicilio proporcionado, conforme lo dispuesto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - c) Ordenar la notificación vía correo electrónico o por cualquier medio idóneo al consumidor.
- C. Si el consumidor o la autoridad correspondiente, omiten proporcionar el domicilio del proveedor, el conciliador o la conciliadora tiene que dictar acuerdo en el cual debe:
- a) Realizar el cómputo del plazo concedido.
 - b) Concluir el procedimiento de conciliación por imposibilidad de su notificación, sin perjuicio de que una vez que la o el consumidor residente en el extranjero cuente con este requisito pueda interponer de nueva cuenta su queja.
 - c) Notificar el acuerdo a la o el consumidor residente en el extranjero vía correo electrónico o cualquier medio idóneo.
- D. Cuando no se tenga constancia de que el proveedor fue notificado, el conciliador o la conciliadora debe:
- a) Levantar un acta asentando la inasistencia del proveedor.
 - b) Señalar fecha y hora de audiencia.
 - c) Ordenar la notificación personal a la parte proveedora. Ver Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
 - d) Reservarse el derecho de acordar lo conducente respecto a la notificación en el momento procesal oportuno.

Del desahogo de la audiencia de conciliación.

- 18. El conciliador o la conciliadora representará en todo momento los intereses del consumidor.
- 19. Las o los proveedores/as comparecerán por su propio derecho para el caso de personas físicas, o por representación legal para el caso de personas morales, ya sea personalmente o de manera foránea, ver el *Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea MP-210-04*.
- 20. Durante la audiencia el conciliador o la conciliadora debe:
 - A. Declarar abierta la audiencia.

- B. Exhortar a las partes para llegar a un acuerdo pacífico respecto a los puntos controvertidos.
- C. Participar activamente, plantear diversas alternativas de solución, procurar la equidad y seguridad jurídica de las partes conforme lo siguiente:
 - a) No prejuzgar sobre el conflicto planteado por las partes.
 - b) Salvaguardar en todo momento los derechos de la o el consumidor residente en el extranjero, en estricto apego a derecho y a la normatividad establecida.
 - c) Orientar a las partes, indicándoles el alcance de sus pretensiones con base al derecho que les asista.
 - d) Guiar a las partes para lograr un convenio que dé solución al conflicto existente entre ellas.
- D. Analizar minuciosamente el expediente y los elementos aportados por las partes.
- E. Permitir al proveedor que exponga las propuestas de solución a la reclamación planteada por la o el consumidor residente en el extranjero.
- F. Analizar y valorar las propuestas formuladas por el proveedor o proveedores con el objeto de procurar la protección de los derechos del consumidor.
- G. Intentar entablar comunicación telefónica con la o el consumidor residente en el extranjero para que manifieste lo que a su derecho convenga respecto de la (s) propuesta (s) ofrecida (s) por el proveedor.

21. Si el conciliador o la conciliadora no logra entablar comunicación telefónica con la o el *consumidor* residente en el extranjero durante la celebración de la audiencia, la suspenderá señalando nueva hora y fecha para su continuación y notificará vía correo electrónico a la o el consumidor residente en el extranjero para que manifieste lo que a su derecho convenga respecto de la (s) propuesta (s) ofrecida (s) por el proveedor antes de la reanudación de la audiencia.

De la conciliación en materia de tiempos compartidos.

22. Para las reclamaciones en materia de tiempo compartido deberán considerarse los siguientes puntos de acuerdo de la LFPC y la NOM-029-SCFI-2010:

- A. Para la cancelación del contrato con reembolso total de las cantidades pagadas se analizará si la o el consumidor residente en el extranjero solicitó la misma al proveedor a través de medio fehaciente dentro de los cinco días hábiles posteriores a la firma del contrato. De ser así deberá solicitarse la cancelación y reembolso dentro de los siguientes quince días hábiles en que se solicitó la cancelación y en caso de haberse cumplido tal término, se requerirá al proveedor la devolución inmediata a la o el consumidor residente en el extranjero.
- B. Podrá realizarse todo requerimiento de información que se encuentre relacionado con la reclamación de acuerdo a la LFPC y a la NOM-029-SCFI-2010.
- C. En caso de requerir información deben considerarse los siguientes documentos:
- La o el proveedor/a deberá presentar la constancia de las garantías mencionadas en la NOM 029-SCFI-2010 en su punto 5.2.1.2,
 - Constancia de que el bien con el cual se presta el servicio ofrecido se encuentra afectado a la prestación del mismo, acorde a la NOM 029-SCFI-2010 en su punto 5.2.1.1,
 - Exhibir la póliza del seguro conforme a la NOM 029-SCFI-2010 en su punto 5.2.1.2,
 - Exhibir el contrato de adhesión, el cual deberá estar debidamente registrado ante Profeco, tomando en cuenta la fecha de registro. NOM 029-SCFI-2010 en su punto 5.2.1,
 - La o el proveedor deberá acreditar fehacientemente que anexo al contrato de adhesión el Reglamento Interno del servicio de tiempo compartido. NOM 029-SCFI-2010 en su punto 5.5.18.
 - La o el proveedor deberá exhibir el documento con el cual acredite que le dio a conocer a la o el consumidor residente en el extranjero que cuenta con un plazo de 5 días posteriores a la celebración del contrato para cancelarlo. NOM 029-SCFI-2010 en su punto 5.5.15.
 - Presentar el documento mediante el cual se acredite fehacientemente que se hizo del conocimiento de la o el consumidor residente en el extranjero la cláusula en la cual se establece que las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas en la República Mexicana se deben solventar en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el pago. NOM 029-SCFI-2010 en su punto 4.2.

- h) La obligación del proveedor a presentar un informe al consumidor al menos anual del destino de las cuotas de mantenimiento NOM 029-SCFI-2010 en su punto 8.1.

De la suspensión de la audiencia.

23. El conciliador o la conciliadora puede suspender la audiencia de conciliación hasta en 3 ocasiones, a instancia de ambas partes o cuando lo estime pertinente.
24. Una vez acordada la suspensión de la audiencia, el conciliador o la conciliadora debe señalar día y hora dentro de los 15 días naturales siguientes para reanudar la audiencia, en la medida de lo posible conforme a la agenda de audiencias.

De las medidas de apremio.

25. El monto de las medidas de apremio que deban ser impuestas al proveedor, se deben sujetar a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y al Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor del año correspondiente.

Del acta de audiencia de conciliación.

26. El conciliador o la conciliadora debe elaborar el acta de audiencia correspondiente, la cual debe contener:
- A. Rubro, el cual comprende:
- Unidad administrativa que actúa.
 - Número del expediente.
 - Nombre de la o el consumidor residente en el extranjero.
 - Nombre del proveedor.
- B. Lugar, día y hora en que se llevó a cabo la audiencia, los cuales habrán de coincidir con los señalados en el formato RQ o acta que antecede.
- a) El fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor de la audiencia de conciliación.
- C. El nombre del funcionario o funcionaria pública que actúa y de quien lo asiste, así como la fundamentación correspondiente.
- D. El nombre de las partes y del instrumento a través del cual se identifican y/o acreditan su personalidad o la mención de que ya se encuentran previamente acreditados.

- E. Exhorto a las partes a llegar al arreglo conciliatorio, conforme lo previsto por el artículo 113 de la LFPC.
- F. Las manifestaciones de las partes durante el desarrollo de la audiencia.
- G. En su caso, las cláusulas del convenio.
- H. Dar cuenta de llamadas telefónicas realizadas o recibidas, correos electrónicos recibidos o enviados, documentos recibidos o enviados o cualquier hecho suscitado dentro del expediente, para que posteriormente se acuerde.
- I. El acuerdo, el cual debe contener:
 - a) Se hace constar la comparecencia o, en su caso, incomparecencia de las partes.
 - b) Se tiene por acreditada, en su caso, la personalidad de las partes.
 - c) Se tienen por hechas, las manifestaciones de los comparecientes.
 - d) Se hace constar si el proveedor rindió el informe y presentó el extracto.
 - e) Se hacen constar las llamadas telefónicas realizadas o recibidas, correos electrónicos recibidos o enviados, documentos recibidos o enviados o cualquier hecho suscitado dentro del expediente susceptible de acordarse.
 - f) Si se celebra convenio, se tendrá por aprobado y se señala fecha para constatación de cumplimiento.
 - g) La imposición de la medida de apremio correspondiente por cada omisión cometida, en su caso.
 - h) Si es el caso, el requerimiento de información o documentación que se estime necesario para la conciliación, el que deberá estar debidamente fundado y motivado. Se debe señalar el plazo para exhibir dichos documentos o proporcionar la información solicitada. Adicionalmente, se señalará nueva fecha para la reanudación de la audiencia.
 - i) Si se suspende la audiencia y se señala nueva fecha, debe motivarse dicha determinación.
 - j) Se realizan los apercibimientos correspondientes a las partes.
 - k) Si se turna a archivo provisional, el plazo por el que estará en dicho estado procesal y los motivos que originaron dicha determinación.
 - l) Se acuerdan las peticiones, excepciones y manifestaciones de las partes.

- m) De someterse las partes al arbitraje, previo exhorto realizado por el conciliador o la conciliadora, se asientan las manifestaciones expresas de su voluntad, dando por concluida la fase conciliatoria. Se señala día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral y se ordena la remisión del expediente a la Dirección General de Procedimientos.
- n) En caso de no lograr la conciliación y no convenir las partes en someterse al arbitraje, deben asentarse dichas circunstancias, fundado en el artículo 116 de la LFPC. El conciliador o la conciliadora dejará a salvo los derechos de ambas partes para que los ejerzan por la vía correspondiente.
- o) Si se infieren posibles infracciones a la LFPC, se ordena la remisión del expediente a la Dirección General de Procedimientos, para que en su caso, se inicie un PIL.
- J. La hora en que se cierra la audiencia.
- K. Razón: La siguiente leyenda: “Leída que fue la presente por los comparecientes la ratifican y se notifican, firmando al margen para su legal constancia”.
- L. El nombre, cargo y fundamento de las y/o los funcionarios públicos que actúan en el procedimiento conciliatorio.
- M. Que las y/o los funcionarios públicos que actúan en el procedimiento lo acuerdan y firman como constancia de los hechos suscitados.
- N. Firmas de los comparecientes:
- El proveedor (es), al margen.
 - Los y las funcionarias públicas que actúan, al calce.
27. En caso que el proveedor no esté de acuerdo con el contenido del acta o se niegue a firmarla, el conciliador o la conciliadora debe asentar razón de tal hecho y en su caso, dictar un acuerdo complementario, lo cual no afectará la validez del mismo. Cualquier inconformidad se puede realizar por los recursos legales correspondientes.

De los derechos de las partes.

28. Las partes pueden presentar o aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación o del informe, según sea el caso. Las pruebas que pueden aportar son:

- Documentos públicos.
 - Documentos privados.
 - Periciales.
 - Constatación de hechos.
 - Presunciones.
 - Fotografías o cualquier elemento aportado por los descubrimientos de la ciencia.
 - Correos electrónicos e impresiones.
- A. Las pruebas serán presentadas en los siguientes momentos:
- a) Al levantar la queja, el consumidor debe presentar los documentos base de la reclamación, tales como: facturas, notas, recibos, publicidad impresa, comprobantes, contrato donde quede constancia de la relación contractual de consumo, entre otros elementos, incluso las pruebas que estime pertinentes para sustentar la verdad de su dicho.
 - b) Al presentar su informe, el proveedor puede presentar los documentos, elementos o pruebas que estime pertinentes en los cuales sustente su dicho.
 - c) En la audiencia de conciliación y al ser requeridos por el conciliador o la conciliadora, la o el consumidor residente en el extranjero y el proveedor pueden presentar aquellos documentos, elementos o pruebas que estime pertinentes para probar los hechos planteados.
 - d) En cualquier momento del procedimiento.
- B. El conciliador o la conciliadora admitirá solo aquellas pruebas que considere idóneas para la conciliación.

Del convenio.

29. Cuando las partes lleguen a conciliar sus intereses, el conciliador o la conciliadora debe redactar el convenio, el cual debe contener:
- A. La declaración de conformidad de cada una de las partes para dar fin al conflicto.
 - B. La declaración de las partes a través de la cual acreditan su personalidad, así como el instrumento con el cual la acreditan.
 - C. La declaración de las partes en la cual reconocen la relación contractual que los une.

