PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published

07 de diciembre de 2023

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).

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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de:Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
07	23 de junio de 2022	La actualización del presente manual de procedimientos deriva de la expedición del ACUERDO por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos trámites que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021; se modificaron los plazos del procedimiento conciliatorio; así como el plazo máximo de solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores y la actualización de la normatividad aplicable. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
08	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, se solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Adicional a lo anterior y con relación a las actividades comprometidas por la Dirección General de Quejas y Conciliación para el ejercicio 2023 del Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2021-2024 (PRONAIND), se adicionan disposiciones normativas en materia de igualdad y no discriminación. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Introducción 5

II. Objetivo 6

III. Glosario 7

IV. Normatividad Aplicable 11

V. Mapa de Procesos 19

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación 20

VII. Procedimientos 21

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 bajo su responsabilidad enfocados 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 servidora pública que lo requiera para el correcto ejercicio de sus funciones.

II. Objetivo

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

III. Glosario

Asesoría. Es aquella que se proporciona a cualquier persona que lo solicite, para que conozca los derechos que tiene como consumidor/a y las obligaciones que adquieren las/los proveedores conforme a lo previsto 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.

Callback. Actividad consistente en la atención de consultas mediante devolución de llamada a los consumidores que programen éste servicio en el Teléfono del Consumidor, una vez que un agente se encuentre disponible.

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 de Infraestructura de la Calidad y a Normas Oficiales Mexicanas, para su canalización en los formatos definidos por las áreas competentes.

Comportamiento comercial. Documento que contiene de manera enunciativa más no limitativa, información de un proveedor respecto del 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.

Conciliaexprés. Mecanismo inmediato de solución de controversias por el cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes, vía telefónica o por medios electrónicos, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio.

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, por cualquier medio electrónico o domiciliaria, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio presencial.

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 se le 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 presentes en las instalaciones de la unidad administrativa correspondiente, contactándolas vía telefónica o videoconferencia en ese mismo acto.

Concilianet Exprés. Procedimiento a través de la Plataforma de Concilianet, por medio del cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes vía telefónica o por cualquier medio electrónico, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio, mediante un acuerdo que sustenta la satisfacción u obligaciones de las partes.

Consumidor. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor 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 o antecedentes penales También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, racismo, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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

Igualdad de Género. Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos, domicilios de organismos públicos y privados, número de quejas que tiene un proveedor, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios, recordatorios de citas 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. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

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).

Oficina(s) de Defensa del Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor. Representación o Unidad Administrativa desconcentrada territorialmente en la República Mexicana encargada de operar los programas sustantivos y de apoyo de Profeco, en materia de relaciones de consumo conforme a la normatividad establecida para ello. Sus siglas son **ODECO**.

Perspectiva de Género. Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Preconciliación. Mecanismo habilitado en la plataforma Concilianet, a través del cual en un plazo máximo de 15 días hábiles, el consumidor y el proveedor mediante un chat asincrónico, pueden comunicarse entre sí, para buscar la solución de la problemática, originada por la celebración de cualquier relación de consumo y en el caso de alcanzar algún acuerdo o arreglo, el consumidor puede calificar su queja como “conciliada” o “no conciliada”. En los supuestos de que la queja sea calificada como “no conciliada”, la DGQC continuará con la atención del folio de queja.

Unidad de Servicio. Oficinas de atención adscritas a las ODECO.

IV. Normatividad Aplicable

– Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 06-06-2023.

Leyes

– Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 21-12-2022.

– Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.

– Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

– Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

– Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 31-05-2023.

– Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.

– Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
DOF 15-06-2007 y su última reforma publicada DOF 09-03-2018.

– Ley de Aviación Civil.
DOF 12-05-1995 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.

– Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 02-04-2013 y su última reforma publicada DOF 18-02-2023.

– Ley de Firma Electrónica Avanzada.
DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
  DOF 02-08-2006 y su última reforma publicada DOF 31-10-2022.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.

- Ley Federal de Austeridad Republicana.
  DOF 19-11-2019.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 27-02-2022.

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020.

- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
  DOF 25-06-2002 y su última reforma publicada DOF 10-05-2022.

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
  DOF 11-06-2003 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
  DOF 01-02-2007 y su última reforma publicada DOF 08-05-2023.

- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
  DOF 13-03-2003 y su última reforma publicada DOF 18-10-2023.

- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
  DOF 04-12-2014 y su última reforma publicada DOF 26-05-2023.

- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
  DOF 30-05-2011 y su última reforma publicada DOF 06-01-2023.

Códigos

- Código Civil Federal.
  Publicado en el DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 de agosto y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada DOF 06-07-2021.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2023.

- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
  DOF 08-02-2022.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 19-12-2019.

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
  DOF 11-06-2003.

- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
  DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-12.

- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
  DOF 21-03-2014.

Decretos

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente de que se trate.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF 12-07-2019.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
  DOF 30-08-2019.

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
  DOF 23-04-2020.

- Decreto que establece las medidas de medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
  DOF 22-02-2016.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF 24-06-2020.

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como la modernización de la Administración Pública Federal.
  DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
  DOF 22-12-2020.

- Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2021-2024
  DOF 14-12-2021.

Convenios

- Convenios de colaboración para el uso de medio electrónicos en la plataforma informática denominada Concilianet, para la operación de la conciliación telefónica, así como para la sustanciación del procedimiento conciliatorio en materia de servicios.

- Convenios de colaboración para la notificación por medios electrónicos de actos en materia de servicios.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  Publicación anual.

- 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 da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
  Publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 29-09-2020.

- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
  DOF 26-01-2018 y su última adición publicada DOF 25-02-2022.

- Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica.
  DOF 10-03-2021.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos trámites que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 25-08-2021.

- Acuerdo mediante el cual se aprueba la adición de un título décimo primero a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y la modificación y adición de una fracción XXV al artículo 25 y una fracción XIII al artículo 42 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
  DOF 26-01-2018 y su última reforma DOF 25-02-2022.

- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
  DOF 12-08-2004 y su última reforma publicada DOF 08-12-2009.

- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
  DOF 25-08-2021.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 22-03-1999 y su última reforma publicada DOF 17-05-2021.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas individuales e institucionales de la Administración Pública Federal.
  DOF 05-06-2023.

Circulares y/u oficios

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
  Oficina del Procurador 22-06-2020.

- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
  Oficina del Procurador 25-09-2020.

- Oficio número PFC/OP/141/2019.
  Oficina del Procurador 14-10-2019.

- Circular relativa a los descuentos del 25% y 50% que deberán otorgar los prestadores de servicios ferroviarios de pasajeros y autotransporte federal de pasajeros, a maestros y estudiantes, respectivamente, que utilicen sus servicios en los periodos vacacionales aprobados por la Secretaría de Educación Pública en el ciclo lectivo.
  DOF 31-07-2017.

- Oficio Circular PFC-CGA-DGPOP-01-2021. Modelo de informe de comisión y relación de pasajes locales.
  PROFECO 03-03-2021.

- Oficio Circular PFC/SPS/085/2022, PFC/DGODC/010/2022. Conciliaexpres y Conciliación inmediata.
  PROFECO 23-09-2022.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-01-2020.

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

- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.

- Manual para el uso no sexista del lenguaje. Vigente.
  (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres) Cuarta edición: marzo de 2011.

- Lineamientos para reducir, condonar o conmutar multas como medidas de apremio o sanciones para el área de Servicios, vigente.

- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios vigente.

Otras disposiciones

- Normas Oficiales Mexicanas que resulten aplicables.

- Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024.
  DOF 22-12-2020.

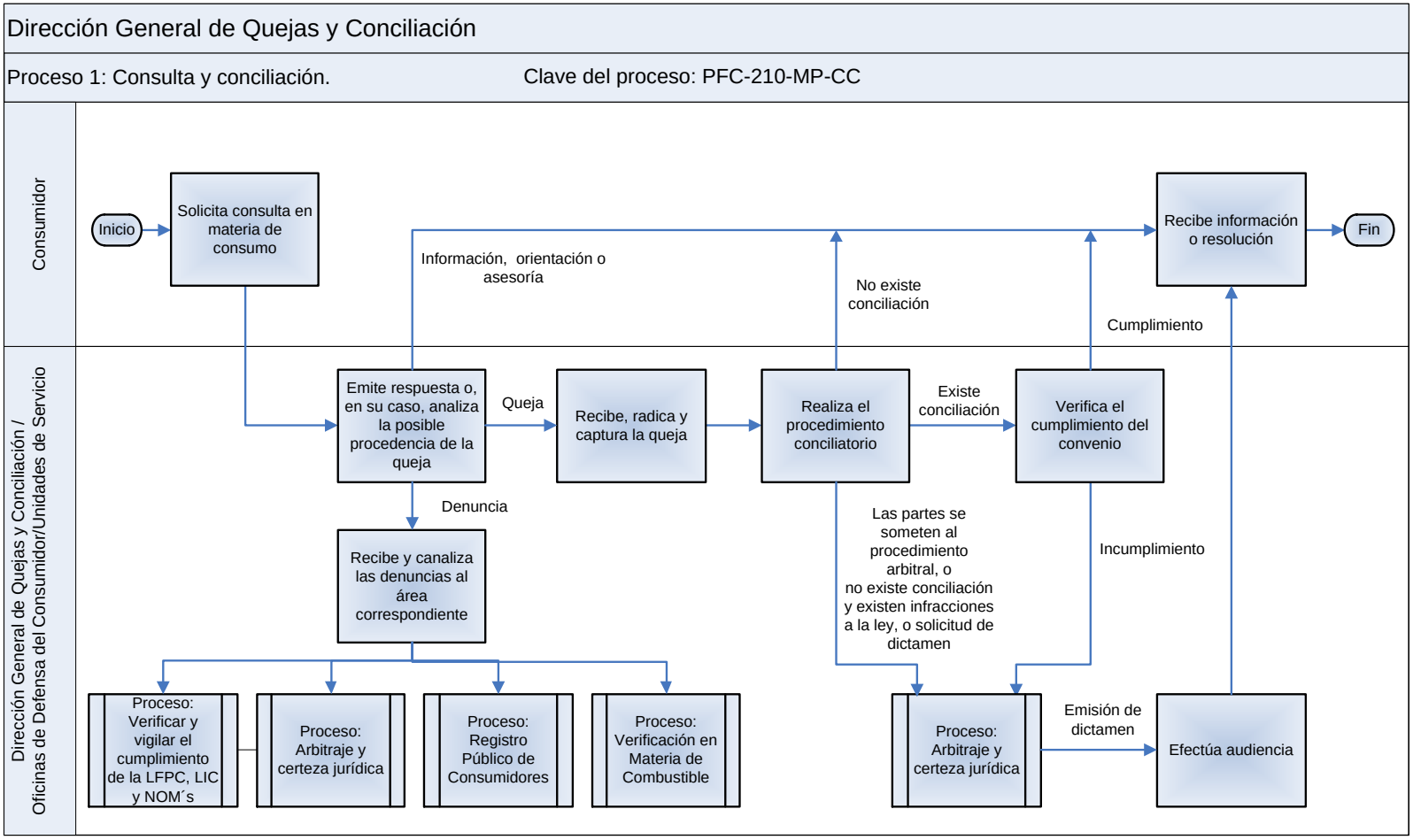
- Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.
  DOF 18-09-2020.

- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
  DOF 30-01-2013.

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
  DOF 22-02-2016.

- Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 11-07-2023.

V. Mapa de Procesos



VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación

Proceso: **Consulta y conciliación (clave del proceso: PFC-210-MP-CC)**

Objetivo: Informar, orientar y/o asesorar a los consumidores y conciliar sus intereses con los de los proveedores, derivado de una controversia en materia de consumo.

Alcance: Inicia con la solicitud de consulta en materia de consumo y concluye con la recepción de información o resolución al consumidor y es aplicable a los servidores públicos de las áreas de Servicios que brindan atención a los consumidores y proveedores.

Tiempo de ejecución del proceso:

- **Consulta**: Entre 10 minutos a 10 días hábiles, según el medio de ingreso.
- **Conciliación**: Entre 1 y 117 días naturales, dependiendo del tipo de conciliación y la voluntad para conciliar.

Fundamento legal: Conforme al artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1, 2, 6, 20, 22, 24, 25, 27, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 124, 129 BIS, 134 BIS y 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 65, 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 58, 270, 271, 272, 273, 274, 274 bis, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 303, 305, 306, 309, 310, 311, 312, 313, 315, 316, 317, 318 y demás aplicables del Código Federal de Procedimientos Civiles; 1, 3, 15, 15-A, 16, 17, 17-A, 17 B, 19, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 38, 39, 46 y demás aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Descripción del proceso: Informar, orientar, asesorar y recibir quejas de los particulares, respecto de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo, así como promover, proteger y conciliar los derechos de éstos, a través del procedimiento conciliatorio.

Productos del proceso:

- Servicio de orientación/asesoría.
- Trámite del procedimiento conciliatorio.

VII. Procedimientos

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

Tiempo de Ejecución

ODECO/Unidad de Servicio: 60 minutos máximo para atender una cita.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización derivada de la reorientación de las políticas y del Programa de Trabajo 2017 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de:Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
07	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 5

II. Alcance 5

III. Formatos y Anexos Requeridos 5

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 11

VII. Diagrama de Flujo 13

VIII. Formatos y Anexos 14

I. Objetivo

Establecer las directrices para brindar el servicio de citas por internet a la población consumidora en alguna de las Oficinas de Defensa del Consumidor con la finalidad de asesorar jurídicamente y, en caso de ser procedente, recibir y radicar la queja correspondiente.

II. Alcance

La aplicación y conocimiento del presente procedimiento corresponde a:

- Teléfono del Consumidor,
- Dirección de Conciliación y Programas Especiales de la Dirección General de Quejas y Conciliación,
- Directores/as de Zona de las Oficinas de Defensa del Consumidor,
- Jefes/as de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, receptores/as de quejas de las Oficinas de Defensa del Consumidor, y
- Primeros contactos en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ubicadas en el territorio nacional.

III. Formatos y Anexos Requeridos

No aplica el uso de Formatos y Anexos para el presente procedimiento.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a General de Quejas y Conciliación, Director/a de Conciliación y Programas Especiales, Jefes/as de Departamento adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y/o a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación y supervisor/a del Teléfono del Consumidor, y encargado/a de módulos.	Supervisar que las y los asesores en el Teléfono del Consumidor y Módulos de atención en los Aeropuertos en la República Mexicana, informen y asesoren a la población consumidora sobre el procedimiento para programar citas por internet establecido en el presente manual.	Registros del SIIP y reportes de citas.
	Directores/as de Zona, Jefes/as de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	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/a 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 para programar citas por internet se proporcionará a través de la página de internet http://telefonodelconsumidor.gob.mx/.

2. Las citas podrán ser programadas por los consumidores las 24 horas los 365 días del año a través de la página de Internet http://telefonodelconsumidor.gob.mx/, y se registrarán en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

De la programación de citas.

3. El horario de atención de las citas programadas en las ODECO/Unidad de Servicio es de 09:00 a 14:00 horas en días hábiles.

4. En la programación de citas se deberá observar lo siguiente:

   A. Las citas deberán programarse al menos con dos días hábiles de anticipación, para facilitar la planeación y organización en las ODECO/Unidad de Servicio.

   B. 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.

5. Citas mediante la página de Internet de Profeco.

   La página de Internet http://telefonodelconsumidor.gob.mx/ deberá contener la guía que indique cómo agendar la cita a través de este mecanismo, de conformidad con 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 término el sistema generará el número de cita, fecha y hora que fue programada.

De la reprogramación de citas.

6. La reprogramación de citas podrá ser mediante el sitio: http://telefonodelconsumidor.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.

7. En la ODECO/Unidad de Servicio, el receptor de quejas debe proporcionar cinco minutos de tolerancia a las o los y consumidores a partir de la hora establecida para la cita, pasado este tiempo, la receptora o receptor de quejas atenderá a la o el consumidor que se encuentre esperando turno en la unidad respectiva.

   A. Cuando la consumidora o el consumidor no asista a la cita, la receptora o receptor de quejas de la ODECO/Unidad de Servicio, deberá cambiar el estado de la solicitud de servicio a cancelada por inasistencia en el SIIP, a efecto de que no se deje la tarea correspondiente en proceso.

8. 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.

9. 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.

10. La Dirección General de Quejas y Conciliación, a través de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, establecerá los indicadores de desempeño correspondientes, así como las encuestas para mejora del servicio.

De las ODECO/Unidad de Servicio.

11. Las ODECO/Unidad de Servicio deberán contar con un personificador o letrero que diga “registro de consumidoras y consumidores con cita”, así como con un reloj visible al público.

12. El personal responsable que realiza las actividades de primer contacto en la ODECO/Unidad de Servicio deberá observar lo siguiente:

    A. Recibir por parte de la Jefa o Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones 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 y los consumidores con cita y verificar la misma respecto a la agenda del día.

    C. Registrar a la o el 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 o los receptores de quejas una consumidora o consumidor sin cita.

    F. Proporcionar información del procedimiento de programación de citas a las o los consumidores y promocionarlos entre el público consumidor.

    G. En su caso, proporcionar la orientación o asesoría a las personas con o sin cita que les sea requerida.

13. 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 tarea en SIIP.

    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.

G. Modificar el estado de las Solicitudes de Servicios de SIIP correspondientes a las citas, al concluir el horario de la misma.

14. Las ODECO/Unidad de Servicio, a través de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, 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 sustituir y reasignar las tareas o citas.

E. Supervisar la atención de la cita en el día y hora programada.

F. Los/as Jefes/as de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones deberán supervisar al final de la jornada laboral, que las solicitudes de servicio de asesoría con cita programada para ese día, se encuentren atendidas y finalizadas.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Conciliación y Programas Especiales.- Informador/a telefónico/a.

1. Recibe por parte de una o un consumidor, vía telefónica, o por correo electrónico, solicitud para programar por internet una cita en la ODECO/Unidad de Servicio y acudir de forma personal a presentar una queja.

2. Explica la forma de programar la cita, mediante la captura de la información solicitada en la página: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/.

ODECO/Unidad de Servicio.- Receptor/a de Quejas

– No se presenta a la cita la o el consumidor.

3. 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.

4. Finaliza la solicitud de servicio en SIIP. Debido a que la cita se programó vía internet, se deberá generar nueva Solicitud de Servicio para dejar constancia de la asesoría.

Fin

– Si es procedente la queja.

5. Informa a la o el consumidor que deberá intentar la conciliación telefónica o en su caso turnar a *conciliación personal.- Conecta con el Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (**MP-210-03**).* Debido a que la cita se programó vía internet, se deberá generar nueva Solicitud de Servicio para radicar la queja.

ODECO/Unidad de Servicio.- Primer contacto

– Es posterior a la hora y fecha programada.

6. Informa a la o 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 atendido o solicitar una nueva cita.

– No espera turno

7. Invita a la o el consumidor a programar una nueva cita por internet. *Conecta con la actividad 1.*

– Espera turno.

8. Determina si existe disponibilidad de horario para asignar al personal encargado de la recepción de quejas la atención de la o el consumidor.

– No existe disponibilidad.

9. Informa a la o el consumidor la no disponibilidad de horario para ser atendido y lo invita a programar una nueva cita por internet. *Conecta con la actividad 1*.

– Es anterior a la hora y fecha programada.

10. 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.

11. Supervisa 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 atendidas y finalizadas.

12. Verifica en la agenda de citas, que la o el consumidor esté en la fecha y horario asignado considerando su nombre o número de cita.

13. Registra la asistencia de la o el consumidor, solicita y revisa los documentos o requisitos para presentar la queja, e informa que aguarde en el área de espera hasta ser llamado por el receptor de quejas.

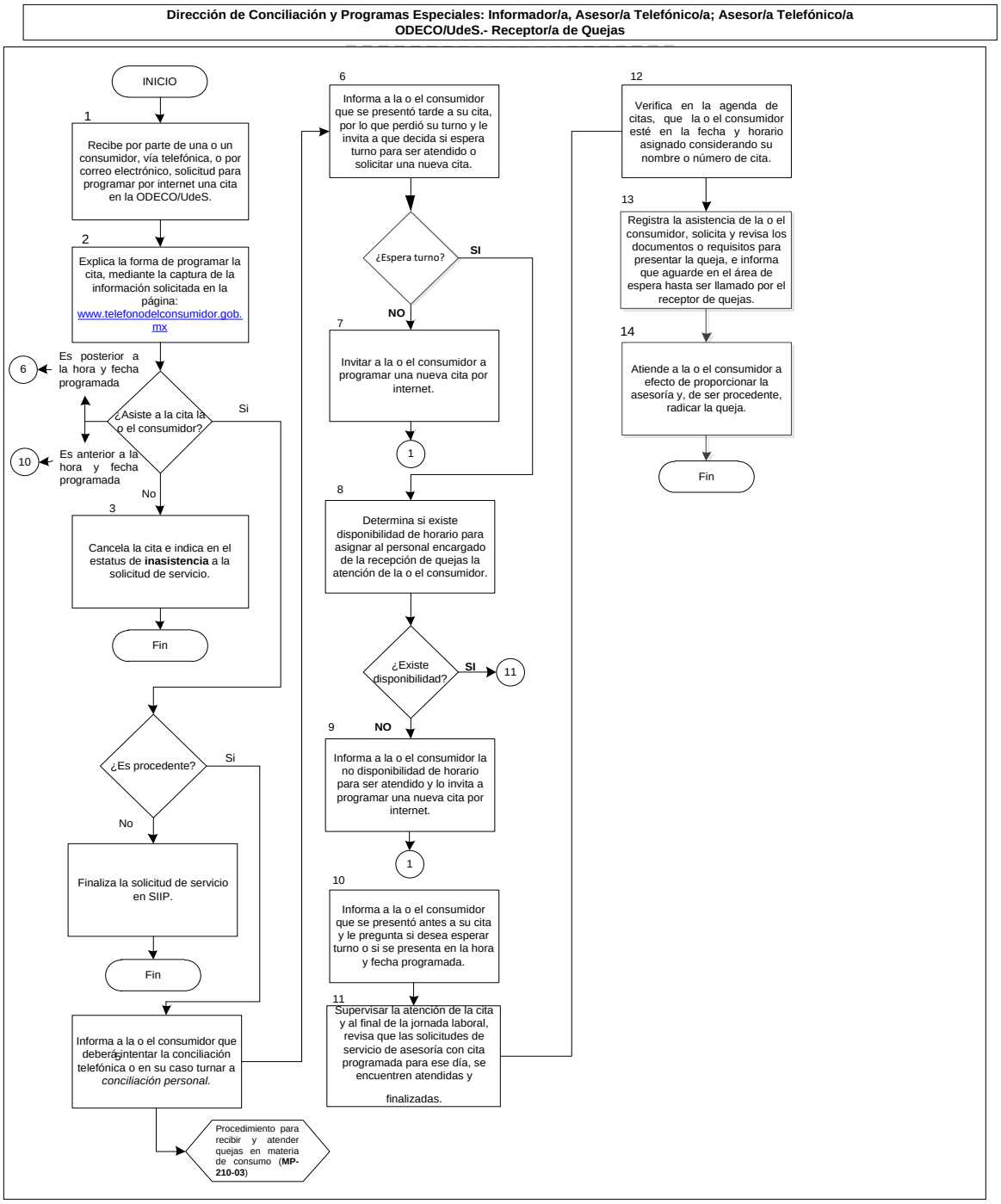
ODECO/Unidad de Servicio.- Receptor/a de Quejas

14. Atiende a la o el consumidor a efecto de proporcionar la asesoría y, de ser procedente, radicar la queja.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1



VIII. Formatos y Anexos

No aplica

Tiempo de Ejecución

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

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).

