

Revista de Administración Pública

**CONCILIANET: Plataforma electrónica de PROFECO.
Innovación en la atención de quejas de consumidores.**

Francisco Javier Camacho Romero*

Introducción

La búsqueda de alternativas para acercar el quehacer público hacia la ciudadanía debe contemplarse como una constante para la Administración Pública. Para ello, debe aprovechar todos los medios a su alcance y desempeñar un papel activo en la implementación de nuevas medidas, a efecto de mantenerse a la par de las demandas ciudadanas en la realización de trámites o servicios.

De esta manera, es necesario visualizar procedimientos cuyo desahogo tradicionalmente se ha realizado de manera presencial, para que abran sus puertas a la tecnología y posibiliten su atención y seguimiento en medios electrónicos. Como ejemplo podemos referir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) que se dio a la tarea de proyectar esta idea a través de una plataforma electrónica denominada CONCILIANET.

Esta plataforma, creada a partir de esfuerzos conjuntos al interior de la propia Procuraduría, ha permitido desde el 2008 la posibilidad de presentar quejas y desahogar el procedimiento conciliatorio a través de Internet sin la necesidad de que las partes se desplacen físicamente a la oficina gubernamental, evitando el dispendio de recursos públicos en el pago de salarios, uso de hojas e impresiones, y ofreciendo mayor rapidez en la atención de las reclamaciones.

A partir de esta idea, se da una comunión tripartita entre el consumidor, el proveedor y la propia Procuraduría, razón por la cual al día de hoy un total de 94¹ proveedores participan en esta nueva modalidad de conciliación.

* Maestro en Administración Pública por el INAP y Director de Asistencia Legal del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

¹ Procuraduría Federal del Consumidor. "Proveedores participantes en Concilianet". <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/archivos/ProveedoresParticipantes.pdf> (Consulta: 26 de julio del 2016).

Al respecto, se pretende colocar en la mesa una perspectiva general sobre la funcionalidad de CONCILIANET, poniendo al alcance información y datos sobre dicha plataforma, y con ello otorgar los elementos que le permitan al lector generar una opinión al respecto, por lo que aquí se vierten elementos que podrían ser considerados como de relevancia no sólo para los interesados en la materia de derechos de consumo, sino en general para los servidores públicos de la Administración Pública.

Lo anterior tomando en consideración la importancia de la gestación y puesta en marcha de las Tecnologías de la Información (TIC's) en la Administración Pública y específicamente por lo que hace a los derechos en materia de consumo mediante la queja ante la PROFECO y el procedimiento conciliatorio –en este caso en línea–, a través de CONCILIANET.

Bajo este contexto, se pretende hacer un señalamiento que permita contar con un marco general sobre el uso de las tecnologías y comunicaciones y su relación con la Administración Pública, así como la posibilidad de observar a CONCILIANET como una plataforma materialmente activa y en funcionamiento que conjuga la prestación de un servicio a través de medios electrónicos y la participación virtual de las partes en un procedimiento conciliatorio.

Desarrollo

Para una parte importante de nuestra sociedad, y principalmente para los jóvenes nacidos en el último tercio del siglo XX, términos como *Internet*, *red social*, *link*, *Facebook*, *Twitter*, *App*, *WhatsApp*, así como derivaciones y verbos como *postear*, *subir*, *descargar*, *textear*, etc., forman parte del lenguaje cotidiano, y sobre el que descansa una parte importante de las herramientas de comunicación y trabajo.

La gran mayoría de nosotros hace cotidiano el uso de Internet, envía y recibe correos electrónicos, revisa las noticias, lee el periódico, revistas o libros, y otros tantos más se atreven a realizar transferencias y pagos, e incluso compras y ventas, entre otras actividades.

Al respecto, y si bien un joven de 20 años ya se encuentra totalmente inmerso en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, sería prudente aclararle que hace más o menos 50 años –la edad del padre del joven aproximadamente–, los fundamentos tecnológicos apenas se estaban gestando, como elementos que transformaron nuestras vidas de manera radical.

En este sentido, y a propósito de la Red de redes: Internet, vale la pena recordar que en 1960, los Estados Unidos de Norteamérica se

vieron en la necesidad de conglomerar diversos sistemas locales de telecomunicaciones para ofrecer una alternativa que uniera a su país en caso de emergencia. Así se dieron a la tarea de crear medios de viabilidad de una red para transmitir texto y datos, asimilándolo a un modelo parecido a los servicios de paquetería y correo presencial.

De esta manera, se genera un parteaguas en materia tecnológica, ya que se crea la Internet gracias al esfuerzo de Vinton Cerf, Robert Kahn y Lawrence G. Roberts, quienes desarrollaron los primeros protocolos que fueron sustento al sistema ARPANET, que posterior a su etapa experimental se transforma en la Internet a partir de los años setenta y ochenta, bajo la premisa original de que sirviera en primera instancia como un plan para evitar la toma o destrucción soviética de las comunicaciones estadounidenses en caso de guerra nuclear, es decir, fue lo que denomina Castells² como el equivalente electrónico de las tácticas maoístas de dispersión de las fuerzas de guerrilla a un vasto territorio para oponerse al poder de un enemigo con versatilidad y conocimiento del terreno. De esta manera, la red acabó convirtiéndose en la base de una red global y horizontal de muchas miles de redes.

El siguiente paso se da en el camino a la *web* con la concepción del hipertexto propuesto por Doug Engelbart, y posteriormente en agosto de 1991 se genera el primer servidor *web* en el Centro Europeo para la Investigación Nuclear.³

A partir de ese momento, el crecimiento en la *web* ha sido acelerado, así como en los medios de enlace entre ellos. Primeramente fueron las computadoras gigantes que ocupaban espacios de habitaciones enteras, para posteriormente disminuir su tamaño sustancialmente hasta poderlas denominar de escritorio, y que literalmente lo eran, porque sus dimensiones apenas las hacían caber en uno. Años después, a finales del siglo xx, los circuitos disminuyen en tamaño y por tanto los equipos también, y dejan de ser equipos de escritorio para crearse la *lap top* o equipos personales.

Sin embargo, hace pocos años hemos sido testigos del desarrollo tecnológico de equipos, para dar entrada a las *tablets*, y *smartphones*, que son medios de comunicación de voz y datos, mezcla de teléfonos y computadoras que bien pueden caber en la palma de la mano, rebasando incluso el poder y capacidad que las computadoras de escritorio.

Aunado a lo anterior, el crecimiento acelerado de los sistemas de comunicación inalámbrica y los “teléfonos inteligentes” han permitido

² Castells, Manuel, *La era de la Información*, México, Siglo XXI Editores, 1996, Vol. I, pp. 32-33.

³ Laguna Sánchez, Gerardo A. et. al., *Para entender las tecnologías de la información y las comunicaciones o el extraño caso de la chica del sombrero*, México, UAM, Unidad Iztapalapa, 2013, pp. 27-33.

que los usuarios se encuentren disponibles en todo momento, es decir, ubicables y listos para establecer comunicación, ya sea verbal o escrita, aunque se encuentren en lugares lejanos, otorgando así la posibilidad de realizar otras tareas que antes requerían diferentes equipos, y muchas veces costosos.