- D. El objeto de dicho convenio, el cual puede crear, modificar, transmitir o extinguir derechos y obligaciones derivadas de la relación de consumo.
 - E. Las obligaciones de cada una de las partes.
 - F. Tiempo, modo y lugar en que se cumplirán las obligaciones contraídas en el convenio.
 - G. En su caso, los términos acordados para el pago de la bonificación.
 - H. Si se trata de un convenio de cumplimiento de tracto sucesivo, la cláusula que establece que el incumplimiento de alguna de las obligaciones parciales a cargo de alguna parte, dará por vencidas anticipadamente el resto y, en tal caso, el convenio será sancionable y ejecutable a partir de ese momento.
 - I. En caso que el cumplimiento del convenio se haya señalado para fecha diversa al de su celebración, el día y hora para la audiencia de constatación del cumplimiento. El conciliador o la conciliadora debe apercibir al proveedor con la medida de apremio correspondiente en caso de incumplir con dicho convenio.
30. El conciliador o la conciliadora debe imponer las medidas de apremio señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su reglamento al darse el incumplimiento al convenio.
31. El proveedor puede acreditar que dio cumplimiento al convenio, exhibiendo la documental con las manifestaciones de la o el consumidor residente en el extranjero o por cualquier medio fehaciente e indubitable.
32. En todos los casos, se debe requerir al proveedor para que acredite el cumplimiento de sus obligaciones, exhibiendo la documental que así lo acredite.
33. En caso de discrepancia entre las partes respecto al cumplimiento del convenio, el conciliador o la conciliadora debe ordenar por una sola ocasión las diligencias o requerimientos necesarios para cerciorarse del cumplimiento del convenio.
- A. Si de las diligencias se concluye que el proveedor ha dado cumplimiento al convenio, éste se tendrá por acreditado.
 - B. Si el consumidor no responde a los correos electrónicos o a las comunicaciones que se intenten para que manifieste lo que a su derecho convenga respecto del cumplimiento de convenio, se le tendrá por satisfecho de su reclamación.

34. Para el caso de incumplimiento de convenio, el conciliador o la conciliadora debe ordenar el inicio del PIL, puesto que se presumen violaciones a la LFPC, y dejará a salvo los derechos del consumidor para que ejecute el convenio por la vía y forma que convenga a sus intereses.

De la satisfacción de la queja.

35. Las partes pueden celebrar convenios de cumplimiento inmediato, en cuyo caso, no se requiere nuevo día y hora para la constatación del cumplimiento de las obligaciones, por lo que tendrá por satisfecha la reclamación en esa misma fecha.
36. En caso de convenios en los cuales las obligaciones corren a cargo de la o el consumidor residente en el extranjero, se debe dar trámite como convenio de cumplimiento inmediato, dado que el incumplimiento de las obligaciones del consumidor no se encuentra sancionado en la LFPC.
37. El conciliador o la conciliadora puede dar por cumplido el convenio en los siguientes casos:
- A. La o el consumidor residente en el extranjero y/o el proveedor lo manifiesten y/o lo acrediten en audiencia de conciliación (convenio de cumplimiento inmediato) o constatación de cumplimiento de convenio, sin que haya manifestación en contrario.
 - B. La o el consumidor residente en el extranjero, antes de la fecha y hora de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio, informe a través de medio fehaciente que se encuentra satisfecho de su reclamación.
 - C. El proveedor acredite fehacientemente en audiencia el cumplimiento del convenio y se constate por cualquier medio con la o el consumidor residente en el extranjero.
38. Si el proveedor se comprometió a presentar la satisfacción de la queja de la o el consumidor residente en el extranjero, según se haya obligado en el convenio, debe:
- A. Comparecer personalmente para exhibir el escrito de satisfacción de la reclamación, dicho documento contendrá la firma autógrafa de la o el consumidor residente en el extranjero;
 - B. Presentar por escrito, ante la oficialía de partes, el documento en el cual conste la satisfacción de la queja con firma autógrafa de la o el consumidor residente en el extranjero;

C. Reenviar el correo electrónico a través del cual conste la satisfacción de la queja de la o el consumidor residente en el extranjero.

39. En caso que el proveedor haya presentado la satisfacción de la queja y exista duda, el conciliador o la conciliadora solicitará a la o el consumidor residente en el extranjero que la ratifique. La ratificación debe realizarse por cualquier medio fehaciente.
40. En caso de que la o el consumidor residente en el extranjero no informe por medio fehaciente la satisfacción de su queja, el conciliador o la conciliadora lo apercibirá y, una vez hecho esto y de repetirse, se le tendrá por satisfecho de su reclamación, turnándose el asunto al archivo general.
41. Podrán dejarse de aplicar las multas como medidas de apremio y se dejarán insubsistentes los apercibimientos realizados cuando la queja sea solucionada satisfactoriamente a favor del consumidor antes o durante la audiencia en la que se tendrían que haber hecho efectivos dichos apercibimientos.

Del monto recuperado.

42. En caso de que exista satisfacción de la queja, la misma se tendrá por conciliada, a lo cual el monto recuperado será igual al monto reclamado, excepto, cuando exista constancia de la cantidad líquida recuperada.
43. En caso de que derivado de la conciliación respecto a la cancelación de tiempo compartido, se devuelva alguna cantidad de dinero sin existir responsabilidad del proveedor en el supuesto en que se haya solicitado la cancelación posterior al plazo previsto en la NOM, el monto de lo recuperado se determinará con la cantidad que se acredite en los comprobantes de devolución y sean validados por la o el consumidor residente en el extranjero.

Del desistimiento de la queja.

44. El conciliador o la conciliadora puede dar por concluido el expediente por desistimiento cuando:
 - A. La o el consumidor residente en el extranjero a través de medio fehaciente, manifieste que se desiste de su reclamación.
 - B. Haya apercibido previamente al consumidor.

De los medios de presentación de la satisfacción a la reclamación y el desistimiento.

45. El desistimiento o bien, la satisfacción de la queja de la o el consumidor residente en el extranjero puede formularse por cualquiera de las siguientes vías:
- a) Vía personal, en este caso el conciliador o la conciliadora registra y levanta constancia en el SIIP.
 - b) Vía escrito presentado en oficialía de partes, en este caso el conciliador o la conciliadora registra y levanta constancia en el SIIP, además anexa el escrito al expediente.
 - c) Vía telefónica, en este caso el conciliador o la conciliadora registra y levanta constancia en el SIIP.
 - d) Vía correo electrónico, el conciliador o la conciliadora registra y levanta constancia en el SIIP, la impresión del correo la anexa al expediente.

De la intervención de un tercero.

46. El conciliador o la conciliadora debe verificar que el tercero acredite debidamente su personalidad.
47. Cuando algún tercero comparece a la audiencia de conciliación, y manifiesta el deseo de solucionar la queja de la o el consumidor residente en el extranjero, el conciliador o la conciliadora debe analizar la viabilidad de tal situación.
- A. La intervención de un tercero es improcedente, si entre la o el consumidor residente en el extranjero y el proveedor original existen obligaciones que sólo éste último puede cumplir.
48. De concretarse la intervención del tercero, la o el consumidor residente en el extranjero no podrá en un futuro, exigirle al proveedor original el cumplimiento de obligaciones originadas de la reclamación entablada, ya que la responsabilidad ha sido absorbida por un tercero.
49. El conciliador o la conciliadora debe asentar en el acta la voluntad del tercero de sustituir al proveedor original y la aceptación de la o el consumidor residente en el extranjero, asimismo debe especificar las obligaciones que adquiere.

De la regularización de los acuerdos.

50. Para la regularización de los acuerdos ver el *Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea MP-210-04*.

De las facultades y atribuciones del conciliador o la conciliadora.

51. El conciliador o la conciliadora en todo momento puede:

- A. Valerse, para conocer la verdad, de cualquier información o documentos que pertenezcan a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las pruebas que estén reconocidas por el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) y tengan relación inmediata con los hechos planteados por las partes.
- B. Realizar requerimientos a los proveedores para allegarse de la información que resulte necesaria y que pudiera incidir en las reclamaciones de otros consumidores y consumidoras.
- C. Apercibir e imponer las medidas de apremio en caso de que alguna de las partes no desahogue el requerimiento formulado.
- D. Requerir a las partes elementos de convicción, convenientes y necesarios para lograr la conciliación, o disipar los puntos en controversia y proponer opciones de solución realizando los apercibimientos correspondientes.
- E. Solicitar como elementos de convicción, entre otros, los siguientes:
 - a) Documentos públicos, tales como:
 - Acta constitutiva de la empresa.
 - Poder notarial.
 - Fe de hechos.
 - b) Documentos privados, tales como:
 - Contratos de adhesión.
 - Constancia de garantía.
 - Comprobante.
 - Pagaré
 - Factura.
 - Nota de compra, remisión.
 - Cualquier documento que acredite el acuse de recibo del bien o servicio.
 - Garantía del bien o servicio.

- Documento con el cual se acredita haber entregado al consumidor la garantía de los servicios efectuados con relación al bien objeto de la relación de consumo.
 - Licencia de uso de suelo.
 - Estados de cuenta del proveedor.
 - Licencia de construcción.
 - Presupuesto de la prestación del bien o servicio.
 - Contrato que ampara o tenga nexo con la relación de consumo.
 - Copia del alta de actividades del proveedor ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- c) Dictámenes periciales.
- d) El reconocimiento o la inspección.
- e) Las fotografías, los escritos y en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia.
- F. Toda la documentación debe ser requerida en original y copia para su debido cotejo.
- Ordenar la práctica de diligencias para mejor proveer, como puede ser la diligencia de constatación de hechos, para ello ver el *Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea MP-210-04*.

Del exhorto al arbitraje.

52. De no existir conciliación entre las partes, el conciliador o la conciliadora las exhortará para que designen como árbitro a Profeco o a algún árbitro independiente, de darse el primer caso, debe ordenar que se remita el expediente al área de arbitraje de la Dirección General de Procedimientos, señalando día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral.

Del dictamen.

53. Para que el conciliador o la conciliadora pueda solicitar la emisión del dictamen debe cumplir los siguientes requisitos:
- A. No exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje.
 - B. Que la reclamación de la o el consumidor residente en el extranjero implique una obligación líquida y cuantificable.

C. Proporcionar los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

54. Dentro de la audiencia de conciliación en que se solicite el dictamen, el conciliador o la conciliadora deberá fundar y motivar debidamente el acta de audiencia.
55. La audiencia de conciliación se suspenderá y señalará nueva fecha y hora para su reanudación.
56. Para la remisión de la solicitud de dictamen a la Dirección General de Procedimientos, deberá enviarse oficio anexando copia simple del expediente de queja, conforme se establece en el Procedimiento para emitir el dictamen a que se refiere el artículo 114 de la LFPC.
57. Para desahogar la audiencia de conciliación subsecuente, es necesario que el dictamen haya sido emitido, y se encuentre en original con firmas autógrafas en la UA actuante.
58. En dicha audiencia de conciliación la o el consumidor residente en el extranjero y proveedor tendrán la oportunidad de manifestar sus observaciones al dictamen emitido. Una vez realizado lo anterior, deberá acordarse lo conducente respecto del trámite del expediente, es decir, lo que en derecho proceda.
59. Para el caso, en que no se emita el dictamen, es decir, se deseche por la Dirección General de Procedimientos, el conciliador o la conciliadora deberá hacerlo del conocimiento de las partes en la audiencia de conciliación que al efecto se señaló, notificando el oficio remitido por la Dirección General de Procedimientos.
60. Para el caso, en que no se haya emitido en tiempo el dictamen, y no exista oficio de desechamiento, se suspenderá la audiencia y se señalará nueva fecha para su reanudación.

De los incidentes y excepciones.