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).
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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
07	23 de junio 2022	La actualización del presente procedimiento deriva de la expedición del ACUERDO por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos trámites que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021, por lo que se modificó el plazo máximo de solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).
08	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 5

II. Alcance 5

III. Formatos y Anexos Requeridos 5

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 15

VII. Diagrama de Flujo 16

VIII. Formatos y Anexos 17

I. Objetivo

Proporcionar al personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), así como al de las ODECO/Unidad de Servicio 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, la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y a las ODECO/Unidad de Servicio, 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

- De la operación de los módulos de temporada **Anexo A**
- De la operación de los módulos de proveedores **Anexo B**
- De la operación de los módulos permanentes en los Aeropuertos de la República Mexicana **Anexo C**
- Protocolos de atención para los servicios del Teléfono del Consumidor **Anexo D**
- Protocolo de Conciliaexprés **Anexo E**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	La Directora o el Director de Conciliación y Programas Especiales, Jefes/as de Departamento adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales de la Dirección General de Quejas y Conciliación	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, Reporteador RT4, formulario de captura
M 02	La Directora o el Director de Conciliación y Programas Especiales, Jefes/as de Departamento adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales de la Dirección General de Quejas y Conciliación	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	Directores/as de Zona, Jefes/as de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Revisar que las consultas atendidas en las ODECO/Unidad de Servicio 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 ODECO/Unidad de Servicio, Profeco cuenta con los Departamentos adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, 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 las ODECO/Unidad de Servicio 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 y atender quejas en materia de consumo* ***MP-210-03.***

3. La DGQC y las ODECO/Unidad de Servicio 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 y atender quejas en materia de consumo* ***MP-210-03***).

4. La DGQC a través de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales atenderá las consultas de comportamiento comercial que sean presentadas por las y los consumidores y proveedores, ya sea para conocer el número de quejas ingresadas en su contra y/o para cumplir con el requisito de “carta de no quejas emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor”. De conformidad con lo especificado en el apartado de la integración del comportamiento comercial.

5. Se deberá registrar en el SIIP en el módulo correspondiente, la recepción, trámite, canalización y conclusión de la consulta, indicando la forma de desahogo y terminación, conforme a lo establecido en el Manual de Usuario del SIIP, incluyendo aquellas que se deriven de la operación de módulos de asesoría e información.

6. 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.

7. Profeco pondrá en práctica programas de atención y orientación a las y los consumidores de manera temporal y 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.

8. 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.

9. Para la operación del Conciliaexprés permanente o temporal, Profeco cuenta con el Teléfono del Consumidor y las ODECO/Unidad de Servicio.

De los tipos de consulta.

10. La consulta podrá ser de los siguientes tipos:
    A. Información.
    B. 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 y atender quejas en materia de consumo* ***MP-210-03***.
    C. Captación de denuncia.

De los medios de presentación y tiempos de respuesta.

11. 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 a través del CC Elite Multichannel Desktop a través de la cuenta de correo electrónico y/o mediante oficio.

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. En el servicio de Callback, se contará este tiempo una vez devuelta la llamada.

B. Asesoría:

a). Personal. Con respuesta en un tiempo máximo de 10 minutos.

b). Por escrito y correo electrónico (asesoria@profeco.gob.mx). El plazo máximo de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta a través del CC Elite Multichannel Desktop a través de la cuenta de correo electrónico y/o mediante oficio.

c). Por teléfono. Con respuesta en un tiempo máximo de 15 minutos. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través del Teléfono del Consumidor. En las llamadas Callback, se contará este tiempo una vez iniciada la comunicación con el consumidor.

C. Comportamiento comercial:

a). 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. La DGQC es el área encargada de brindar este servicio a través de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales.

D. Captación de denuncia:

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. En las llamadas Callback, se contará este tiempo una vez iniciada la comunicación con el consumidor

c). Por correo electrónico: con respuesta en un tiempo máximo de 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la consulta a través del CC Elite Multichannel Desktop a través de la cuenta de correo electrónico y/o mediante oficio.

De la operación del Teléfono del Consumidor.

12. Profeco tiene a disposición de la población consumidora el servicio del Teléfono del Consumidor para la Ciudad de México y Área Metropolitana 55 55 68 87 22 y para el resto del país LADA (Larga Distancia Automática), el 800 468 87 22.

13. 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, hora del centro del país.

14. Las actividades que debe realizar el personal del Teléfono del Consumidor son informar, asesorar, realizar conciliaciones exprés y captar denuncias.

15. El personal del Teléfono del Consumidor deberá en todo momento atender las consultas conforme al servicio que corresponda la misma, 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.

16. Los módulos deberán de contar con la imagen institucional vigente, así como los horarios de atención al público consumidor.

17. Las actividades del personal de Módulos son informar, orientar, asesorar, conciliar, captar denuncias y distribuir material informativo relacionado con Profeco.

18. La ubicación, horario de atención, duración y operación de los Módulos será determinada por la Dirección General de Quejas y Conciliación, Directores/as de Zona de las ODECO/Unidad de Servicio o los Jefes/as de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO/Unidad de Servicio como responsables de su instalación.

19. 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 Conciliación y Programas Especiales, o en su caso, a la o el titular del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO/Unidad de Servicio, responsable de la operación de los Módulos.

20. 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.

21. El único proveedor autorizado para instalar Módulos dentro de las instalaciones de las ODECO/Unidad de Servicio es CFE Suministrador de Servicios Básicos. (CFE).

22. Previa autorización de la Dirección General de Quejas y Conciliación, las ODECO/Unidad de Servicio podrán instalar Módulos de proveedores distintos a CFE, siempre y cuando se traten de organismos públicos que actúen como proveedores.

23. Las y los consumidores deberán ser atendidos en primera instancia en el área de información y asesoría de las ODECO/Unidad de Servicio, sí 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.

24. 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 ODECO/Unidad de Servicio para, en caso de ser procedente, se radique su queja, conforme a lo establecido en el *Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo* ***MP-210-03.***

25. 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 ODECO/Unidad de Servicio 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.

26. La DGQC, a través del Teléfono del Consumidor, deberá de receptar las denuncias de las y los consumidores que las presenten por este medio y cumplan con lo establecido en el artículo 97 de la LFPC.

27. En el caso de las denuncias por publicidad que ingresen a través del correo electrónico asesoria@profeco.gob.mx, se informará al consumidor que serán enviadas para su análisis a la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico de la Dirección General de Procedimientos para su atención.

28. La DGQC y las ODECO/Unidad de Servicio deberán capturar las denuncias en materia de verificación de los consumidores en el “Módulo de Denuncias” de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

De la integración del comportamiento comercial.

29. La DGQC, a través de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, atenderá las solicitudes de comportamiento comercial, emitiendo un documento integrado 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 motivos de reclamación.

30. 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.

31. El comportamiento comercial contendrá la información al último corte mensual del año en curso y la referente al año inmediato anterior.

De las ODECO/Unidad de Servicio.

32. Tratándose de las ODECO/Unidad de Servicio, la atención de consultas será conforme a lo establecido en el artículo 16 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

De la conciliación vía Conciliaexprés.

33. La o el conciliador/a debe considerar los siguientes factores para efecto de realizar la conciliación por medio de Conciliaexprés:

    A. Que la parte proveedora sea participante permanente o temporal o bien acepte someterse a la conciliación exprés.

    B. Disposición de la parte proveedora para conciliar.

34. La conciliación se deberá iniciar el día en que la/el consumidor/a brinde todos los elementos necesarios para llevarla a cabo y deberá ser ingresada en la plantilla de SIIP correspondiente al momento de su inicio.

35. La o el conciliador al comunicarse con el proveedor vía telefónica o través de los medios electrónicos 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 Conciliaexprés.

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 o el consumidor se encuentra en espera 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.

36. Respecto a la queja, se debe exponer:

A. El motivo de la queja.

B. Las pretensiones de la o el consumidor/a.

C. Datos necesarios para identificar la relación comercial.

D. El monto de lo reclamado, para su determinación remitirse al procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo.

E. El derecho de la o el consumidor a solicitar bonificación o compensación, en caso de que lo solicite y/o resulte procedente.

F. Señalar las ventajas de la conciliación vía Conciliaexprés, como son: el ahorro de tiempo, procedimientos y recursos.

37. Hecho lo anterior, la o el conciliador debe permitir al representante o apoderado de la parte proveedora manifestarse sobre los hechos que señala la/el consumidor en su queja.

38. Hacerle del conocimiento a la o el consumidor sobre la manifestación que señala la parte proveedora.

39. La o el conciliador propiciará la conversación telefónica entre la o el consumidor y la proveedora, con la finalidad de que se obtenga un acuerdo (cuando sea conferencia tripartita).

40. 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.

41. Si por la naturaleza del problema o por acuerdo de las partes, la conciliación exprés tuviera que extenderse en plazo, el conciliador deberá invitar a las partes, a que en un plazo no mayor a 21 días, alcancen el mejor acuerdo, en caso de no hacerlo, se canalizará a la parte consumidora a iniciar el procedimiento formal de queja, salvo que las partes acuerden prorrogar el plazo de la conciliación exprés.

42. La conciliación vía Conciliaexprés puede concluir de las siguientes formas:

    A. Que exista un acuerdo entre las partes, el cual dé por satisfecha la queja de la o 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 ODECO/Unidad de Servicio que le corresponda.

    C. Que se determine la improcedencia al demostrar que no asiste el derecho de reclamar la pretensión.

43. Al finalizar la conciliación telefónica, la o el conciliador deberá concluir el registro de la conciliación realizada y capturada el día de su inicio a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) en la plantilla determinada correspondiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Conciliación y Programas Especiales.- 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 10*.

– *Es captación de denuncia*.
3. Registra en el "Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas" de la institución http://denuncias.profeco.gob.mx.

Fin.

– Es asesoría u orientación.
4. Analiza la competencia de Profeco.

– Sí es competencia de Profeco.
5. Analiza la posible procedencia de conciliación exprés o de la queja.

– Sí es procedente la reclamación.
6. Registra en el SIIP la consulta como asesoría y ofrece el Conciliaexprés en caso de que el proveedor participe y acepte someterse.

7. Emite respuesta a la o el consumidor en tiempo y forma. *Conecta con el Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo.*

Fin.

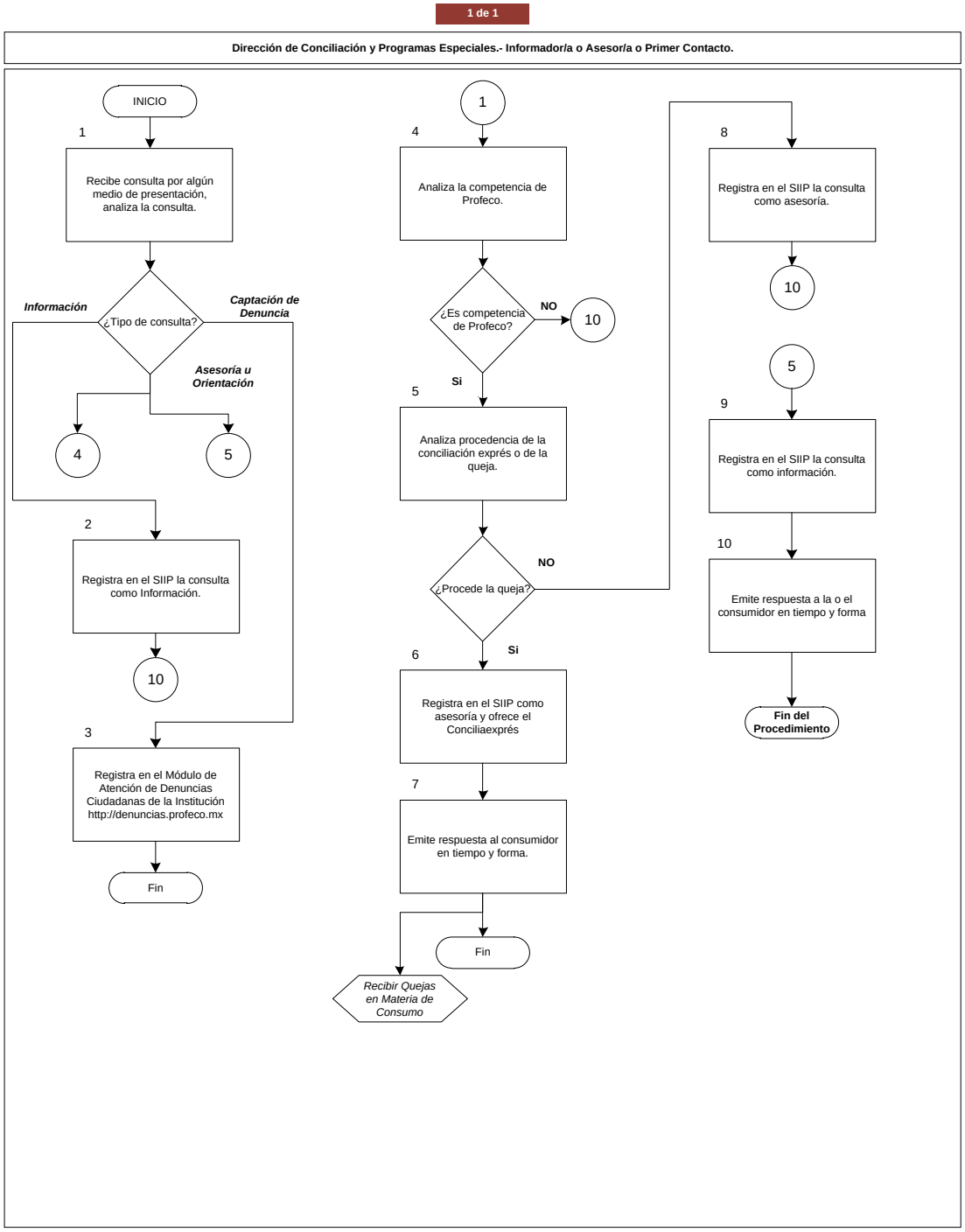
– No es procedente la queja.
8. Registra en el SIIP la consulta como asesoría. *Conecta con la actividad 10.*

– No es competencia de Profeco.
9. Registra en el SIIP la consulta como información.

10. Emite respuesta a la o el consumidor en tiempo y forma.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo



VIII. Formatos y Anexos

Anexo A

De la operación de los módulos de temporada.

Para la correcta operación de los módulos estacionales el titular de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, o en su caso, la o el Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO/Unidad de Servicio deberá:

A. Programar la fecha de inicio y fin de la temporada correspondiente con al menos 60 días de anticipación.

B. En su caso, solicitar el apoyo necesario a la Dirección General de Recursos Humanos a fin de llevar a cabo las gestiones para reclutar personal de nuevo ingreso, por lo menos con un mes y medio de anticipación y una vez reclutados, generar los contratos y credenciales correspondientes.

En caso de no contratar personal para módulos, las unidades administrativas de acuerdo a sus posibilidades podrán comisionar personal de Profeco para que los operen.

C. Solicitar los permisos y/o autorizaciones necesarias a las autoridades correspondientes (aeropuertos, centrales camioneras, etc.) para la instalación de los módulos de acuerdo a las fechas programadas para cada temporada, por lo menos con un mes de anticipación.

D. Solicitar con un mes y medio de anticipación a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales el mantenimiento a los módulos, tales como pintura, instalación de cerraduras, etc., a fin de que los mismos estén en óptimas condiciones de uso (únicamente para la Dirección Conciliación y Programas Especiales).

E. Solicitar a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales la instalación y retiro de los módulos en las fechas y lugares programados conforme al calendario de actividades que en su caso se emita (únicamente para la de Conciliación y Programas Especiales).

F. Solicitar con un mes y medio de anticipación a la Dirección General de Difusión la disposición de material suficiente y necesario para dotar a los módulos con el fin de difundir los servicios que proporciona la Institución.

G. Solicitar a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza el apoyo necesario para los casos en que se requiera su intervención dentro de cualquiera de las temporadas establecidas.

H. Solicitar a otras áreas el apoyo necesario para los casos en que se requiera su intervención dentro de cualquiera de las temporadas establecidas (únicamente para la Dirección de Conciliación y Programas Especiales).

I. Solicitar con un mes y medio de anticipación a la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Servicios, los recursos financieros y materiales (papelería, playeras, chamarras, gorras, aparatos de comunicación) necesarios para la debida ejecución del programa (únicamente para la Dirección de Conciliación y Programas Especiales).

J. Programar e impartir la capacitación al personal que estará operando los módulos, con por lo menos una semana de anticipación al inicio del programa.

K. Preparar los formatos y carpetas informativas necesarias para cada uno de los módulos instalados con al menos treinta días de anticipación.

L. Adquirir los recursos materiales que no disponga la Coordinación Administrativa para la debida ejecución del programa.

M. Instalar los módulos en las fechas programadas, previa autorización de las autoridades correspondientes, y para el caso de aquellos que se ubicarán en aeropuertos, coordinar con al menos treinta días de anticipación la emisión de los engomados (gafetes) que acreditarán y permitirán al personal el acceso a las instalaciones del mismo.

N. Supervisar el debido desarrollo del programa, así como el desempeño de las funciones del personal en los diferentes turnos incluidos fines de semana, dotándolos a su vez de suficiente material durante todo el programa.

O. Generar por lo menos cada semana un reporte preliminar de cifras obtenidas en el desarrollo del programa, tales como número de personas atendidas, asesorías, conciliaciones inmediatas, denuncias, quejas remitidas a las ODECO/Unidad de Servicio y montos recuperados.

P. Generar el reporte final de actividades.

Q. Llevar un debido control de los recursos financieros que hayan sido entregados para la ejecución del programa, erogar sólo lo necesario de acuerdo a la partida solicitada y autorizada, entregar la comprobación de los gastos erogados y en su caso reintegrar los recursos no aplicados.

Anexo B

De la operación de los módulos de proveedores.

Los módulos de proveedores instalados dentro de las ODECO/Unidad de Servicio tienen por objeto la coordinación de acciones entre Profeco y el proveedor que corresponde con el fin de promover y proteger los derechos de las y los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

La existencia de estos módulos dentro de las ODECO/Unidad de Servicio deberán ser formalizados mediante los convenios de colaboración y, en su caso, contratos de comodato o de la naturaleza que más convenga para la operación adecuada y transparente de los mismos a las y los consumidores, los cuales deberán ser aprobados y suscritos con base en lo señalado en los Lineamientos para la Elaboración, Revisión, Dictamen y Registro de Contratos o Convenios Institucionales.

Para lo anterior, las y los proveedores deberán tener contacto con la Dirección de Conciliación y Programas Especiales para que bajo la operación del Promecabise (Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Bienes y Servicios) sea realizado una valoración de la operatividad de los módulos que se pretendan instalar en las ODECO/Unidad de Servicio y se acuerde el instrumento que en términos del párrafo anterior deberá ser utilizado para tales efectos.

Para la correcta operación de los módulos de proveedores instalados dentro de las ODECO/Unidad de Servicio las y los representantes de los módulos y el personal de Profeco deberán observar lo dispuesto en el presente anexo:

A. El personal de las ODECO/Unidad de Servicio, debe evitar en todo momento el trato familiar, con las y los representantes de los módulos para evitar una mala imagen al público consumidor, que afecte la confianza y credibilidad en la Institución.

B. En ningún caso el personal de los módulos podrá atender asuntos personales dentro de las instalaciones de la ODECO/Unidad de Servicio.

C. La supervisión de estos criterios estará a cargo del Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO/Unidad de Servicio.

D. El Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO/Unidad de Servicio deberá elaborar un resumen mensual de cada uno de los módulos de proveedores instalados en las ODECO/Unidad de Servicio, agregando sus observaciones para ser enviado a la Dirección General de Quejas y Conciliación, los primeros cinco días del mes siguiente.

E. El módulo deberá ocupar un área que no obstaculice las actividades propias de la ODECO/Unidad de Servicio, evitando que se ubique en la entrada de Profeco.

F. La asistencia al módulo por parte del personal, deberá ser diario y su horario será el mismo que el del área de quejas de la ODECO/Unidad de Servicio; salvo que se acuerde lo contrario.

G. Las y los proveedores deberán contar con políticas de solución inmediata y elementos que le permitan una aclaración oportuna y adecuada a las y los consumidores.

H. En todo momento se procurará un tiempo máximo de espera en los módulos de 15 minutos.

Anexo C

De la operación de los módulos permanentes en los Aeropuertos de la República Mexicana.

Para la correcta operación de los módulos permanentes la o el titular de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, a través del encargado del módulo, deberá:

A. En su caso, solicitar el apoyo necesario a la Dirección General de Recursos Humanos a fin de llevar a cabo las gestiones para reclutar personal, generar los contratos y credenciales correspondientes.

B. Solicitar los permisos y/o autorizaciones necesarias a las autoridades correspondientes del aeropuerto.

C. Solicitar a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales el mantenimiento a los módulos, a fin de que los mismos estén en óptimas condiciones de uso.

D. Solicitar a la Dirección General de Difusión el material suficiente y necesario para poder proporcionar a las y los consumidores información de Profeco.

E. Solicitar a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza el apoyo necesario para los casos en que se requiera su intervención.

F. Solicitar a otras áreas el apoyo necesario para los casos en que se requiera su intervención.

G. Solicitar a la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Servicios, los recursos financieros y materiales (papelería, playeras, chamarras, gorras, aparatos de comunicación) necesarios para la debida ejecución del programa permanente.

H. Programar e impartir la capacitación al personal que estará operando los módulos permanentes.

I. Preparar los formatos y carpetas informativas necesarias para cada uno de los módulos instalados.

J. Adquirir los recursos materiales que no disponga la Coordinación Administrativa para la debida ejecución del programa.

K. Supervisar el debido desarrollo del programa, así como el desempeño de las funciones del personal en los diferentes turnos incluidos fines de semana, dotándolos a su vez de suficiente material durante todo el programa.

L. Generar por lo menos cada semana un reporte preliminar de cifras obtenidas en el desarrollo del programa, tales como número de personas atendidas, asesorías, conciliaciones inmediatas, denuncias, quejas remitidas a las ODECO/Unidad de Servicio y montos recuperados.

M. Generar el reporte final de actividades.

N. Llevar un debido control de los recursos financieros que hayan sido entregados para la ejecución del programa, y erogar sólo lo necesario de acuerdo a la partida solicitada y autorizada, entregar la comprobación de los gastos erogados y en su caso reintegrar los recursos no aplicados.

O Participar en las reuniones con proveedores y/o instituciones, a fin de cumplir con el objetivo del módulo.

Anexo D

Protocolos de atención para los servicios del Teléfono del Consumidor

PROTOCOLOS	
CALL BACK	**1.** Buen (a) día (tarde), soy su servidor (a) (nombre y primer apellido) de Profeco. **2.** Estoy buscando a (nombre que dejó grabado la o el consumidor) debido a una consulta que requiere sea atendida. ¿Podrá comunicarme con él - ella? **3.** Buen día (tarde) (nombre del consumidor) soy su servidor (a) (nombre y primer apellido, sólo si aplica la repetición) de Profeco para atender su consulta sobre (mencionar el problema que se escuchó de la o el consumidor en la grabación). **4.** Realizar la pregunta que aplique ejemplo. ¿Podrá proporcionarme más datos respecto a su problema? Atender conforme a la consulta planteada
LLAMADAS DE INFORMACIÓN	**Para atender con oportunidad se debe tomar la llamada dentro de tres timbrazos o 10 segundos.** **1.** Iniciar con el siguiente saludo: *"Profeco buenos días (tardes, noches), le atiende (Nombre y 1er apellido) ¿Con quién tengo el gusto?"* Invitar a narrar la problemática, a fin de identificar el tipo de servicio que solicite la o el consumidor, diciendo lo siguiente: *¿En qué le puedo ayudar? (nombre y apellido) Luisa Pérez (ejemplo)* En caso de que la o el consumidor solicite una orientación, información o Asesoría, la o el informador deberá preguntar: *¿Es la primera vez que se comunica con nosotros?* a) Si ya se había comunicado la o el consumidor, deberá solicitarle sus datos y buscar en el SIIP, esto es con la finalidad de recuperar su información y brindar el "Número de Registro de Consumidor (a)" y así evitar la duplicidad de Consumidores o Consumidoras. b) De no encontrar registro alguno, se solicitarán los datos personales para la generación de su "Número de Registro de Consumidor (a)". c) Si es la primera vez que se comunica la o el consumidor, para registrarlo es importante identificar quién es el titular del bien o servicio para poder ingresar los datos al SIIP, haciendo las siguientes preguntas: *¿Quién es la o el titular del bien o servicio?* *¿Me puede proporcionar el nombre completo por favor?*

Hay que solicitar a las consumidoras y consumidores los siguientes datos:

- ¿Me puede proporcionar sus datos personales por favor?
- ¿Cuál es su número telefónico?
- ¿Cuenta con correo electrónico?
- ¿De dónde nos llama?
- ¿En qué Alcaldía o municipio vive?
- ¿En qué colonia?
- ¿Cuál es su código postal?
- Me proporciona su calle y número por favor

Nota:
La o el informador solicitará el mayor número de datos como, nombre completo (los dos apellidos y dirección completa o alguna referencia de la dirección). Si no encontramos en el SIIP la colonia o el código postal podemos ponerlo todo en el campo de calle.