Ahora bien, y en relación a las tecnologías de la información, vale la pena señalar que la Real Academia Española define como “información” a la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.⁴

En este sentido, de acuerdo con Bologna y Walsh por tecnologías de la información podemos entender “aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones”.⁵

Por su parte Manuel Castells refiere al respecto que el procesamiento de la información se centra en la supervisión de la tecnología como fuente de productividad, dentro de un círculo de interacción de las fuentes del conocimiento de la tecnología y la aplicación de ésta para mejorar la generación de conocimiento y el procesamiento de la información, por lo que denomina “informacional” a este nuevo modo de desarrollo, constituido por el surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico basado en la tecnología de la información.⁶

Dicho lo anterior, podemos decir que el origen de la tecnología de la información lo ubicamos directamente con la aparición de la primera computadora, sin embargo se suman elementos tecnológicos como el avance en los sistemas de comunicación, Internet, equipos de cómputo, teléfonos, y los ahora denominados “inteligentes” o *smartphones*.

Así, podemos señalar que las tecnologías de la información y comunicaciones son la comunión entre las tecnologías que permiten al ser humano la realización de actos de manera virtual mediante la voz, imágenes y datos que se encuentran en señales acústicas, ópticas o electromagnéticas. Estos actos pueden ir desde establecer una llamada telefónica, comprar o vender bienes, producir y transmitir conocimientos, registrar los mismos, etc.

Bajo este contexto, y tomando en consideración que un gobierno no debe ser ajeno a las necesidades y demandas ciudadanas, se da un paso

⁴ Real Academia Española. Diccionario. <http://lema.rae.es/drae/?val=informaci%C3%B3n>, (consulta: 02 de junio del 2016).

⁵ Secretaría de Educación Pública, *Tecnología de información y comunicación*, 2ª ed., México, 2012, p. 19.

⁶ Castells, Manuel, *op. cit.*, nota 2, p. 45.

importante para lo que hoy en día conocemos como Gobierno Electrónico o Gobierno Digital.⁷

El uso de este concepto empieza a darse en la última década del siglo xx, junto con el fenómeno de comercio electrónico, que al día de hoy es toda una realidad. En principio fue utilizado generalmente por aquellos especialistas en temas de tecnologías y sistemas informáticos, por lo que podríamos coincidir en que desde las primeras aplicaciones de cómputo a funciones gubernamentales ha existido el Gobierno Electrónico y que el uso de las tecnologías en el gobierno ha venido evolucionando junto con la tecnología misma, las prácticas organizacionales y el ambiente institucional.⁸

Ahora bien, algunos académicos consideran que el Gobierno Electrónico no cuenta con etapas, dado que éstas podrían considerarse ya como el propio Gobierno Electrónico, sin embargo, a continuación referiremos dos esquemas para destacar los momentos por los que ha atravesado.

Un modelo que advierte 4 etapas es el que nos propone Layne y Lee⁹ en relación al desarrollo del Gobierno Electrónico:

- 1) *Catalogación*. Se enfoca en la clasificación de información gubernamental y su presentación mediante documentos electrónicos.
- 2) *Transacción*. Además de proveer y organizar la información, permite la interacción de los ciudadanos con el gobierno mediante, la obtención de productos y servicios directamente de los sitios electrónicos.
- 3) *Integración vertical*. Consiste en la integración física y/o virtual de organizaciones gubernamentales de los diferentes ámbitos de gobierno que prestan un servicio similar o tienen bajo su responsabilidad una función en común.
- 4) *Integración horizontal*. Se refiere al proceso de transformación que rompe con las barreras organizacionales y desarrolla una visión integral del gobierno, lo que implica una metamorfosis en la distribución de poder al interior de las organizaciones y entre las organizaciones. Esta última etapa se consideraría como la visión más completa del Gobierno Electrónico.

Sobre esta clasificación, vale la pena señalar que en la primera etapa se da normalmente la integración de servicios al interior de la organización

⁷ También conocido como eGovernment.

⁸ Gil-García, José Ramón y Luna-Reyes Luis F., "Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas", *Revista de Administración Pública (RAP)*, México, Nueva Época, Volumen XLIII, núm. 2, mayo-agosto del 2008, p. 50.

⁹ Layne y Lee, Ver *Developing Fully Functional E-Government: a Four Stage Model*, en *Ibidem*, p. 60.

pública, y por tanto casi siempre se encuentran fragmentados y aislados unos de otros. La segunda etapa se observa en mover un conjunto de ventanillas de servicio de diferentes organizaciones públicas a un mismo sitio físico o virtual como páginas o portales de servicios a ciudadanos, sin embargo, cada ventanilla sigue manteniendo independencia con los demás procesos.

En una tercera etapa se involucra el intercambio de información entre diferentes organizaciones públicas a petición del propio ciudadano. Finalmente en la cuarta fase las diversas organizaciones colaboran y comparten la información anticipando las necesidades ciudadanas.

Por otro lado, la encuesta global sobre Gobierno Electrónico realizada por la División de Economía Pública y Administración Pública de la ONU, y la Sociedad Americana para la Administración Pública,¹⁰ identifica tres etapas básicamente: en principio una presencia inicial que se refiere a la presentación de información con diversos niveles de complejidad y completitud (que podría ser parecida a la etapa de catalogación); la presencia interactiva que consiste en la existencia de un sitio que organice y ofrezca servicios e información a los ciudadanos (como la etapa de transacción), y finalmente la presencia totalmente integrada que está asociada con los procesos de integración referidos en el párrafo anterior.

Hasta aquí hemos hecho una breve reseña sobre el Gobierno Electrónico. Pero ¿qué es en sí el Gobierno Electrónico? De acuerdo con José Ramón Gil-García y Luis F. Luna-Reyes, "...puede ser entendido como el uso de todo tipo de tecnologías de información y comunicación, desde el fax hasta las agendas electrónicas conectadas a una red celular, para facilitar la administración diaria del gobierno y sus relaciones con organismos no gubernamentales."¹¹

Por su parte Koen Zweers y Kees Planqué lo conciben como la provisión de información, servicios o productos a través de medios electrónicos, que pueden obtenerse en cualquier momento y lugar ofreciendo un valor agrado para todos los participantes en la transacción.¹²

Para Fernando Galindo el Gobierno Electrónico se refiere a las diferentes relaciones que existen entre la ciudadanía y las autoridades como consecuencia del uso de herramientas electrónicas, particularmente el Internet, como forma de ejercer los derechos políticos de los ciudadanos.¹³

¹⁰ *Ibidem*, p. 61.

¹¹ *Ibidem*, p. 55.

¹² Zweers Koen y Planqué Kees, *Electronic Government. Form an Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach*, en *Ibidem*, p. 54.

¹³ *Cfr.* Galindo Fernando, *Government Trust Providers*, en *idem*.

En este sentido, podemos concluir que el Gobierno Electrónico se relaciona con acciones que se llevan a cabo y que pueden desarrollarse a través de la Internet bajo la premisa de mejorar el acceso a la información del gobierno y los servicios que permitan asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de políticas públicas y en su caso la satisfacción con las acciones de gobierno.