61. Si durante el procedimiento conciliatorio las partes promueven algún incidente, cuestión o controversia adjunta de carácter procesal, el conciliador o la conciliadora debe:
 - A. Abstenerse de abrir un procedimiento especial.
 - B. Dictar un acuerdo en el que:
 - a) Verifica la personalidad del promovente;

- b) Tiene por interpuesto el incidente;
 - c) Admite o rechaza las pruebas ofrecidas, teniendo por desahogadas aquellas que por su naturaleza así lo permitan, fundando y motivando su actuación, y
 - d) Da vista a la contraparte para que dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga.
- C. Elaborar acuerdo, una vez concluido el plazo de manifestación, en el cual:
- a) Da cuenta de lo anterior y ordena que se dicte la resolución que en derecho proceda.
 - b) La resolución se emite dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de éste acuerdo, conforme el CFPC.
62. Los incidentes de previo y especial pronunciamiento, deben ser los únicos que interrumpan el procedimiento conciliatorio y no se podrá reanudar hasta que se resuelva la cuestión planteada. Entre los incidentes se encuentra la incompetencia, la excusa, la recusación, la litispendencia y la falta de personalidad. Por otra parte, los incidentes que no son de previo y especial pronunciamiento deben resolverse antes de finalizar el procedimiento conciliatorio, un incidente de este tipo es el de nulidad de notificaciones.
63. El conciliador o la conciliadora debe poner especial atención a las excepciones planteadas, ya sean dilatorias o perentorias, a fin de resolverlas con toda oportunidad. Como ejemplo de algunas excepciones dilatorias se encuentran la incompetencia, la litispendencia, la conexidad, la falta de personalidad o capacidad del consumidor, la falta del cumplimiento del plazo o de la condición a que está sujeta la queja intentada. Asimismo, para las excepciones perentorias se pueden mencionar las de pago y la prescripción.
- A. Las excepciones se interpondrán en el informe del proveedor, el conciliador o la conciliadora debe acordar su presentación y su resolución para su desahogo en el momento procesal oportuno, pero no debe concluir el procedimiento conciliatorio sin resolverlas.
- a) Si en el procedimiento conciliatorio se determina dejar a salvo los derechos de las partes e iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, el conciliador o la conciliadora debe hacer referencia, que las excepciones perentorias interpuestas serán materia de estudio en la resolución definitiva que en su oportunidad se dicte en dicho proceso.

Por otra parte, si se determina dejar a salvo los derechos de las partes y no iniciar el PIL, se acordará que el estudio de las excepciones perentorias resulta improcedente, toda vez que el objetivo del procedimiento conciliatorio es buscar la solución pacífica y amistosa entre las partes sin prejuzgar sobre el conflicto planteado.

- b) Tratándose de asuntos en donde se llegó a una conciliación, pero antecede la interposición de excepciones, el conciliador o la conciliadora debe acordar que su estudio y resolución resulta innecesario, debiendo estar a lo convenido entre las partes.

De la salvaguarda de los derechos de las partes.

- 64. Cuando exista un ofrecimiento justo del proveedor a las pretensiones de la o el consumidor residente en el extranjero y éste lo rechace injustificadamente o se agote la fase conciliatoria tras desahogarse la audiencia de conciliación y sus tres suspensiones sin llegar a un acuerdo se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que convengan a sus intereses.

VI. Descripción del Procedimiento

DCyPE.- Departamento de Conciliación a residentes en el extranjero.- Conciliador

1. Recibe el expediente y revisa que esté debidamente integrado.
 - No está debidamente integrado.
2. Remite el expediente a quien se encarga de la recepción de quejas para su correcta integración o para que subsane las omisiones encontradas. *Conecta con la actividad 1.*
 - Sí está debidamente integrado.
3. Analiza el expediente para preparar la audiencia de conciliación.
4. Inicia la audiencia de conciliación conforme al día y hora señalados en el formato RQ.
 - No comparece la parte proveedora.
Conecta con la actividad 6.
 - Sí comparece la parte proveedora.
 - La o el Proveedor comparece de manera foránea.
Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea MP-210-04.
 - La o el Proveedor/a comparece personalmente.
5. Solicita la acreditación de personalidad de la parte proveedora.
 - No acredita personalidad.
6. Se le tiene por no comparecido a la parte proveedora y no rendido el informe y el extracto requeridos e impone las medidas de apremio por cada omisión.
7. Señala fecha y hora para la celebración de la segunda audiencia de conciliación.
 - No comparece.
Conecta con la actividad 8.
 - Sí comparece.
 - Sí acredita personalidad.
Conecta con la actividad 14.

Codificación:
MP-210-05

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
27 de 34

- No acredita personalidad.
- 8. Se le tiene por no comparecido a la parte proveedora e impone una medida de apremio por inasistencia.
- 9. Analiza la existencia de presuntas violaciones a la LFPC, NOM, LFMN.
 - Sí se presumen violaciones a la ley.
- 10. Turna a PIL. Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios. MP-230-03.
 - No se presumen violaciones a la ley.
- 11. Deja a salvo derechos para que las partes los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses.

Fin

- Sí acredita personalidad.
- 12. Solicita a la parte proveedora la rendición del informe y extracto.
 - No rinde el informe y/o el extracto.
- 13. Impone a la parte proveedora por cada omisión una medida de apremio.
- 14. Pregunta a la parte proveedora si existe propuesta conciliatoria.
 - No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 18.
 - Sí existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 16.
- Sí rinde informe y extracto.
- 15. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja, si debe darse contestación a alguna excepción y si existe propuesta conciliatoria.
 - No está relacionado y sí existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 16.
 - No está relacionado y no existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 13.
 - Sí está relacionado y no existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 18.

Codificación:
MP-210-05

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
28 de 34

- Sí está relacionado y sí existe propuesta conciliatoria.
- 16. Establece comunicación con la o el consumidor vía telefónica.
 - No contesta la o el consumidor residente en el extranjero.
Conecta con la actividad 23.
 - Sí contesta la o el consumidor residente en el extranjero.
- 17. Expone la propuesta a la o el consumidor residente en el extranjero para que manifieste lo que a su derecho convenga.
 - No acepta la propuesta.
- 18. Suspende audiencia de conciliación para que en su caso, las partes reconsideren sus posturas respecto de la queja planteada y las alternativas de solución y señala nueva fecha y hora para la continuación de la audiencia de conciliación.
 - Es la primera o segunda suspensión de audiencia.
 - No asiste el proveedor.
- 19. Impone medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia. Conecta con la actividad 18.
 - Sí asiste el proveedor.
Conecta con la actividad 14.
 - Es la tercera suspensión de audiencia.
 - No comparece la parte proveedora.
Conecta con la actividad 8.
 - Sí comparece el proveedor.
- 20. Pregunta a la o el proveedor si existe propuesta conciliatoria.
 - No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 9.
 - Sí existe propuesta conciliatoria.
- 21. Establece comunicación con la o el consumidor vía telefónica.
 - Sí contesta la o el consumidor residente en el extranjero.
- 22. Expone la propuesta a la o el consumidor residente en el extranjero para que manifieste lo que a su derecho convenga.

- No contesta la o el consumidor residente en el extranjero.
Conecta con la actividad 23.
- No acepta la propuesta.
- 23. Deja a salvo derechos para que las partes los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses.

Fin

- Sí acepta la propuesta la o el consumidor residente en el extranjero.
- 24. Elabora convenio, señala nueva fecha de audiencia para constatar el cumplimiento del mismo.
- La o el Proveedor comparece de manera foránea.
Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea. MP-210-04.
- La o El Proveedor comparece personalmente.
- 25. Solicita y analiza documental a la parte proveedora con la que acredite el cumplimiento del convenio.
- No acredita cumplimiento de convenio.
Conecta con la actividad 30.
- Sí acredita cumplimiento de convenio.
- 26. Establece comunicación con la o el consumidor residente en el extranjero para ratificar el cumplimiento del convenio.
- Sí logra establecer comunicación con la o el consumidor residente en el extranjero.
- 27. Pregunta si se ha cumplimentado el convenio.
- El o la consumidora residente en el extranjero ratifica el cumplimiento al convenio.
- 28. Elabora acuerdo de satisfacción y turna al archivo general.

Fin

- No ratifica cumplimiento de convenio.
- 29. Analiza la documental exhibida y los argumentos de las partes.
- Sí se acredita el cumplimiento del convenio.
Conecta con la actividad 28.

- No se acredita el cumplimiento del convenio.
- 30. Impone medida de apremio por incumplimiento del convenio y turna a PIL.

Fin

- No logra establecer comunicación con la o el consumidor residente en el extranjero.
- 31. Suspende la audiencia, señala nueva fecha y envía correo electrónico a la o el consumidor residente en el extranjero solicitando manifieste lo que a su derecho convenga. Aperciéndolo que de no responder se le tendrá por satisfecho de su queja turnándose el expediente al archivo general.
- No comparece proveedor.
- 32. Impone medida de apremio por inasistencia y deja a salvo los derechos.

Fin

- Sí comparece proveedor.
- 33. Establece comunicación con el consumidor para ratificar el cumplimiento del convenio.
- Sí logra establecer comunicación con la o el consumidor residente en el extranjero.
Conecta con la actividad 27.
- No logra establecer comunicación con la o el consumidor residente en el extranjero.
- 34. Da por satisfecha la reclamación de la o el consumidor residente en el extranjero y turna al expediente al archivo general.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