2. Identificar si el asunto es de Información, la o el agente deberá proporcionar la misma y crear la solicitud de servicio correspondiente considerando en la captura: la solicitud de servicio (SS) en el campo problema registrar PROVEEDOR-PRODUCTO-MOTIVO DE RECLAMACIÓN.

Mientras la o el informador se encuentre buscando o consultando la información dirá:

Un momento por favor, me encuentro consultando la información

Si se ha demorado la búsqueda, la o el informador le dirá a la o el consumidor cada 20 segundos como máximo lo siguiente:

Continúo atendiéndole, un momento por favor

En caso que de la consulta formulada se desprenda la incompetencia de PROFECO por materia, se deberá orientar a consumidor la instancia o institución a la cual puede acudir, así como proporcionar los datos de contacto de la instancia o la institución a ser canalizada. *En atención a la consulta, le comento que la instancia competente para atender su problemática es…*

En caso de que el informador detecte que el proveedor está dentro del programa Conciliaexprés, el agente telefónico brindará la siguiente información:

Estimado consumidor para su situación le comento que contamos con un programa llamado Conciliaexprés que es un mecanismo inmediato de solución de controversias donde las partes llegan a un acuerdo por medio de una conciliación previa al procedimiento conciliatorio, esta se puede llevar a cabo por teléfono,
Si usted acepta llevar a cabo este programa canalizaré sus datos al área correspondiente para que a la brevedad posible un conciliador le regrese la llamada.

	Si el consumidor acepta la modalidad, el agente telefónico requerirá la siguiente información adicional para el llenado de formato correspondiente: • Nombre del consumidor • Número telefónico del consumidor • Correo electrónico • Motivo del reclamación (fecha) • Número de registro en SIIP (interno) • Números de: orden de compra, o servicio, o vuelo, o seguimiento, claves de reservación, en caso de CFE número de clave de división) según sea el caso. 3. Si el consumidor no consiente la realización de la conciliación exprés, se deberá informar que puede formalizar su reclamación en las Unidades de Atención o por medio de Concilianet (previa revisión de proveedores registrados). **4.** Culminar con esta despedida: *¿Hay algo más en le pueda ayudar?* *Estamos para servirle, le atendió (Nombre y 1er apellido) ¡que tenga buen día! (tarde, noche)* Nota: En caso de asesoría hay que mencionarle a la o el consumidor *Voy a transferir su llamada al grupo de asesoría, espere en línea por favor.* **Nota:** En el caso de tratarse de una denuncia la o el agente deberá capturar la misma en el Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas y proporcionar el número de folio respectivo a la o el consumidor. **Recuerda que debes consultar la página de intranet y de Profeco para mantener actualizada la información que proporcionas si tienes dudas sobre la información que vas a proporcionar acércate al área de supervisión. En caso de incidencias o la suspensión temporal del SIIP, los registros deberán realizarse en el formulario de captura.**
LLAMADAS DE ASESORÍA	**Para atender con oportunidad se debe atender la llamada dentro de tres timbrazos o 10 segundos.** 1. Iniciar con el siguiente saludo. *"Profeco buenos días (tardes, noches), le atiende (Nombre y 1er apellido) en que puedo servirle Juan López (en caso de desplegarse los datos de la o el consumidor en pantalla).* 2. Preguntaremos: *¿Ya le habían tomado datos? ¿Cuenta usted con número de consumidor(a)?* a) Si ya se había comunicado la o el consumidor, deberá solicitarle sus datos y buscar en el SIIP, esto es con la finalidad de recuperar su información y brindar el "Número de Registro de Consumidor (a)" y así evitar la duplicidad de Consumidores o Consumidoras.

b) De no encontrar registro alguno, se solicitarán los datos personales para la generación de su "Número de Registro de Consumidor(a)".
c) Si es la primera vez que se comunica la o el consumidor, para registrarlo es importante identificar quién es el titular del bien o servicio para poder ingresar la información al SIIP haciendo las siguientes preguntas:

¿Quién es la o el titular del bien o servicio?

¿Me puede proporcionar el nombre completo por favor?

Hay que solicitar a las consumidoras y consumidores los siguientes datos:

- ¿Me puede proporcionar sus datos personales por favor?
- ¿Cuál es su número telefónico?
- ¿Cuenta con correo electrónico?
- ¿De dónde nos llama?
- ¿En qué Alcaldía o municipio vive?
- ¿En qué colonia?
- ¿Cuál es su código postal?
- Me proporciona su calle y número por favor

Nota: Es importante que la o el asesor obtenga el mayor número de datos como nombre completo (los dos apellidos y dirección completa o alguna referencia de la dirección). Si no encontramos en el SIIP la colonia o el código postal podemos ponerlo en el campo de calle.

Proporcionar la asesoría requerida y formalizar la solicitud de servicio correspondiente a la consulta de información, asesoría o en su caso denuncia por medio del Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas.

3.- En el entendido de que la queja sea procedente y el proveedor está dentro de los proveedores participantes del programa Conciliaexprés se le invitará a la o el consumidor a llegar a un acuerdo por medio de una conciliación previa al procedimiento conciliatorio y esta se puede llevar a cabo por teléfono, así mismo se le brindará la información de cómo iniciar su queja, si el proveedor materia de la problemática concilia en línea la opción que se le dará a la o el consumidor será presentar la queja mediante *Concilianet, (previa revisión del proveedor participante)* posteriormente se le dará la opción de acudir a la ODECO/Unidad de Servicio que le corresponda.

Si se va a canalizar a la o el consumidor a la ODECO/Unidad de Servicio, es importante proporcionar a la o el consumidor, los requisitos que debe presentar en la misma:

Al acudir a la ODECO/Unidad de Servicio *deberá presentar los siguientes requisitos:*

1. *Nombre y domicilio de la o el consumidor,*

2. *Descripción del bien o servicio que se reclama y relación de los hechos;*

3. *Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación,*

4. *Documento que acredite la relación de consumo en original y dos copias (contrato, factura, recibo, publicidad, etc.);*

Invitar al consumidor a programar una cita por internet, mediante el micrositio del Teléfono del Consumidor (http://telefonodelconsumidor.gob.mx/), para acudir a la ODECO/Unidad de Servicio a canalizar, es importante informarle al consumidor que deberá de acudir 10 minutos antes con la finalidad de que la cita no sea cancelada por inasistencia.

Nota: Se le debe aclarar a la o el consumidor que una vez que el receptor de quejas, que le atienda en la ODECO/Unidad de Servicio, verifique que cuenta con los requisitos necesarios para iniciar la queja éste determinará la procedencia de la misma (revisar la LFPC y el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación).

Finalmente le informo que previo análisis y revisión de la documentación que realice la o el receptor de quejas que le atienda se estará en posibilidades de determinar la procedencia de la queja.

Nota: Si el titular no puede acudir hay que mencionarle los requisitos para representación de personas físicas o morales según sea necesario (revisar la LFPC y el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación).

Si se encontrara imposibilitado(a) en acudir de manera personal a la ODECO/Unidad de Servicio *correspondiente, puede hacerlo otra persona en su representación, siempre y cuando lleve consigo carta poder simple firmada por el(la) consumidor(a), su apoderado y dos testigos, además de la identificación oficial de cada uno en copia.*

En caso de personas Morales, debemos mencionarle que es importante que acredite su representación por medio de un Poder Notarial o Acta Constitutiva.

4.- Culminar con esta despedida:

¿Hay algo más en que le pueda ayudar?

Estamos para servirle le atendió (Nombre y 1er apellido) ¡que tenga un buen (a) día!" (tarde, noche)

Nota: En el caso de tratarse de una denuncia la o el agente deberá capturar la misma en el Módulo de Denuncias y proporcionar el número de folio respectivo a la o el consumidor.

Recuerda que debes consultar la página de intranet y de Profeco para mantener actualizada la información que proporcionas si tienes dudas sobre la información que vas a proporcionar acércate al área de supervisión. En caso de incidencias o la suspensión temporal del SIIP, los registros deberán realizarse en formulario de captura.

ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO	1. Atender los correos que le ingresan a través del CC Elite Multichannel Desktop s 2. Leer el correo correspondiente para identificar el tipo de consulta (información, asesoría, denuncia). 3. Conforme a lo solicitado por la o el consumidor proporcionar la asesoría correspondiente, atendiendo a los lineamientos de formato y al Manual de Identidad Gráfica de la Institución. 4. Iniciar el correo con Estimado o Apreciable y el Nombre de la o el Consumidor, en caso de que el consumidor no proporcione su nombre se quedará como Estimado(a) Consumidor(a). 5. Dar una introducción refiriéndose a la problemática que refiere la o el consumidor. 6. Continuar con la información asesoría, orientación, y/o captación de denuncia correspondiente. 7. En el caso de asesoría, se le debe aclarar a la o el consumidor que una vez que el receptor de quejas, que le atienda en la ODECO/Unidad de Servicio verifique que cuenta con los requisitos necesarios para iniciar la queja éste determinará la procedencia de la misma, y en caso que de la consulta formulada se desprenda la incompetencia de PROFECO por materia, se deberá orientar al consumidor a la instancia o institución a la cual puede acudir así como proporcionar los datos de contacto de la instancia o la institución a ser canalizada. *Finalmente le informo que previo análisis y revisión de la documentación que realice la o el receptor de quejas que le atienda se estará en posibilidades de determinar la procedencia de la queja.* *En atención a la consulta, le comento que la instancia competente para atender su problemática es…* 8. En el entendido de que la queja sea procedente se le invitará a la o el consumidor a formalizar su queja, si el proveedor materia de la problemática concilia en línea la primera opción que se le dará a la o el consumidor será presentar la queja mediante *Concilianet (previa revisión del proveedor participante),* posteriormente se le dará la opción de acudir a la ODECO/Unidad de Servicio que le corresponda y se pondrá la liga de la dirección de las ODECO/Unidad de Servicio de Profeco, en el entendido que la o el consumidor nos proporcione su domicilio le indicaremos en el mismo correo la dirección de la ODECO/Unidad de Servicio correspondiente, así como los requisitos que tendrá que presentar. En caso de detectar que el proveedor está dentro del programa Conciliaexprés, el agente brindara la siguiente información: Estimado consumidor para su situación le comento que contamos con un medio alternativo llamado Conciliaexprés que es un mecanismo inmediato de solución de controversias donde las partes llegan a un acuerdo por medio de

una conciliación previa al procedimiento conciliatorio, esta se puede llevar a cabo por teléfono,
Si usted desea hacer uso de esta alternativa, lo invitamos a proporcionar sus datos enviando un correo electrónico a conciliaexprés@profeco.gob.mx brindando lo siguiente.
Datos necesarios para la conciliación
Nombre completo del titular del servicio
Número telefónico local y/o celular
Correo electrónico
Motivo del reclamación (fecha)
Números de: orden de compra, o servicio, o vuelo, o seguimiento, claves de reservación, en caso de CFE número de clave de división) según sea el caso.

Al acudir a la ODECO/Unidad de Servicio *deberá presentar los siguientes requisitos:*

1. *Nombre y domicilio de la o el consumidor,*
2. *Descripción del bien o servicio que se reclama y relación de los hechos;*
3. *Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación*
4. *Documento que acredite la relación de consumo en original y dos copias (contrato, factura, recibo, publicidad, etc.);*

9. Invitar a la o el consumidor a programar una cita por internet para acudir a la ODECO/Unidad de Servicio que le corresponde a la o el consumidor, mediante el micrositio del Teléfono del Consumidor (http://telefonodelconsumidor.gob.mx/), es importante comentarle a la o el consumidor que deberá de acudir 10 minutos antes de la cita que se le proporcione con la finalidad de evitar que sea cancelada al no presentarse a tiempo.

10. En caso de que se recepte denuncia se le deberá indicar a la o el consumidor que su denuncia fue capturada y proporcionarle el número folio de la misma para cualquier seguimiento que quisiera darle la o el consumidor.

11. Conforme a la problemática planteada por la o el consumidor se le proporcionarán ligas en el cuerpo del correo para mayor información y mostrarle los diversos servicios que ofrece Profeco, así como los convenios de colaboración que se han celebrado.

12. Se le enviará a la o el consumidor como documento adjunto folletería correspondiente a la problemática del correo.

13. Se le enviará a la o el consumidor la liga de la encuesta de satisfacción.

14. Por último, el correo deberá de contener la firma de la o el asesor con los siguientes datos:

Nombre de la o el Asesor
Asesor(a) Jurídico(a)
Dirección de Conciliación y Programas Especiales

	15. Realizar la solicitud de servicio correspondiente a la consulta en el SIIP.
CONTACTO CIUDADANO	1. La o el consumidor acude de manera personal al Contacto Ciudadano ubicado en Av. José Vasconcelos, número 208, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. 2. La o el consumidor deberá de tomar turno y esperar a ser atendida (o) (la o el consumidor no deberá de esperar más de 10 minutos). 3. La o el asesor le indica a la o el consumidor en turno que pase para brindarle la asesoría correspondiente. 4. Iniciar la conversación con el siguiente saludo: Buenas tardes, días (según corresponda) Mi nombre es (*ej. Rosa Isela Castillo.)* Asesor(a) jurídico(a) de la Procuraduría Federal del Consumidor. ¿Con quién tengo el gusto? 5. Invitar a la o el consumidor a narrar su problemática. 6. Tomar datos de la o el consumidor y capturarlos en el SIIP. Asesorar a la o el consumidor conforme a su problemática. En caso de detectar que el proveedor está dentro del programa Conciliaexprés, el agente brindará la siguiente información: Para su situación le comento que contamos con un programa llamado Conciliaexprés que es un mecanismo inmediato de solución de controversias donde las partes llegan a un acuerdo por medio de una conciliación previa al procedimiento conciliatorio, esta se puede llevar a cabo por teléfono, Si usted acepta llevar a cabo este programa le tomaré unos datos para que a la brevedad posible pueda brindarle una propuesta de solución con el proveedor. Datos necesarios para la conciliación Nombre completo del titular del servicio Número telefónico local y/o celular Correo electrónico Motivo del reclamación (fecha) Números de: orden de compra, o servicio, o vuelo, o seguimiento, claves de reservación, etc. En caso de CFE número de clave de división y se contactará con el consumidor posteriormente ya que la propuesta de solución la brinda en un plazo de 5 a 10 días hábiles según sea el caso. 1. En caso de tratarse de una queja y la o el asesor considere que puede ser procedente, deberá invitar al consumidor (a) a agendar una cita para la ODECO/Unidad de Servicio correspondiente, mediante el micrositio del Teléfono del Consumidor (http://telefonodelconsumidor.gob.mx/). 2. Capturar la solicitud en el SIIP, según corresponda. En caso de incidencias o la suspensión temporal del SIIP, los registros deberán realizarse en el formulario de captura.

Anexo E

Protocolo de Conciliaexprés

1. Se recibe problemática del consumidor por cualquier medio.
2. Se analizan los hechos para determinar la procedencia de la reclamación.
3. Si se identifica la posibilidad de implementar la conciliación exprés y se informa al consumidor sobre el programa que esta su disposición.
4. Se requieren datos necesarios:
   - Datos necesarios para la conciliación
   - Nombre del consumidor
   - Número telefónico del consumidor
   - Correo electrónico
   - Motivo del reclamación (fecha)
   - Número de registro en SIIP (interno)
   - Números de: orden de compra, servicio, vuelo, seguimiento, claves de reservación, etc.
   - Documentos que amparen la operación motivo de la reclamación

5. Si el consumidor no consiente la realización de la conciliación exprés, se deberá informar que puede formalizar su reclamación.

6. Si decide utilizar Conciliaexprés:
   - El conciliador deberá:
   - Identificar la forma en la que deberá llevará a cabo la conciliación con el ánimo crear las mejores condiciones para conciliar.
   - La comunicación podrá ser:
   - Vía telefónica: en llamadas por separado o de forma tripartita, es decir con la participación de consumidor-proveedor-conciliador.
   - Por correo electrónico: enviando datos y documentos necesarios para la conciliación previo consentimiento del consumidor, al correo brindado por el proveedor para tal efecto.
   - Cualquier medio que el proveedor proporcione para atender Conciliaexprés

Nota: Si el consumidor se encuentra en el punto de venta o riesgo de consecuencia irreversible, se realizará preferentemente una conferencia tripartita.

- Al establecer contacto con el proveedor el conciliador deberá identificarse como conciliador de Profeco dentro del programa Conciliaexprés,
- Planteará la problemática manifestada por el consumidor.
- Solicitará y realizará intercambio de propuestas.
- Deberá requerir al consumidor, informe si está de acuerdo con alguna de las propuestas.
- Si las partes están de acuerdo, se concreta la propuesta determinando plazos y demás condiciones bajo las cuales se efectuará el cumplimiento.
- Deberá determinarse el monto reclamado y recuperado,y en su caso, si es procedente la bonificación y/o compensación.

- Si las partes no están de acuerdo con ninguna propuesta, se informará a la o el consumidor su derecho a presentar la reclamación en los términos establecidos en la Ley.

7. Las obligaciones contraídas mediante acuerdos realizados en conciliación exprés, podrán confirmarse a través de una carta de aceptación o convenio.

8. Una vez concluida la conciliación, esta deberá registrarse en el Sistema Integral de Información y procesos SIIP, en la plantilla diseñada para conciliación exprés considerando los siguientes estados:
   - **Conciliada:** Las parte llegan a un acuerdo aceptado las propuestas.
   - **No conciliada:** Cuando no existe acuerdo entre las partes, se canalizará a presentar su queja en Concilianet (si el proveedor es participante) o en alguna ODECO/Unidad de Servicio.
   - **Improcedente:** La parte consumidora no acredita tener el derecho de lo que está reclamando y no se vulneran derechos del consumidor .

Tiempo de Ejecución

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

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).

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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
07	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. 999Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 5

II. Alcance 5

III. Formatos y Anexos Requeridos 5

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 18

VII. Diagrama de Flujo 21

VIII. Formatos y Anexos 23

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 ODECO/Unidad de Servicio, 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**

- De la 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 Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.	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
   - Por Internet, a través del portal de Concilianet.

2. Las reclamaciones recibidas por escrito vía oficialía de partes 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. Las reclamaciones recibidas, serán analizadas en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir de su recepción, a efecto de determinar que se cumplan con los requisitos previstos en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y que no se actualicen los supuestos contenidos en el artículo 65 del Reglamento de la LFPC. Respecto de las quejas o reclamaciones recibidas a través de la plataforma Concilianet, se señala que su atención se llevará a cabo de conformidad con lo dispuesto en el **Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos, numeral 9.**

   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.

4. 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. Sin ser un requisito obligatorio, 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. Es relevante puntualizar que en cumplimiento a la instrucción contenida en el oficio número PFC/OP/141/2019 de 14 de octubre de 2019, suscrito por el Doctor Francisco Ricardo Sheffield Padilla, Procurador Federal del Consumidor, y en aras de cumplir con los objetivos primordiales de la Procuraduría Federal del Consumidor, de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurar le equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, de manera inequívoca, todas las quejas que presenten los consumidores, deben ser admitidas, sin que se les solicite acreditar la relación contractual, lo cual, acorde con la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá realizarse con posterioridad, ya sea por el consumidor o por el proveedor; y en caso de hechos negativos, nunca se podrá verificar dicha relación.

H. 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.

I. 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 adjuntarán los documentos que identifiquen al consumidor y en su caso, los que acrediten la personalidad del promovente.

5. 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.

6. Tratándose de personas morales, deberá exhibir poder notarial en original para cotejo y devolución, 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 agregarán al expediente las impresiones de los documentos.

7. Si la queja se presentó por correo electrónico, se deberán agregar las impresiones de los documentos escaneados al expediente, quedando sujeto a la disponibilidad de recursos materiales para integrar la documentación en el expediente respectivo. No obstante, esto no será motivo para negar la recepción de la queja.

8. Las personas morales a las que se refiere el artículo 2°, 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 2° 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).

9. 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 23 del RLFPC), la parte consumidora exhibirá 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.

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

A. El Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, el Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones o titular 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 67 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, en caso de contar con competencia territorial, a efecto de allegarse de los mayores elementos posibles y mejor proveer dentro del mismo.

De las opciones de Conciliaexprés o Concilianet.

11. Antes de dar trámite a la conciliación, la o el receptor de la queja consultará si la parte proveedora es participante de Conciliaexprés o Concilianet (para Concilianet revisar página electrónica http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp).

12. Si el proveedor es participante de alguno de estos programas, se invitará a la parte consumidora a intentar la conciliación por alguno de estos medios, en cuyo caso se deberá proporcionar la información necesaria para la captura de la reclamación, así como la información del procedimiento de ambos medios de atención.

13. En caso de que la o el consumidor no acepte tramitar su queja vía Conciliaexprés o Concilianet, se continuará con el procedimiento conciliatorio inmediato o personal.

Del análisis de la queja y prevención.

14. 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.
- Criterios y lineamientos que emita la Subprocuraduría de Servicios.
- Convenios de colaboración para el uso de medio electrónicos en la plataforma informática denominada Concilianet, para la operación de la conciliación telefónica, así como para la sustanciación del procedimiento conciliatorio en materia de servicios.
- Disposiciones para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través del uso de Concilianet.
- Convenios de colaboración para la notificación por medios electrónicos de actos en materia de servicios.

15. 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.

16. 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.

17. 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 registrados 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.

18. El **Anexo B** *De la determinación y captura del 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.

19. El **Anexo D** *Suspensión de bienes y servicios de suministro periódico(Artículo 113,* segundo párrafo*, 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.

20. 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. Conciliaexprés.

    C. Conciliación personal.

    D. Conciliación a residentes en el extranjero (CARE).

    E. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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, la cual deberá celebrarse, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación al proveedor.

        c). Número de expediente.

Del emplazamiento a la parte proveedora.

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

Será responsabilidad de los/las Jefes/as de Departamento de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, y Dirección de Concilianet, así como del Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO/Unidad de Servicio, supervisar de manera periódica que las notificaciones se realicen en términos de la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios y demás disposiciones aplicables.

26. Todas las ODECO/Unidad 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.

De la atención de quejas por motivos de contingencia o emergencia sanitaria

27. La atención de quejas podrá realizarse a través de la oficialía de partes de cada ODECO/Unidad de Servicio, observando al efecto las medidas de protección a la salud, distanciamiento social u otro tipo de medidas determinados por las autoridades competentes y verificando que las reclamaciones cumplan con lo establecido en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que las ODECO/Unidad de Servicio garantizarán la atención a través de este medio.

28. Las ODECO/Unidad de Servicio también podrán recibir quejas a través de correo electrónico, quedando sujetas a la disponibilidad de recursos materiales para integrar el expediente respectivo.

29. Al momento de recibir la reclamación y con fundamento en lo previsto en el segundo párrafo del artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las ODECO/Unidad de Servicio informarán las opciones para desahogar la reclamación, esto es, de manera telefónica, por videoconferencia o de forma personal, quedando el medio de atención a elección del promovente.

30. Se privilegiará la notificación a través de correo electrónico, por lo que las ODECO/Unidad de Servicio solicitarán un correo electrónico a los promoventes, a fin de agilizar la notificación de los formatos de radicación de quejas y los acuerdos que recaigan a las promociones presentadas. De no ser posible realizar notificaciones electrónicas, las mismas se practicarán de forma personal, tomando todas las medidas necesarias para la protección de la salud y dentro de los plazos que establece la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”.

31. Las quejas deberán ser atendidas en el plazo máximo establecido para este procedimiento.

Otras obligaciones.

32. 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.

33. El Director/a de Conciliación y Programas Especiales, Director/a de Concilianet, la o el Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, realizarán revisiones aleatorias de manera periódica respecto a la información registrada en la herramienta tecnológica SIIP, a fin de asegurar el correcto registro de la información de los procedimientos conciliatorios, particularmente en los campos relativos a las fechas de recepción, radicación y conclusión de las reclamaciones, montos reclamados y recuperados, así como el estado procesal de las quejas.

VI. Descripción del Procedimiento

Departamentos adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y/o a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación/ Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en ODECO/Unidad de Servicio.- 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 Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, 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.

Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, 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, personal y foránea (MP-210-04).*

Departamentos adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y/o a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación/ Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.- 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 de 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 inmediata, personal y foránea (MP-210-04).*

Fin

Departamentos adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y/o a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación/ Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.- 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.

Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, 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.