Así, se advierten en el marco del Gobierno Electrónico diversos tipos de aplicaciones, dentro de las cuales destacan las asociadas con diferentes funciones de la administración pública y el gobierno. Por ejemplo los servicios a la ciudadanía o la promoción de la democracia; y por otro lado, las que tienen que ver con el tipo de relación que se facilita a través de los medios electrónicos.

Al respecto se considera que aplicaciones para mejorar los servicios de gobierno son una parte fundamental del Gobierno Electrónico, esto es Servicios electrónicos o e-Services. De igual forma, el valor de las Tecnologías de la Información son elementos indispensables para promover y preservar los valores y mecanismos democráticos.

Incluso podríamos relacionar al Gobierno Electrónico con el diseño de políticas públicas que faciliten el desarrollo de iniciativas tecnológicas y fomenten la sociedad de la información, esto es la denominada Política Pública electrónica o e-Policy. Sirva de ejemplo lo realizado por parte del Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social en sus diversos estudios y proyecciones, como el Informe de Pobreza en México,¹⁴ donde presenta los resultados de la medición de pobreza en México 2012 desde una perspectiva multidimensional de acuerdo con la Ley General de Desarrollo o el Diagnóstico del Avance en Monitoreo y Evaluación en las entidades federativas 2013¹⁵ donde se observa el proceso que han seguido las entidades federativas, analizar qué tanto han avanzado del 2011 a la fecha e identificar cuáles son las áreas de oportunidad en las que aún se debe trabajar para lograr la institucionalización de los elementos de monitoreo y evaluación.

Sobre el particular vale la pena reproducir la traducción y adaptación de Gil-García y Luna-Reyes del mapeo de aplicaciones de Gobierno Electrónico con los elementos de la teoría de la Administración Pública, tal y como se advierten en la Tabla 1.

¹⁴ Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social, *Informe de Pobreza en México*, <http://www.coneval.gob.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Publicaciones-sobre-Medicion-de-la-pobreza.aspx>. (Consulta: 02 de agosto del 2014).

¹⁵ *Ibidem*, *Diagnóstico del Avance en Monitoreo y Evaluación en las entidades federativas 2013*, <http://www.coneval.gob.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Publicaciones-sobre-Evaluacion-y-monitoreo.aspx>. (Consulta: 06 de agosto del 2014).

Tabla 1

MAPEO DE APLICACIONES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

APROXIMACIONES A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	CATEGORÍAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	ELEMENTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
Administrativa	E-Servicios	E-Servicios E-Comercio
	E-Administración	E-Administración E-Recursos Humanos E-Compras
Política	E-Democracia	E-Democracia E-Participación E-Voto E-Transparencia
Legal	E-Política Pública	E-Política Pública E-Gobernanza

Nota: Tomado de Gil-García, José Ramón y Luna-Reyes Luis F., “Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas”, *Revista de Administración Pública* (RAP), México, Nueva Época, Volumen XLIII, núm. 2, mayo-agosto del 2008, p. 57.

Bajo este contexto, y tomando en consideración el objeto del presente trabajo, es inevitable hacer alusión a la perspectiva del ciudadano o usuario de los servicios, quien advierte como la principal actividad en el desarrollo del Gobierno Electrónico aquella que se relaciona con la ampliación en los puntos de acceso a los servicios de gobierno de una manera más eficaz y eficiente.

De esta manera, podemos señalar que el Gobierno Electrónico se refiere no únicamente al desarrollo e implementación de sistemas de información, sino necesariamente de un nuevo diseño en las instituciones a nivel organizacional que abra la posibilidad de aprovechar al máximo las bondades potenciales de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

En México resulta palpable esta evolución –que pretende convertirse en revolución– tecnológica en lo que la actual administración denomina *gob.mx*,¹⁶ como una ambiciosa idea que pretende establecer una ventanilla única que se vincule con servidores que almacenan los servicios de las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y

¹⁶ Al día de hoy se encuentra en su primera etapa. Véase <https://alfa.gob.mx/>. (Consulta: 07 de agosto del 2016).

en la que aparece ya la conciliación electrónica de la Procuraduría Federal del Consumidor, el CONCILIANET.¹⁷

Dicho lo anterior podemos concluir que Gobierno Electrónico es un concepto relativamente nuevo que trae consigo elementos arrastrados del pasado y recogidos en una nueva práctica gubernamental. Así, esta nueva tendencia no obedece a elementos estáticos, sino será necesariamente una constante en movimiento que veremos en transición cotidiana. Un ejemplo de la evolución tecnológica que concibe al Gobierno Electrónico en uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, es el paso a la *Web 2.0* y la ventanilla única que se hospeda en gob.mx.

Además, podemos señalar que las tecnologías de la información y comunicaciones son la comunión entre las tecnologías que permiten al ser humano la realización de actos de manera virtual mediante la voz, imágenes y datos que se encuentran en señales acústicas, ópticas o electromagnéticas. Estos actos pueden ir desde establecer una llamada telefónica, comprar o vender bienes, producir y transmitir conocimientos, registrar los mismos, etc.

Seguramente el lector se preguntará sobre cuáles son las razones que nos han obligado a vaciar en estas líneas las generalidades sobre el Estado, el gobierno y su relación con la Administración Pública, y a su vez el recuento sobre las tecnologías de la información y comunicaciones hasta desembocar en la evolución tecnológica que se manifiesta a través del nuevo portal concentrador o ventanilla única de servicios del Gobierno Federal, gob.mx. Las razones podríamos resumirlas al referir que para abundar en un medio alternativo de solución de controversias a través de Internet como es CONCILIANET, en principio resulta necesario contar con los elementos que nos permitan advertir la importancia de la labor gubernamental (como parte del Estado) mediante la Administración Pública, específicamente a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, y la relación que mantiene esta conciliación en medios electrónicos con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que al día de hoy son parte de nuestro quehacer diario no sólo académico, sino laboral o incluso de distracción.

Bajo este escenario, se presenta una gran oportunidad para la Administración Pública Federal de poner al alcance del ciudadano una herramienta tecnológica que le facilite de sobremanera el ejercicio de sus derechos en materia de consumo a través de la queja, pero esta vez en

¹⁷ También participa en este esfuerzo de incorporación de las TIC's a la vida nacional, la Secretaría de la Función Pública, con un enfoque en acciones y políticas orientadas al "e-gobierno" a través de la Unidad de Política Digital, cuya responsabilidad es organizar y coordinar los esfuerzos de la Administración Pública Federal en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para incrementar la eficiencia de la gestión pública.

el marco de las TIC´s y del llamado Gobierno Electrónico al amparo de la Nueva Gestión Pública (NGP), tal y como veremos a continuación.

En materia de derechos de consumo, consumidor es la persona (física o moral) más importante dentro de las relaciones de consumo, al ser quien compra bienes o contrata servicios. Sin embargo, la propia ley hace la distinción *de facto* sobre el consumidor final, como quien hace uso del bien o de los servicios sin intermediarios, y el consumidor intermedio que es la persona física o moral que adquiere los bienes o servicios para integrarlos en un proceso de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, siempre y cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias.

Por su parte, el proveedor es entendido como la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. El concepto de proveedor incluye a quien vende o concede el uso o disfrute de bienes, como aquel que hace de su actividad cotidiana la prestación de servicios a los consumidores.

