

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. PARTES QUE INTERVIENEN
5. COMPROMISOS
6. LINEAMIENTOS ESPECIALES
7. DIAGRAMA DE FLUJO (de conformidad al SS)
8. FORMATOS
9. INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATOS
10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. INTRODUCCIÓN

La Procuraduría Federal del Consumidor, venía atendiendo las quejas de manera tradicional conforme a los procedimientos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin embargo prevalecían grandes cargas de trabajo, saturación de agendas para audiencias y el rezago correspondiente.

De ahí nace para la PROFECO la necesidad de identificar el origen de las quejas con el fin de establecer acciones preventivas y propiciar la solución de las mismas a través de la conciliación.

El Programa de Mejoramiento de la Calidad de Bienes y Servicios PROMECABISE fue creado en marzo de 1996. En el 2003, se da una redefinición a efecto de establecer un objetivo común entre la Profeco y los consumidores: el consumidor/cliente.

El nuevo enfoque de PROMECABISE, lo define como el programa que agrupa acciones conjuntas de la PROFECO y proveedores para prevenir problemas en las relaciones de consumo, promoviendo soluciones para elevar la calidad de los bienes y servicios que se proporcionan a los consumidores

Se busca propiciar una transformación tanto en las relaciones de consumo como en los mecanismos utilizados tradicionalmente en la Profeco, motiva la unificación de esfuerzos por el mismo objetivo, desecha los actos autoritarios por el logro del diálogo armonioso, sin dejar de actuar como una autoridad que fue creada para establecer orden y equilibrio en las relaciones de consumo. Por lo cual se ha tenido la necesidad de integrar el presente manual de Políticas y Procedimientos que en su conjunto constituyen una herramienta que servirá de apoyo en el Programa de Mejoramiento de Calidad de Bienes y Servicios (PROMECABISE) para su buen funcionamiento.

2. OBJETIVO

Programa que tiene como objetivo elevar la calidad de los bienes y servicios que se proporcionan a los consumidores, así como prevenir y proponer soluciones a la problemática presentada en las relaciones de consumo, a través de acciones conjuntas entre PROFECO y los 20 proveedores que cuentan con el mayor número de quejas en la Institución.

Para lo anterior se trabaja conjuntamente con los proveedores en busca de los principales motivos de quejas y se establecen acciones preventivas que propicien la solución de las mismas a través del reforzamiento de la conciliación inmediata y la solución en el menor número de audiencias en la conciliación personal.

3. MARCO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 28

Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo 1° fracción V

Artículo 24 fracción VI, VIII, XI y XVI

Artículo 44

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor

Artículo 8° fracción I, VII

Artículo 10° fracción I, IV, V y VII

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Artículo 5° fracción III

4. PARTES QUE INTERVIENEN

4.1 Autoridades

- PROCURADOR
 - SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS
 - DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN
 - DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN
 - JEFATURA DE DEPARTAMENTO DEL PROMECABISE
 - DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES
-

4.2 Por los Proveedores:

- Representantes de los proveedores con plenas facultades de decisión:
 - Altos Directivos
 - Gerentes
 - Representantes de las empresas

5. COMPROMISOS

Proveedores incluidos y compromisos adquiridos de cada uno para el programa. :

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
Alestra, S. de R. L. de C. V.	<p>Instaló un nuevo sistema para evitar los desfases de facturación, además de informar al consumidor de su situación de pago mediante telegrama y correo.</p> <p>Revisar el funcionamiento de sus teléfonos, tanto de Atención a Clientes como el de Conciliación telefónica (01 800 112 05 05).</p>
AOL México, S. de R. L. de C. V.	<p>Concilia telefónicamente en el número 01 800 5226222</p> <p>Monitorea en su área de atención a clientes, a efecto de conocer los motivos que generan las quejas en esta Procuraduría e informar el avance en la detección de motivos que originan las quejas.</p>
Biotánic, S. A. DE C. V.	<p>Presentó video conteniendo publicidad del producto "Gelatin" para su análisis.</p>

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
<p>Electra del Milenio, S. A. de C. V.</p>	<p>Concilia telefónicamente en el número 01 800 002 10 99</p> <p>Cuenta con números telefónicos locales y por región para recibir inconformidades del consumidor.</p> <p>Ofreció atender la problemática presentada en Villahermosa por el incremento de las quejas en la zona y buscar solución a la misma.</p>
<p>Gas natural México, S. A. de C. V. Comercializadora Metrogas, S. A. de C. V.</p>	<p>Concilia telefónicamente en el número 01 800 0226000</p> <p>Efectuó seminarios informativos sobre coberturas a personal de Profeco, para explicar el sistema de coberturas que aplica con motivo de la modificación en sus tarifas.</p>
<p>TELEFÓNICA MÓVILES MÉXICO</p>	<p>Concilia telefónicamente en el número 01 800 400 9999</p> <p>Las razones sociales que operan bajo la marca telefónica Movistar son las siguientes: Pegaso PCS, S. A. de C. V., Baja Celular Mexicana, S. A. de C. V., Movitel del Noroeste, S. A. de C. V. Telefonía Celular del Norte, S. A. de C. V. y Celular de Telefonía S. A. de C. V.</p> <p>Se comprometió a establecer una unidad de servicio al cliente con el objeto de tener conocimiento de la problemática de su servicio y buscar soluciones.</p>
<p>Naturezza S. A. de C. V.</p>	<p>Informará la posibilidad de instalar una línea telefónica para conciliar con Profeco, a fin de agilizar el procedimiento.</p> <p>Presentó video conteniendo publicidad del producto "Redugras" para su análisis.</p>