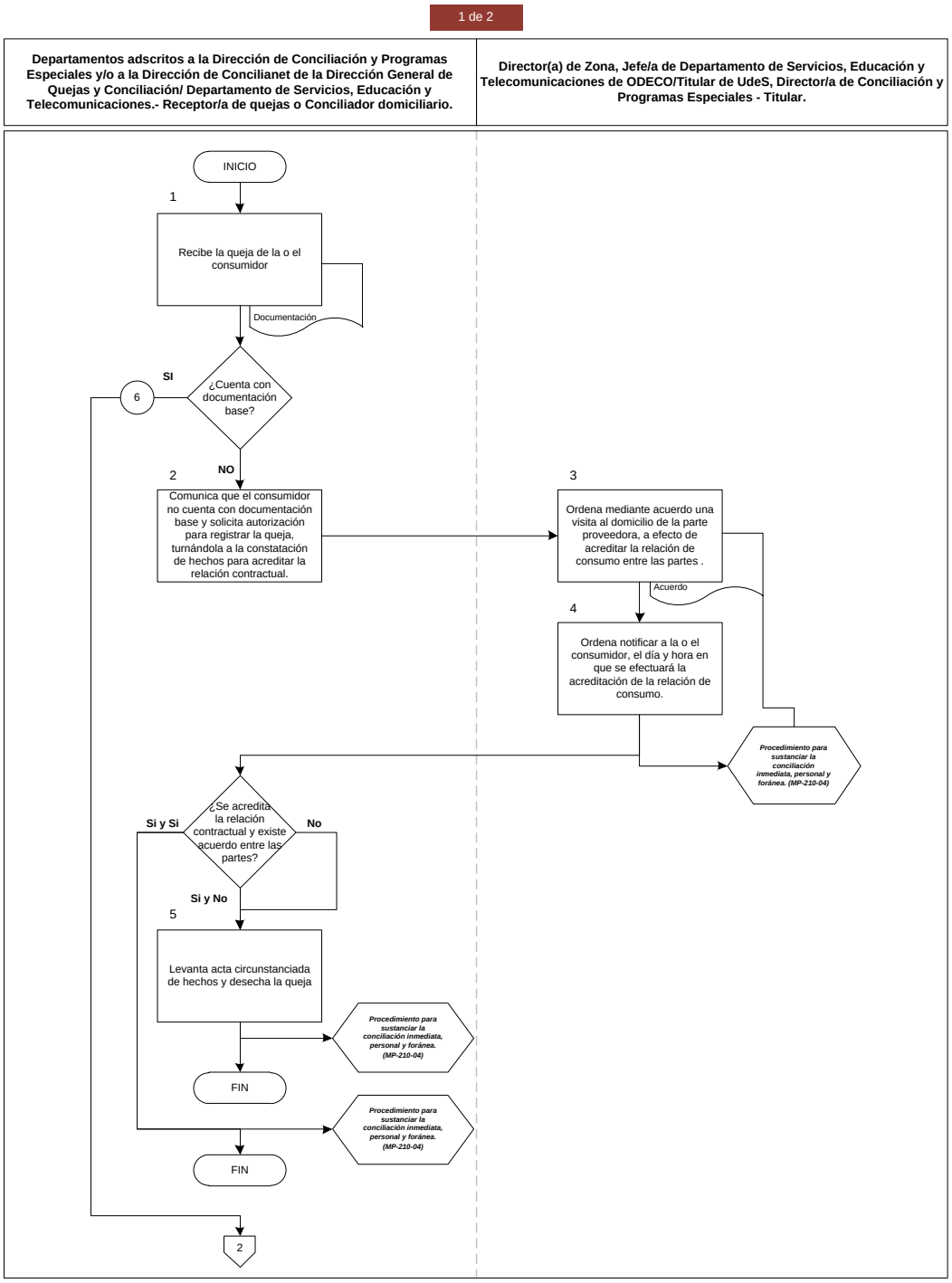
Departamentos adscritos a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y/o a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación/ Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.- receptor/a de quejas.

10. Registra la queja en el SIIP, formaliza la queja e informa a la parte consumidora el tipo de conciliación que ha determinado.

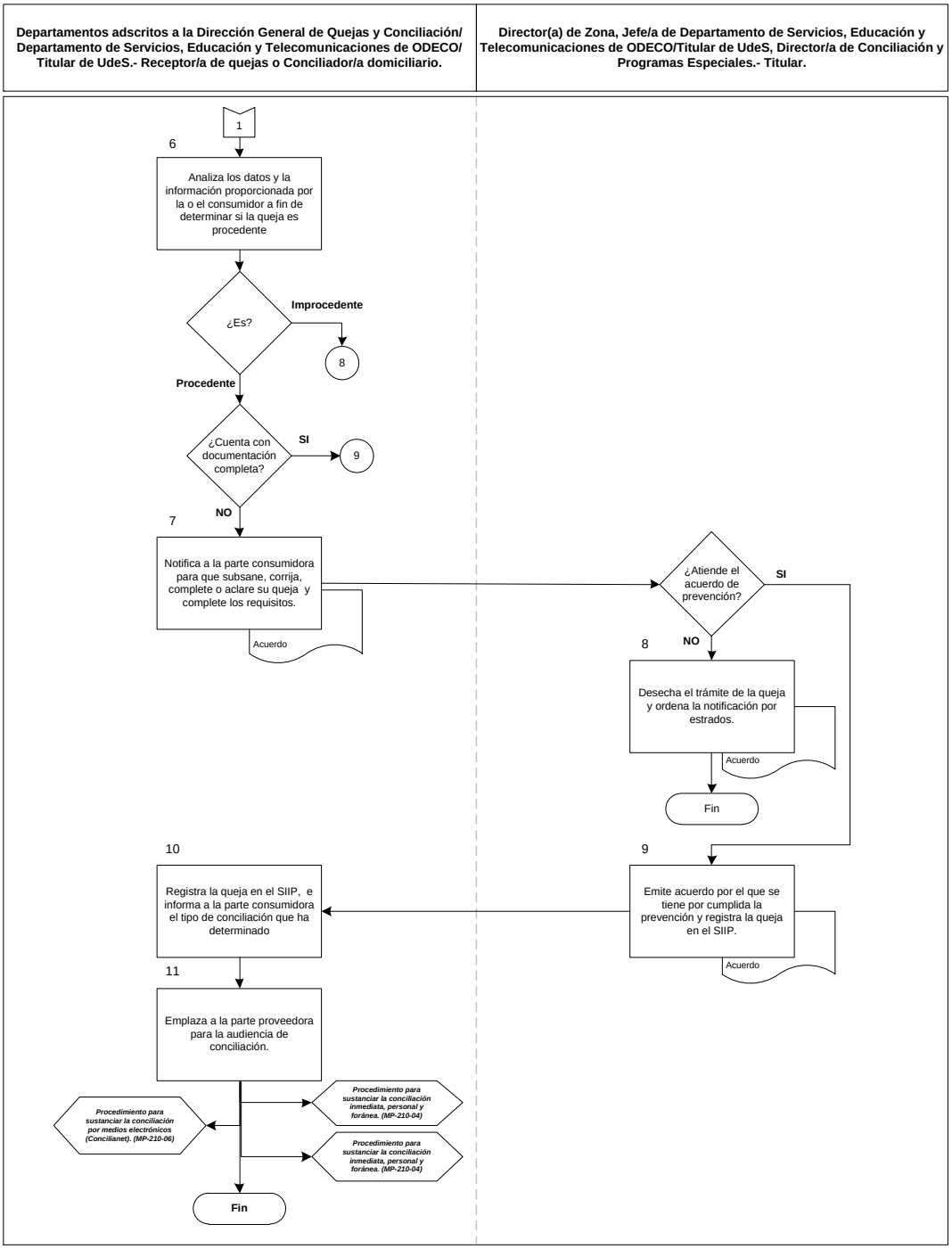
11. Emplaza a la parte proveedora para la audiencia de conciliación, corriéndole traslado del formato RQ y los documentos base de la acción. *Conecta con el Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea (MP-210-04) o Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos (MP-210-06)*.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo



2 de 2


Departamentos adscritos a la Dirección General de Quejas y Conciliación/ Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de ODECO/ Titular de UdeS.- Receptor/a de quejas o Conciliador/a domiciliario.
Director(a) de Zona, Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de ODECO/Titular de UdeS, Director/a de Conciliación y Programas Especiales.- Titular.
1
6
Analiza los datos y la información proporcionada por la o el consumidor a fin de determinar si la queja es procedente
¿Es?
Improcedente
8
Procedente
¿Cuenta con documentación completa?
SI
9
NO
7
Notifica a la parte consumidora para que subsane, corrija, complete o aclare su queja y complete los requisitos.
Acuerdo
¿Atiende el acuerdo de prevención?
SI
NO
8
Desecha el trámite de la queja y ordena la notificación por estrados.
Acuerdo
Fin
10
Registra la queja en el SIIP, e informa a la parte consumidora el tipo de conciliación que ha determinado
9
Emite acuerdo por el que se tiene por cumplida la prevención y registra la queja en el SIIP.
Acuerdo
11
Emplaza a la parte proveedora para la audiencia de conciliación.
Procedimiento para sustanciar la conciliación por medios electrónicos (Conciliaenet). (MP-210-06)
Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea. (MP-210-04)
Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea. (MP-210-04)
Fin

VIII. Formatos y Anexos

Anexo A

Elementos para determinar la procedencia de la queja

De la procedencia de las quejas

A. Para determinar la procedencia de una queja, la o el asesor o la o el receptor debe tomar en cuenta los documentos exhibidos por la o el consumidor (comprobantes de compra, contrato, documento de garantía, solicitud de la o el consumidor de cumplimiento de una obligación de la parte proveedora, entre otros), en caso de no contar con ellos, la narración del mismo, considerando al menos lo siguiente:

a). Acreditación de las partes, es decir, determinar si la o el reclamante es consumidor/a y si su queja se interpone en forma individual o grupal en contra de proveedor/a, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 2, en relación con el artículo 99, de la LFPC.

b). Si la o el consumidor o quien represente a un grupo de consumidores/as cuentan, con legitimación, capacidad y personalidad, de conformidad con el artículo 2, 99 y 109 de la LFPC.

c). Si la o el consumidor presentaron la queja dentro del plazo establecido en la LFPC.

d). Si Profeco es competente en cuanto a materia, cuantía y territorialidad.

e). La o el asesor o receptor de quejas debe asegurarse que la o el consumidor acredite ser la o el titular del bien o servicio, ya sea por medio de documentales o conforme a la manifestación de la parte consumidora.

f). La o el asesor o receptor de quejas debe verificar que exista entre la o el consumidor y la o el proveedor una relación de consumo.

De la procedencia de las quejas grupales.

B. Para determinar la procedencia, la o el asesor o la o el receptor debe tomar en cuenta los documentos presentados por las o los consumidores o sus representantes, así como lo siguiente:

a). **Identidad de causa y acción**: La reclamación que se presenta por el mismo hecho, conducta u omisión cometida por la o el proveedor.

b). **Identidad de la pretensión**; Que las pretensiones de las y los consumidores sean las mismas, mediante el efecto de solución individual o general de su reclamación.
Entendiéndose como pretensión la petición o reclamación que formula la o el consumidor mediante su queja, independientemente del medio por el que ésta se presente.

c). **Identidad de la parte proveedora:** Que la o el proveedor contra el que se presente la reclamación sea la o el mismo.

d). **Personalidad**; Para acreditar la personalidad de los representantes, bastará la designación de la o el representante con la firma de las y los promoventes o bien carta poder de las y los consumidores en términos del artículo 109 LFPC.

De la determinación de la parte consumidora.

C. **Podrán interponer queja**:

a). Cualquier persona que tenga el carácter de consumidor/a en términos de la LFPC.

Consumidor final	Consumidor intermedio
Persona física o moral, que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final: bienes, productos o servicios.	Persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes, productos o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

b). Cualquier persona física que reclame en forma individual o grupal una violación en el ámbito de consumo.

c). Las y los menores emancipados en términos de los artículos 93, 172 y 173 del Código Civil Federal (CCF).

d). Las y los consumidores intermedios, podrán interponer una reclamación siempre y cuando el monto de la misma, no exceda de lo establecido en el artículo 99 LFPC, y su actualización publicada en el acuerdo correspondiente.

e). En caso de que se trate de personas morales deberán acreditar ser microempresas o microindustrias con, entre otros elementos, los siguientes:

i. La documentación o constancia emitida por autoridad competente en términos de las leyes a las que se refiere el artículo 2 de la LFPC.

ii. En su defecto, con la constancia o documentación expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (artículo 4 del RLFPC).

De la determinación de la parte proveedora.

D. El artículo 2 de la LFPC en su fracción II, establece que proveedor es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

De la legitimación, capacidad, personalidad y representación legal.

E. Legitimación. Se entiende que la o el consumidor estará legitimado para presentar una queja cuando cuente con interés jurídico, sea parte en una relación de consumo

Para mayor precisión consultar lo establecido en el artículo 1° del CFPC, supletorio por disposición del artículo 114 de la LFPC.

F. Capacidad.

a). Además de estar legitimado, la o el consumidor debe contar con la capacidad de ser titular del derecho o cumplimiento de la obligación que se quiere hacer y tener los derechos adjetivos para ejercer su acción de queja; capacidad de goce y ejercicio respectivamente.

b). En caso que los derechos de una persona incapaz sean afectados por haber realizado algún contrato y pretenda hacer valer su acción no se radicará la queja y se le prevendrá a la o el interesado para que subsane la falta de capacidad de ejercicio por medio de una o un representante legal, además se le apercibirá que de no hacerlo se desechará la queja fundando y motivando la actuación.

G. Personalidad.

a). Una vez determinada la legitimación y capacidad de la o el consumidor se procederá a recibir la queja, con lo que se inicia el procedimiento conciliatorio. En el formato RQ, se acredita y reconoce la personalidad de la o el consumidor.

b). El reconocimiento de la personalidad de la o el proveedor, su legitimación y capacidad para participar en el procedimiento conciliatorio será hasta que la o el proveedor comparezca a la audiencia de conciliación y rinda el informe previsto en los artículos 103, 111 y 112 de la LFPC. En la audiencia la parte proveedora está obligada a presentar los elementos que demuestren su legitimación, capacidad y personalidad.

c). Al sujeto legitimado, la autoridad le reconocerá la personalidad con la que promueve.

H. Identificación de las personas físicas.

i. Las personas físicas se identificarán con los siguientes documentos:

i. Credencial de elector (artículo 164 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales).
ii. Cédula profesional (artículo 60, frac. I del Reglamento de la Ley General de Población; en lo sucesivo RLGP).
iii. Pasaporte (artículo 60, fracción. I del RLGP).
iv. Constancia de residencia emitida por la autoridad del lugar de residencia del interesado (artículo 60, fracción I del RLGP).
v. Cartilla del servicio militar nacional (artículo 60, fracción I del RLGP).
vi. Credencial de afiliación del IMSS o ISSSTE (artículo 60, fracción I del RLGP).
vii. Cualquier otro medio de identificación que cumpla con los siguientes requisitos (artículo 60 último párrafo del RLGP y disposición interna):
- Vigente;
- Contenga fotografía; y
- Firma.

ii. En caso de no contar con identificación, deberá manifestar dicha situación a la o el receptor o la o el conciliador en la audiencia.

I. Representación legal.

a) El artículo 109 de la LFPC, establece que la o el consumidor tienen la posibilidad de ejercer su acción por conducto de un tercero. En el supuesto de las quejas grupales, debe designarse a las o los representantes comunes, que tienen las mismas atribuciones que la o el apoderado. Para el caso de las asociaciones u organizaciones se requiere la legal constitución. La representación no implica transferencia alguna del derecho sustantivo derivado de la relación de consumo, sino únicamente el adjetivo para ejercer la acción.

b) Las personas físicas con capacidad de ejercicio pueden presentar su queja o por conducto de una o un tercero.

c) Los menores de edad serán representados (artículos 425, 427, 450, 482, 492, 493 y 537, fracción V del CCF) por la(s) persona(s) que ejerce(n) la patria potestad o, en su caso la tutela.

d) En caso de que la o el consumidor, titular de la relación de consumo con la parte proveedora haya fallecido, la sucesión serán representada por el albacea de la sucesión (artículo 1706, frac. VIII del CCF).

De la documentación para la acreditación.

J. Las y los representantes legales de las partes deberán acreditar su personalidad de acuerdo a la siguiente documentación:

a) Carta poder firmada ante dos testigos, si representa a una persona física.
b) Poder notarial, si representa a una persona moral.
c) En términos de la Ley Federal de Correduría Pública, los representantes de sociedades mercantiles pueden acreditar su personalidad a través de póliza expedida por corredor público.
d) Con la constancia de inscripción al Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).

K. Representación de menores de edad:

a). Acta de nacimiento e identificación oficial de quien ejerce la patria potestad.
b). Acta de adopción e identificación oficial de las o los adoptantes.
c). Resolución por la que se otorga la tutela e identificación oficial de la o el tutor.

L. En el caso de personas morales oficiales, deberán exhibir la documental que acredite que la persona que acude cuenta con la representación de dicho órgano, sea de manera legal, convencional o delegada. No obstante se deberá consultar el ordenamiento jurídico respectivo para cerciorarse de dicha representación.

Del litisconsorcio.

M. Litisconsorcio necesario.

a). Cuando haya dos o más consumidores que hayan suscrito el mismo contrato se deberá analizar el contrato o la existencia de documentos distintos, para determinar la legitimación.
b). Si del contrato se desprende que hay mancomunidad activa de las o los consumidores, la reclamación la deberán presentar todas las personas que compartan la titularidad de los derechos que se reclaman. Al requisitar el formato RQ, deberá contener la firma de las y los consumidores mancomunados y el nombre de la persona que llevará la representación común. La o el representante común deberá ser elegido por unanimidad de las o los consumidores, contar con la debida instrucción y facultades para representar, y decidir por las o los consumidores que presentan su queja.
c). Las mismas reglas son aplicables para la parte proveedora en aquellos casos en que se trate de dos o más proveedores que tengan mancomunidad pasiva.

N. Litisconsorcio voluntario.

a). Cuando dos o más consumidores, distintos, tienen acciones propias y semejantes contra la o el mismo proveedor, y se unen para interponer al mismo tiempo sus quejas y desahogarlas en un mismo proceso por economía y simplicidad, estamos frente a un litisconsorcio voluntario.
b). En caso de que se hayan presentado diversas reclamaciones en contra del mismo proveedor, con identidad en la causa, la Dirección General de Quejas y Conciliación y sus unidades adscritas y las ODECO/Unidad de Servicio podrán acumular las reclamaciones en una sola queja. En este supuesto cabe la representación común.

De la interposición y prescripción de la queja.

O. El plazo para interponer las quejas será de un año, en los siguientes casos (artículos 14 y 105 de la LFPC):

i. Tratándose de enajenación de bienes, productos o prestación de servicios. En estos casos el plazo correrá a partir de que:

a. Se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada.
b. Se pague el bien o sea exigible el servicio, ya sea que el pago se realice total o parcialmente.
c. Se reciba el bien o se preste el servicio.
d. Se dé la última fecha en que el o la reclamante acredite haber requerido directamente a la parte proveedora el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas entre ellos.

ii. Tratándose del uso o goce temporal de bienes el plazo correrá a partir de que:

e. Se expida el recibo a favor del que disfruta el uso o goce temporal, o
f. Se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorgue el uso o goce temporal.

P. Se exceptúa del término anterior, las reclamaciones que se realicen con motivo de la prestación de servicios educativos o similares, proporcionados por particulares a niños, niñas o adolescentes, por vulneración a los derechos contemplados en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. La reclamación podrá presentarse dentro del término de 10 años a partir de que se advierta dicha vulneración.

Q. Presentada y radicada la queja se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento (artículo 102 de la LFPC).

De la incompetencia.

R. Incompetencia material. Profeco no es competente para resolver quejas en los siguientes casos (artículo 5 de la LFPC):

i. Los servicios que se presten en virtud de una relación de trabajo o derivados de un contrato de trabajo.

ii. Los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, como por ejemplo, los servicios que prestan abogados, contadores, entre otros.

iii. Los servicios proporcionados por las sociedades de información crediticia.

iv. Los servicios regulados por las leyes financieras, los cuales serán prestados por las instituciones y organizaciones, tales como:

g. Instituciones de Banca Múltiple.
h. Instituciones de Banca de Desarrollo o Sociedades Nacionales del Crédito.
i. Almacenes Generales de Depósito.
j. Arrendadoras Financieras.
k. Uniones de Crédito.
l. Empresas de Factoraje Financiero.

m. Las demás organizaciones auxiliares de crédito que sean consideradas como tales por alguna ley.
n. Casas de Bolsa.
o. Casas de Cambio.
p. Sociedades de Inversión La supervisión y vigilancia de las instituciones enlistadas está a cargo de las siguientes autoridades facultadas:
q. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).
r. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).
s. Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro (CONSAR).
t. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
u. Por cualquier órgano de regulación, supervisión o de protección y defensa que sea dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

v. Quejas notoriamente improcedentes (artículo 101 de la LFPC y 65 del RLFPC). Se considera una queja notoriamente improcedente en los casos establecidos por el artículo 65 del RLFPC. En estos casos la queja no se radica y no se abre expediente, debiendo notificar la determinación a la o el interesado en términos de la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

S. Profeco será competente para conocer de aquellos actos que realicen las instituciones financieras, cuando éstas provean bienes y servicios que no estén contempladas en leyes de naturaleza financiera.

T. Competencia por cuantía.

i. Cuando en la relación de consumo una de las partes tiene el carácter de consumidor final, la LFPC no establece límite de competencia por cuantía.
ii. Cuando en la relación de consumo una de las partes tiene el carácter de consumidor intermedio, sea persona física o moral, el artículo 99 de la LFPC establece el límite al monto de las reclamaciones de las que puede conocer Profeco. Este límite será actualizado cada año.
iii. Para determinar el monto de lo reclamado, remitirse al **Anexo B**.

U. Competencia territorial.

i. Para determinar la competencia territorial de la UA, se deberá atender a lo establecido por el artículo 100 de la LFPC y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ii. El artículo 100 de la LFPC, señala que la reclamación podrá presentarse a elección de la o el reclamante:

v. En el lugar en el que se haya originado el hecho motivo de la reclamación,
w. En el domicilio de la o el reclamante,
x. En el domicilio de la o el proveedor, o
y. En cualquier otro que se justifique.
z. En el caso de las ODECO/Unidad de Servicio se verificará que al menos uno de los lugares se encuentre dentro de su circunscripción territorial para establecer su competencia por territorio, este hecho se deberá constar en la queja, de lo contrario los actos que emitan podrían provocar la nulidad de lo actuado.

iii. Cuando dos o más Unidades Administrativas sean competentes para conocer una queja se le informará a la o el reclamante cuáles son para que decida, según su interés, en cuál de ellas interpondrá su queja.

Anexo B

De la determinación y captura del monto de lo reclamado

A. Para la determinación del monto de lo reclamado, se debe tomar en cuenta la pretensión reclamada por la o el consumidor y verificar si es acorde a la información contenida en los documentos base de la acción.

B. El monto de lo reclamado no incluye las cantidades que se exijan como compensación, bonificación o daños y perjuicios.

C. En caso de que no sea posible cuantificar el monto reclamado al momento de la recepción de la reclamación, durante el procedimiento conciliatorio la o el conciliador debe allegarse de elementos para su cuantificación y, en su caso, corrección a través del acta circunstanciada correspondiente. Asimismo, en aquellos casos en los que una vez finalizado el procedimiento conciliatorio no haya sido posible cuantificar el monto de lo reclamado, se deberá modificar tal situación haciéndolo constar en un acta circunstanciada, misma que se anexará al expediente de la queja.