En este sentido, se advierte que mediante el procedimiento conciliatorio el consumidor puede presentar su queja o reclamación contra el proveedor, derivado del incumplimiento en que este último haya incurrido, a efecto de que la PROFECO intente conciliar los intereses de ambos mediante la celebración de un convenio.

Al respecto, el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) advierte que los consumidores pueden ejercer este derecho mediante la reclamación o queja, misma que pueden presentar en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, abriendo así la posibilidad de que la ciudadanía utilice además de los mecanismos tradicionales, vías como el fax, o incluso hacer uso de la Internet a través de correos electrónicos por ejemplo y –como veremos más adelante–, cuenta con la posibilidad de hacerlo mediante la plataforma denominada CONCILIANET.

Al respecto, vale la pena hacer hincapié en que a partir de este artículo la ley establece que el consumidor cuenta con la posibilidad de solicitar la forma en que requiere sea atendida su reclamación, que tradicionalmente obedece a desahogarla de manera presencial en las oficinas de la PROFECO junto con el proveedor. Sin embargo, otra modalidad puede ser a través de medios electrónicos, por ejemplo.

Tomando en consideración que la misma sociedad demanda procedimientos ágiles y de preferencia que no les requiera inversión de tiempo y dinero, se vuelve necesario visualizar procedimientos cuyo desahogo

tradicionalmente se haya realizado de manera presencial, abran sus puertas a la tecnología y posibiliten su atención y seguimiento en medios electrónicos.

Vista esta necesidad, la PROFECO, se dio a la tarea de proyectar la idea a través de una plataforma electrónica denominada CONCILIANET, como un módulo virtual de solución de controversias mediante la cual se cuenta con la posibilidad de presentar una queja y darle seguimiento hasta la conclusión de la misma, todo a través de Internet.

Es importante señalar que CONCILIANET es una creación propia de la Procuraduría que se comienza a gestar a partir del 2007, bajo una óptica de ahorro y acercamiento al ciudadano. Nace en 2008 sin que se hayan erogado recursos públicos en una contratación para proyectar y poner en producción esta plataforma, sino que se hace una realidad gracias a los servidores públicos de la propia PROFECO.

Así, en junio del 2008, se pone a la vista de la ciudadanía la plataforma de CONCILIANET, dando arranque a su prueba piloto con sólo 2 proveedores: *Aeroméxico* y *Hewlett Packard*.

Visto el resultado, en diciembre de ese mismo año, se da paso a la etapa de lanzamiento controlado, en la que se agregan tres proveedores más: *Volaris*, *Gas Natural* y *Office Depot*.

Un año después, en diciembre del 2009, se anuncia la tercera y última etapa llamada despliegue nacional con un total de 11 proveedores: *Aeroméxico*, *Hewlett Packard*, *Volaris*, *Gas Natural*, *Office Depot*, *Telcel*, *Mercado Libre*, *DeRemate.com*, *Mixup*, *Sanborns* y *Sears*.

A partir de ese momento, la perspectiva de los proveedores, y las invitaciones de PROFECO para su incorporación a CONCILIANET fueron en aumento, integrándose nuevos participantes en esta modalidad de conciliación, sumando al día de hoy un total de 94 proveedores, dentro de los cuales sin duda destacan: en el sector eléctrico: la *Comisión Federal de Electricidad*; en telecomunicaciones: *Telcel*, *Iusacell* y *Nextel* (hoy *AT&T*), *Movistar* y *Unefon*; aerolíneas como *Aeroméxico*, *Grupo LAN* y *Taca*; tiendas de autoservicio: *Grupo Walmart*, *Liverpool*, *Fábricas de Francia*, *Sears*, *Suburbia*; en el sector inmobiliario: *Grupo Sadasi* e *ICA*; restaurantes como *Vips* y *El Portón*; y en sector automotriz: *Nissan*; así como *Cinépolis*, *RadioShack*, *Avon*, entre otros, destacando sin duda alguna las plataformas de ventas por Internet: *Amazon* (la más grande a nivel mundial) y *Mercado Libre* (la de mayor presencia en Latinoamérica).

Al respecto, es importante señalar que para que un proveedor participe en CONCILIANET, es necesario que cuente con la invitación de la

PROFECO, y a su vez suscriba un convenio mediante el cual en lo total señala a los representantes legales y a su vez se acredita la personalidad por una única ocasión, y a su vez brinda su consentimiento para recibir notificaciones electrónicas, en este caso mediante correo electrónico.

Esta función por parte de la PROFECO se realiza a través de servidores públicos que componen una unidad administrativa integrada por conciliadores que cuentan con un nivel de Jefe de Departamento, dos supervisores, un apoyo administrativo y un Director de Área. No es óbice señalar que con la creación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones¹⁸ de la propia PROFECO, se dio una división de esta área, a efecto de que esta Subprocuraduría sea la competente para solucionar aquellas quejas que se refieran a la materia de telecomunicaciones exclusivamente.

Por lo que hace a los recursos tecnológicos, los servidores públicos cuentan con computadoras *lap top*, teléfonos que soportan voz IP e instalaciones especiales consistentes básicamente en cubículos personales para cada conciliador y acondicionados mediante piso que disminuye el sonido del impacto al pisarlo, una cocina y área de descanso.

Asimismo, como medios de control y calidad dicha área cuenta con la posibilidad de grabar voz y video de manera permanente o aleatoria, general o dirigida, así como la posibilidad de intervención por parte de la supervisión o dirección en cualquier conciliación que se esté llevando a cabo.

De esta manera, los actores de referencia interactúan en audiencias virtuales de conciliación en busca de encontrar la solución a las quejas interpuestas en un marco de legalidad y apego a la LFPC bajo las directrices señaladas para el procedimiento conciliatorio, pero con algunas adecuaciones como veremos a continuación.

CONCILIANET es una dirección de área adscrita a la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios en la PROFECO, encargada exclusivamente de desahogar los procedimientos conciliatorios en línea, es decir, el contacto que mantienen con el consumidor es apersonal, toda vez que los medios de comunicación son *online* o electrónicos y vía telefónica.

Recordemos que los actores en este procedimiento son el consumidor, el proveedor y la propia PROFECO mediante sus conciliadores; sólo que en este esquema su participación es a distancia, y no en un escritorio.

¹⁸ Creada por Decreto publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 24 de agosto del 2015, y que entró en vigor el 7 de septiembre del 2015, con la finalidad de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a las y los usuarios y consumidores frente a los proveedores, en calidad de concesionarios o autorizados, de servicios de telecomunicaciones.

De inicio es preciso señalar que será viable el procedimiento conciliatorio en línea cuando la queja sea en contra de un proveedor que sea participante en CONCILIANET, y la pretensión del consumidor sea procedente, esto es, que sea considerada como un agravio al derecho del consumidor, y que se encuentre en tiempo su reclamación.¹⁹

A efecto de acreditar la personalidad del consumidor, y en su caso dar trámite a la queja, debe identificarse, es decir, proporcionar ciertos datos personales como nombre completo, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto.

Para ello, deberá adjuntar el consumidor en la plataforma de CONCILIANET –esto es en la página de Internet <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>– su identificación oficial en formato electrónico, es decir, digitalizada por ambos lados.