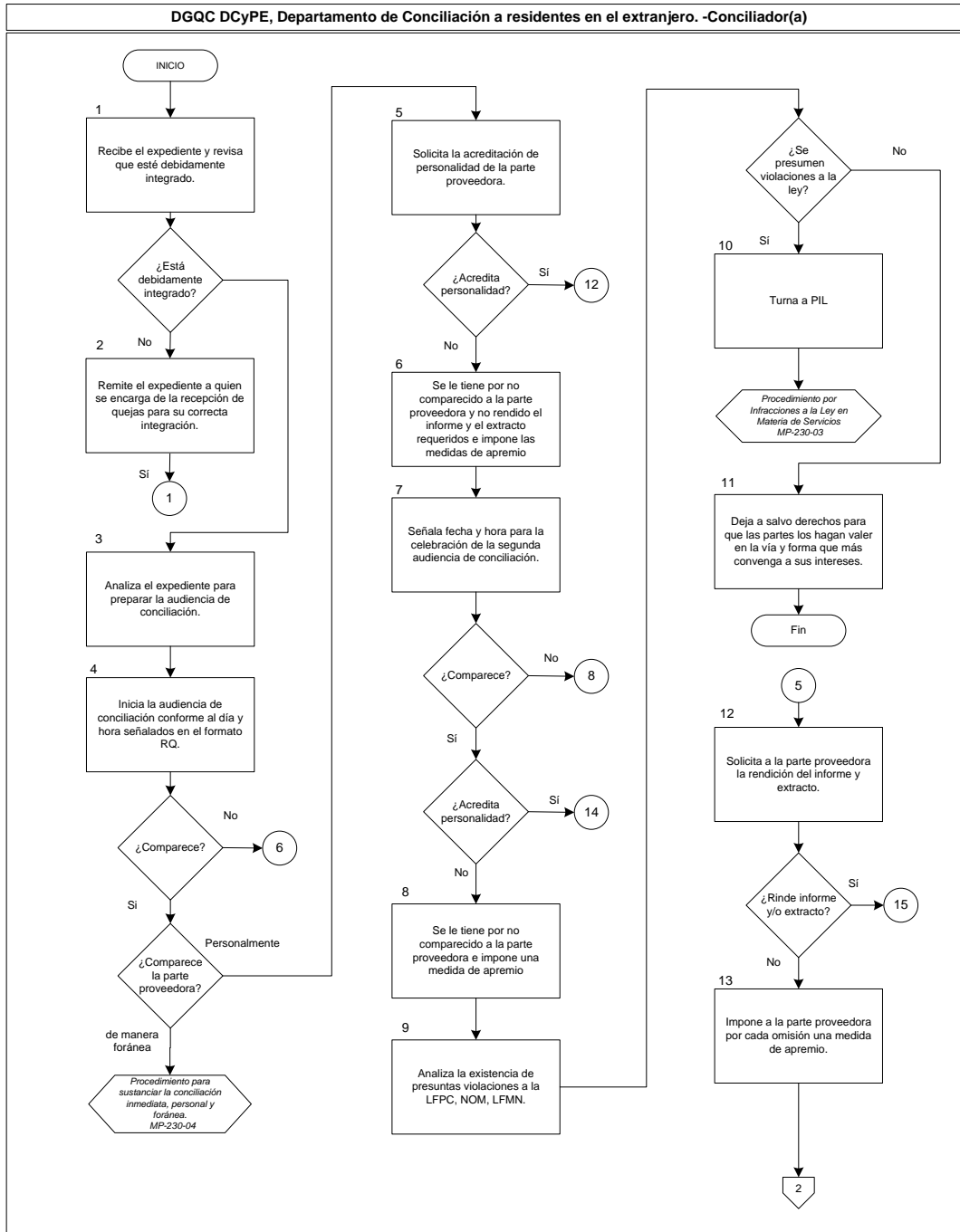


Diagrama 2 de 3

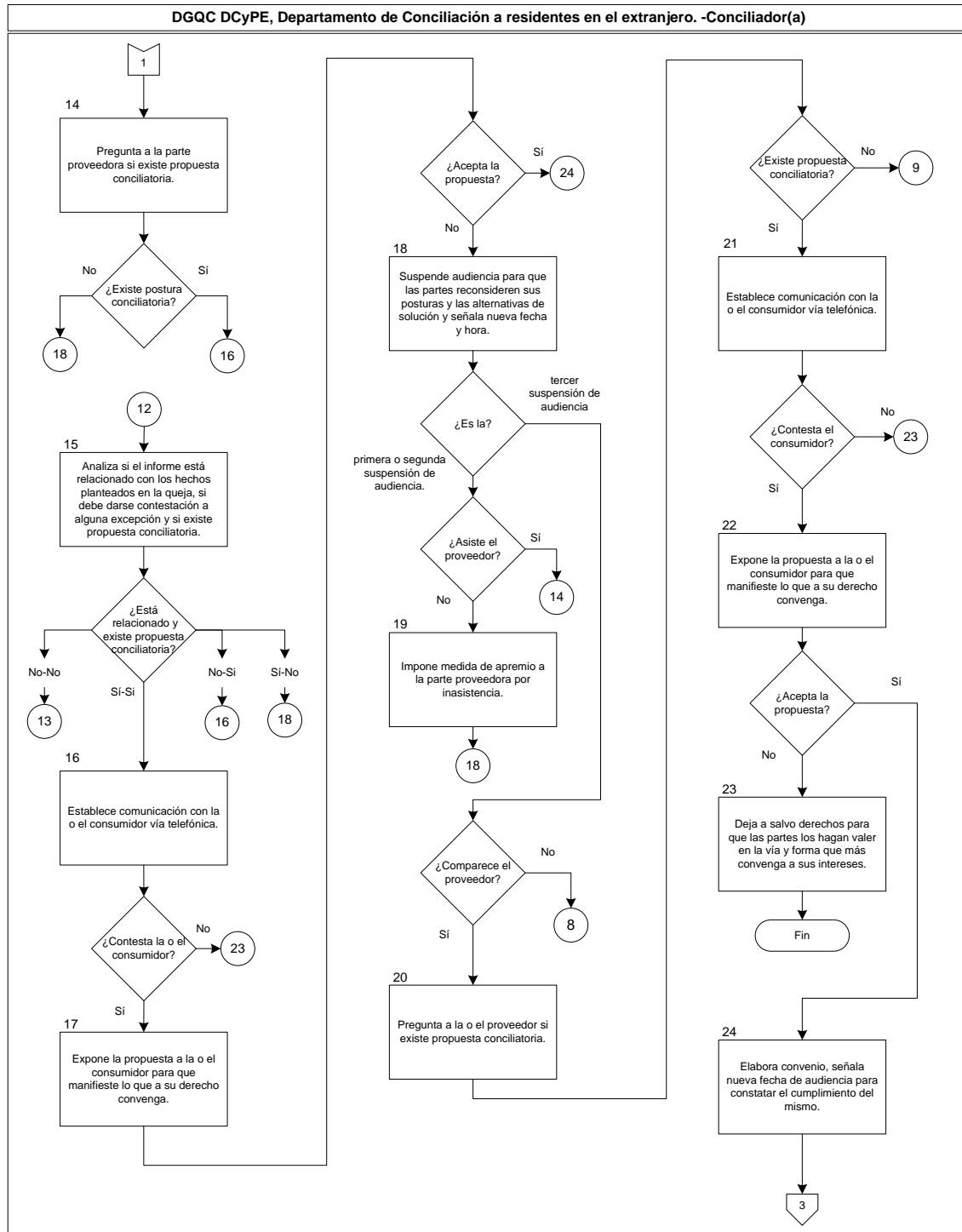
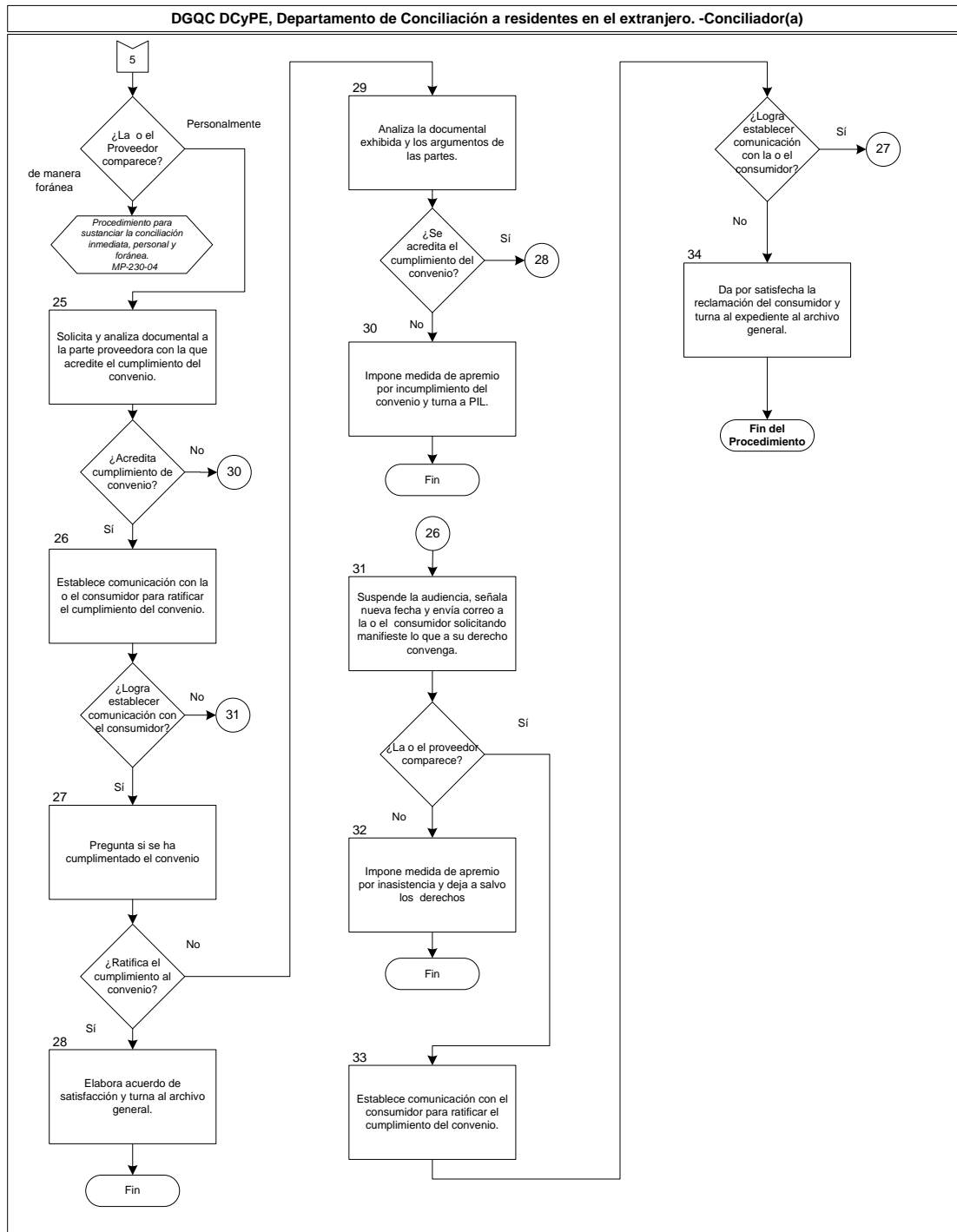


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos





Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina plantillas. Las plantillas que el SIIP genera para sustanciar este procedimiento son las siguientes:

- Oficio de prevención.
- Carátula del expediente.
- Formato RQ.
- Acta de audiencia de conciliación.
- Acta de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio.
- Acuerdo de satisfacción.
- Acuerdo de desistimiento.
- Acuerdo abierto.
- Oficio de multa.

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 90 días naturales dependiendo del tipo de conciliación y voluntad de las partes para conciliar.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtra. Sonia Salgado Vargas Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lcda. Noreli Domínguez Acosta Titular de la Subprocuraduría de Servicios	
Autorizó:	Lcdo. Aldo Pavón Segura Titular de la Coordinación General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	11 de junio de 2009	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2009 del Comeri; en apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2009 (11-06-2009).
01	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de las mejoras operativas y por la inclusión de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor de enero del 2011. En apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-11).

Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos

Codificación:
MP-210-06

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
2 de 33

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	15 de diciembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Quejas y Conciliación. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).
04	15 de diciembre de 2016	Actualización acorde a la operación que se realiza en las diferentes áreas y que permita ser más eficientes en las actividades que realizan cada uno de los servidores públicos y contribuir a mejorar el proceso. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).

Contenido

	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Formatos y Anexos Requeridos.....	4
IV. Mecanismos de Control	5
V. Políticas de Operación.....	6
VI. Descripción del Procedimiento	24
VII. Diagrama de Flujo	30
VIII. Formatos y Anexos.....	33

I. Objetivo

Establecer las directrices relacionadas al desahogo del procedimiento de la conciliación a través de medios electrónicos (Concilianet), con la finalidad de unificar criterios en la operación.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento corresponde a la Dirección de Concilianet, adscrita a la Dirección General de Quejas y Conciliación.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina plantillas.

Las plantillas que el SIIP genera para sustanciar este procedimiento son las siguientes:

- Oficio de prevención.
- Oficio de desechamiento
- Oficio de improcedencia
- Carátula del expediente.
- Formato de recepción de queja (RQ).
- Acta de audiencia de conciliación.
- Acta de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio.
- Acta de audiencia de cumplimiento inmediato de convenio
- Acta de audiencia de prórroga.
- Acta de audiencia de satisfacción en sala.
- Acta de audiencia suspendida.
- Oficio de multa.
- Acuerdo de satisfacción.
- Acuerdo de desistimiento.
- Acuerdo regulatorio.
- Acuerdo abierto.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a de Concilianet, Jefe/a de Departamento de Conciliación y Supervisión, Jefe/a de Departamento de Concilianet Jefe/a de Departamento de Conciliación vía telefónica, Jefe/a de Departamento de conciliación vía fax.	Supervisar y llevar a cabo el correcto desarrollo del procedimiento conciliatorio desde la presentación de la queja hasta su conclusión.	Formato RQ, Plantillas SIIP relacionadas con las actuaciones del expediente. Archivos adjuntos de cada expediente visibles en la plataforma Concilianet.

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

V. Políticas de Operación

Generales

1. Se efectuará el presente procedimiento cuando:
 - A. La queja sea en contra de un/a proveedor/a que sea participante en Concilianet, de lo contrario la/el consumidor deberá acudir a la Unidad Administrativa competente a su elección en términos del artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).
 - B. Cumpla con los requisitos de los artículos 99 y 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, todo procedimiento iniciado en Concilianet, se debe desahogar completamente por este medio, salvo que durante el procedimiento se determine su improcedencia por dicha vía.
 - C. Toda documentación existente o que deba ser presentada por las partes debe ser anexada en formato electrónico, tomando en consideración los formatos señalados en la plataforma.
 - D. Derivado que el expediente de conciliación está completamente en formato electrónico, no debe imprimirse actuación alguna, salvo en los casos que sea a solicitud de una de las partes, una unidad administrativa de Profeco o autoridad competente.
2. Las comparecencias a las audiencias de conciliación serán vía electrónica, a través del portal de Internet de Concilianet, o en casos de fuerza mayor o caso fortuito se aplicará el Plan de Contingencia estipulado en el Convenio y Disposiciones para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet.
3. La información generada en el portal de Internet de Concilianet, debe respaldarse en el SIIP.
4. Las quejas y promociones presentadas en horas y días inhábiles, se tendrán por recibidas en el día hábil siguiente al de su envío.
 - A. Las horas hábiles, serán las comprendidas entre las 8:00 y 18:00 horas. Asimismo, los horarios de todas las actuaciones en el procedimiento conciliatorio tramitado por Concilianet, se regirán de conformidad al horario de la Ciudad de México.