D. Tabulador del monto de lo reclamado:

1. Monto reclamado cuantificable

a) Quejas contra tintorerías será una cantidad equivalente a 12 veces el precio pagado por el servicio o el 60% del valor de la prenda de acuerdo a lo establecido en la NOM correspondiente.
b) En caso de incumplimiento total en la entrega del producto o en la prestación del servicio, el monto será la cantidad total que al momento de interponer la queja se acredite haya pagado la o el reclamante por el bien o servicio.
c) En caso de incumplimiento parcial en la entrega de los bienes o en la prestación de los servicios, el monto será la cantidad que se acredite como cantidad pagada por el consumidor.
d) Si se trata del incumplimiento en la garantía, el monto será la cantidad que sea posible cuantificar por el receptor sin una valoración pericial.
e) En el caso de servicios no solicitados, el monto será el costo por el concepto no solicitado y facturado.
f) En materia de ventas a domicilio, mediata o directa que establece el artículo 51 de la LFPC, incluyendo los tiempos compartidos, si el consumidor acredita de forma fehaciente que solicitó la cancelación del contrato dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato conforme a lo establecido el artículo 56 de la LFPC, el monto será la cantidad total que al momento de interponer la queja se acredite haya pagado el reclamante por el bien o servicio.
g) En todos aquellos casos en los que se cuenten con elementos para determinar una cuantificación del monto reclamado.
h) En los casos que el monto de la operación se haya establecido en moneda extranjera deberá realizarse la conversión a pesos mexicanos,

i. Si la obligación de dar de la o el reclamante fue cumplida, al tipo de cambio vigente en el momento en que se haya hecho el pago.
ii. Si la obligación de pago no se hubiere cumplido, al tipo de cambio vigente en el momento en que debió cumplir su obligación.

iii. Si la obligación se encuentra dividida en varias ejecuciones deberán sumarse, hayan o no sido ejecutadas por la o el reclamante.

i) El tipo de cambio será el que establezca el Banco de México y publique en el Diario Oficial de la Federación el día hábil bancario inmediato anterior a aquél en que se haga el pago, acorde con el numeral 2 de las disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de marzo de 1996.

2. Monto reclamado no cuantificable

En el caso de que el monto reclamado no sea cuantificable, en la descripción de la reclamación deberá asentarse que "el monto reclamado es cero, debido a que es no cuantificable al momento de la presentación de la queja". Para este supuesto, queda bajo la más estricta responsabilidad de los titulares de las ODECO/Unidad de Servicio, el estudio del expediente y la determinación de un asunto como no cuantificable.

Entre los montos no cuantificables se encuentran:

a) En caso de incumplimiento parcial en la entrega de los bienes o en la prestación de los servicios, cuando no se acredite la cantidad pagada por el consumidor.
b) En caso del incumplimiento en la garantía, cuando no sea posible cuantificar el monto sin una valoración pericial.
c) Los cobros indebidos y los ajustes realizados por proveedores en su calidad de prestadores de servicios.

Anexo C

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

De la compensación o bonificación.

A. La compensación o bonificación procederá en los siguientes casos:

a). Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente o empaque.
b). Cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad.
c). Si el bien no corresponde a la calidad, marca, especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido.
d). Si el bien reparado dentro del plazo de garantía no queda en estado adecuado para su uso o destino.
e). En los demás casos que prevea la LFPC.
f). Si se trata de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos se estará a:

- El juicio de los peritos, éstos deberán ser nombrados y contratados por las partes, para lo cual podrán consultar la lista de peritos autorizados que se publica en el Boletín Oficial de cada entidad federativa.
- La verificación en laboratorios debidamente acreditados, los cuales serán designados por las partes de común acuerdo.

g). Para el caso de que la queja sea sobre la prestación de un servicio, la parte consumidora tendrá derecho a la bonificación o compensación, las cuales procederán en los siguientes casos (artículo 92 bis de la LFPC):

- Si la prestación del servicio fue deficiente,
- Si no se prestó el servicio,
- Cuando el servicio no se proporcione por causas imputables al proveedor, y
- Por los demás casos previstos en la LFPC.

h). Para el caso de bienes inmuebles, en el supuesto de que la parte consumidora haya hecho valer la garantía y no obstante persistan los defectos o fallas imputables a la parte proveedora, ésta deberá realizar nuevamente todas las reparaciones necesarias para corregirlas de inmediato, así como a otorgar:

- Una bonificación del cinco por ciento en el caso de defectos o fallas leves (aquellas que conforme al artículo 73 Quintus de la LFPC no sean graves).
- Una bonificación del veinte por ciento en el caso de defectos o fallas graves (aquellos que afecten la estructura o las instalaciones del inmueble y comprometan el uso pleno o la seguridad del inmueble, o bien impidan su uso, goce y disfrute conforme a su naturaleza o destino)

De la restitución del bien o servicio; reducción del precio; rescisión del contrato.

A. La restitución del bien o servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, conforme los dispuesto por el artículo 82 de la LFPC, procede a elección de la parte consumidora, en los siguientes casos:

a). Cuando la cosa u objeto tenga vicios o defectos ocultos,
b). Impropio al bien o producto para los usos a que habitualmente se destine,
c). Disminuyan su calidad,
d). Disminuya la posibilidad de uso, o
e). No ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable.

Además de lo anterior la parte consumidora podrá solicitar la bonificación o compensación, sin perjuicio de la indemnización que corresponda.

A. En caso de rescisión del contrato el proveedor tiene la obligación de reintegrar a la parte consumidora el precio pagado y los intereses si el crédito fue otorgado por la parte proveedora y no por una institución bancaria.

B. En caso de deficiencias imputables al autor/a de la reparación o mantenimiento del producto:

a). La parte consumidora, dentro de los 30 días naturales siguientes a la entrega del producto, podrá solicitar nuevamente la reparación o mantenimiento sin costo.
b). Si el término de la garantía es mayor de 30 días, se estará al plazo establecido por el proveedor.

Anexo D

Suspensión de bienes y servicios de suministro periódico

A. En caso de que la reclamación verse sobre la prestación de bienes o servicios de suministro periódico, tales como agua, gas, energía eléctrica, entre otros, la radicación de la queja suspenderá la facultad del proveedor de interrumpirlos en tanto no concluya el procedimiento conciliatorio.

B. Si el servicio se suspendió con posterioridad a la radicación de la queja y previo a su notificación, la o el conciliador deberá exhortar al proveedor a reestablecer el servicio, dejando constancia en autos. Esta exhortación deberá realizarse de inmediato y a más tardar en la primera audiencia en la que la parte proveedora 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.

C. 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.

D. El requerimiento a la parte proveedora fijará un plazo máximo para su cumplimiento de un día hábil contado a partir del día 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. En caso de omisión o de no reanudar el servicio, se impondrán las medidas de apremio que correspondan y se deberá iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, una vez terminado el procedimiento conciliatorio.

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 117 días naturales dependiendo del tipo de conciliación y voluntad de las partes para conciliar.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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 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).

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). 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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
07	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 5

II. Alcance 5

III. Formatos y Anexos Requeridos 5

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento. 48

VII. Diagrama de Flujo 57

VIII. Formatos y Anexos 62

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 ODECO/Unidad de Servicio, 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 Directores/as de Zona de las ODECO/Unidad de Servicio, Jefes/as de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Dirección de Conciliación y Programas Especiales, Dirección de Concilianet y Jefaturas de Departamento adscritas a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y/o a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación	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 así como las realizadas a través de Conciliaexprés u otro programa similar.

3. La o el conciliador podrán requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley, realizando la motivación correspondiente, en cualquier momento del procedimiento conciliatorio, siempre y cuando exista constancia de notificación a la parte proveedora, a partir de la primera audiencia y considerando lo establecido tanto en el artículo 114 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor como el capítulo XII del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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 los compromisos acordados 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 y apercibimientos 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 o en caso de cambio de domicilio sin que se hubiere avisado previamente a la Procuraduría.

   C. Requerimiento a la parte proveedora para que acredite fehacientemente la capacidad económica que posee, es decir, para que presente aquellos documentos de los cuales se derive su situación económica, como pueden ser:

      - Acta constitutiva, así como reformas que a la fecha se han llevado a cabo sobre la constitución de dicha proveedora;
      - Capital social con que cuenta la sociedad, conforme al instrumento notarial;
      - Última declaración fiscal realizada ante el Servicio de Administración Tributaria, del último ejercicio fiscal;
      - Estados financieros, ya sea estado de resultados o balance general, del último ejercicio fiscal;
      - Documento mediante el cual se acredita la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, expedido por el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
      - Cotización en la Bolsa Mexicana de Valores;
      - Ingresos y egresos del proveedor;
      - Número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas; y
      - Cualquier otra información y/o documentación a que se allegue la autoridad en los términos de la Ley y demás normatividad aplicable.

D. La o 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 o con los que se allegue a través de diversos medios y autoridades, conforme a las facultades establecidas para ello.

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 y otros medios de apoyo.

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

A. La existencia del número telefónico y/o correo electrónico de apoyo del proveedor. La conciliación telefónica se deberá llevar a cabo preferentemente a través de los números telefónicos y en su caso, a través de correos electrónicos a disposición de Profeco para llevar a cabo este procedimiento.

En caso de duda o desconocimiento sobre la existencia de un número telefónico y/o correo electrónico del proveedor a disposición de Profeco, podrá contactarse a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales encargada 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. Que la conciliación telefónica que se realiza, tiene su fundamento legal en el artículo 111, segundo párrafo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

C. Informar 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.

D. 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.

E. Respecto a la queja, debe exponer:

a). El motivo de la queja.

b). Las pretensiones de la parte consumidora.

c). El monto de lo reclamado, (para su determinación remitirse al procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo).

d). El derecho de la parte consumidora a solicitar bonificación o compensación, en caso de que lo solicite.

e). Señalar las ventajas de la conciliación telefónica, como son: el ahorro de tiempo, trámites y costos de desplazamiento.

F. 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:

    A. Que exista un acuerdo o convenio entre las partes, el cual dé por satisfecha la queja del consumidor, por lo que el expediente debe ser enviado al archivo.

    B. Que no exista un acuerdo o convenio 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 o convenio 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 o convenio de conciliación telefónica se haya establecido en un plazo mayor a 5 días, el expediente se turnará a conciliación personal para fijar fecha de audiencia en la cual se ratificaran los compromisos adquiridos, a efecto de vigilar el cumplimiento del acuerdo o 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 Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, Jefatura de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, 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 Director/a de Zona de la ODECO/Unidad de Servicio, el Jefe/a de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, 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 e

    iii. informar el motivo de la diligencia, así como la pretensión de la parte consumidora.

    El o la conciliador deberá informar sobre los apercibimientos 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 informar del apercibimiento a la parte consumidora de que en caso de no informar en un plazo no mayor a diez días hábiles sobre el cumplimiento, se tendrá por presuntamente satisfecha la queja turnándose el expediente al archivo como asunto total y definitivamente concluido.

25. Una vez que han acordado las obligaciones a cumplir, las partes y la o el conciliador firmarán el acta de conciliación domiciliaria con lo cual se ratificarán los compromisos adquiridos.

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 o por 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. y 67 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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 en el que se concluirá el procedimiento por imposibilidad de notificación en términos del artículo 67 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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 una o ambas partes.

    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 de la medida de apremio prevista 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 tendrá por presuntamente satisfecha la queja y se turnará el expediente al archivo como asunto total y definitivamente concluido, siempre y cuando el proveedor acredite de manera fehaciente que dio cumplimiento al convenio celebrado.

De la conciliación personal

33. 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 Conciliaexprés o Concilianet.

De la primera notificación

34. 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 ODECO/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 y el receptor de quejas deberá realizar el registro de notificación en el SIIP.

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 a ambas partes.

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 de Conciliación, 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 por la persona servidora pública designada para tal diligencia, quien deberá practicarla conforme a la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios, así como en cumplimiento de las demás disposiciones legales aplicables, siendo obligación del superior jerárquico del servidor público que la realice, en la ODECO/DGQC(Dirección de Conciliación y Programas Especiales/Dirección de Concilianet), supervisar que la notificación que se haya realizado, se encuentre debidamente fundada y motivada conforme las disposiciones jurídicas que resulten aplicables.

De la imposibilidad para notificar

35. 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 estos 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, un nuevo domicilio de la parte proveedora, bajo apercibimiento de que en el caso de omisión, su expediente será turnado al archivo general por imposibilidad de notificación.

c). Solicitar, mediante oficio, a las autoridades federales, estatales, municipales o de la Ciudad de México, que dentro del plazo máximo 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 en términos del artículo 67 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 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.

De la o el conciliador/a.

36. 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. En la primera audiencia, iniciar con el discurso de apertura del procedimiento conciliatorio.

E. Asentar en el acta el reconocimiento de la personalidad de las partes comparecientes.

F. Exponer a las partes un resumen de la reclamación, así como del informe y extracto presentado por el proveedor, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia.

G. Tomar las manifestaciones de las partes.

H. 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 Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

I. Diferir o suspender la audiencia de conciliación, según sea el caso, recabando la firma de los comparecientes y entregar a las partes un tanto con firmas autógrafas o una copia del acta correspondiente.

J. Exhortar a las partes al arbitraje y asentar en el acta su aceptación o no al mismo.

K. En los casos en los que se desprendan violaciones a la LFPC, acordar el turno del asunto al área de resoluciones para el inicio del procedimiento por infracciones correspondiente.

L. Exhortar a las partes para llegar a un acuerdo conciliatorio respecto a los puntos controvertidos.

M. 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). Proponer una o varias opciones para solucionar la controversia.

e). Guiar a las partes para lograr un convenio que dé solución a la reclamación.

f). Cuidar de no mostrar un trato inequitativo con algunas de las partes, para evitar crear desconfianza y molestia entre las mismas.

N. Previo al inicio de la conciliación, deberá analizar minuciosamente el expediente y los elementos aportados por las partes.

O. Determinar si el proveedor incurre en algún tipo de conducta delictiva o administrativa, en cuyo caso deberá informarlo al área jurídica de la ODECO/Unidad de Servicio, a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos y, en su caso, a las autoridades competentes.

P. Permitir a las partes que expongan, dentro de la audiencia, las propuestas de solución a la reclamación.

Q. Analizar y valorar las propuestas formuladas por la parte proveedora con el objeto de procurar la protección de los derechos de la parte consumidora.

R. Suspender la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones, a instancia de ambas partes o cuando lo estime pertinente.

S. Una vez acordada la suspensión de la audiencia, señalar día y hora dentro de los 15 días naturales siguientes para reanudar la audiencia.

T. 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.

U. Apercibir e imponer las medidas de apremio que correspondan.

V. 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.

W. Requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley, en cualquier momento del procedimiento conciliatorio, con la motivación correspondiente, siempre y cuando exista constancia de notificación al proveedor y se haya celebrado la primera audiencia.

X. 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 de la Ciudad de México 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.

37. 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 Ley Federal de Protección al Consumidor y 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.

38. 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.

Opción de desahogo de la conciliación a través videoconferencia

39. La videoconferencia podrá ser una opción más con que cuentan los conciliadores para desahogar las audiencias de conciliación, siempre y cuando sea autorizada por una o ambas partes y se cuenten con las herramientas para su implementación, o en caso de contingencias. Para esta modalidad, se dará preferencia a personas en situación de vulnerabilidad.

40. El correo electrónico será un medio de comunicación con las partes y de documentación de acciones realizadas por las UA en el expediente, los cuales deberán ser integrados al mismo para debida constancia.

41. Una vez aceptada y analizada la viabilidad del medio para conciliar, se contactará vía telefónica a los consumidores y proveedores, previo a la fecha programada para la celebración de la audiencia de conciliación, y se les informará lo siguiente:

    a) La fecha y hora en la que se celebrará la audiencia de conciliación.
    b) Que la audiencia se llevará a cabo vía telefónica o por videoconferencia o, excepcionalmente, de forma personal, sin que exista limitación de utilizar uno o varios medios.
    c) En el caso de videoconferencia, se proporcionará a las partes, el número telefónico, el manual de apoyo y el vínculo electrónico para ingresar a la misma. Para estos efectos, cada UA deberá solicitar la programación de la videoconferencia a la Dirección General de Informática de la PROFECO.
    d) Se solicitará al proveedor, una o varias propuestas de conciliación, las cuales se le harán saber al consumidor de manera previa o a más tardar el día de la audiencia de conciliación.

42. Para la conciliación a través de videoconferencia, se deberá verificar que tanto las partes como el conciliador(a), cuenten con correo electrónico y cámara en su equipo y, de ser posible, realizar pruebas previo a la fecha de la audiencia.

43. Si alguna de las partes no cuenta con los medios o cumple con los requerimientos para conciliar de manera telefónica o videoconferencia, o no atiende la llamada telefónica de coordinación, la audiencia de conciliación se celebrará de forma personal, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de acuerdo a lo establecido en este procedimiento para la conciliación personal.

44. Las audiencias de conciliación se celebrarán en términos de lo dispuesto en los artículos 111 a 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, atendiendo lo siguiente:

    a) Una vez estudiada la reclamación, el desahogo de la audiencia vía telefónica o por videoconferencia, deberá seguirse de la siguiente manera:

        - Identificar y acreditar, en su caso, a las partes.
        - En el supuesto de videoconferencia, solicitar la autorización de las partes para su grabación en caso de ser necesario, cuyo archivo podrá quedar integrado al expediente de manera digital.
        - Exponer brevemente la materia de reclamación.
        - Exhortarlas para llegar a algún arreglo o acuerdo, solicitando una o varias propuestas de conciliación al proveedor.

- Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, buscar alternativas de solución, con apoyo en lo establecido en la parte final del primer párrafo del artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Proponer la solución de la reclamación a través de un convenio aprobado por la PROFECO, momento en el que se deberá informar el alcance legal establecido en el artículo 110 de la ley de la materia.
- Asentar en el acta el medio por el que se realiza la conciliación (telefónica, por videoconferencia o personal).
- Realizar los registros en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

b) Una vez concluida la audiencia de conciliación celebrada vía telefónica o por videoconferencia, la o el conciliador enviará sin dilación alguna el acta respectiva a las partes mediante correo electrónico, y les informará que deberán ratificar a la brevedad su contenido por la misma vía, dándose por notificados en el acto, sin que esto sea impedimento para que las partes cumplan con los compromisos adquiridos. De no ser posible la ratificación de los compromisos por escrito a través de correo electrónico, la o el conciliador actuante deberá asentarlo en el acta y solicitará su ratificación y firma en la UA.

En caso de que alguna de las partes se niegue a firmar el acta, en términos de lo establecido en el artículo 114, párrafo quinto, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la o el conciliador deberá hacer constar dicha negativa y asentará en el acta que esta omisión no afectará la validez de la misma.

c) De no alcanzarse algún acuerdo, se suspenderá la audiencia y se dictará fecha y hora para que tenga verificativo la continuación de la misma, observando al efecto lo establecido en los artículos 111 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dictando los apercibimientos a que haya lugar.

Las UA procurarán que los asuntos sean conciliados, a más tardar, en la segunda audiencia. Si los proveedores no formulan propuestas de solución que permitan avenir los intereses de los consumidores, las subsecuentes audiencias de ley (hasta dos más), deberán ser desahogadas por los proveedores de manera presencial, realizando los apercibimientos de ley para el caso de incomparecencia.

De la acreditación de personalidad.

45. La parte consumidora o, en su caso, su representante legal, acreditará su 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 términos 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 o a que se acredite en la primera audiencia de conciliación; 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.

46. 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.

47. Para acreditar su personalidad las partes podrán hacer uso del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).

Del informe y el extracto.

48. La o el conciliador deberá solicitar a la parte proveedora, la presentación por escrito y al inicio de la audiencia, de 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. 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 en la audiencia de conciliación.

    B. 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 no rendición de su informe y extracto.

    C. El informe y extracto podrán ser presentados en documento diverso o en un solo documento.

Del Requerimiento de señalamiento de domicilio.

49. 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.

    De señalar el proveedor/a otro medio para recibir notificaciones (correo electrónico u otro medio como pueden ser los estrados de la UA) 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”.

50. De autorizar el proveedor/a personas para oír y recibir notificaciones, se debe acordar de conformidad en el expediente que se actúa.

Del Requerimiento de capacidad económica.

51. Si la parte proveedora cumple con el requerimiento de acreditar su condición o capacidad económica, se asentará en el acta de audiencia y la forma de acreditar la misma.

52. Entre los medios del proveedor para acreditar su condición o capacidad económica se encuentran los siguientes (señaladas de manera enunciativa mas no limitativa):

    - Acta constitutiva, así como reformas que a la fecha se han llevado a cabo sobre la constitución de dicha proveedora;
    - Capital social con que cuenta la sociedad, conforme al instrumento notarial;
    - Última declaración fiscal realizada ante el Servicio de Administración Tributaria, del último ejercicio fiscal;
    - Estados financieros, ya sea estado de resultados o balance general, del último ejercicio fiscal;
    - Documento mediante el cual se acredita la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, expedido por el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
    - Cotización en la Bolsa Mexicana de Valores;
    - Ingresos y egresos del proveedor;

- Número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas; y
- Cualquier otra información y/o documentación a que se allegue la autoridad en los términos de la Ley y demás normatividad aplicable.

53. Si el proveedor no acredita su capacidad económica, se hará efectivo el apercibimiento correspondiente, debiendo asentar que en caso de la imposición de alguna medida de apremio se tomarán en cuenta los elementos con los que se cuente en el expediente.

54. En el caso de que durante el desahogo del procedimiento conciliatorio la o el conciliador actuante determine algún elemento para acreditar la capacidad económica del proveedor este lo deberá de asentar en el acta, para tener los elementos de convicción para el caso de que se imponga alguna medida de apremio.

De los derechos de las partes.

55. 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 presentará 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.

56. 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 celebración de la audiencia.
- Desacato al requerimiento de presentar un informe escrito relacionado con los hechos.
- Desacato al requerimiento de presentar un extracto escrito.
- Desacato al no desahogar los requerimientos de información o documentales que la autoridad le solicite.
- Incumplimiento a los convenios celebrados por las partes y aprobados por 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 y se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiere incurrido el proveedor y con proporcionalidad considerando su condición económica.

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 veinte días hábiles contados a partir de la fecha en que fue legalmente notificado, esto en términos de los Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas, 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.

57. 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; artículos 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 por cada omisión, 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 el referido 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 que más convengan a sus intereses.

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 las ODECO/Unidad de Servicio, 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 áreas adscritas, se ordenará el envío de copia certificada del expediente a la 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.

58. 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.

59. 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.

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, sin que la falta de firma afecte la validez de la misma, ordenando la notificación correspondiente al consumidor.

De la citación a terceros.

60. En cualquier momento del procedimiento de conciliación personal, la o el servidor público que actúa, podrá citar a terceros con la finalidad de mejor proveer y tratar 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 realizará de manera personal, conforme lo previsto por la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

De la regularización de los acuerdos.

61. Conforme a lo que señala el artículo 114, último párrafo 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 regularizar el procedimiento.

De las diligencias de constataciones de hechos.

62. 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 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 concurran 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. o vía correo electrónico en caso de haber autorizado dicho medio para oír y recibir notificaciones de conformidad con el artículo 104 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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.

De la exhortación al arbitraje.

63. 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, en amigable composición o en estricto derecho. (Conectar con el Procedimiento arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor, del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos).

De los incidentes y excepciones.

64. 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.

65. 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.

66. 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 y turnar el expediente a la Dirección General de Procedimientos para el inicio del procedimiento por infracciones a la ley correspondiente, la o el conciliador deberá acordar las excepciones interpuestas, en la audiencia de conclusión del procedimiento conciliatorio.

        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.

67. En caso de que la reclamación verse sobre la prestación de bienes o servicios de suministro periódico, tales como agua, gas, energía eléctrica, entre otros, la radicación de la queja suspenderá la facultad de la parte proveedora de interrumpirlos en tanto no concluya el procedimiento conciliatorio (Artículo 113, segundo párrafo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

68. 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.

69. 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 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 remitir al área de resoluciones para el inicio del procedimiento por infracciones a la ley correspondiente.

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

70. 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[1];

    D. Por inasistencia de la parte consumidora sin que hubiere justificado fehacientemente su inasistencia en el plazo que se hubiere otorgado[2];

    E. Cuando de forma expresa el consumidor manifieste que no desea llegar a un acuerdo conciliatorio con la parte proveedora.

[1] Esta finalización del procedimiento no supone una acción directa e unilateral de la Institución, ya que para que se actualice este supuesto, interviene diversos factores que no controla o determina la PROFECO, toda vez que por decisión exteriorizada del consumidor, se concluye la etapa conciliatoria, o bien, a través de la inacción del consumidor, como es el caso de la incomparecencia a las audiencias de conciliación, sin causa legal justificada, que traerá aparejado por ministerio de ley el desistimiento.

[2] Idem.

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 65 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

71. 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.

72. 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.

73. 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.

74. 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.

75. Para el caso de incumplimiento de convenio, en las ODECO/Unidad de Servicio, 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.

