

**Procuraduría Federal del Consumidor**

**Memoria Documental:  
Teléfono del Consumidor en Línea**






**Memoria Documental**  
**Juicios de nulidad**  
(2006-2012)



## Aprobación del Documento

Firma

<b>Elaboró:</b> Ramón Gómez Hernández Director de Asesoría e Información	
<b>Revisó:</b> Lic. Erika A. Lejsek Leonard Directora General de Quejas y Conciliación	
<b>Autorizó:</b> Mtro. Aarón Jiménez Paz Subprocurador de Servicios	



## Memoria Documental Juicios de nulidad

(2006-2012)



### Contenido

	<b>Página</b>
<b>I. Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental .....</b>	<b>6</b>
1. <i>Objetivo de la memoria documental.....</i>	<i>10</i>
<b>III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas .....</b>	<b>11</b>
<b>IV. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 .....</b>	<b>13</b>
<b>V. Síntesis ejecutiva del Teléfono del Consumidor en Línea.....</b>	<b>17</b>
<b>VI. Acciones Realizadas .....</b>	<b>20</b>
<b>VII. Seguimiento y control .....</b>	<b>21</b>
<b>VIII. Resultados y beneficios alcanzados .....</b>	<b>23</b>
<b>IX. Informe final del servidor público de la dependencia o entidad, responsable de la ejecución del programa, proyecto o asunto. ....</b>	<b>23</b>
<b>X. Anexos.....</b>	<b>23</b>



## Memoria Documental Juicios de nulidad

(2006-2012)



### I. Presentación

#### **Nombre del Programa/Proyecto**

La Procuraduría Federal del Consumidor, encargada de promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, ofrece por medio del Teléfono del Consumidor información, orientación y asesoría a consumidores.

Con más de 30 años brindando servicio, el Teléfono del Consumidor se ha convertido en el principal instrumento de atención al público de la Procuraduría.

Como consecuencia de la importancia que tiene para la Procuraduría facilitar los mecanismos de atención al público, surge en marzo de 2011 el Teléfono del Consumidor en Línea que tiene como objetivo principal ofrecer diversos canales de comunicación para facilitar la interacción con los consumidores. Entre ellos, el chatear con un asesor, mandar un correo electrónico, realizar llamadas de voz IP, programar y reprogramar citas, así como consultar los diversos servicios con los que cuenta la Procuraduría.

#### **Periodo de vigencia**

Estos servicios, que son brindados desde un centro de atención adscrito a la Dirección General de Quejas y Conciliación en la Dirección de Asesoría e Información, por agentes que cuentan con las herramientas necesarias para interactuar con los solicitantes, están disponibles de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados, domingos y días festivos de 10:00 a 18:00 horas en la dirección electrónica <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>.

#### **Ubicación**

El Teléfono del Consumidor en Línea se encuentra ubicado en calle Toltecas 23, colonia San Pedro de los Pinos, delegación Álvaro Obregón, código postal 01180.

#### **Vinculación con el PND y Programas Sectoriales**

El Teléfono del Consumidor en Línea se vincula con el PND y Programas sectoriales respecto al planteamiento de la necesidad de llevar a cabo acciones encaminadas a eliminar distorsiones en materia de competencia y que permitan erradicar las prácticas desleales, fomenten la normalización de productos y servicios y que generen una cultura de consumo inteligente en donde los consumidores resulten los principales beneficiados. En este aspecto, la Procuraduría Federal del Consumidor, en su búsqueda de proporcionar herramientas para acercar al

solicitante el servicio de información, orientación y asesoría, ofrece nuevas vías de comunicación a través de este programa.