5. La queja puede ser presentada por el titular del bien o servicio motivo de la reclamación, pero si por alguna razón estuviera imposibilitado para hacerlo, dicho procedimiento puede llevarlo a cabo por medio de un representante o apoderado legal, otorgándole carta poder simple firmada ante dos testigos para el caso de personas físicas, y en el caso de personas morales se requerirá poder notarial, en ambos casos se les deberá otorgar a los apoderados poder suficiente para tramitar el procedimiento conciliatorio en su nombre y representación, así como realizar todos los actos inherentes al mismo.
6. La/el conciliador podrá requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en cualquier momento del procedimiento conciliatorio, siempre y cuando exista constancia de notificación electrónica a la parte proveedora y se haya celebrado la primera audiencia.

De la acreditación de personalidad.

7. La acreditación de personalidad de las partes se da de la siguiente forma:
 - A. La/el proveedor la efectúa desde el momento de la suscripción del Convenio; ya sea mediante poderes notariales o el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).
 - B. Por su parte, la/el consumidor, cuando envía la documentación en formato electrónico para presentar la queja y ésta es validada por la/el conciliador.
 - Nombre completo, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto.
 - Identificación oficial y vigente, digitalizada por ambos lados.
 - Fundamentos de la queja y/o documentos base de la acción.

De la respuesta del análisis de la reclamación.

8. Una vez recibida y analizada la reclamación, la/el conciliador debe dar respuesta, misma que llegará por correo electrónico y a la cuenta de Concilianet del consumidor, en un término no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al de la recepción de la misma.

De la recepción de la queja.

9. Se atenderá el Anexo A "*Elementos para determinar la procedencia de la queja*" del Procedimiento para atender consultas en materia de consumo MP-210-03.

De la notificación de la queja.

10. Una vez registrada la queja, el sistema de forma automatizada notifica a la/el consumidor sobre la recepción de la queja y la fecha de audiencia, así como el número de expediente que le fue asignado y el conciliador a cargo del mismo expediente; para efectuar las notificaciones consultar la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios, vigente.
11. La notificación de la queja y documentos base de la acción se realizan a través de correo electrónico a la parte proveedora, con acuse de entrega. Dicha notificación se hará a más tardar dentro de los cinco días siguientes a la fecha de radicación de la queja.
 - A. La/el conciliador/a hará de conocimiento a las partes pueden consultar en cual momento mediante la pestaña de “Archivos Adjuntos” del expediente electrónico en que se actúe en Concilianet, el formato RQ y la información relativa a la queja enviada por la/el consumidor. Con el acuse de recepción del correo electrónico generado por la/el servidor público de Profeco con la notificación correspondiente se tendrá por acreditada la misma.
12. Si la/el consumidor no comparece el día y hora señalados a la audiencia de conciliación, su reclamación será enviada al archivo provisional durante 10 días naturales, en espera de que justifique fehacientemente su inasistencia, respaldando de preferencia su dicho con algún documento idóneo.
 - A. En caso de quedar justificada la inasistencia, se citará a una nueva audiencia en fecha y hora determinadas previa notificación.
 - B. En caso de no justificar la inasistencia, la reclamación será enviada a archivo definitivo en el trámite de la queja, se le tendrá por desistido de la reclamación y, como consecuencia, no podrá presentar una nueva queja por el mismo motivo ni por los mismos hechos.

Del análisis previo a la audiencia.

13. La/el conciliador, previo a la celebración de la audiencia debe:
 - A. Analizar el planteamiento de la/el consumidor y, en su caso, si exige bonificación o compensación.
 - B. Verificar los documentos base de la queja, así como los enviados con posterioridad.
 - C. Cerciorarse de que las partes se encuentran debidamente notificadas.

- D. Revisar que la/el proveedor haya enviado el informe y extracto en tiempo y forma. El informe debe estar relacionado con los hechos materia de reclamación:
- a). Si la/el proveedor rinde informe y extracto, la/el conciliador, debe analizar los siguientes aspectos:
- Si niega los hechos.
 - Si reconoce total o parcialmente los hechos.
 - Si manifiesta que los ignora por no ser propios.
 - Si realiza propuesta de solución.
 - Si opone excepciones, en cuyo caso la/el conciliador deberá acordar lo conducente.
 - Si realiza alguna petición adicional o manifiesta cualquier otra situación, en cuyo caso la/el conciliador deberá acordar lo conducente.
 - Si el informe no se relaciona con los hechos materia de queja, éste se tendrá por no exhibido y se hará efectiva la medida de apremio prevista en la LFPC, salvo que la audiencia concluya en una conciliación.

De la presencia de la/el proveedor y la/el consumidor.

14. La/el proveedor/a y la/el consumidor/a deberán anunciar su presencia en la sala de audiencias virtual de Concilianet con cinco minutos de anticipación, a fin de que la/el conciliador verifique que comparecieron puntualmente.

Del desahogo de la audiencia.

15. Para el desahogo de las audiencias la/el conciliador debe:
- A. Declarar abierta la audiencia.
 - B. Desahogar la audiencia el día y hora programada.
 - C. Exhortar a las partes para llegar a un acuerdo pacífico y amistoso respecto a los puntos controvertidos.
 - D. Exponer un resumen de la reclamación y del informe, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia.
 - E. Presentar alternativas de solución, salvaguardando los derechos de la/el consumidor y sin prejuzgar sobre el conflicto planteado.

- F. Orientar a las partes sobre el alcance de sus pretensiones con base al derecho que les asista.
- G. Dar vista a la/el proveedor, en caso de que la/el consumidor exija el pago de la bonificación o compensación, para que manifieste lo que a su derecho corresponda.
- H. Guiar a las partes de tal forma que el resultado sea la celebración de un convenio o la solución a la queja.
- I. Conceder el derecho a las partes de que realicen sus manifestaciones. En caso de que alguna de las partes tarde en realizar sus manifestaciones por más de 5 minutos (sin previo aviso) se le exhortará a efecto de que proceda a señalar lo que corresponda dentro de los 5 minutos siguientes. En el supuesto de hacer caso omiso se le tendrá por no comparecido y se continuará con el trámite correspondiente.
- J. Pronunciarse sobre las peticiones de las partes.
- K. Exhortar al arbitraje a ambas partes, en caso de no llegar a un acuerdo conciliatorio, para dirimir su controversia.
- L. Dar por concluida la conversación a través de la sala de audiencias virtual de Concilianet, una vez que determine el resultado de la audiencia, cerrando la sesión.
- M. Exhortar a las partes a permanecer en la sala de audiencias virtual de Concilianet, en tanto captura y genera el acta correspondiente en el SIIP, con la finalidad de que manifiesten su conformidad, mediante la ratificación en la "Sala de Audiencias" del contenido del acta levantada.

En caso de aplicar el plan de contingencia, deberá indicársele a las partes que la ratificación se realizará a través de la pestaña de Cronología.
- N. Publicar el acta de audiencia en el portal de Internet de Concilianet.

De la suspensión de la audiencia.

- 16. La/el conciliador/a puede suspender la audiencia de conciliación hasta en 3 ocasiones, a instancia de ambas partes o cuando lo estime pertinente.
 - A. Una vez acordada la suspensión de la audiencia, la/el conciliador debe señalar día y hora dentro de los 15 días naturales siguientes para reanudar la audiencia.

- B. Tratándose de la primera cita de audiencia, en caso de inasistencia de la parte proveedora, se citará a una segunda, dentro del plazo de 10 días naturales siguientes, debiendo notificar a las partes, en términos de lo previsto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios, vigente.

De las medidas de apremio.

17. El monto de las medidas de apremio que deban ser impuestas a la/el proveedor, se deben sujetar a lo establecido en la LFPC.

Del acta y acuerdo de la audiencia de conciliación.

18. El acta de la audiencia de conciliación, debe contener:

A. Rubro:

- Unidad Administrativa que actúa.
- Número de expediente.
- Nombre del consumidor.
- Nombre del proveedor.

- B. Lugar, día y hora en que se lleva a cabo la audiencia, misma que habrá de coincidir con los datos señalados en el formato RQ, en el acuerdo que ordenó la suspensión o tuvo por justificada la inasistencia de la/el consumidor.

C. El fundamento jurídico de la audiencia establecido en la LFPC:

- a). Primera audiencia, artículos 103, 111 y 112.
- b). Segunda audiencia, artículo 114 y 112.
- c). Reanudación de audiencia, artículo 114.
- d). Audiencia de cumplimiento de convenio y, en su caso, prórroga, artículos 13, 110, 114 y 115.

D. Nombre de la/el servidor público que actúa y de quien lo asiste.

E. Nombre de los comparecientes (consumidor(a), proveedor(a) y/o sus representantes legales).

F. Documentos con los cuales las partes se identifican y/o acreditan su personalidad.

G. Exhorto a las partes a llegar a un arreglo conciliatorio, conforme lo previsto por el artículo 113 de la LFPC.

- H. Manifestaciones de las partes.
- I. Cláusulas del convenio, en su caso.
- J. Acuerdo, en el que:
 - a). Se hace constar la comparecencia o, en su caso, incomparecencia de las partes.
 - b). Se exhorta a las partes a la conciliación.
 - c). Se tienen por hechas, las manifestaciones de los comparecientes.
 - d). Se acuerdan las peticiones o solicitudes de las partes.
 - e). Se hace constar si la parte proveedora exhibió el informe y extracto.
 - f). Si se celebra convenio, se tendrá por aprobado y se señala fecha para constatación de cumplimiento.
 - g). La imposición de la medida de apremio correspondiente por cada omisión cometida.
 - h). Si es el caso, el requerimiento de información o documentación que se estimen necesarios para la conciliación, los cuales deberán estar debidamente fundados y motivados. Se debe señalar el plazo para exhibir dichos documentos o proporcionar la información solicitada. Adicionalmente, se señalará nueva fecha para la reanudación de la audiencia.
 - i). Si se solicitó la emisión del Dictamen o se turnó el expediente al área de Procedimientos por infracciones a la ley, deberá acordarse lo conducente y se ordena la impresión y remisión del expediente a la Dirección General de Procedimientos.
 - j). Si se suspende la audiencia y se señala nueva fecha, debe motivarse dicha determinación.
 - k). Si el expediente se turna a archivo provisional, el plazo por el que estará en dicho estado procesal y los motivos que originaron dicha determinación.
 - l). En caso de no lograrse la conciliación, y de no someterse las partes al arbitraje, asentarse dicha circunstancia.
 - m). De someterse las partes al arbitraje, se asienta la manifestación expresa de su voluntad, dando por concluida la fase conciliatoria. Se señala día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral y se ordena la impresión y remisión del expediente al área de arbitraje de la Dirección General de Procedimientos.
- K. La hora en que se cierra la audiencia.
- L. Razón.
- M. Nombre, cargo y fundamento relativo a las autoridades que actúan.

19. Firma electrónica, versión imprimible, de la/el servidor público que actúa. Para el caso de que alguna de las partes no esté de acuerdo con el contenido del acta de audiencia de conciliación, la/el conciliador hará constar dicha situación en la misma acta de audiencia.
20. Cuando la parte proveedora o la/el consumidor se retiren de la sala de audiencias sin previa autorización, la/el conciliador debe hacer constar tal hecho en el acta de audiencia y se harán efectivos los apercibimientos correspondientes.

De los derechos de las partes.