Por su parte, el proveedor para acreditar su personalidad, lo hace desde el momento de la suscripción de un convenio con la PROFECO, ya sea mediante poderes notariales o en su caso a través del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).

Para que la PROFECO pueda analizar la procedencia de la queja, el consumidor debe capturar datos e información que es necesaria para que pueda analizarla, y en su caso hacer procedente dicha reclamación.

Para ello, CONCILIANET habilitó catálogos para hacer más fácil el llenado de la queja. En este paso el consumidor debe contar con los documentos en que fundamente su reclamación, o las pruebas que acrediten su dicho y remitirlas mediante la plataforma en formato electrónico y en tamaño no mayor a 1 MB. Los formatos electrónicos compatibles son: *doc, jpg, jpeg, gif, pdf o tiff*.

Hecho lo anterior, el consumidor debe verificar todos los datos capturados y los documentos adjuntados. Si alguno es incorrecto, debe realizar las adecuaciones correspondientes. De lo contrario los conciliadores pueden realizar alguna prevención, o en su defecto desechar por improcedente la reclamación.

Las quejas y promociones presentadas en horas y días inhábiles, se tendrán por recibidas en el día hábil siguiente al de su envío.²⁰

¹⁹ Procuraduría Federal del Consumidor, Dirección General de Quejas y Conciliación, “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación”, 15 de diciembre del 2015, <http://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/SSC/Manuales/MP-210/MP-210.pdf> (Consulta: 20 de julio del 2016).

²⁰ 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 registrarán de conformidad al horario de la Ciudad de México.

Una vez interpuesta la queja o reclamación, la plataforma de CONCILIANET responde en un término no mayor a cinco días hábiles, enviando una notificación al consumidor mediante la misma plataforma electrónica. Por ello, se sugiere que el propio consumidor revise la misma periódicamente para que esté enterado de su queja.

Para el caso de no recibir respuesta alguna dentro del término antes mencionado o para cualquier duda o comentario, CONCILIANET abrió un correo electrónico para atender a la ciudadanía: contactoconcilianet@profeco.gob.mx.

La queja debe ser presentada por el titular del bien o servicio motivo de la reclamación, pero si por alguna razón estuviera imposibilitado, puede hacerlo por medio de un representante o apoderado legal, otorgándole carta poder simple firmada ante dos testigos, la cual debe también ser remitida a través de la plataforma.

Cuando se haya determinado que PROFECO a través de CONCILIANET es competente para conocer de la queja, se señalará mediante acuerdo el día y la hora para la celebración de la audiencia de conciliación, a la cual tanto el proveedor como el consumidor deberán comparecer a través de la plataforma electrónica.

La notificación de la queja y documentos base de la acción se realizará al proveedor mediante correo electrónico con acuse de recibo o entrega generado de manera automática por el servidor.

En esta audiencia estarán presentes virtualmente tanto el consumidor, el proveedor y el conciliador, y lo harán mediante una sala de *chat* habilitada de manera individual para cada procedimiento de conciliación y abierta por el propio conciliador únicamente en la fecha y hora indicadas.

El conciliador se encuentra en posibilidad de requerir la emisión del dictamen referido en el artículo 114 de la LFPC en cualquier momento del procedimiento conciliatorio, siempre y cuando exista constancia de notificación a la parte proveedora y se haya celebrado la primera audiencia. De igual manera puede imponer las medidas de apremio que correspondan conforme a la propia Ley.

Si 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 su inasistencia, respaldando su dicho con documento idóneo.

En caso de quedar justificada la inasistencia, se citará a una nueva audiencia en fecha y hora determinadas previa notificación. 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.

De esta manera se desahoga el procedimiento conciliatorio virtual, y al igual que el personal, puede suspender la audiencia de conciliación hasta en 3 ocasiones, a instancia de las partes o cuando lo estime pertinente.

El conciliador en todo momento puede 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 y aperebrir e imponer las medidas de apremio en caso de que alguna de las partes no desahogue el requerimiento formulado.

Dicho procedimiento se concluye mediante un convenio, o dejando a salvo los derechos de las partes.

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.

En su caso, el conciliador puede dar por concluido el expediente por desistimiento cuando 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; cuando el consumidor mediante escrito adjunto al expediente electrónico, manifieste que se desiste de la reclamación; en el supuesto de que consumidor manifieste su voluntad para desistirse de la queja durante la audiencia. Esta petición debe ser acordada al momento de emitir el acuerdo. O en su defecto, cuando haya existido aperebrimiento al consumidor en este sentido.

Es importante precisar que todo procedimiento iniciado en CONCILIANET, se debe desahogar completamente por este medio, y tomando en consideración que se trata de un procedimiento electrónico, se procura abstenerse de imprimir documentos por parte de los servidores públicos.

Por otro lado, la información generada en el portal de Internet de CONCILIANET se respalda manualmente en esa dirección de área y en el propio sistema de almacenamiento de la PROFECO denominado SIIP.

Finalmente, y por lo que hace a la formalidad de la firma del servidor público, ésta se plasma de manera electrónica, es decir, mediante la firma electrónica, utilizando la Firma Electrónica.

Bajo este contexto, resulta de total importancia observar los datos y resultados de la funcionalidad de CONCILIANET, y sobre todo advertir si es que hay beneficios para la sociedad al consolidarse como una plataforma electrónica puesta a su servicio como una alternativa de solución de conflictos con motivo de quejas en materia de consumo.

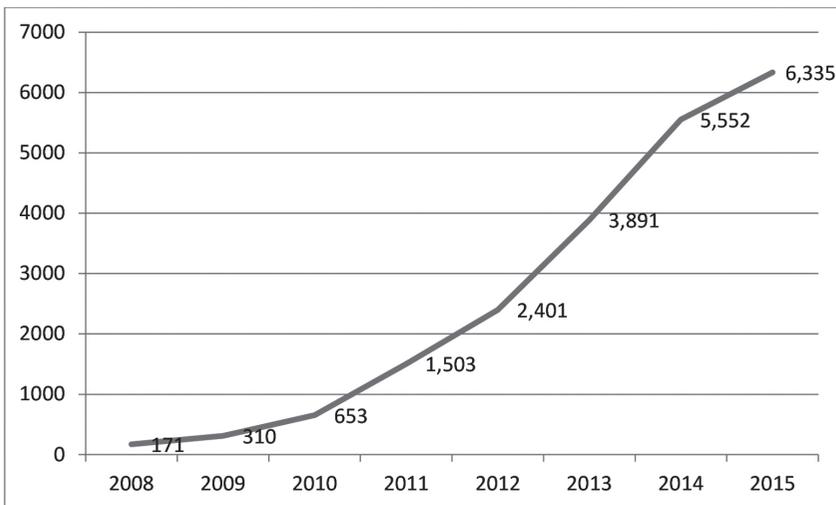
A partir de que se puso en marcha CONCILIANET, la PROFECO ha contado con un referente respecto de la presentación y atención de quejas en materia de consumo y, a su vez, la propia dirección de área marcó en su momento las metas y objetivos por conseguir.