## Principales Características Técnicas

Los requerimientos técnicos para que los usuarios tengan acceso al servicio son:

- Equipo de cómputo con el programa Java
- Acceso a internet
- Cuenta de correo electrónico

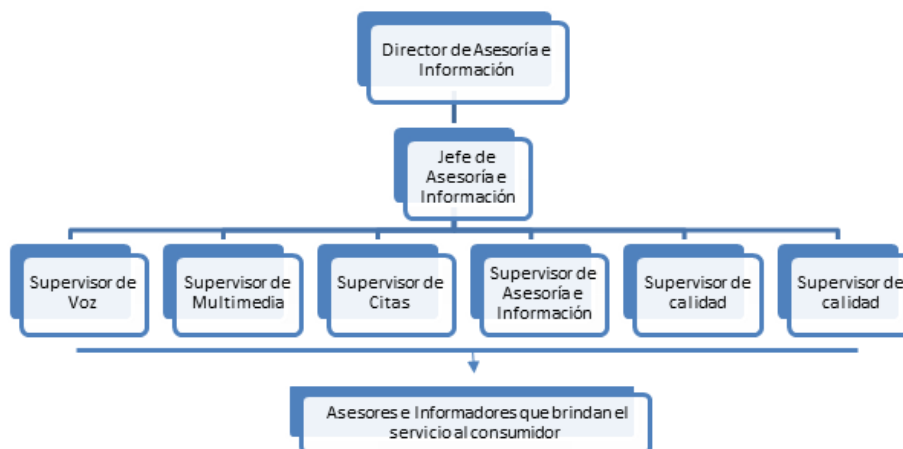
Los requerimientos técnicos para los agentes de Teléfono del Consumidor son

- Equipo de cómputo con el programa Java
- Programa Avaya Interaction Center
- Teléfono IP
- Acceso a intranet

## Unidades administrativas participantes

En la Subprocuraduría de Servicios, la Dirección General de Quejas y Conciliación a través de la Dirección de Asesoría e Información tiene a su cargo el Teléfono del Consumidor donde se desarrollan las actividades para dar cumplimiento al programa del Teléfono del Consumidor en Línea.

## Estructura orgánica de la Dirección de Asesoría e Información



## **II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental**

La presente Memoria Documental se elabora en cumplimiento:

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

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

“Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de octubre de 2011.

### **Funciones de Profeco:**

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

**ARTÍCULO 24.** La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

*Párrafo reformado DOF 15-12-2011*

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

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56

de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

*Párrafo adicionado DOF 19-08-2010*

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

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

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

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

*Fracción adicionada DOF 29-05-2000*

- IX Ter.** Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

*Fracción adicionada DOF 15-12-2011*

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

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

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción adicionada DOF 04-02-2004*

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

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción reformada DOF 19-08-2010*



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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

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

*Fracción adicionada DOF 28-01-2011*

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

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

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

*Fracción adicionada DOF 19-08-2010*

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

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



## Memoria Documental Juicios de nulidad (2006-2012)



### 1. Objetivo de la memoria documental

La “Memoria Documental” del Teléfono del Consumidor en Línea, tiene como objetivo integrar en un documento los elementos que permitan conocer y transparentar las acciones realizadas en la implementación de los servicios que brinda el Teléfono del Consumidor en Línea, así como los beneficios y logros alcanzados.

### **III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas**

#### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

#### **Leyes**

- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo

#### **Códigos**

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

#### **Reglamentos**

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

#### **Estatutos**

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

#### **Decretos**

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2011.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

## Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil doce.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

## Manuales

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

## Guías

- Guía para la expedición de copias certificadas
- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios

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

##### **Misión**

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

##### **Visión**

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

##### **Objetivos Institucionales**

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

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

Para el cumplimiento de sus objetivos Profeco cuenta con 3 programas presupuestarios sustantivos:

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



## Memoria Documental Juicios de nulidad (2006-2012)



Programa	Descripción
B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente	<p><b>Marco Lógico</b> <b>Fin del programa:</b> Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la promoción de una cultura de consumo inteligente que permita a los consumidores decidir apropiadamente sobre sus compras. <b>Nombre de la Matriz:</b> Consumo inteligente <b>Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:</b> Provisión de Bienes Públicos</p>
	<p><b>Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012</b> <b>Eje de Política Pública:</b> Economía Competitiva y Generadora de Empleos <b>Objetivo Nacional:</b> Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. <b>Grupo Tema:</b> Productividad y Competitividad <b>Tema:</b> Promoción de la Productividad y la Competitividad <b>Objetivo de Eje de Política Pública:</b> Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. <b>Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:</b> Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.</p>
	<p><b>Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012</b> <b>Tipo de Programa:</b> Sectorial <b>Objetivo en el Programa:</b> Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. <b>Estrategia en el Programa Sectorial:</b> Fortalecer el poder de los consumidores Promover una cultura de consumo inteligente y sustentable Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Propiciar la participación organizada de los consumidores. <b>Objetivo Estratégico de la Entidad:</b> Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.</p>

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

Programa	Descripción
<p><b>G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor</b></p>	<p><b>Marco Lógico</b>  <b>Fin del programa:</b> Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores.  <b>Nombre de la Matriz:</b> Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC  <b>Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:</b> Regulación y supervisión</p> <p><b>Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012</b>  <b>Eje de Política Pública:</b> Economía Competitiva y Generadora de Empleos  <b>Objetivo Nacional:</b> Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas.  <b>Grupo Tema:</b> Productividad y Competitividad  Tema: Promoción de la Productividad y la Competitividad  Objetivo de Eje de Política Pública: Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos.  <b>Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:</b> Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.</p> <p><b>Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012</b>  <b>Tipo de Programa:</b> Sectorial  <b>Objetivo en el Programa:</b> Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores.  <b>Estrategia en el Programa Sectorial:</b> Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado.  <b>Objetivo Estratégico de la Entidad:</b> Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.</p>

En razón de lo anterior el Teléfono del Consumidor en Línea se vincula con el PND por ser el principal medio de atención de la Procuraduría Federal del Consumidor. Mediante éste se otorga información adecuada y clara sobre su derecho a elección entre los diferentes productos y servicios así como de la defensa de sus derechos y la efectiva prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos en los actos de consumo.



## **V. Síntesis ejecutiva del Teléfono del Consumidor en Línea.**

### **Descripción del Programa**

Teléfono del Consumidor en Línea es un programa que busca facilitar y ampliar las opciones de comunicación entre los consumidores y la Procuraduría Federal del Consumidor a fin de informar y asesorar para cumplir con el objetivo de eliminar distorsiones en materia de competencia y erradicar las prácticas desleales, fomentar la normalización de productos y servicios y generar una cultura de consumo inteligente en donde los consumidores resulten los principales beneficiados.

### **Objetivo del Proyecto**

El objetivo de la implementación del Teléfono del Consumidor en Línea es proporcionar herramientas de comunicación de la PROFECO hacia los consumidores.

La herramienta, debe contar con elementos y sistemas que brinden soluciones en la aplicación de la tecnología para brindar atención a los solicitantes vía telefónica de manera convencional y recibiendo llamadas de voz por internet; asimismo, atender consultas mediante correo electrónico, fax y chat.

La necesidad de contar con múltiples formas de brindar servicio a los ciudadanos exige poseer un IVR, CTI y ACD, sistemas de Reporteo, IPPBX, sistemas de monitoreo de calidad y grabación de voz y pantallas, así como de sistema de alertas en la operación, lleva a determinar que la tecnología que se use deberá ser de una sola marca en los elementos principales como IPPBX (servidor de comunicaciones), terminales IP, ACD y el CTI y debe ser capaz de interactuar con bases de Datos Oracle) i y/o 10g y/o 11g.

Para la integración de diversas formas de comunicación múltiples servicios el CTI debe ser capaz de direccionar cualquiera de los servicios al agente.