76. 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 o vía correo electrónico, en el que manifieste el cumplimiento del convenio.
    D. Cuando no comparezca la parte consumidora a la audiencia de cumplimiento de convenio y la parte proveedora acredite de manera fehaciente que si dio cumplimiento a sus obligaciones contraídas.

77. 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.

78. 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.

79. 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.

80. La o el consumidor puede manifestar la satisfacción a su reclamación en fecha posterior 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.

81. 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.

82. 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.

83. 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.

84. 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.

85. 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 ODECO/Unidad 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).

86. 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.

87. Si al momento de receptar la queja el monto reclamado no es cuantificable y en el formato de queja (RQ) se insertó el monto 0.00 y durante el transcurso del procedimiento se determina un monto reclamado y al final de este se recupera el mismo, se deberá elaborar una acta circunstanciada y enviarla a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales de la Dirección General de Quejas y Conciliación, a efecto de que se realicen las gestiones pertinentes en la línea SIIP para empatar dichos montos.

De la conciliación foránea.

88. El procedimiento de conciliación foránea tiene por objeto permitir a las partes comparecer vía telefónica (Artículo 111 de la LFPC) 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.

89. Intervienen en la conciliación foránea:

    A. La o el conciliador de la ODECO/Unidad de Servicio (Conciliador/a titular del expediente).

    B. La o el conciliador de la UA de enlace (conciliador/a 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.

90. Para la conciliación foránea se deben observar las mismas políticas establecidas para el desahogo del procedimiento de conciliación personal.

91. La conciliación foránea es una excepción a la obligación que debe cumplir la 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 o el conciliador actuante deberá dar una explicación a la parte consumidora en que consiste la conciliación foránea prevista en el artículo 111 de la LFPC y el procedimiento a seguir en el desahogo de esta.

    La autorización a la parte proveedora, para la conciliación foránea debe darse cuando concurran 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.

92. 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 ODECO/Unidad de Servicio autorice la comparecencia en dichos términos.

93. 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.

94. 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.

95. La comunicación telefónica autorizada a la parte proveedora, deberá realizarse por medios propios del proveedor.

96. 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.

97. Las ODECO/Unidad de Servicio de la Ciudad de México y área metropolitana 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 ODECO/Unidad de Servicio de la Ciudad de México y área metropolitana podrán fungir como UA de enlace con las ODECO/Unidad de Servicio del Interior de la República.

98. 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.

99. 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, con el apercibimiento de no comparecer de manera física en la ODECO/Unidad de Servicio titular, se le impondrán las medidas de apremio correspondientes y señalará nuevo día y hora para la audiencia. Las partes serán notificadas en este mismo acto.

100. 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.

101. La UA titular deberá visualizar en el SIIP, la audiencia foránea y analizará las manifestaciones de la parte proveedora para hacerlo del conocimiento a la o el consumidor, debiendo la parte proveedora comunicarse a la UA titular del expediente, para desahogar la audiencia de conciliación.

102. 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.

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

104. 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

105. 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 un acta de audiencia, preferentemente cuando esté presente la parte consumidora.

    D. El acuerdo respectivo deberá de estar motivado y fundamentado.

106. 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.

107. 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.

108. 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.

Del desahogo del procedimiento conciliatorio durante una contingencia o emergencia sanitaria

109. Desde el momento de recibir la reclamación y con fundamento en lo previsto en el segundo párrafo del artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se informará al consumidor que por cuestiones de contingencia o emergencia sanitaria, el procedimiento conciliatorio se podrá desahogar de manera telefónica, por videoconferencia o de forma personal, quedando el medio de atención a elección del promovente.

110. Se deberá privilegiar la conciliación telefónica inmediata para la solución de quejas o reclamaciones. Para estos propósitos, cada ODECO/Unidad de Servicio deberá:

    - Identificar el motivo de reclamación realizando el análisis de la problemática presentada, así como de las constancias aportadas por el consumidor.
    - Establecer contacto vía telefónica con el proveedor.
    - Identificarse como conciliador/a de Profeco.
    - Exponer la problemática al proveedor y solicitar una o varias propuestas de solución.
    - Procurar avenir los intereses de las partes

111. Aquellas quejas que resulten procedentes y que no hayan sido resueltas a través de la conciliación telefónica inmediata, podrán ser desahogadas en términos de lo establecido por el segundo párrafo del artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

    a) De manera telefónica;
    b) A través de videoconferencia;
    c) Excepcionalmente, de forma personal;

d) La combinación de cualquiera de los anteriores.

112. El correo electrónico será un medio de comunicación con las partes y de documentación de acciones realizadas por las UA en el expediente, los cuales deberán ser integrados al mismo para debida constancia.

113. Una vez aceptada y analizada la viabilidad del medio para conciliar, se contactará vía telefónica a los consumidores y proveedores, previo a la fecha programada para la celebración de la audiencia de conciliación, y se les informará lo siguiente:

a) La fecha y hora en la que se celebrará la audiencia de conciliación.
b) Que la audiencia se llevará a cabo vía telefónica o por videoconferencia o, excepcionalmente, de forma personal, sin que exista limitación de utilizar uno o varios medios.
c) En el caso de videoconferencia, se proporcionará a las partes, el número telefónico, el manual de apoyo y el vínculo electrónico para ingresar a la misma. Para estos efectos, cada UA deberá solicitar la programación de la videoconferencia a la Dirección General de Informática de la PROFECO.
d) Se solicitará al proveedor, una o varias propuestas de conciliación, las cuales se le harán saber al consumidor de manera previa o a más tardar el día de la audiencia de conciliación.

114. Para la conciliación a través de videoconferencia, se deberá verificar que tanto las partes como el conciliador(a), cuenten con correo electrónico y cámara en su equipo y, de ser posible, realizar pruebas previo a la fecha de la audiencia.

115. Si alguna de las partes no cuenta con los medios o cumple con los requerimientos para conciliar de manera telefónica o videoconferencia, o no atiende la llamada telefónica de coordinación, la audiencia de conciliación se celebrará de forma personal, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

116. Las audiencias de conciliación se celebrarán en términos de lo dispuesto en los artículos 111 a 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, atendiendo lo siguiente:

a) Una vez estudiada la reclamación, el desahogo de la audiencia vía telefónica o por videoconferencia, deberá seguirse de la siguiente manera:
   - Identificar y acreditar, en su caso, a las partes.
   - En el supuesto de videoconferencia, solicitar la autorización de las partes para su grabación, cuyo archivo podrá quedar integrado al expediente de manera digital.
   - Exponer brevemente la materia de reclamación.

- Exhortarlas para llegar a algún arreglo o acuerdo, solicitando una o varias propuestas de conciliación al proveedor.
- Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, buscar alternativas de solución, con apoyo en lo establecido en la parte final del primer párrafo del artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Proponer la solución de la reclamación a través de un convenio aprobado por la PROFECO, momento en el que se deberá informar el alcance legal establecido en el artículo 110 de la ley de la materia.
- Asentar en el acta el medio por el que se realiza la conciliación (telefónica, por videoconferencia o personal).
- Realizar los registros en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

117. Una vez concluida la audiencia de conciliación celebrada vía telefónica o por videoconferencia, el conciliador(a) enviará sin dilación alguna el acta respectiva a las partes mediante correo electrónico, y les informará que deberán ratificar a la brevedad su contenido por la misma vía, dándose por notificados en el acto, sin que esto sea impedimento para que las partes cumplan con los compromisos adquiridos. De no ser posible la ratificación de los compromisos por escrito a través de correo electrónico, la o el conciliador actuante deberá asentarlo en el acta y solicitará su ratificación y firma en la UA.

118. En caso de que alguna de las partes se niegue a firmar el acta, en términos de lo establecido en el artículo 114, párrafo quinto, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la o el conciliador deberá hacer constar dicha negativa y asentará en el acta que esta omisión no afectará la validez de la misma.

119. De no alcanzarse algún acuerdo, se suspenderá la audiencia y se dictará fecha y hora para que tenga verificativo la continuación de la misma, observando al efecto lo establecido en los artículos 111 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dictando los apercibimientos a que haya lugar.

120. Las UA procurarán que los asuntos sean conciliados, a más tardar, en la segunda audiencia. Si los proveedores no formulan propuestas de solución que permitan avenir los intereses de los consumidores, las subsecuentes audiencias de ley (hasta dos más), deberán ser desahogadas por los proveedores de manera presencial, realizando los apercibimientos de ley para el caso de incomparecencia.

121. En caso de que no exista conciliación, se dejarán a salvo los derechos de las partes y en caso de advertir posibles infracciones a la Ley, de inmediato se iniciará el procedimiento respectivo.

VI. Descripción del Procedimiento.

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

DGQC / ODECO / Unidad de Servicio.- 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. Turna 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. Se cerciora 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

– Sí presenta informe y extracto.

22. Impone a la parte proveedora medida de apremio por inasistencia (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

– 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro). Conecta con la actividad* 34.

– Si presenta el informe y extracto.

33. Impone a la parte proveedora medida de apremio sólo por inasistencia (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*). *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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro)*.

– 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. Exhorta 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, LIC 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

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

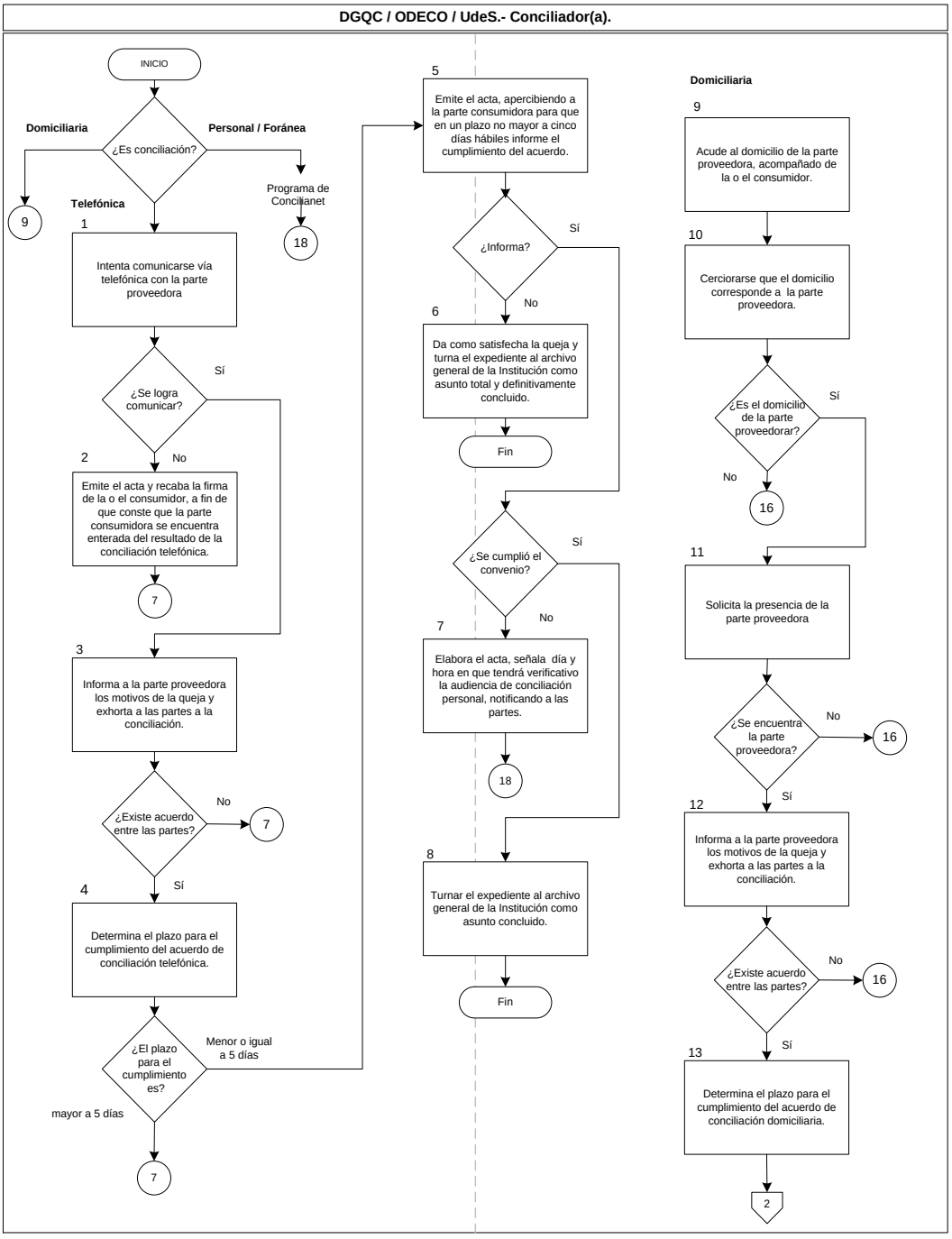


Diagrama 2 de 5

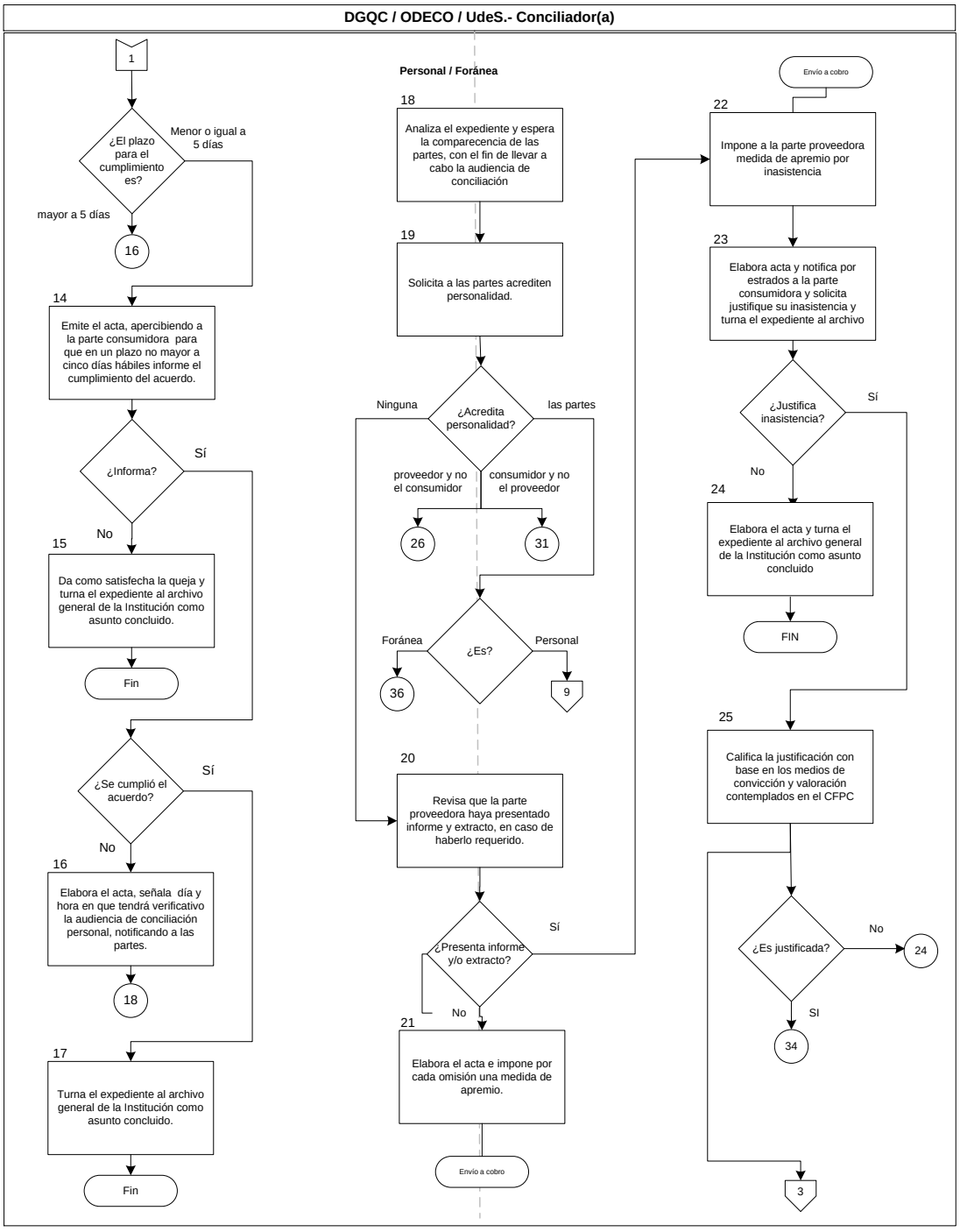


Diagrama 3 de 5

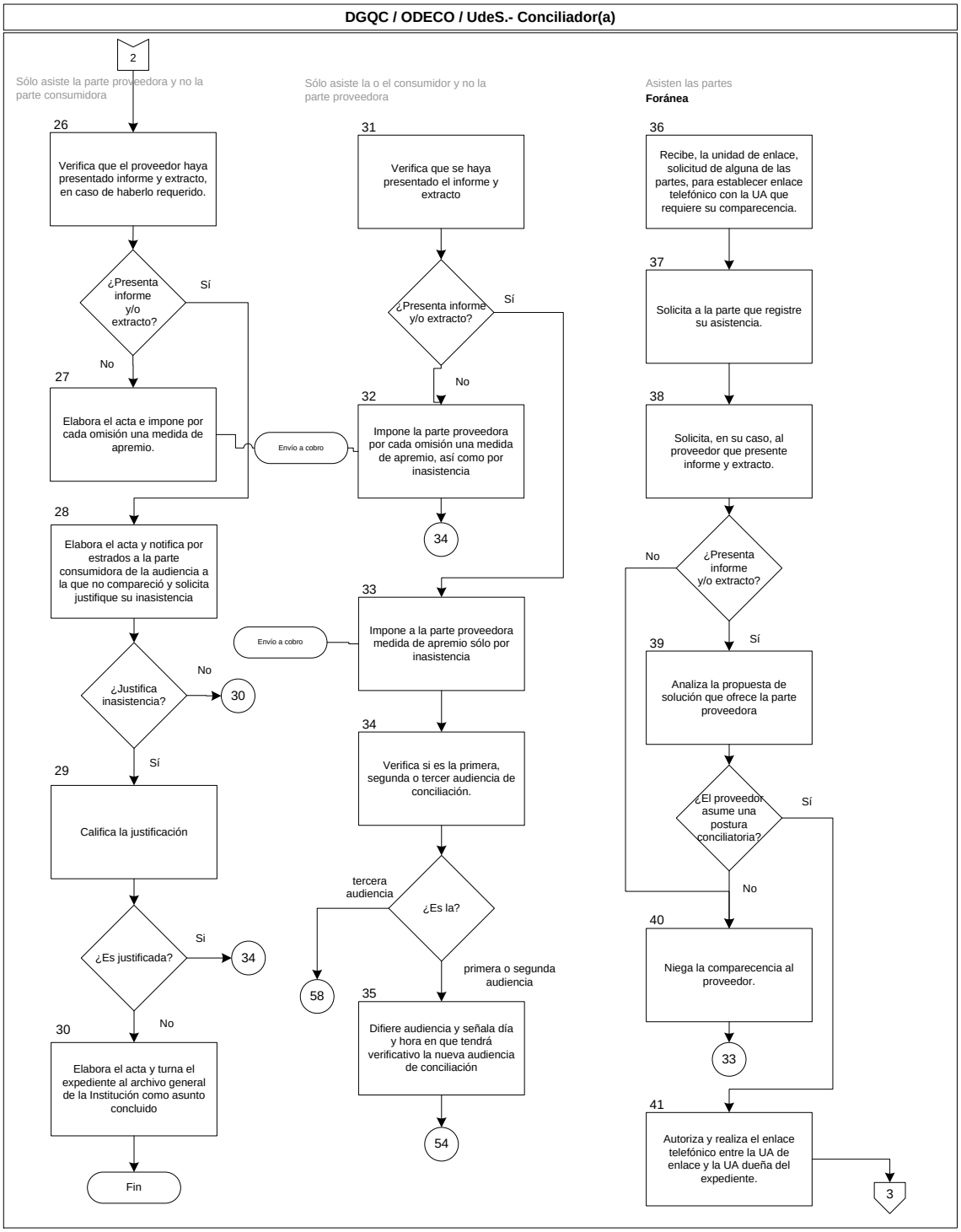


Diagrama 4 de 5

DGQC / ODECO / UdeS.- Conciliador(a).

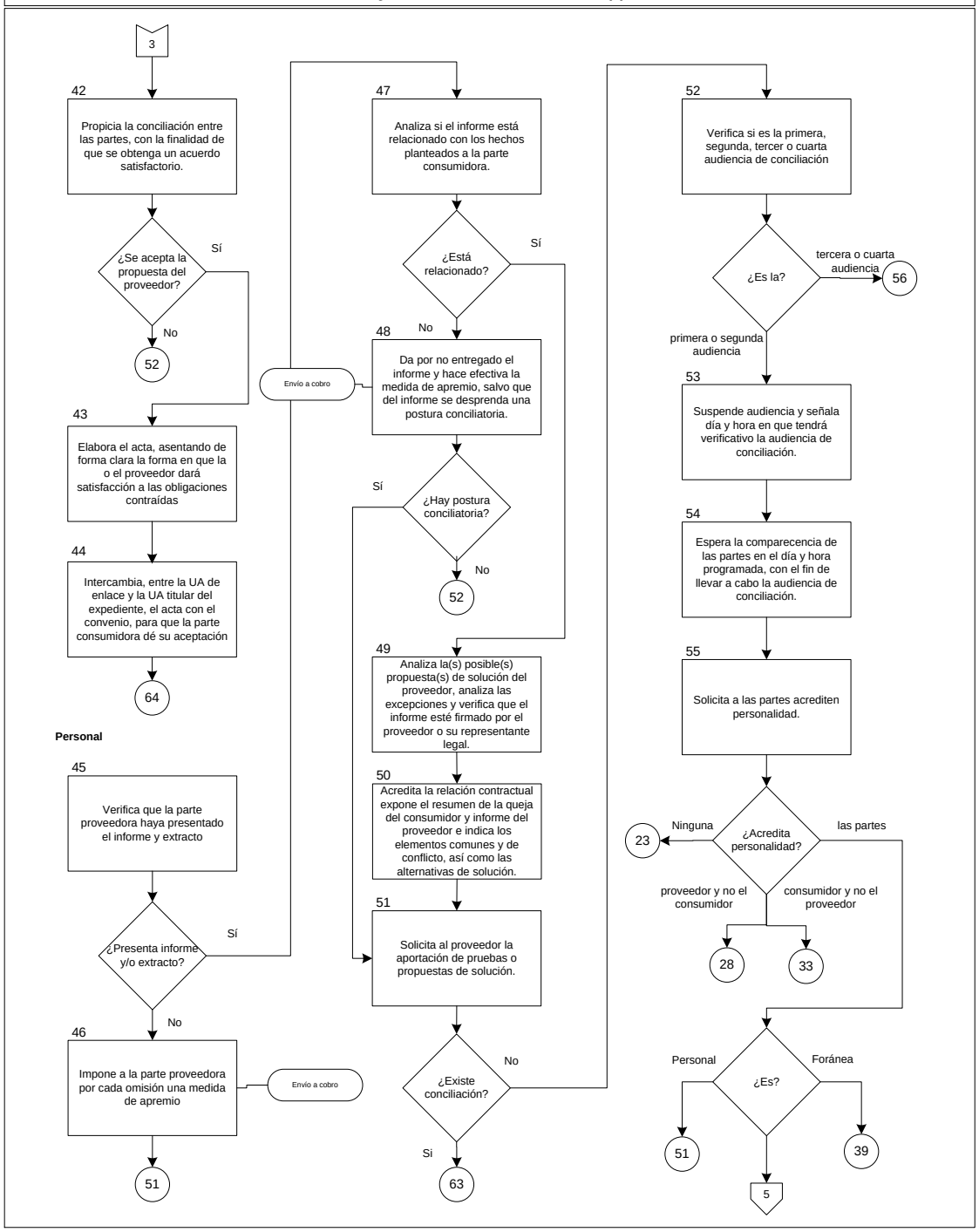
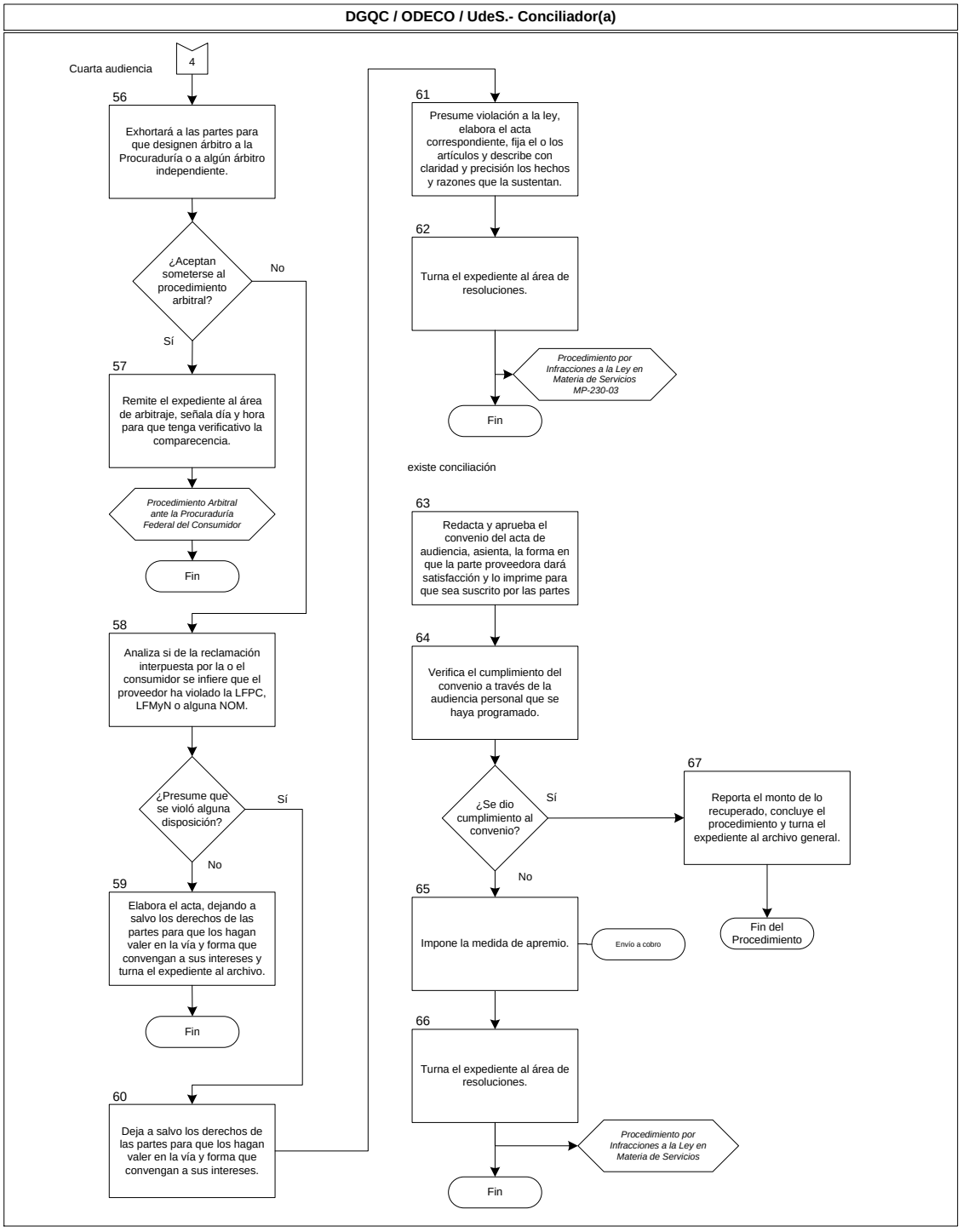