En este sentido, a continuación mostraremos una radiografía sobre los resultados que ha tenido CONCILIANET desde que se implementó su prueba piloto en el 2008 y hasta diciembre del 2015.²¹

Por lo que hace a la presentación de quejas, se puede observar que desde la puesta en producción de CONCILIANET, y hasta febrero del 2016, se recibieron aproximadamente 22,235 quejas, teniendo un incremento considerable anual al respecto como podemos observar en la Tabla 2.

Tabla 2.

INCREMENTO DEL NÚMERO DE QUEJAS EN EL PERIODO 2008-2015



Nota: Elaboración propia.

Información tomada de Procuraduría Federal del Consumidor. "Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios." <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016).

²¹ Procuraduría Federal del Consumidor. "Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios." <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016).

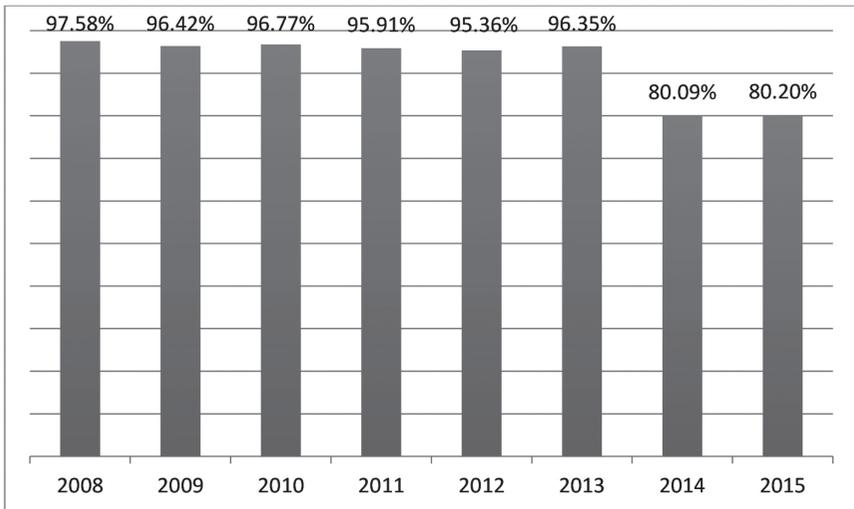
Ahora bien, un indicador importante es el porcentaje de conciliación que se genera con base en las quejas interpuestas, toda vez que de esta manera se puede medir la eficacia y eficiencia –en su caso– de la plataforma de CONCILIANET.

En este sentido, a diciembre del 2015 CONCILIANET mantiene en promedio un 92.3% de conciliación, siendo variable del 2008 al 2015 como se puede advertir en la Tabla 3, y mismo que se ha visto disminuido en los últimos años tomando en consideración el incremento de proveedores que participan en esta modalidad de resolución de conflictos ante la propia PROFECO.

No es óbice señalar que, salvo la división que se dio a raíz de la creación de la Subprocuraduría de Servicios, no se han incrementado conciliadores, y en consecuencia continúa trabajando la misma plantilla de servidores públicos, con lo que no se advierte ningún gasto adicional de recursos públicos.

Tabla 3.

PORCENTAJE DE CONCILIACIÓN EN EL PERIODO 2008-2015



Nota: Elaboración propia.

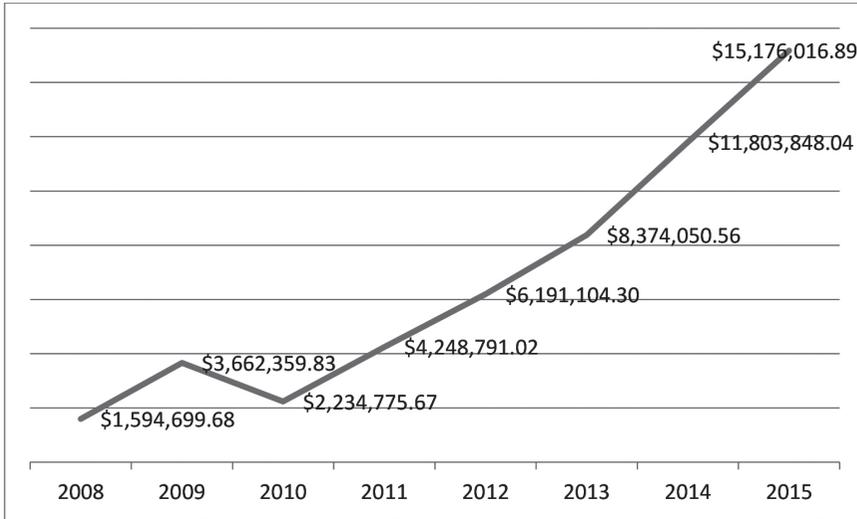
Información tomada de Procuraduría Federal del Consumidor. “Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios.” <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016).

Por otro lado, resulta de total importancia para CONCILIANET conocer desde un principio de la queja el monto reclamado, esto es, aquel que el consumidor que presenta una queja refiere como la afectación en pesos

por la deficiencia en un servicio o por el costo del producto objeto de su reclamación. Al respecto, es evidente en la Tabla 4 que dado el incremento de proveedores participantes y a la aceptación por parte de la sociedad, se advierte en 2015 la mayor cantidad de dinero que refiere el consumidor como monto reclamado: \$15´176,016.89.

Tabla 4.

MONTO RECLAMADO EN EL PERIODO 2008-2015



Nota: Elaboración propia.

Información tomada de Procuraduría Federal del Consumidor. "Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios." <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016).

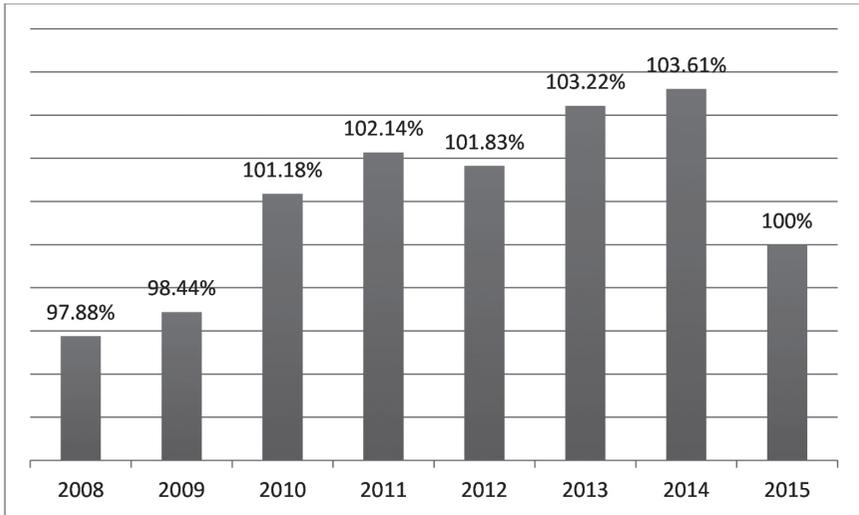
En relación a este último dato, esto es al monto reclamado, CONCILIANET hace un comparativo, tomando en consideración la cantidad que refiere el consumidor como el agravio en dinero por la deficiencia en la prestación del servicio o del valor del producto, y aquella cantidad líquida que se recupera en favor del propio consumidor derivada de las gestiones del conciliador, esto es, el monto recuperado a su favor.

De esta manera, CONCILIANET registra a diciembre del 2015 más de 50 millones de pesos por concepto de monto recuperado, con un monto anual variable por año de acuerdo con la Tabla 5.