El IVR el sistema interactivo de voz brinda opciones progresivas al consumidor como:

- Encole y distribuya llamadas automáticamente, asimismo, que emita mensajes,
- Ser capaz de consultar la base de datos de Oracle,
- Almacenar información introducida por el usuario al navegar por el menú para que sea desplegada al agente,
- Reconocer tonos de fax,
- Contar con una parte de encuestas ,

- Transferir llamadas hacia la red pública conmutada para el uso del Registro Público de Consumidores,
- Contar con un marcador predictivo que permita llamadas de salida para campañas

Por otra parte, para llevar un seguimiento control de los servicios brindados a la ciudadanía es imprescindible contar con:

- Sistema de monitoreo con alertas de operación
- Sistema de reporteo
- Sistema de grabación de voz y pantalla

### Solución

Ambientación del lugar donde se implementará desarrollará el proyecto del Teléfono del Consumidor en Línea

Licitación	Publicación	Vista a las instalaciones	Junta de aclaraciones	Recepción y apertura de propuestas	Fallo
Trabajos de remodelación	Compra-net 18-ago-2010  Diario Oficial 19-sep-2010	Jueves 26-ago-2010	Jueves 26-ago-2010	Jueves 2-sep-2010	Miércoles 8-sep-2010

Implementación del Teléfono del Consumidor en Línea

Licitación	Publicación	Junta de aclaraciones	Recepción y apertura de propuestas	Recepción y apertura de propuestas	Fallo
Implementación del Teléfono del Consumidor en Línea	Compra-net 20-ago-2010	Martes 24-ago-2010	Lunes 30--ago-2010	Jueves 2-sep-2010	Miércoles 8-sep-2010

### Licitantes participantes

- Siemens Enterprise Communications S.A de C.V
- Sistemas Digitales en Telefonía S.A de CV.
- CTE Consultores México S.A de C.V
- Corsidian S.A de C.V.



**Memoria Documental**  
**Juicios de nulidad**  
(2006-2012)



**Fallo**

CTE Consultores México S.A de C.V. por cumplir con la condiciones, técnicas y económicas requeridas es el proveedor adjudicado.

Firma de contrato 10 de septiembre de 2010.

Plazo máximo de entrega 31 de diciembre de 2010.

## **VI. Acciones Realizadas**

### **Implementación**

Para iniciar la implementación del Teléfono del Consumidor en Línea el proveedor CTE Consultores México S.A de C.V., presenta la siguiente propuesta:

- Configuración licenciamiento y control de canales y Sillas del CTI Competer Telephony Integration (Avaya Interacción Center),
- Configuración, licenciamiento y desarrollo de aplicativos del IVR,
- Configuración y licenciamiento del Marcador predictivo,
- Configuración de VDN'S, Vectores, skills y agentes en el ACD,
- Configuración y Licenciamiento del Sistema de Grabación y Pantalla (WFO),
- Configuración y Licenciamiento del sistema de monitoreo, reporte y alertas en la operación,
- Configuraciones del IP-PBX (COMMUNICATION MANAGER),
- Desarrollo web para la atención virtual,
- Integración con el CRM Institucional,
- Capacitación.