Diagrama 5 de 5



VIII. Formatos y Anexos

Anexo A

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

1. Presentación. Encargo de Profeco.

Buen día, bienvenidos a la Procuraduría Federal del Consumidor, esta institución se encarga de proteger y promover los derechos de los consumidores; así como de propiciar la equidad en las relaciones entre consumidores y proveedores. De manera específica, nos encontramos en el área de Servicios de Profeco, y estamos buscando encontrar una solución a su conflicto.

Es importante que ustedes sepan que esta instancia de Profeco, no busca sancionar a los proveedores, sino que tiene como finalidad orientar a las partes y en todo caso encontrar una solución a la controversia que se plantea. Efectivamente, en esta instancia Profeco no actúa como juez ya que no condena a ninguna de las partes.

2. Imparcialidad en el procedimiento conciliatorio.

Como les he mencionado, si bien esta Procuraduría tiene como mandato de ley promover y proteger los derechos del consumidor, también es cierto que busca propiciar la equidad en las relaciones de consumo. En este sentido, durante el procedimiento si bien se busca respetar los derechos del consumidor en todo momento, ello no implica que se privilegiará un desequilibrio en esta relación de consumo.

3. Procedimiento conciliatorio. Finalidad del mismo y mecánica de participación.

De acuerdo a la normatividad, por regla general es posible suspender esta audiencia hasta por tres ocasiones; es decir a fin de encontrar soluciones a la queja planteada, podremos reunirnos hasta en cuatro ocasiones. Sólo en caso de que sea indispensable para resolver la reclamación y que ustedes así lo soliciten, será posible fijar nuevas fechas para audiencia.

Mi deber como conciliador de esta Procuraduría, es informarles los derechos que en el caso concreto le asisten al consumidor y los alcances de las atribuciones de Profeco, tanto para el consumidor como para el proveedor. Asimismo, los ayudaré a identificar los puntos centrales de la reclamación, aclarar las dudas relacionadas con sus derechos y obligaciones y les proporcionaré toda la información jurídica y normativa que contribuya a encontrar la mejor alternativa para atender la situación que los trajo hasta aquí.

La finalidad de este procedimiento es encontrar una alternativa de solución a su conflicto. En caso de que ustedes logren llegar a un acuerdo, lo redactaré a manera de convenio, el cual conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, tendrá fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución, lo cual quiere decir que ante el incumplimiento del mismo, podrán promoverse acciones ante los tribunales competentes. Lo más importante de este convenio, es precisamente que, si bien cuentan con la asesoría de esta Procuraduría, ustedes son quienes están en posibilidad de encontrar varias opciones de solución al conflicto planteado y en todo caso pactar aquello que resulte favorable y posible para ambas partes.

En caso de no llegar a un acuerdo a lo largo de este procedimiento, Profeco dejará a salvo los derechos de las partes, para que estén en posibilidad de hacerlos valer ante los tribunales competentes, es decir la parte consumidora podrá demandar a la parte proveedora ante un juez para hacer valer sus derechos. Asimismo, es importante señalar que en caso de que se presuman violaciones a la legislación en materia de protección al consumidor, podrá posteriormente iniciarse un procedimiento por infracciones a la ley, en donde de acreditarse dicho incumplimiento, el proveedor será sancionado, sin embargo en dicho procedimiento el consumidor ya no es parte.

Quisiera recordarles que si bien este proceso no impide que ustedes acudan ante un tribunal a hacer valer sus derechos, esta instancia puede resultar favorable para ambas partes en cuanto a ahorro de tiempo, de dinero y evitar el desgaste emocional que puede llegar a generar un procedimiento judicial.

Ahora quisiera describir el proceso que propongo para llevar a cabo esta audiencia. Tenemos a la vista el expediente materia de la reclamación presentada por el consumidor, así como el informe y extracto rendido por el proveedor, ustedes pueden pedirme en cualquier momento el expediente para consulta. Sugiero que comencemos con una breve descripción de los hechos materia de la reclamación, así como de los hechos narrados desde el punto de vista del proveedor.

Hablarán libremente durante diez minutos cada uno y sin interrupciones por parte del otro, así tendremos más conocimiento sobre la problemática planteada y tendremos una percepción común del asunto. Al final de la exposición de cada uno, habrá oportunidad para realizar las preguntas que estimen necesarias.

Durante sus intervenciones, es posible que yo formule algunas preguntas aclaratorias o que explore la narración que ustedes realizan, con la única finalidad de alcanzar una mejor comprensión del asunto.

Si es necesario, podemos repetir la mecánica, para que cada uno intervenga nuevamente, exponga sus ideas sin interrupciones y podamos tener pleno conocimiento de la materia de la reclamación del consumidor y de los argumentos que desee aportar el proveedor.

Siéntanse en la libertad de tomar notas, o de consultar a sus abogados de estimarlo necesario.

Una vez que cada uno haya expuesto su narración, identificaremos los intereses concretos a satisfacer, así como las posibles alternativas de solución a este caso, ustedes pueden proponer tantas opciones como prefieran y yo les ayudaré a acotarlas dentro del marco de la ley, asimismo en caso de que yo detecte alguna otra alternativa de solución, se las informaré para que puedan tomarla en cuenta si ustedes así lo desean.

Si tienen alguna duda, por favor háganmelo saber. Una vez que tenemos clara la finalidad de este procedimiento y que no hay dudas al respecto, los invito a iniciar con la participación de cada uno de ustedes. Muchas gracias por acudir a esta Procuraduría.

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 117 días naturales dependiendo del tipo de conciliación y voluntad de las partes para conciliar.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).

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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización derivada de la reorientación de las políticas y del Programa de Trabajo 2017 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
07	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 5

II. Alcance 5

III. Formatos y Anexos Requeridos 5

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 28

VII. Diagrama de Flujo 33

VIII. Formatos y Anexos 36

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 (DCPE) y Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Formato de 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 del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero adscrito a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales	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 y su Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero que realiza las funciones en la materia.

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 ODECO/Unidad de Servicio, servicio postal o correo electrónico, a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, 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 podrán presentar su queja a través de las ODECO/Unidad de Servicio o bien, en la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, con independencia de la facultad de atracción que tiene la Dirección General de Quejas y Conciliación en términos del artículo 19 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

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 recibir y 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 dar asesorías y atender consultas en materia de consumo* ***MP-210-02*** y *Anexo A* del *Procedimiento para recibir y 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 y atender 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 y atender 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 el servidor público que recibe 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 ODECO/Unidad de Servicio correspondiente.

    C. Revisar si existe algún documento presentado en oficialía de partes, pendiente de ser entregado al conciliador(a) 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 de la Ciudad de México, 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. 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-SE-2021:

    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-SE-2021.

    C. En caso de requerir información deben considerarse los siguientes documentos:

        a) La o el proveedor/a deberá presentar la constancia de las garantías mencionadas en la NOM-029-SE-2021en su punto 5.2.1.2.

        b) 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-SE-2021en su punto 5.2.1.1.

        c) Exhibir la póliza del seguro conforme a la NOM-029-SE-2021 en su punto 5.2.1.2.

        d) Exhibir el contrato de adhesión, el cual deberá estar debidamente registrado ante Profeco, tomando en cuenta la fecha de registro. NOM-029-SE-2021 en su punto 5.2.1.

        e) La o el proveedor deberá acreditar fehacientemente que anexo al contrato de adhesión el Reglamento Interno del servicio de tiempo compartido. NOM-029-SE-2021NOM en su punto 5.5.18.

        f) 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-SE-en su punto 5.5.15.

g) 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-SE-2021en 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-SE-2021 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 para reanudar la audiencia, dentro de los 15 días naturales siguientes, atendiendo a la carga de trabajo de cada una de las unidades administrativas (audiencias y diligencias que se encuentren pendientes de desahogar).

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, mismo que cada año es actualizado.

26. 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 y se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiere incurrido el proveedor y con proporcionalidad considerando su condición económica.

27. Entre los medios del proveedor para acreditar su condición o capacidad económica se encuentran los siguientes (señaladas de manera enunciativa mas no limitativa):

- Acta constitutiva, así como reformas que a la fecha se han llevado a cabo sobre la constitución de dicha proveedora;
- Capital social con que cuenta la sociedad, conforme al instrumento notarial;
- Última declaración fiscal realizada ante el Servicio de Administración Tributaria, del último ejercicio fiscal;
- Estados financieros, ya sea estado de resultados o balance general, del último ejercicio fiscal;
- Documento mediante el cual se acredita la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, expedido por el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- Cotización en la Bolsa Mexicana de Valores;
- Ingresos y egresos del proveedor;
- Número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas; y
- Cualquier otra información y/o documentación a que se allegue la autoridad en los términos de la Ley y demás normatividad aplicable.

Del acta de audiencia de conciliación.

28. 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.

29. 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.

30. 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 presentará 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.

Es relevante puntualizar que en cumplimiento a la instrucción contenida en el oficio número PFC/OP/141/2019 de 14 de octubre de 2019, suscrito por el Doctor Francisco Ricardo Sheffield Padilla, Procurador Federal del Consumidor, y en aras de cumplir con los objetivos primordiales de la Procuraduría Federal del Consumidor, de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, de manera inequívoca, todas las quejas que presenten los consumidores, deben ser admitidas, sin que se les solicite acreditar la relación contractual, lo cual, acorde con la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá realizarse con posterioridad, ya sea por el consumidor o por el proveedor; y en caso de hechos negativos, nunca se podrá verificar dicha relación.

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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. En todos los casos, se debe requerir al proveedor para que acredite el cumplimiento de sus obligaciones, exhibiendo la documental que así lo acredite.

35. 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.

36. Para el caso de incumplimiento de convenio, el conciliador o la conciliadora debe acordar el turno del expediente a la Dirección General de Procedimientos para el inicio del PIL que corresponda, 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. 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.

48. El conciliador o la conciliadora debe verificar que el tercero acredite debidamente su personalidad.

49. 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.

50. 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.

51. 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.

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. 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.

56. 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.

57. La audiencia de conciliación se suspenderá y señalará nueva fecha y hora para su reanudación.

58. 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.

59. 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.

60. 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.

61. 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.

62. 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.

63. 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.

64. 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.

65. 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 y turnar el expediente a la Dirección General de Procedimientos para el inicio del procedimiento por infracciones a la ley correspondiente, la o el conciliador deberá acordar las excepciones interpuestas, en la audiencia de conclusión del procedimiento conciliatorio.

        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.

66. 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

DCPE.- 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. Impone las medidas de apremio por cada omisión y se le tiene por no comparecido a la parte proveedora y no rendido el informe y el extracto requeridos (*en caso de multa firme, se envía a cobro*) .

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.

- No acredita personalidad.

8. Impone una medida de apremio por inasistencia y se le tiene por no comparecido a la parte proveedora (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

9. Analiza la existencia de presuntas violaciones a la LFPC, NOM, LIC.

- 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

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.

- 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*). 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*) *Conecta con el Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios (MP-230-03).*

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. Apercibiéndolo 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 (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

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

DGQC DCPE, Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero. -Conciliador(a)

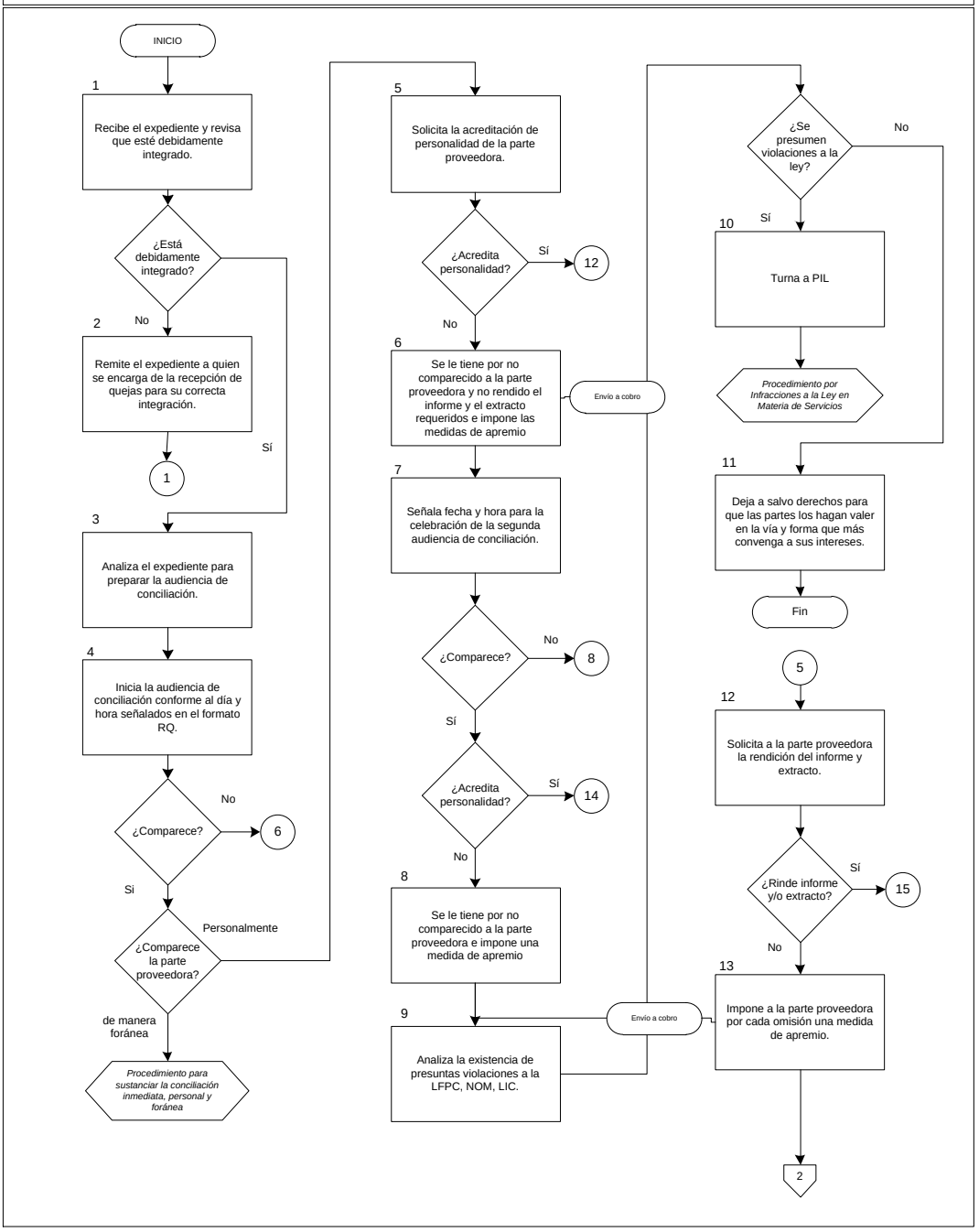


Diagrama 2 de 3

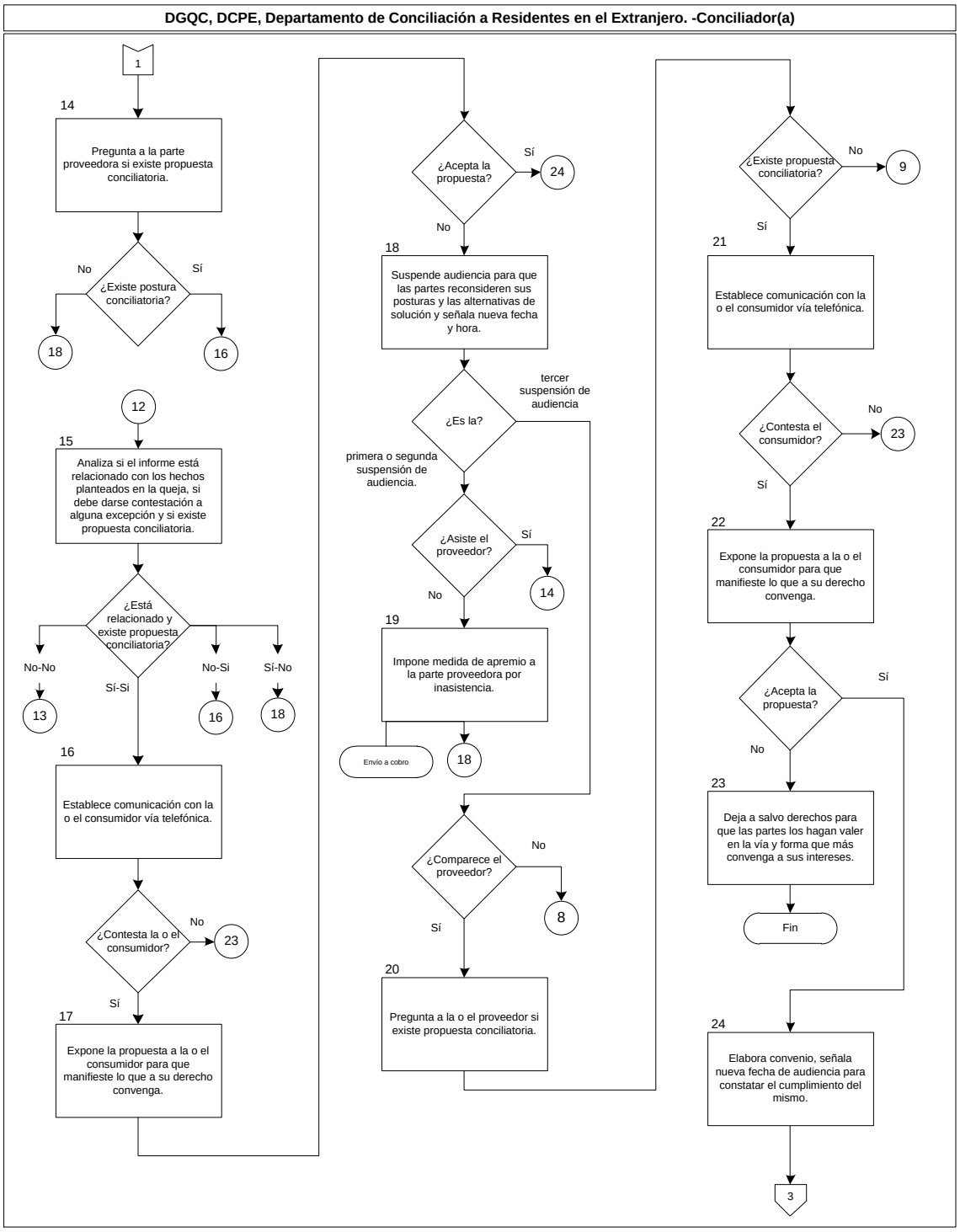
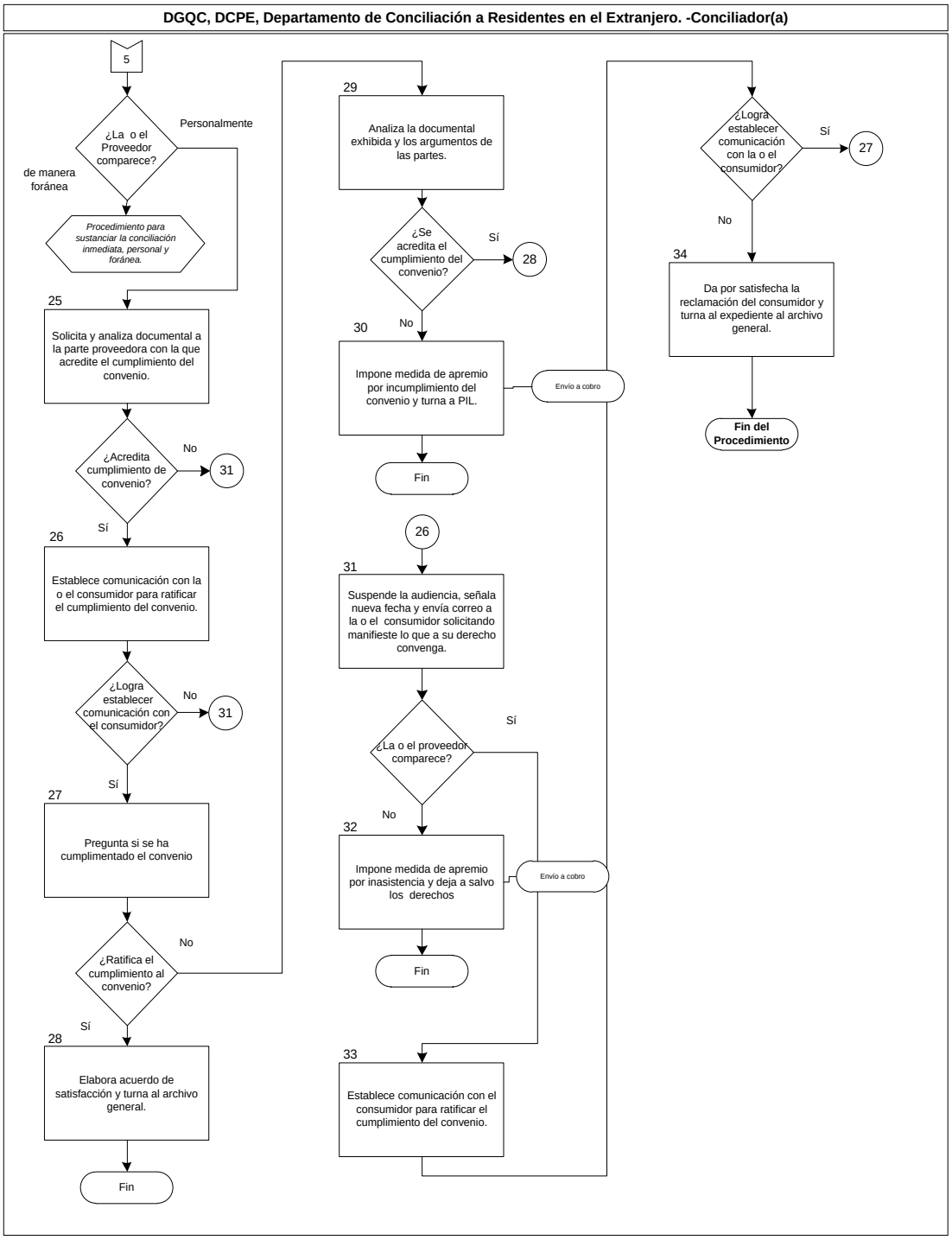


Diagrama 3 de 3



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 117 días naturales dependiendo del tipo de conciliación y voluntad de las partes para conciliar.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Filiberto Ibáñez Juárez Director General de Quejas y Conciliación	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Surit Berenice Romero Domínguez Subprocuradora de Servicios	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).