Lo anterior significa que el consumidor en su mayoría se beneficia al hacer uso de CONCILIANET, toda vez que en promedio obtiene más del 100 por ciento de lo que reclama originalmente.

Tabla 5.

PORCENTAJE DE MONTO RECUPERADO A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL PERIODO 2008-2015



Nota: Elaboración propia.

Información tomada de Procuraduría Federal del Consumidor. “Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios.” <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016).

Sobre el particular, es importante señalar que esta cantidad y porcentaje de recuperación se debe a diversos factores, dentro de los cuales destacan saldos a favor del propio consumidor derivado de desagravios como en el caso de la deficiencia de la prestación del servicio por parte de las aerolíneas, en las que de acuerdo con la propia LFPC se hace exigible una compensación a favor de su cliente que consiste en al menos el 20 por ciento del valor que haya pagado el mismo.

De igual manera, también resultan importantes aquellos cobros indebidos por parte de prestadoras de servicios de telecomunicaciones como *Telcel*, *Movistar*, en las que al reconocer que efectivamente hubo un error en la factura, compensan dicha cantidad a favor del consumidor; o en su caso aquellos cobros también que resultan ilegítimos por parte de la *Comisión Federal de Electricidad*.

Por otro lado, y no menos importante resulta el dato que corresponde al tiempo que se demora en resolver los procedimientos conciliatorios la PROFECO a través de CONCILIANET.

Lo anterior toda vez que este dato es muy importante para el consumidor, ya que se ha comprobado que un procedimiento tardado –incluso para

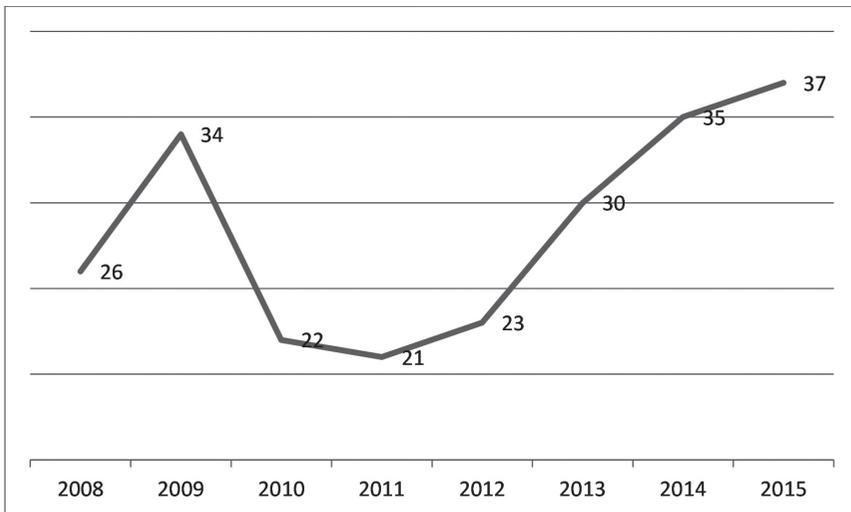
el solo hecho de interponer la queja—, le significa en muchos casos el desistimiento de su intención, ya que no está dispuesto a invertir tiempo y dinero en filas innecesarias y en acudir personalmente a las delegaciones para que sea atendida su queja. Simplemente el ciudadano prefiere un mecanismo de atención ágil, eficaz y eficiente que le otorgue buenos resultados.

De esta manera, es evidente que el tiempo de resolución de la queja en CONCILIANET, es aproximadamente una tercera parte de lo que tardaría en resolverse en una delegación de la propia Procuraduría, ya que a través de medios electrónicos desde el inicio hasta la conclusión de la queja, el procedimiento no llevará más de 30 días naturales, contra los casi 90 que se llevan en un procedimiento tradicional de manera presencial en las oficinas delegacionales.

Destaca el año 2011, en el que en promedio se resolvieron las quejas en 21 días naturales, mientras que en años posteriores han ido aumentando gradualmente (véase Tabla 6), ya que se observa un incremento en el número de proveedores participantes, lo que se traduce en una mayor carga de trabajo.

Tabla 6.

**PROMEDIO DE DURACIÓN DEL
PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO EN EL PERIODO 2008-2015**



Nota: Elaboración propia.

Información tomada de Procuraduría Federal del Consumidor. “Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios.” <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016).

Al respecto, se debe señalar que al presentar una queja en CONCILIANET, en vez de acudir a una Delegación de PROFECO, el ciudadano tiene ciertas ventajas, como evitar trasladarse a la Delegación durante todo el procedimiento, no es necesario invertir tiempo formado en una fila o esperando turno para ser atendido, ya que se puede tener acceso a CONCILIANET a cualquier hora, cualquier día de la semana, en el entendido de que las promociones enviadas en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas el día u hora hábil siguiente.

Además, un conciliador será quien conozca de la queja durante todo el procedimiento y le asistirá en cualquier duda que pudiese surgir, y con ello también se evita el papeleo de un procedimiento en la Delegación de la Procuraduría, debido a que puede archivar la documentación en cualquier dispositivo, ya sea una computadora, un medio de almacenamiento masivo como USB, o en el propio *smartphone* o *tablet*.

De esta manera, podemos advertir que CONCILIANET es una herramienta útil, con márgenes de eficacia y eficiencia bastante aceptables en beneficio de la ciudadanía, ya que ofrece al particular un medio a través del cual puede acceder a presentar sus quejas sin necesidad de desplazarse hacia alguna delegación de PROFECO, haciendo uso de las TIC's a través de Internet, y explotando los medios tecnológicos que pone la Administración Pública Federal a su alcance.

De esta manera, y dado que es considerado un proyecto ya consolidado en la Administración Pública y sobretodo de utilidad para la sociedad, CONCILIANET es contemplado e incorporado a *gob.mx*, una iniciativa encabezada por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Presidencia de la República y la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, en colaboración con todas las dependencias de la Administración Pública Federal, y que es la plataforma promueve la innovación en el gobierno federal e impulsa la eficiencia, y transforma los procesos para proveer de información, trámites y una plataforma de participación a la población.²²

De esta manera, en dicho portal el ciudadano puede consultar y realizar trámites de manera rápida y eficiente, sin la necesidad de hacer filas desde una computadora, móvil o tableta. Sin duda CONCILIANET era un referente para dicho concepto.

Dicho sea de paso, a través de *gob.mx* se simplifican los requisitos necesarios para obtener la información sobre el gobierno en un solo lugar, habilitando medios digitales innovadores que abren la posibilidad de participación por parte de la ciudadanía, y a su vez sin la necesidad de

²² Secretaría de la Función Pública. <http://www.gob.mx/que-es-gobmx> (Consulta: 26 de julio del 2016).

buscar la información pública en los más de 5 mil sitios de gobierno que existían hasta hoy.

Así CONCILIANET se incorpora a esta nueva tendencia gubernamental, pretendiendo acercarse más al consumidor a través del diseño de un sitio simple, con información correctamente indexada, 100% accesible y localizada en un solo lugar, bajo un esquema de disponibilidad 24/7 (24 horas, los 7 días de la semana) agregando que opera los 365 días del año para recibir las quejas en materia de consumo por parte de los ciudadanos.