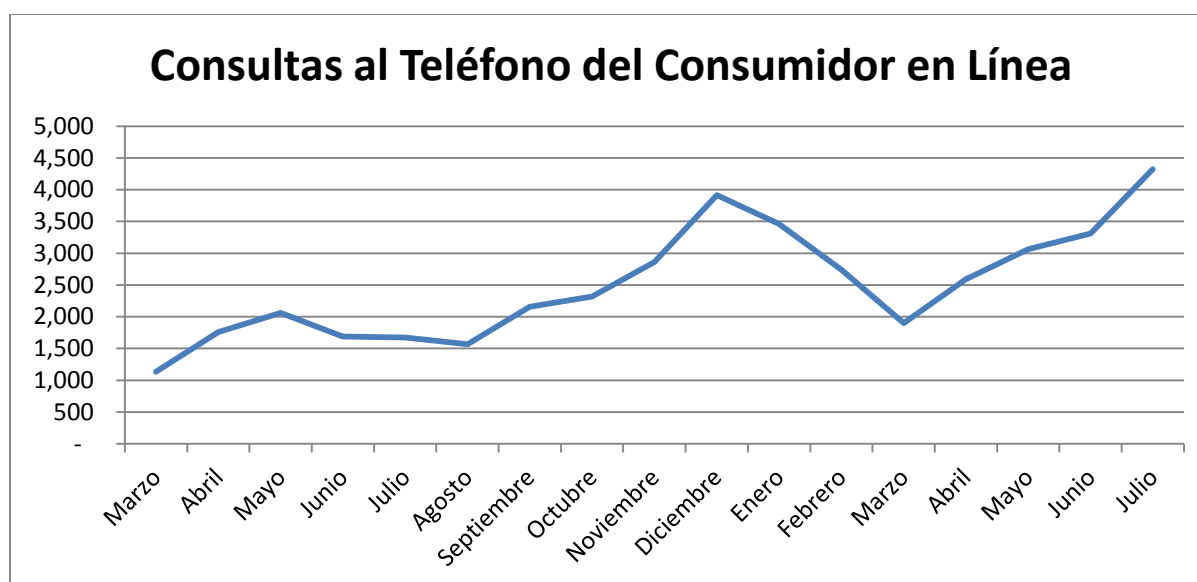
### **Anexo1 Requerimientos Iniciales**

Presentación del Teléfono del consumidor en Línea 23 de marzo de 2011.

## VII. Seguimiento y control

Desde el 23 de marzo de 2011 los consumidores pueden resolver dudas y solicitar asesoría a través de correo electrónico, chat o llamada IP (llamada telefónica vía internet) al ingresar a la dirección electrónica <http://www.telefonodelconsumidor.gob.mx>. En dicho portal se recibieron 21,138 visitas en 2011 y de enero a julio de 2012 el portal ha recibido 21,395 visitas.

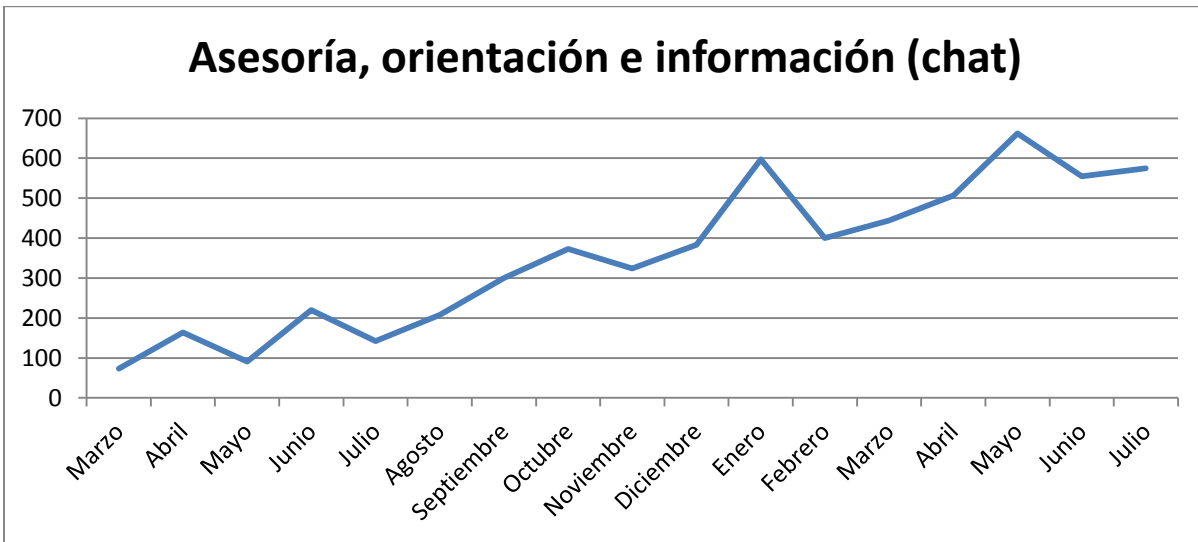
*Tabla: Visitas al portal Teléfono del Consumidor en Línea en 2012.*