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). 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).
05	31 de agosto de 2017	Actualización acorde a la operación que se realiza en las diversas 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 Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
06	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
07	07 de diciembre de 2023	Actualización derivada de la suspensión del Servicio de Citas por Teléfono (PROCITEL) que brindaba el Teléfono del Consumidor, por medio del oficio PFC/SPS/100/2020, PFC/DGODC/0021/2020 de fecha 13 de agosto de 2020, firmado por la Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios y el Lcdo. Diego Sandoval Ventura, Director de Oficinas de Defensa del Consumidor, quedando bajo responsabilidad de cada ODECO la atención de los consumidores. Aunado a la supresión de los servicios de Mensajería instantánea (WhatsApp) y Chat de los servicios en el Teléfono del Consumidor, derivado de su baja demanda, por lo que fue necesario el cierre para reasignar los agentes al canal con mayor demanda, que es el telefónico. Asimismo, con motivo de los resultados definitivos de la auditoría de desempeño 02/2023 realizada a la Dirección General de Quejas y Conciliación, se formularon recomendaciones para normar los plazos máximos de la radicación de la queja a partir de su recepción y el plazo para celebración de la audiencia de conciliación a partir de la notificación inicial a las partes, así como para asignar responsabilidades en el Manual de Procedimientos de la DGQC en el servidor público que se estime pertinente; asimismo, solicitó se asignen las responsabilidades para que se efectúen correctamente las notificaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 (07-12-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 5

II. Alcance 5

III. Formatos y Anexos Requeridos 5

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 25

VII. Diagrama de Flujo 31

VIII. Formatos y Anexos 34

I. Objetivo

Establecer las directrices relacionadas al desahogo del procedimiento conciliatorio a través de medios electrónicos mediante la plataforma de Concilianet, así como la Preconciliación, Concilianet Exprés – Conciliación Telefónica, con la finalidad de unificar criterios en la operación, tanto para la Dirección de Concilianet, así como para las ODECO/Unidad de Servicio.

II. Alcance

La aplicación del procedimiento corresponde a la Dirección de Concilianet, adscrita a la Dirección General de Quejas y Conciliación y a las ODECO/Unidad de Servicio.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos que se emplean en el presente procedimiento se generan automáticamente a través de la plataforma electrónica de Concilianet ligada con 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. (Acuerdo derivado de la conciliación a través de la Preconciliación y del Programa Concilianet Exprés – Conciliación Telefónica).

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Director/a de Concilianet, Jefe/a(s) de Departamento adscritos a la Dirección de Concilianet de la Dirección General de Quejas y Conciliación	Supervisar y llevar a cabo el correcto desarrollo de los procedimientos de Preconciliación, Concilianet Exprés y de Concilianet 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. Agotada la etapa de Preconciliación, 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, mediante enlace telefónico aplicando el Programa de Concilianet Exprés – Conciliación Telefónica 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, y de conformidad con el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

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 motivando tal acto, 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 aceptación del consumidor para intentar la conciliación a través del Programa de Concilianet Exprés – Conciliación Telefónica.

8. El consumidor puede aceptar a través de la Plataforma de Concilianet, el ser contactado por el servidor público facultado de la Procuraduría, con el fin de intentar la conciliación telefónica.

De la respuesta del análisis de la reclamación.

9. Una vez recibida la queja y asignado y registrado el folio en la plataforma Concilianet, se deberá enviar al consumidor la respuesta o atención que se le brinde, a la cuenta de correo electrónico registrada por el consumidor. Asimismo, la parte consumidora y proveedora podrán interactuar en la etapa de Preconciliación durante un plazo máximo de 15 días hábiles, a través de un chat asincrónico, que estará disponible en la misma plataforma, con la finalidad de solucionar la problemática, y en su caso calificar la queja como conciliada o no conciliada.

   En caso de que no se alcance un acuerdo entre las partes en la etapa de Preconciliación, la o el conciliador a cargo del folio deberá dar respuesta en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la calificación de la queja a que refiere el párrafo anterior, por medio de una prevención, una improcedencia, una asesoría o la radicación de la queja.

De la recepción de la queja.

10. Se atenderá el Anexo A “Elementos para determinar la procedencia de la queja” del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (**MP-210-03**).

Conciliación telefónica

11. Si el consumidor aceptó el ser contactado vía telefónica, la Dirección de Concilianet por conducto de la o el servidor público facultado, procurará avenir los intereses de las partes vía telefónica, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio. La conciliación telefónica se realizará al número que el proveedor designe para tal efecto y que previamente haya aceptado esta forma de conciliación, ya sea mediante un Convenio o Addendum.

De la notificación de la queja.

12. 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 la o el conciliador a cargo del mismo expediente; para efectuar las notificaciones consultar la Guía para realizar notificaciones en materia de servicios, vigente.

13. 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, mediante la Plataforma de Concilianet. 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 cualquier 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.

14. 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 ante la PROFECO.

Del análisis previo a la audiencia.

15. 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.

16. 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.

17. 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 en la plataforma 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.

O. Solicitar que ambas partes ratifiquen el acta de audiencia.

De la suspensión de la audiencia.

18. 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, esto acorde a las fechas que se cuenten en el calendario de audiencias.

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, acorde al calendario de audiencias, 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.

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

20. 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 y se aplicarán en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiere incurrido el proveedor y con proporcionalidad considerando su condición económica.

Asimismo, una vez que la multa o medida de apremio se encuentre firme, las o los conciliadores, como responsables de la integración de los expedientes a su cargo, elaborarán los oficios de solicitud de cobro a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

21. Entre los medios del proveedor para acreditar su condición o capacidad económica se encuentran los siguientes (señaladas de manera enunciativa mas no limitativa):

- Acta constitutiva, así como reformas que a la fecha se han llevado a cabo sobre la constitución de dicha proveedora;
- Capital social con que cuenta la sociedad, conforme al instrumento notarial;
- Última declaración fiscal realizada ante el Servicio de Administración Tributaria, del último ejercicio fiscal;
- Estados financieros, ya sea estado de resultados o balance general, del último ejercicio fiscal;
- Documento mediante el cual se acredita la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, expedido por el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- Cotización en la Bolsa Mexicana de Valores;
- Ingresos y egresos del proveedor;
- Número de clientes, volumen de ventas, número de sucursales y las zonas en que están distribuidas; y
- Cualquier otra información y/o documentación a que se allegue la autoridad en los términos de la Ley y demás normatividad aplicable.

Del acta y acuerdo de la audiencia de conciliación.

22. 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, segundo párrafo**.**
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.

23. Firma autógrafa o 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.

24. 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.

25. 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.
- 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.

Es relevante puntualizar que en cumplimiento a la instrucción contenida en el oficio número PFC/OP/141/2019 de 14 de octubre de 2019, suscrito por el Doctor Francisco Ricardo Sheffield Padilla, Procurador Federal del Consumidor, y en aras de cumplir con los objetivos primordiales de la Procuraduría Federal del Consumidor, de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, de manera inequívoca, todas las quejas que presenten los consumidores, deben ser admitidas, sin que se les solicite acreditar la relación contractual, lo cual, acorde con la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá realizarse con posterioridad, ya sea por el consumidor o por el proveedor; y en caso de hechos negativos, nunca se podrá verificar dicha relación.

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.

26. 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).

27. 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, los 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 del (la) requerido(a).

Del exhorto al arbitraje.

28. 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.

29. 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 en derecho proceda, y

        b). Emite la resolución dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de este acuerdo.

30. 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.

31. 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 y turnar el expediente a la Dirección General de Procedimientos para el inicio del procedimiento por infracciones a la ley correspondiente, la o el conciliador deberá acordar las excepciones interpuestas, en la audiencia de conclusión del procedimiento conciliatorio.

        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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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 la plataforma de Concilianet, la cual por encontrarse ligada al SIIP creará el registro correspondiente.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. En casos de quejas presentadas en contra de la Comisión Federal de Electricidad, se capturará (en la plataforma de Concilianet misma que se encuentra ligada al 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.

46. 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.

47. 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.

48. Dentro de la audiencia de conciliación en que se solicite el dictamen, la/el conciliador deberá fundar y motivar debidamente el acta de audiencia.

49. La audiencia de conciliación se suspenderá y se señalará nueva fecha y hora para su reanudación.

50. 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.

51. Para desahogar la audiencia de conciliación a que refiere el numeral 49 es necesario que el dictamen haya sido emitido, y se encuentre en original con firmas autógrafas en la UA actuante.

52. 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.

53. 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.

54. 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

Dirección de Concilianet. Conciliador(a).

1. Consulta la bandeja de entrada del 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 notificada mediante oficio a la/el consumidor y registra de manera automática 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 y el consumidor no aceptó el ser contactado para intentar la Conciliación Telefónica.
Conecta con la actividad 8.

- Están completos, son claros y además el consumidor aceptó el ser contactado para intentar la Conciliación Telefónica.
Conecta con la actividad 5.

5. Realiza una conciliación telefónica con el proveedor (Concilianet Exprés).

- Las partes alcanzan un acuerdo o convenio de conciliación.
Conectar con Actividad 35.

- Las partes no alcanzan un acuerdo o convenio de conciliación.
Conectar con actividad 8.

– Están incompletos y/o no son claros.

6. 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.

7. Desecha el trámite, informa mediante oficio que es notificado mediante correo electrónico a la/el consumidor, ingresa asesoría en la plataforma de Concilianet quedando registrada en el SIIP automáticamente.

Fin

– Sí cumple la prevención.

8. Programa fecha de audiencia de conciliación y genera la queja en la plataforma de Concilianet que se encuentra ligada al 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 10.

– Sí presenta informe y/o extracto.

9. 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 11.

– No está relacionado.

10. Impone a la parte proveedora por cada omisión y por inasistencia una medida de apremio (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

11. 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 17.

– Asisten las partes.
Conecta con la actividad 24.

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

12. Impone medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia (*en caso de multa firme, se envía a cobro*). *Conecta con la actividad 11.*

– Es el cuarto señalamiento de nueva audiencia.

13. 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.

14. 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 17.

– No está relacionado.

15. Da por no entregado el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente (*en caso de multa firme, se envía a cobro*). *Conecta con la actividad 17*.

– No presenta informe y/o extracto.

16. Impone por cada omisión una medida de apremio a la parte proveedora (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. Señala fecha y hora en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación.

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

22. Impone una medida de apremio al proveedor por inasistencia (*en caso de multa firme, se envía a cobro*). *Conecta con la actividad 21.*

– Asisten las partes.
– Sí existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 26.

– No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 28.

– Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.
– Es el segundo señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 17.

– Es el tercer señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 20.

– **Asisten las partes.**
– No presenta informe y/o extracto.

23. Impone por cada omisión una medida de apremio a la parte proveedora (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

24. Exhorta a las partes a la conciliación.

– No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 28.

– Sí existe propuesta conciliatoria.
– No acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 28.

– Sí acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 31.

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

– Sí está relacionado y existe propuesta.
26. 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 28.

– Sí acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 31.

– No está relacionado y no existe propuesta.
27. Da por no admitido el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

28. Suspende la audiencia de conciliación para efecto de que las partes reconsideren sus posturas respecto de la queja planteada y las alternativas de solución.

29. 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.
30. Impone medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia.
Conecta con la actividad 26.

– Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.
Conecta con la actividad 17.

– Asisten las partes.
Conecta con la actividad 33.

– Es el cuarto señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 34.

Fin

31. 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 35.

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

32. Impone una medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).
Conecta con la actividad 34.

– Asisten las partes.
– No se dio cumplimiento al convenio.

33. Impone una medida de apremio a la parte proveedora por incumplimiento de convenio (*en caso de multa firme, se envía a cobro*).

34. 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.

35. 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

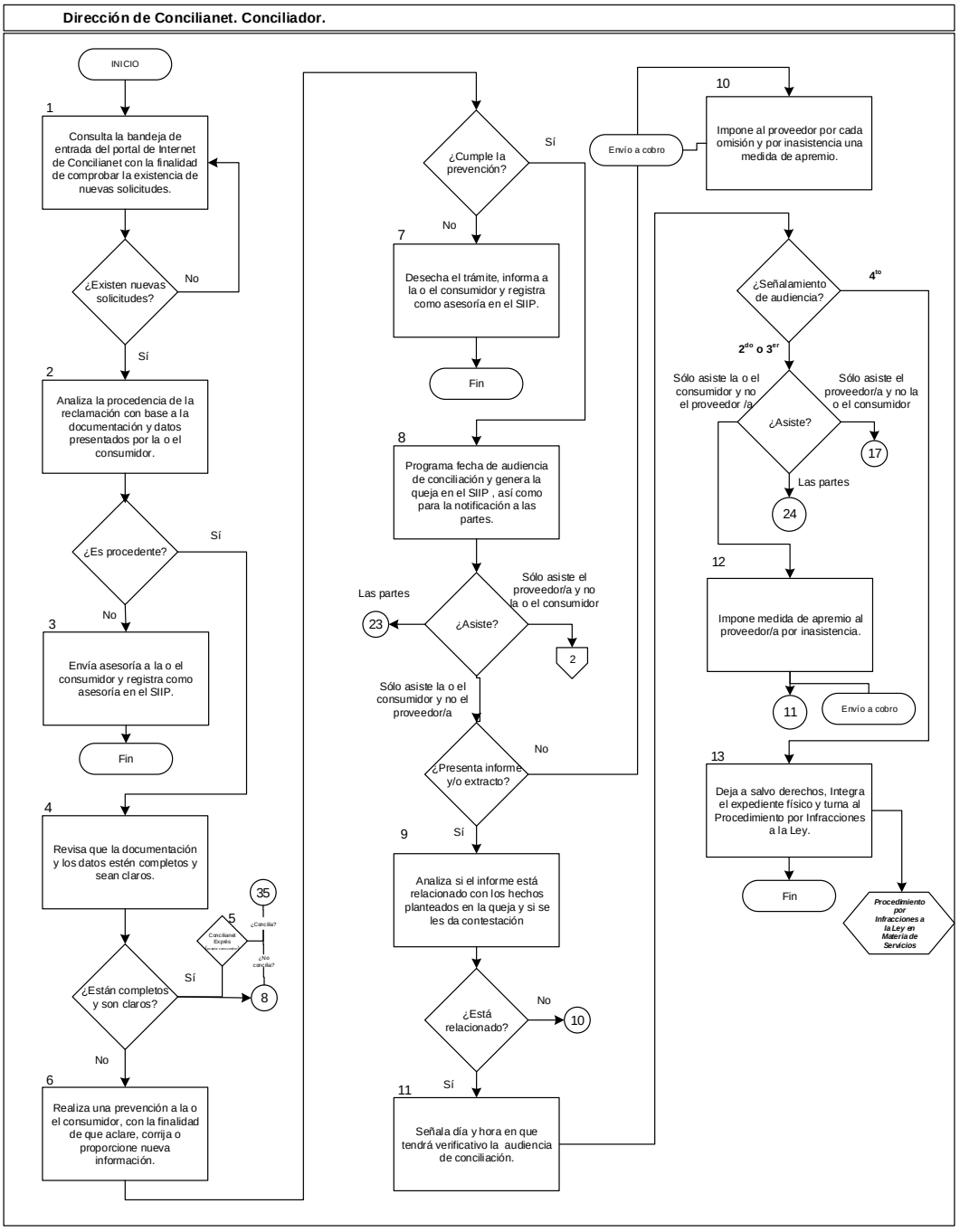


Diagrama 2 de 3

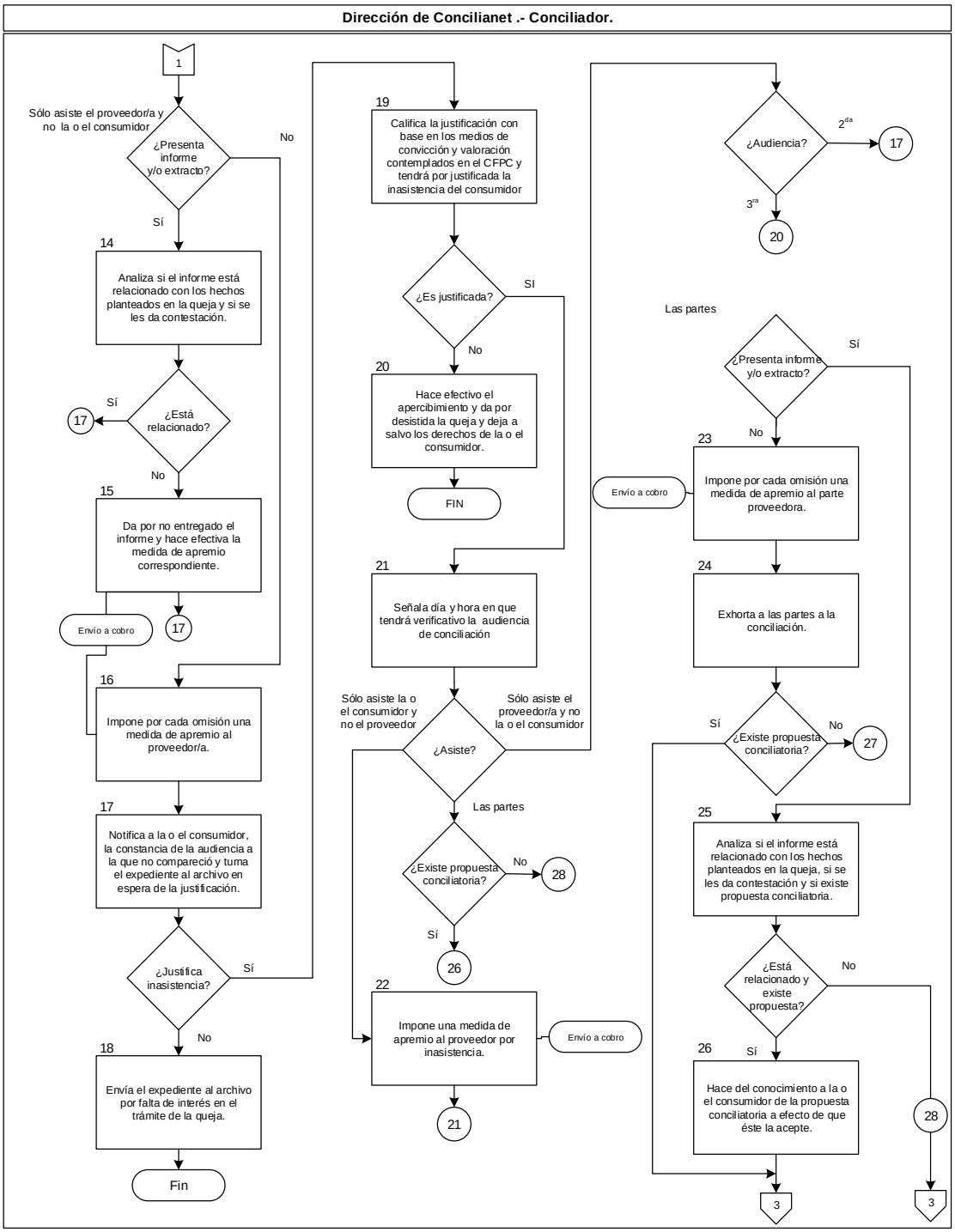
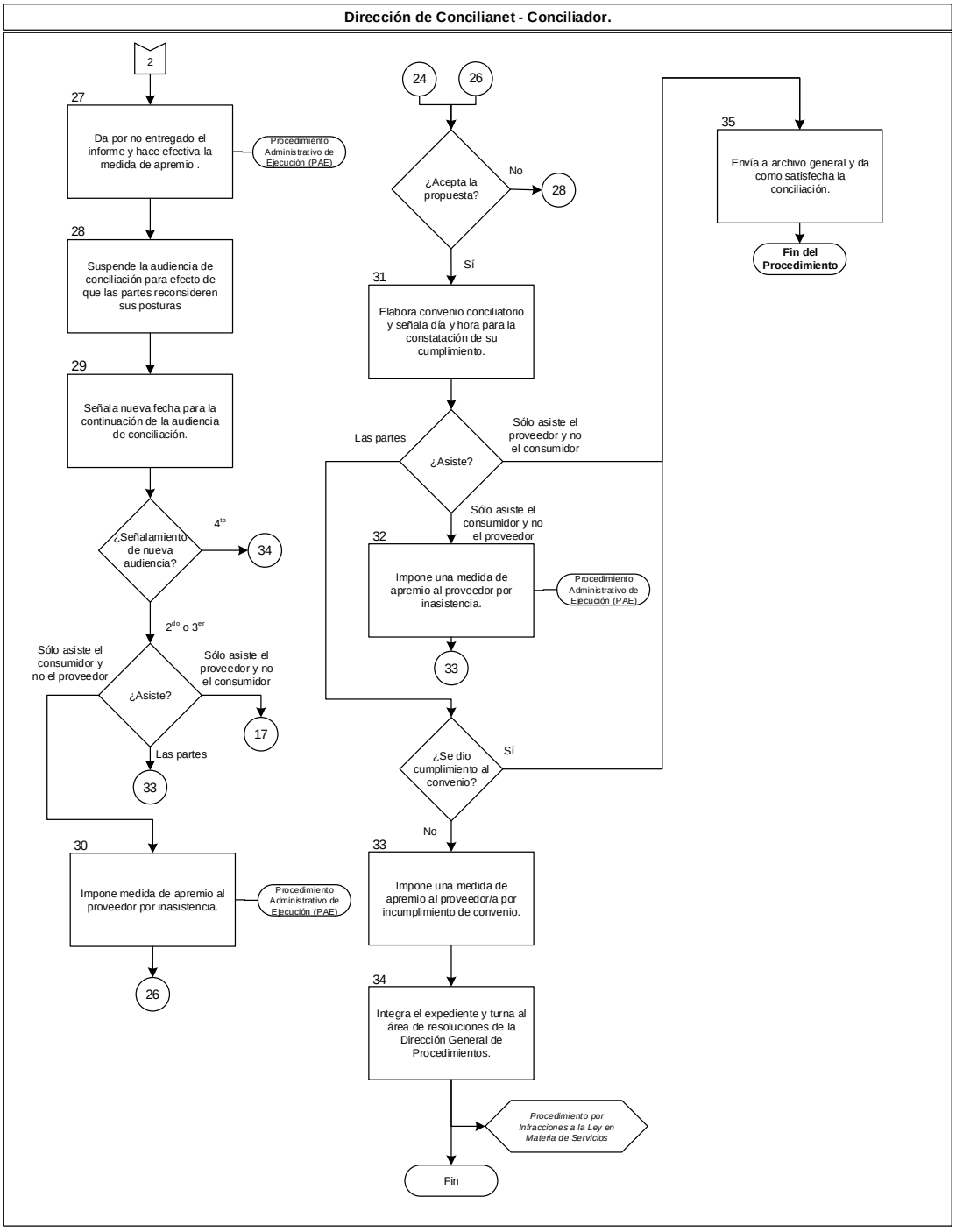


Diagrama 3 de 3



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 (Acuerdo derivado de la conciliación a través del Programa Concilianet Exprés – Conciliación Telefónica).