El portal de CONCILIANET atiende las reclamaciones de manera rápida, eficiente y efectiva, haciendo uso de las nuevas tecnologías que permiten acercarse más a la ciudadanía y facilitando la interacción autoridad-ciudadano y eliminando con ello las barreras tradicionales que hacen que la burocracia sea costosa e inoperante.

Conclusiones

El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones son una tendencia que se consolida ya prácticamente como una obligación en diferentes rubros de nuestras actividades cotidianas. De igual forma, debe convertirse en una imperante para el quehacer gubernamental a través de la Administración Pública a efecto de acercarse al ciudadano ofreciendo alternativas que le permitan realizar trámites o hacer uso de los servicios de una manera que no requiera la presencia física del ciudadano.

Con esta óptica, la PROFECO puso en marcha el módulo de solución de controversias a través de medios electrónicos denominado CONCILIANET, por medio del cual el ciudadano tiene la posibilidad de interponer su reclamación y desahogar el procedimiento a través de Internet.

Bajo esta alternativa de atención a quejas, la PROFECO al día de hoy abre la posibilidad para que se presenten quejas en contra de 94 proveedores que participan en la conciliación en línea, manteniendo el interesante porcentaje de conciliación de más del 80 por ciento en 2014 y 2015, y recibiendo más de 22 mil quejas desde su puesta en marcha, mismas que se han resuelto en 30 días naturales en promedio cada una.

Sin duda una excelente alternativa para el ciudadano que no quiere desplazarse a oficinas de gobierno, y con ello evitar pérdidas de tiempo innecesarias que le repercuten directamente en su economía por cuestiones de desplazamiento y en su calidad de vida al tener que invertirlo en cuestiones que de inicio no debieran originarse ante la compra de un producto o la contratación de un servicio.

Aunado a ello, sobra decir que a favor del propio consumidor CONCILIANET ha recuperado desde su puesta en operación más del 100 por ciento de lo

que originalmente reclama el particular, esto es, en promedio se recupera a favor del propio consumidor el total de lo que reclama en su queja. Y ello, desde la comodidad de su hogar, oficina, o desde la propia calle a través de su *smartphone* o *tablet*.

Bajo este contexto, y si bien es cierto que estos números resultan significativos para CONCILIANET y PROFECO, no es suficiente con ello, ya que es necesario que la entidad realice un balance sobre lo que se esperaba y sobre lo que se espera a futuro de esta alternativa, y a su vez retomar la experiencia adquirida para replicarla en la Administración Pública.

La labor no es sencilla, ya que aún existe reticencia visible por parte de servidores públicos para dar el paso a la digitalización, sin embargo, es indispensable que se rompa este paradigma, toda vez que la ciudadanía al día de hoy exige una mayor calidad y rapidez en los servicios, así como en la atención a sus trámites y desahogos de procedimientos. No por nada ya contamos al día de hoy con el juicio en línea del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, con los procedimientos licitatorios en línea o con el buzón tributario electrónico.

De esta manera y como hemos visto, CONCILIANET es una excelente opción para el ciudadano que tenga alguna queja en materia de derechos de consumo. No hay duda de ello, toda vez que no se trata de una herramienta del futuro, sino más bien de una herramienta tecnológica de hoy, de ahora, y que es la propia sociedad quien exige a las autoridades quien la invita y empuja para hacer uso de las tecnologías en beneficio del Estado mismo.

Para ello, es que se estima conveniente tomar algunas medidas que permitan mantener a CONCILIANET a la vanguardia y como una alternativa en crecimiento para el consumidor que pretenda hacer valer sus derechos en materia de consumo.

Así, podemos referir que resulta indispensable tomar medidas integrales en el ámbito de tecnologías y comunicaciones al interior de CONCILIANET, teniendo como base la promoción de una actualización a la plataforma de CONCILIANET, esto es, una versión 2.0 que garantice la estabilidad de la plataforma en todo momento, y a su vez se haga uso y se automatizen las herramientas con que cuenta hoy día, tales como las alertas mediante SMS y correo electrónico para recordar al ciudadano la fecha y hora de las audiencias que se refieran a su reclamación, así como poner a disposición del usuario la posibilidad de realizar llamadas voz IP con el conciliador para resolver sus dudas, e incluso las propias quejas.

De igual forma, dentro de estas medidas debe tomarse en consideración la promoción e incluso obligación del uso de la firma electrónica, así como

explotar las redes sociales tanto para la atención del ciudadano en sus reclamaciones, como en la propia promoción de CONCILIANET en ellas.

Dicho lo anterior, podemos obtener un panorama general sobre la conciliación en línea como parte del quehacer público gubernamental a través de la Administración Pública que ha otorgado beneficios a la ciudadanía desde su creación, pero que necesariamente requiere mantenerse actualizada para mantener su funcionalidad, y sobretodo estar a la par de las nuevas tendencias tecnológicas y de comunicaciones que hacen de su uso una obligación exigida por la propia sociedad.

La Administración Pública necesita separarse del anquilosamiento administrativo que permea en muchas dependencias y entidades derivado de los usos y costumbres adquiridos por el tiempo, y al igual que se dio el paso de una máquina de escribir al uso de una computadora, hoy día debemos romper esa brecha que separa las tecnologías de la realidad y dar paso a la explotación de las mismas en beneficio de la ciudadanía.

Bibliografía.

- Castells, Manuel, *La era de la Información*, México, Siglo XXI Editores, 1996, Vol. I, pp. 32-33.
- Laguna Sánchez, Gerardo A. *et. al.*, *Para entender las tecnologías de la información y las comunicaciones o el extraño caso de la chica del sombrero*, México, UAM, Unidad Iztapalapa, 2013, pp. 27-33.
- Secretaría de Educación Pública, *Tecnología de información y comunicación*, 2ª ed., México, 2012, p. 19.

Hemerografía

- Gil-García, José Ramón y Luna-Reyes Luis F., “Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas”, *Revista de Administración Pública (RAP)*, México, Nueva Época, Volumen XLIII, núm. 2, mayo-agosto del 2008.

Mesografía

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social, *Informe de Pobreza en México*, <http://www.coneval.gob.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Publicaciones-sobre-Medicion-de-la-pobreza.aspx>. (Consulta: 02 de agosto del 2014).
- Procuraduría Federal del Consumidor, Dirección General de Quejas y Conciliación, “Manual de Procedimientos de la Dirección General

de Quejas y Conciliación”, 15 de diciembre del 2015, <http://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/SSC/Manuales/MP-210/MP-210.pdf> (Consulta: 20 de julio del 2016).

Procuraduría Federal del Consumidor. “Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios”. <http://datos.profeco.gob.mx/#> (Consulta: 22 de julio del 2016)

Real Academia Española. Diccionario. <http://lema.rae.es/drae/?val=informaci%C3%B3n>, (consulta: 02 de junio del 2016).

Secretaría de la Función Pública. <http://www.gob.mx/que-es-gobmx> (Consulta: 26 de julio del 2016).

Procuraduría Federal del Consumidor. “Proveedores participantes en Concilianet”. <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/archivos/ProveedoresParticipantes.pdf> (Consulta: 26 de julio del 2016).