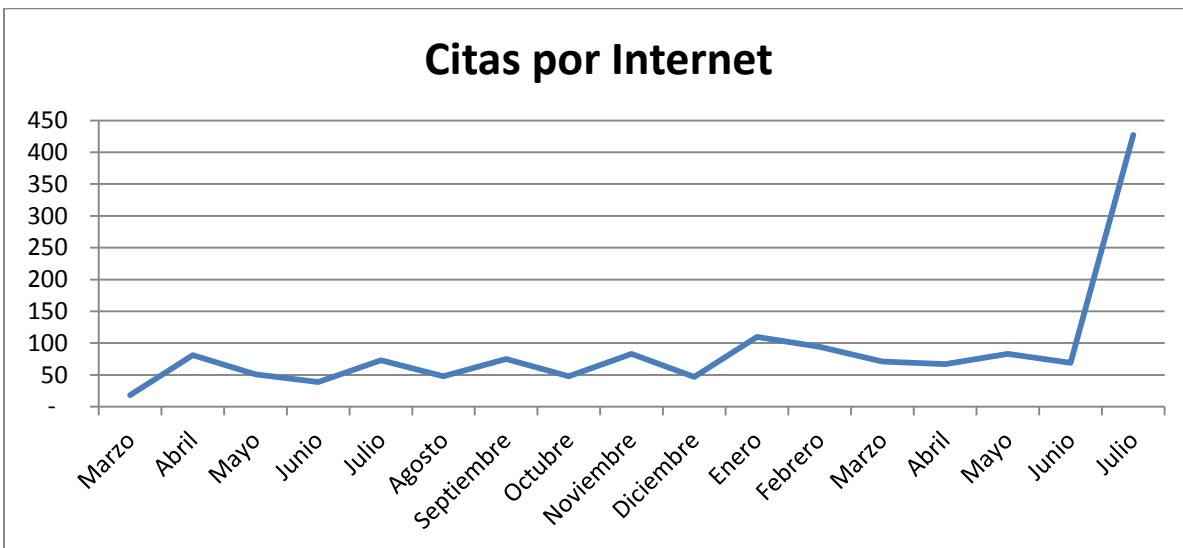
De marzo 2011 a julio 2012, suman 42,533 usuarios que han gozado de los servicios que ofrece este sitio.

El impacto en la sociedad de las nuevas formas de comunicación, es el motivo por lo que se enfoca el servicio hacia el consumidor moderno que busca tomar de decisiones cada vez más informado, en 2011 se atendieron 2,278 chats, para 2012, con corte a julio, se han atendido 3,740. Esto demuestra que los usuarios están utilizando cada vez más estos medios de atención.

*Tabla: Chats atendidos en el Teléfono del Consumidor en Línea en 2012.*



*Tabla: Citas programadas en el Teléfono del Consumidor en Línea en 2012.*



En 2011 los consumidores programaron 563 citas, para julio de 2012 han programado 921 citas.

## **VIII. Resultados y beneficios alcanzados**

El servicio del Teléfono del Consumidor en Línea coloca al ciudadano en el centro de atención de la Procuraduría, le habla en un lenguaje sencillo y comprensible ya que el consumidor no requiere conocer previamente los trámites y procedimientos porque este portal está diseñado para canalizar las solicitudes del ciudadano y que estas sean atendidas de manera inmediata buscando la mejor satisfacción en el servicio.

El servicio fue inaugurado el 23 de marzo de 2012 y ha beneficiado a más de 42,533 usuarios. De enero a julio de 2012 se ha logrado beneficiar al 101% de usuarios en comparación con el 2011.

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

Debido al impacto que las nuevas formas de comunicación han tenido en la sociedad es lo que ha alentado a que se ofrezcan servicios hacia un consumidor moderno, que busca tomar decisiones de compra cada vez mejor informado.

Profeco tiene el firme compromiso de fomentar el gobierno electrónico ajustándose a las necesidades que la población requiere hoy en día, es por ello, que la Procuraduría seguirá innovando los servicios para brindar a los usuarios las facilidades para informarse y recibir atención para optimizar tiempos y costos.

## **X. Anexos.**

Requerimientos Iniciales del Teléfono del Consumidor en Línea.