21. Algunos ejemplos de las pruebas que pueden aportar las partes son:
 - Documentos públicos.
 - Documentos privados.
 - Periciales.
 - Presunciones.
 - Fotografías o cualquier elemento aportado por los descubrimientos de la ciencia.
 - Fax, correos electrónicos, impresiones.
- A. Las pruebas se admitirán siempre y cuando guarden relación con los hechos controvertidos.
- B. Las pruebas serán presentadas en los siguientes momentos:
 - a). Al levantar la queja la/el consumidor debe presentar los documentos base de la acción tales como: facturas, notas, voucher, comprobantes, contrato donde quede constancia de la relación contractual de consumo, e incluso las pruebas que estime pertinentes para sustentar la verdad de su dicho.
 - b). Al presentar su informe, la/el proveedor puede presentar los documentos, elementos o pruebas que estime pertinentes en los cuales sustente su dicho.
 - c). Asimismo, en la audiencia de conciliación, la/el consumidor puede presentar aquellos documentos, elementos o pruebas que estime pertinentes para probar los hechos planteados.

De los acuerdos de regularización.

22. Si la/el conciliador emite un acuerdo de regularización debe fundarlo, motivarlo y notificarlo, tomando en cuenta lo señalado en los artículos 58 y 283 del Código Federal de Procedimientos Civiles, por el portal de Internet de Concilianet; asimismo, debe adjuntarlo al expediente electrónico. Dicho acuerdo permite corregir omisiones o errores de redacción y regularizar los procedimientos.

Del(la) conciliador(a).

23. La/el conciliador en todo momento puede:
- A. Formular requerimientos a las partes como elementos de convicción, convenientes y necesarios para lograr la conciliación o disipar los puntos en controversia y proponer opciones de solución.
 - B. Apercibir e imponer las medidas de apremio en caso de que alguna de las partes no desahogue el requerimiento formulado.
 - C. Remitir el expediente a las áreas de Dictámenes, Publicidad Engañosa y Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL).
 - D. Valerse, para conocer la verdad, de cualquier información o documentos que pertenezcan a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las pruebas que estén reconocidas por el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) y tengan relación inmediata con los hechos planteados por las partes.
 - E. Solicitar como elementos de convicción, entre otros, lo siguientes:
 - a). Documentos públicos, tales como:
 - Acta constitutiva de la empresa proveedora.
 - Poder notarial.
 - Fe de hechos.
 - b). Documentos privados, tales como:
 - Contratos de adhesión.
 - Constancia de garantía.
 - Comprobante.
 - Pagaré (voucher).
 - Factura.
 - Nota de compra.
 - Cualquier documento que acredite el acuse de recibo del bien o servicio.

- Garantía del bien o servicio.
- Documento con el cual se acredita haber entregado a la/el consumidor la garantía de los servicios efectuados con relación al bien objeto de la relación de consumo.
- Licencia de uso de suelo.
- Estados de cuenta de la/el proveedor.
- Licencia de construcción.
- Presupuesto de la prestación del bien o servicio.
- Contrato que ampara la relación de consumo.
- Última declaración fiscal del proveedor.
- Copia del alta de actividades del proveedor ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Dictámenes periciales.
- Las fotografías, los escritos y, en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia de acuerdo a las especificaciones técnicas que se señalan en las Disposiciones de Uso para sustanciar el procedimiento Conciliatorio de Concilianet.

Nota: Toda documentación debe ser adjuntada al expediente electrónico por parte de el(la) requerido(a).

Del exhorto al arbitraje.

24. De no existir conciliación, la/el conciliador debe exhortar a las partes a designar como árbitro a esta Procuraduría o a uno independiente para solucionar la controversia, de ser aceptado el arbitraje, debe señalarse día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral y se ordena la impresión y remisión del expediente al área de arbitraje de la Dirección General de Procedimientos. En caso de que no se acepte el arbitraje, por alguna de las partes, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer en la vía y forma que a sus intereses convenga.

A. La/el conciliador no exhortará a las partes a someterse al arbitraje en caso de que no se hayan cumplido convenios celebrados ante Profeco. En este caso, turnará el asunto para dar inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL), puesto que se presumen violaciones al artículo 7 de la LFPC, y dejará a salvo los derechos de la/el consumidor para que ejecute el convenio por la vía y forma que convenga a sus intereses.

De los incidentes y excepciones.

25. Si durante el procedimiento conciliatorio las partes promueven algún incidente, cuestión o controversia adjunta de carácter procesal, la/el conciliador debe:
- A. Abstenerse de abrir un procedimiento especial.
 - B. Dictar un primer acuerdo en el que:
 - a). Tiene por interpuesto el incidente;
 - b). Verificar la personalidad de la/el promovente;
 - c). Admitir o rechazar las pruebas ofrecidas, teniendo por desahogadas aquellas que por su naturaleza así lo permitan, fundando y motivando su actuación, y
 - d). Dar vista a la contraparte para que dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga.
 - C. Una vez transcurrido el tiempo para desahogar la vista, establecido en el punto anterior, se debe emitir acuerdo en el cual:
 - a). Da cuenta de lo anterior y ordena que se dicte la resolución que a derecho proceda, y
 - b). Emite la resolución dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de este acuerdo.
26. Los incidentes de previo y especial pronunciamiento, serán los únicos que interrumpan el procedimiento conciliatorio y no se podrá reanudar hasta que se resuelva la cuestión planteada. Entre los incidentes se encuentra la incompetencia, la excusa, la recusación, la litispendencia y la falta de personalidad. Por otra parte, los incidentes que no son de previo y especial pronunciamiento deben resolverse antes de finalizar el procedimiento conciliatorio, un incidente de este tipo es el de nulidad de notificaciones.
27. La/el conciliador debe poner especial atención a las excepciones, ya sean dilatoria o perentorias, planteadas para resolverlas con toda oportunidad. Como ejemplo de algunas excepciones dilatorias se encuentran la incompetencia, la litispendencia, la conexidad, la falta de personalidad o capacidad de la/el consumidor, la falta del cumplimiento del plazo o de la condición a que está sujeta la queja intentada. Asimismo, para las excepciones perentorias se pueden mencionar las de pago y la prescripción.

- A. Las excepciones se interpondrán en el informe de la/el proveedor, la/el conciliador debe acordar su presentación y su resolución para su desahogo en el momento procesal oportuno, pero no debe concluir el procedimiento conciliatorio sin resolverlas.
- a). Si en el procedimiento conciliatorio se determina dejar a salvo los derechos de las partes e iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, la/el conciliador hará referencia a que las excepciones perentorias interpuestas serán materia de estudio en la resolución administrativa que en su oportunidad se dicte en dicho procedimiento.
- Por otra parte, si se determina dejar a salvo los derechos de las partes y no iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, se acordará que el estudio de las excepciones perentorias resulta improcedente, toda vez que el objetivo del procedimiento conciliatorio es buscar la solución pacífica y amistosa entre las partes sin prejuzgar sobre el conflicto planteado.
- b). Tratándose de asuntos en donde se llegó a una conciliación, pero antecede la interposición de excepciones, la o el conciliador acordará que su estudio y resolución resulta innecesario debiendo estar a lo convenido entre las partes.

De la salvaguarda de los derechos de las partes.

28. Cuando exista un ofrecimiento justo de la/el proveedor a las pretensiones de la/el consumidor y éste(a) lo rechace injustificadamente, así como que no exista violación a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que convengan a sus intereses.
29. Si la/el propio consumidor lo solicita, se le dejarán a salvo sus derechos para que los ejercite en la vía que a sus intereses convenga, haciéndole de su conocimiento y explicando los alcances jurídicos de su decisión.

Del convenio.

30. Cuando las partes lleguen a conciliar sus intereses, la/el conciliador debe redactar el convenio, el cual contendrá:
- La declaración de conformidad de cada una de las partes para dar fin al conflicto.
 - La declaración de las partes a través de la cual reconocen mutuamente su personalidad.

- La declaración de las partes en la cual reconocen la relación de consumo que los une.
- El objeto de dicho convenio, el cual puede crear, modificar, transmitir o extinguir derechos y obligaciones derivadas de la relación de consumo.
- Las obligaciones que contrae cada una de las partes.
- Tiempo, modo y lugar en que se cumplirán las obligaciones contraídas en el convenio.
- En su caso, los términos acordados para el pago de la bonificación o compensación.
- Si se trata de un convenio de cumplimiento de tracto sucesivo, la cláusula que establece que el incumplimiento de alguna de las obligaciones parciales a cargo de alguna de las partes, dará por vencidas, anticipadamente, el resto y, en tal caso, el convenio será sancionable y ejecutable a partir de ese momento.
- En caso que el cumplimiento del convenio se haya señalado para fecha diversa al de su celebración, el día y hora para la audiencia de verificación del cumplimiento. La/el conciliador apercibirá a la/el proveedor con la medida de apremio correspondiente en caso de incumplir con dicho convenio.

31. La/el conciliador podrá hacer efectivo el convenio a través de las medidas de apremio señaladas en los artículos 25 de la LFPC y 12, fracción IV, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En todos los casos se requerirá a la/el proveedor para que acredite el cumplimiento de sus obligaciones.
32. La/el proveedor debe acreditar que dio cumplimiento al convenio, exhibiendo la documental que así lo acredite. En su caso, la/el consumidor hará sus manifestaciones al respecto.
33. En caso de discrepancia entre las partes respecto al cumplimiento del convenio o si la/el consumidor obstaculiza a la/el proveedor para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, la/el conciliador debe ordenar las diligencias o requerimientos necesarios para cerciorarse del cumplimiento de las obligaciones.
 - A. Si de las diligencias se concluye que la/el proveedor ha dado cumplimiento al convenio, éste se tendrá por acreditado, aún y cuando la/el consumidor afirme lo contrario.
 - B. Si la/el consumidor no comparece a la audiencia de constatación de cumplimiento de convenio, se le tendrá por satisfecho(a) de la queja, previo apercibimiento que se le haga en el acta en que se celebró el convenio, turnándose el expediente al archivo general.

De la satisfacción de la queja.

34. La/el conciliador puede celebrar convenios de ejecución inmediata, en cuyo caso, no se requiere nuevo día y hora para la constatación del cumplimiento de las obligaciones, por lo que tendrá por satisfecha la reclamación en esa misma fecha.
- A. En caso de convenios en los cuales las obligaciones corren a cargo de la/el consumidor, la/el conciliador debe dar trámite como convenio de cumplimiento inmediato, dado que el incumplimiento de las obligaciones de la/el consumidor no se encuentra sancionado en la LFPC.
35. La/el conciliador puede dar por cumplido el convenio cuando:
- A. En audiencia de conciliación (convenio de cumplimiento inmediato) o constatación de cumplimiento de convenio, la/el proveedor acredite el cumplimiento del mismo o la parte consumidora manifieste su satisfacción.
- B. La/el consumidor mediante mensaje a través de la cronología de la sala de audiencias virtual de Concilianet o por correo electrónico, informa que se encuentra satisfecho de su reclamación.
- C. Ambas partes, mediante comparecencia voluntaria, manifiesten la satisfacción a la reclamación.
- D. Por escrito adjuntado al expediente electrónico.
- E. La/el consumidor podrá manifestar la satisfacción a su reclamación en fecha anterior y de forma diversa a la comparecencia, esta situación será acordada al momento de celebrar el convenio.
- F. Vía telefónica, en este caso la/el conciliador debe registrar y levantar constancia en el SIIP.
36. Si la/el proveedor se comprometió a presentar la satisfacción de la queja de la/el consumidor debe:
- A. Comparecer para exhibir el escrito de satisfacción de la reclamación, dicho documento debe contener la firma de la/el consumidor, y
- B. Adjuntar al expediente electrónico, el documento en el cual conste la satisfacción de la queja.

37. En caso que la/el proveedor haya presentado la satisfacción de la queja y exista duda de la firma de la/el consumidor, la/el conciliador solicitará a este último que la ratifique. La ratificación se puede realizar por comparecencia, por escrito (adjuntado al expediente electrónico), por mensaje (enviado por correo electrónico o a través de la cronología de la sala de audiencias), o bien, vía telefónica.
38. Podrán dejarse de aplicar las multas medidas de apremio y se dejarán insubsistentes los apercibimientos realizados cuando la queja sea solucionada satisfactoriamente a favor de la/el consumidor antes o durante la audiencia en la que se tendrían que haber hecho efectivos dichos apercibimientos.
39. En caso de que la/el consumidor no informe o no acuda a manifestar la satisfacción, se le tendrá por satisfecho de la queja, previo apercibimiento que se le haga en el acta en que se celebró el convenio, turnándose el expediente al archivo general.

Del Monto Recuperado.

40. En caso de que exista satisfacción de la queja, la misma se tendrá por conciliada, a lo cual el monto recuperado será igual al monto reclamado, excepto, cuando exista constancia de la cantidad líquida recuperada.
41. En casos de quejas presentadas en contra de la Comisión Federal de Electricidad, se capturará en SIIP como monto de lo recuperado, la cantidad que dichas proveedoras realmente hayan descontado, es decir, hagan un *ajuste* en beneficio de la/el consumidor, en el importe a pagar del correspondiente recibo.

Del desistimiento de la queja.

42. La/el conciliador, puede dar por concluido el expediente por desistimiento cuando:
 - A. La/el consumidor, mediante mensaje a través de la cronología de la sala de audiencias virtual de Concilianet o a través de correo electrónico, o excepcionalmente vía telefónica manifieste que se desiste de su reclamación.
 - B. La/el consumidor, mediante escrito adjunto al expediente electrónico, manifieste que se desiste de la reclamación.
 - C. La/el consumidor, podrá manifestar que se desiste de su reclamación durante la audiencia. Esta petición debe ser acordada al momento de emitir el acuerdo.
 - D. Cuando haya existido apercibimiento a la/el consumidor, en este sentido.

Del Dictamen.

43. Para que la/el conciliador pueda solicitar la emisión del dictamen debe cumplir los siguientes requisitos:
 - A. No exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje.
 - B. Que la reclamación de la/el consumidor implique una obligación líquida y cuantificable.
 - C. Sólo se acordará turnar a dictamen en una acta de audiencia, siempre y cuando esté presente la/el consumidor.
 - D. Proporcionar los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.
44. Dentro de la audiencia de conciliación en que se solicite el dictamen, la/el conciliador deberá fundar y motivar debidamente el acta de audiencia.
45. La audiencia de conciliación se suspenderá y se señalará nueva fecha y hora para su reanudación.
46. Para la remisión de la solicitud de dictamen a la Dirección General de Procedimientos deberá enviarse oficio anexando copia simple del expediente de queja, conforme se establece en el Procedimiento para emitir el dictamen a que se refiere el artículo 114 de la LFPC.
47. Para desahogar la audiencia de conciliación a que refiere el punto c) del numeral 43 es necesario que el dictamen haya sido emitido, y se encuentre en original con firmas autógrafas en la UA actuante.
48. En dicha audiencia de conciliación la/el consumidor y la/el proveedor tendrán la oportunidad de manifestar sus observaciones al dictamen emitido. Una vez realizado lo anterior, deberá acordarse lo conducente respecto del trámite del expediente, es decir, lo que en derecho proceda.
49. Para el caso, en que no se emita el dictamen, es decir, se deseche por la Dirección General de Procedimientos, la/el conciliador deberá hacerlo del conocimiento de las partes en la audiencia de conciliación que al efecto se señaló. Notificando el oficio remitido por la Dirección General de Procedimientos.

50. Para el caso, en que no se haya emitido en tiempo el dictamen, y no exista oficio de desechamiento, se suspenderá la audiencia y se señalará nueva fecha para su reanudación.

De la conciliación vía Conciliaexpres

51. La/el conciliador/a debe considerar los siguientes factores para efecto de realizar la conciliación por medio de Conciliaexpres:
- A. Que la parte proveedora sea participante permanente o temporal.
 - B. Disposición de la parte proveedora para conciliar.
52. La conciliación se deberá realizar el mismo día en que la/el consumidor/a se haya comunicado al Teléfono del Consumidor.
53. La/el conciliador al comunicarse al teléfono que la parte proveedora haya proporcionado para tales efectos, debe informarle lo siguiente:
- A. Identificarse como conciliador de Profeco y la UA a la que pertenece, señalando su nombre.
 - B. Hacer referencia de la aplicación del programa de Conciliaexpres.
 - C. Informarle que la persona con la que se realice la conciliación debe tener poder de decisión para brindar una solución inmediata.
 - D. El nombre de la/el consumidor, así como que éste se comunicó al Teléfono del Consumidor manifestando su problemática.
 - E. Que la/el consumidor se encuentra en espera vía telefónica para que se le brinde una solución.
 - F. La conciliación se podrá realizar mediante una conferencia tripartita (la parte consumidor – la parte proveedor – conciliador/a de Profeco) o bien primero se buscará vía telefónica a la parte proveedora y posteriormente hacerle del conocimiento al consumidor(a) la postura o propuesta de la parte proveedor.
54. Respecto a la queja, debe exponer:
- A. El motivo de la queja.
 - B. Las pretensiones de la/el consumidor/a.
 - C. El monto de lo reclamado, para su determinación remitirse al procedimiento para recibir quejas en materia de consumo.

- D. El derecho de la/el consumidor a solicitar bonificación o compensación, en caso de que lo solicite.
 - E. Señalar las ventajas de la conciliación vía Conciliaexpres, como son: el ahorro de tiempo, procedimientos y recursos.
55. Hecho lo anterior, la/el conciliador debe permitir al representante o apoderado de la parte proveedora manifestarse sobre los hechos que señala la/el consumidor en su queja.
56. Hacerle del conocimiento a la/el consumidor sobre la manifestación que señala la parte proveedora.
57. La/el conciliador propiciará la conversación telefónica entre la/el consumidor y la proveedora, con la finalidad de que se obtenga un acuerdo (cuando sea conferencia tripartita).
58. Si existe ánimo conciliatorio y ambas partes están de acuerdo, podrán conversar entre ellas con la finalidad de obtener un acuerdo para resolver la queja.
59. La conciliación vía Conciliaexpres puede concluir de la siguientes formas:
- A. Que exista un acuerdo entre las partes, el cual dé por satisfecha la queja de la/el consumidor.
 - B. Que no exista un acuerdo entre la partes o que el acuerdo alcanzado por las partes no sea cumplido, ante lo cual se deberá invitar al consumidor(a) a presentar su queja mediante Concilianet o la delegación Profeco que le corresponda.
60. Al finalizar la conciliación telefónica, la/el conciliador deberá levantar registro de la conciliación realizada.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Concilianet. Conciliador(a).

1. Consulta el portal de Internet de Concilianet, con la finalidad de comprobar la existencia de nuevas solicitudes.
 - No existen nuevas solicitudes.
Conecta con la actividad 1.
 - Sí existen nuevas solicitudes.
2. Analiza la procedencia de la reclamación con base a la documentación y datos presentados por la/el consumidor.
 - No es procedente.
3. Envía asesoría a la/el consumidor y registra como asesoría en el SIIP.

Fin

- Sí es procedente.
4. Revisa que la documentación adjunta y los datos estén completos y sean claros.
 - Están completos y son claros.
Conecta con la actividad 7.
 - Están incompletos y/o no son claros.
 5. Realiza prevención a la/el consumidor y envía por correo electrónico a la cuenta que haya registrado en la plataforma de Concilianet, con la finalidad de que aclare, corrija o proporcione nueva información, la cual tendrá un término de cinco días hábiles.
 - No cumple la prevención.
 6. Desecha el trámite, informa mediante oficio que es notificado mediante correo electrónico a la/el consumidor y registra como asesoría en el SIIP.

Fin

- Sí cumple la prevención.
- 7. Programa fecha de audiencia de conciliación y genera la queja en el SIIP para la elaboración automatizada del formato Registro de Queja (RQ), así como para la notificación automatizada a las partes, en la cual a la parte proveedora se le requiere la rendición del informe y el extracto.

Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.

- No presenta informe y/o extracto.
Conecta con la actividad 9.
- Sí presenta informe y/o extracto.
- 8. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja y si se les da contestación.
- Sí está relacionado.
Conecta con la actividad 10.
- No está relacionado.
- 9. Impone a la parte proveedora por cada omisión y por inasistencia una medida de apremio.
- 10. Señala fecha y hora en que tendrá verificativo la siguiente audiencia de conciliación.

Es el segundo o tercer señalamiento de nueva audiencia.

- Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.
Conecta con la actividad 16.
- Asisten las partes.
Conecta con la actividad 23.
- Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.
- 11. Impone medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia. *Conecta con la actividad 10.*
- Es el cuarto señalamiento de nueva audiencia.
- 12. Deja a salvo derechos de la/el consumidor, Integra el expediente y turna a la Dirección General de Procedimientos. *Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios. MP-230-03.*

Fin

- **Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.**
- Sí presenta informe y/o extracto.
- 13. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja y si se les da contestación.
 - Sí está relacionado.
Conecta con la actividad 16.
 - No está relacionado.
- 14. Da por no entregado el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente. *Conecta con la actividad 16.*
- No presenta informe y/o extracto.
- 15. Impone por cada omisión una medida de apremio a la parte proveedora.
- 16. Notifica a la/el consumidor a través de Concilianet, la constancia de la audiencia a la que no compareció y turna el expediente al archivo provisional en espera de la justificación.
 - No justifica inasistencia.
- 17. Envía el expediente al Archivo de esta Institución por falta de interés en el trámite de la queja, se le tiene por desistido(a) de la queja dejando a salvo sus derechos para que los ejercite en la vía y forma que convenga a sus intereses.

Fin

- Sí justifica inasistencia.
- 18. Califica la justificación con base en los medios de convicción y valoración contemplados en el Código Federal de Procedimientos Civiles y tendrá por justificada la inasistencia de la/el consumidor.
 - No es justificada.
- 19. Hace efectivo el apercibimiento que consta en la radicación de su queja y da por desistida la queja y deja a salvo los derechos de la/el consumidor.

Fin

- Sí es justificada.
- 20. Señala fecha y hora en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación.

Codificación:
MP-210-06

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
27 de 33

- Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.
- 21. Impone una medida de apremio al proveedor por inasistencia.
Conecta con la actividad 20.

- Asisten las partes.
- Sí existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 25.

- No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 27.

- Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.
- Es el segundo señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 16.

- Es el tercer señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 19.

- **Asisten las partes.**
- No presenta informe y/o extracto.
- 22. Impone por cada omisión una medida de apremio a la parte proveedora.

- 23. Exhorta a las partes a la conciliación.

- No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 27.

- Sí existe propuesta conciliatoria.
- No acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 27.

- Sí acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 30.

- Sí presenta informe y/o extracto.
- 24. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja, si se les da contestación y si existe propuesta conciliatoria.

Codificación:
MP-210-06

Versión:
05

Vigencia:
15 de diciembre de 2016

Página:
28 de 33

- Sí está relacionado y existe propuesta.
- 25. Hace del conocimiento a la/el consumidor de la propuesta conciliatoria a efecto de que éste la acepte.
 - No acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 27.
 - Sí acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 30.
 - No está relacionado y no existe propuesta.
- 26. Da por no admitido el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente.
- 27. Suspende la audiencia de conciliación para efecto de que las partes reconsideren sus posturas respecto de la queja planteada y las alternativas de solución.
- 28. Señala nueva fecha y hora para la continuación de la audiencia de conciliación.
 - Es el segundo o tercer señalamiento de nueva audiencia.
 - Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.
- 29. Impone medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia.
 - *Conecta con la actividad 25.*
 - Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.
Conecta con la actividad 16.
 - Asisten las partes.
Conecta con la actividad 32.
 - Es el cuarto señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 33.

Fin

- 30. Elabora convenio conciliatorio y señala día y hora para la constatación de su cumplimiento.
 - Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.
Conecta con la actividad 34.

- Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora .
- 31. Impone una medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia.
Conecta con la actividad 33.
- Asisten las partes.
- No se dio cumplimiento al convenio.
- 32. Impone una medida de apremio a la parte proveedora por incumplimiento de convenio.
- 33. Integra el expediente y turna al área de resoluciones de la Dirección General de Procedimientos. *Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios. **MP-230-03.***

Fin

- Sí se dio cumplimiento al convenio.
- 34. Envía expediente a archivo general de esta Institución y da como satisfecha la queja.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

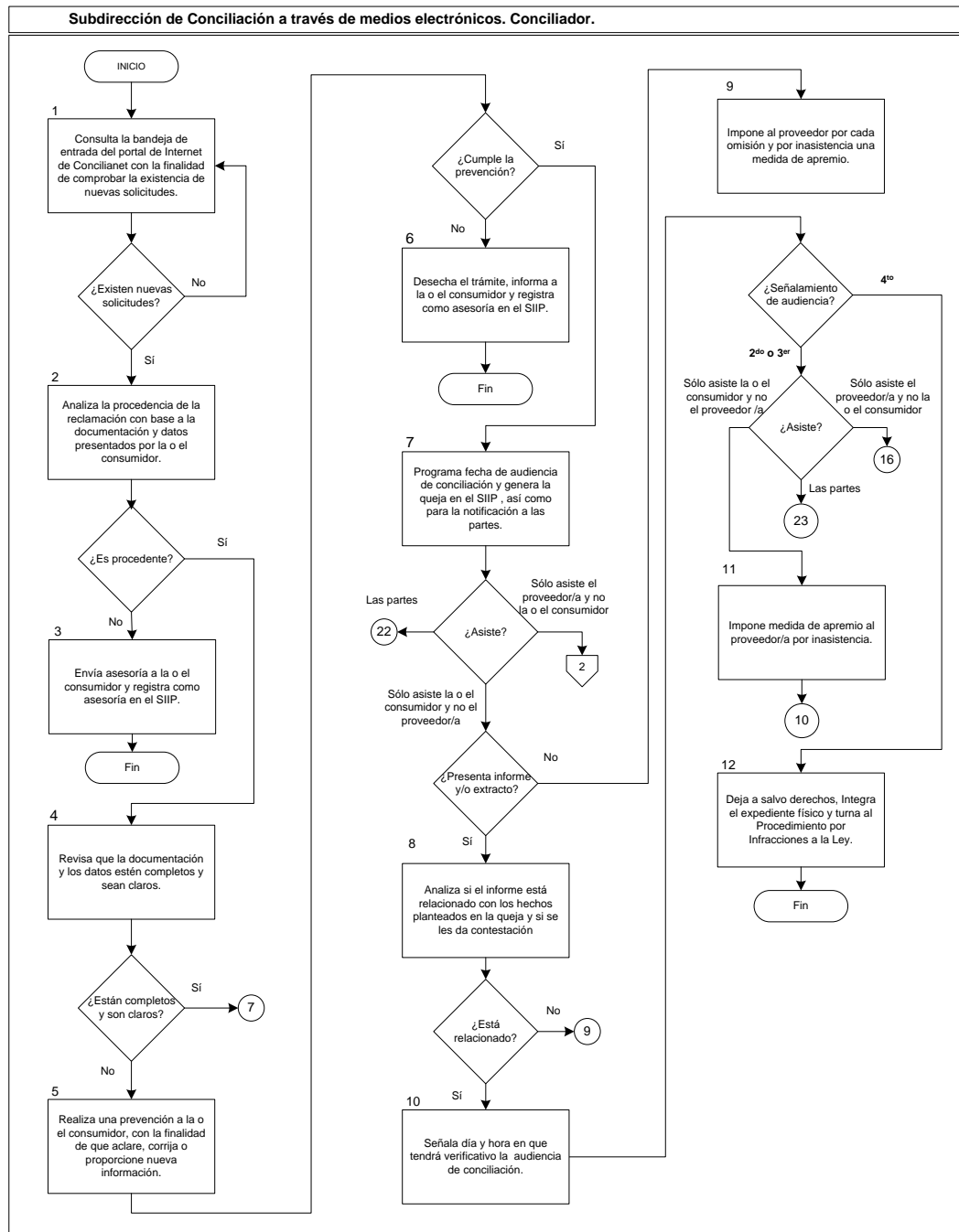


Diagrama 2 de 3

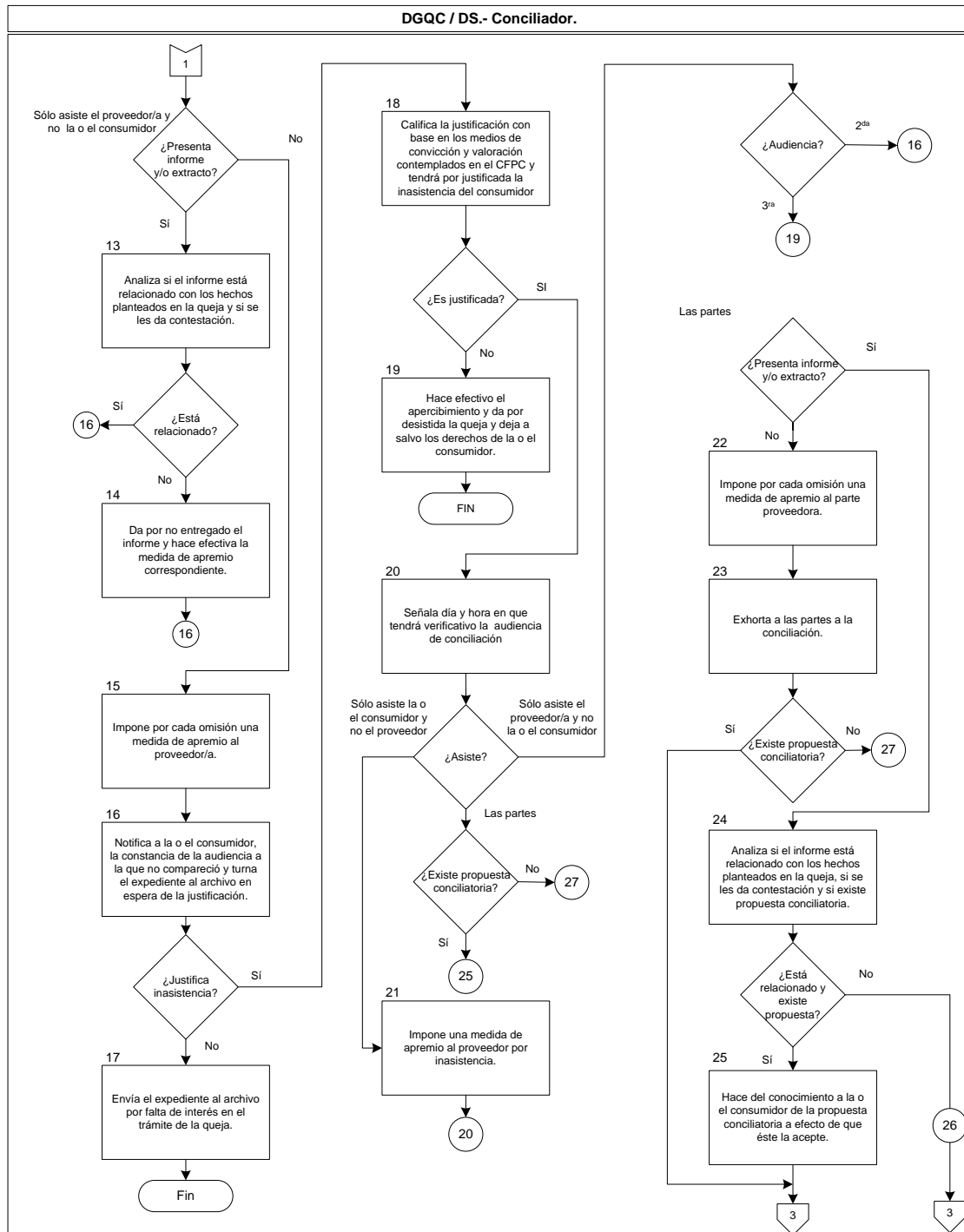
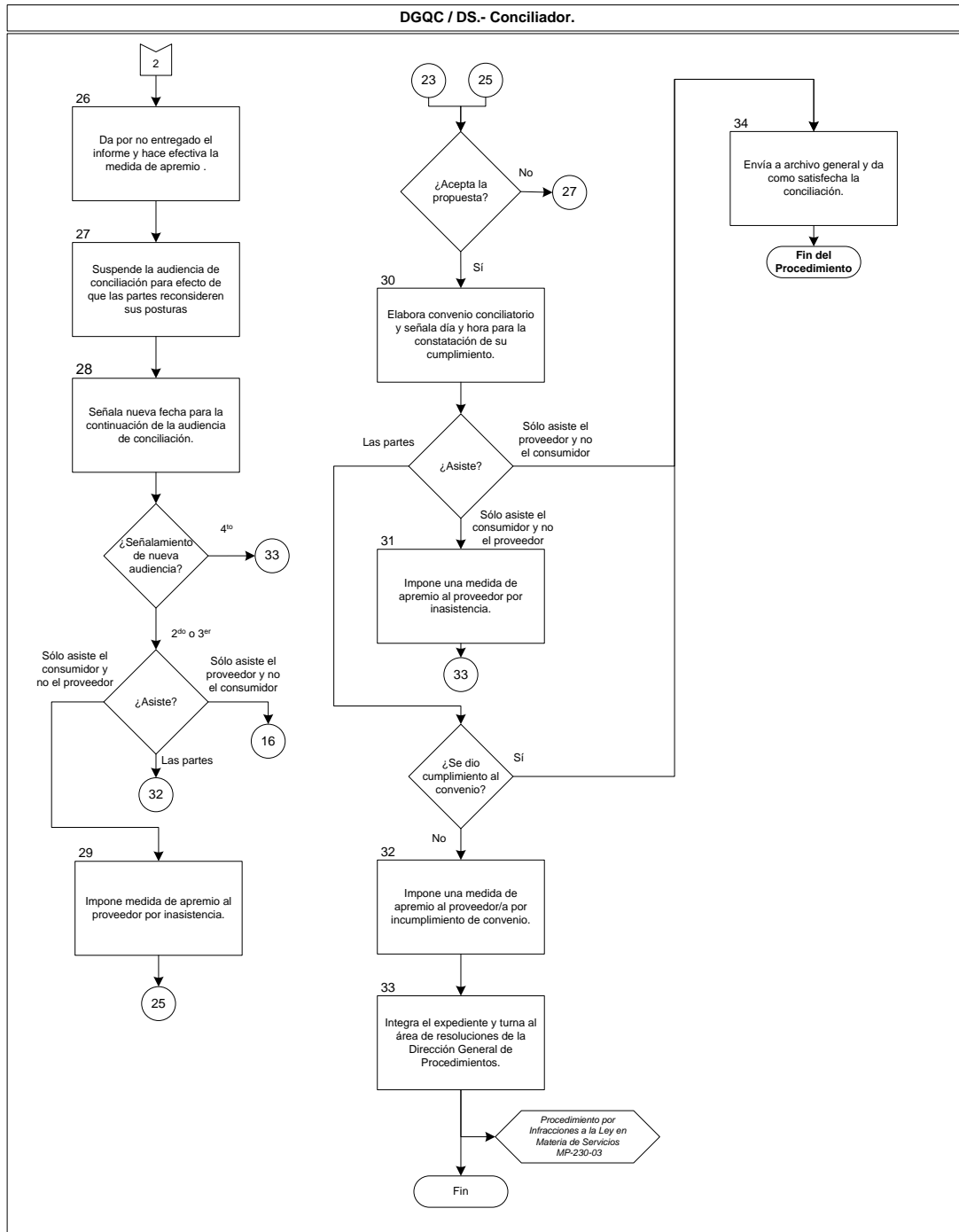


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina plantillas.

Las plantillas que el SIIP genera para sustanciar este procedimiento son las siguientes:

- Oficio de prevención.
- Oficio de desechamiento
- Oficio de improcedencia
- Carátula del expediente.
- Formato de recepción de queja (RQ).
- Acta de audiencia de conciliación.
- Acta de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio.
- Acta de audiencia de cumplimiento inmediato de convenio
- Acta de audiencia de prórroga.
- Acta de audiencia de satisfacción en sala.
- Acta de audiencia suspendida.
- Oficio de multa.
- Acuerdo de satisfacción.
- Acuerdo de desistimiento.
- Acuerdo regulatorio.
- Acuerdo abierto.