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
<p>Luz y Fuerza del Centro</p>	<p>Difusión sobre programas de prevención de accidentes, ahorro de energía eléctrica, trámites y servicios ante la proveedora.</p> <p>En las ciudades de Pachuca, Cuernavaca y Toluca, en los casos en que no le sea posible tomar la lectura de los medidores, se insertará un sello en el recibo, señalando el motivo por el que no se llevo a cabo la lectura, a fin de que el consumidor acuda a la sucursal correspondiente para dar solución al problema</p> <p>Instalación de un módulo en las oficinas Profeco.</p>
<p>Famsa, S.A. de C.V.</p>	<p>Revisar la posibilidad de ampliar el plazo de 48 horas que otorga al consumidor para hacer efectiva su garantía, así como la recepción del bien y la entrega de éste al fabricante, a efecto de que se realice la reparación pronta del artículo.</p>
<p>Corporación Geo</p>	<p>Estudiar y presentar propuestas de mejora para la atención al consumidor y para combatir las quejas de raíz.</p> <p>Dar seguimiento a los asuntos radicados en la Delegación Profeco Nezahualcoyotl.</p> <p>Analizará la posibilidad de establecer una línea 01 800 para la conciliación inmediata con Profeco</p> <p>Reestructurar el área de Atención a Clientes, en especial en Geo Edificaciones.</p> <p>Instalar un módulo de atención a clientes en la Delegación de Profeco Nezahualcoyotl.</p> <p>Dará capacitación a su personal para la sensibilización en la Atención a Clientes, llevando a cabo cursos de capacitación.</p>

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
<p>Teléfonos de México, S. A. de C. V.</p>	<p>No vincular líneas telefónicas que se encuentren en un mismo domicilio, para efectuar cargos.</p> <p>No suspender el servicio en caso de adeudo de un consumidor en diferentes líneas. Otorgar facilidades para el pago del adeudo.</p> <p>Instalación de líneas 01 800 o directas en las Unidades Administrativas.</p> <p>Dar prioridad a la conciliación inmediata (telefónica) en las delegaciones que exista previo acuerdo.</p> <p>Dar solución en la primera audiencia de conciliación.</p> <p>Conciliación de por lo menos el 80% de las quejas en la primera audiencia</p> <p>Proporcionar toda la información desde la primera audiencia, para asegurar la satisfacción del consumidor</p> <p>Reforzar el proceso de atención a clientes, a fin de garantizar un adecuado servicio, procurando que en lo posible se filtren las reclamaciones y se evite la presentación de quejas ante Profeco.</p>
<p>Radiomóvil Dipsa, S. A. de C. V.</p>	<p>Dar prioridad a la conciliación telefónica a través del 01 800.</p> <p>En el procedimiento conciliatorio, únicamente opondrá excepciones cuando haya riesgo de que la queja no se solucione o cuando sea notoriamente improcedente.</p> <p>Respecto a las multas impuestas por Profeco, que actualmente se encuentran pendientes en la Administración Tributaria, establecerán mesas de trabajo con las Áreas correspondiente para abatir el rezago existente.</p>

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
Avantel, S. A.	<p>Reforzar el área de atención a cliente.</p> <p>Dar prioridad a la conciliación inmediata a través del 01 800</p>
ADT Services, Security, S. A. de C. V.	<p>Instalación de un Call Center, para atender las quejas de los consumidores antes de que acudan a Profeco.</p> <p>Dar prioridad a la atención de la línea 01 800 para la conciliación inmediata con Profeco, a efecto de que se agilice.</p>
Grupo Galaxy Mexicana, S. R. L. de C. V.	<p>Prioridad a la conciliación inmediata a través del 01 800.</p> <p>Conciliar las quejas cuyo motivo de reclamación sea la cancelación del contrato.</p>
<p>Jom Mexicanos, S. A. de C. V.</p> <p>Métodos</p>	<p>Presentar su contrato de adhesión para modificación, a efecto de adecuarse con la Norma Oficial Mexicana NOM-137-SCFI-1999.</p> <p>Instalación de una línea 01 800 para la conciliación inmediata con Profeco,</p> <p>Creación de un departamento dentro de la empresa para la atención a clientes.</p>

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
<p>MVS Multivisión, S. A. de C. V.</p>	<p>Informar a Profeco sobre la instalación de un número local para llevar a cabo la conciliación inmediata telefónica.</p> <p>Proporcionar los números telefónicos que utiliza para la conciliación inmediata en las Delegaciones Federales de Profeco.</p> <p>Proporcionar a Profeco información sobre la ubicación de sus Centros de Pago y de Atención a Clientes en toda la República Mexicana.</p>
<p>Iusacell, S.A. de C.V.</p>	<p>Invertir en el proceso de atención de llamadas no reconocidas suspendiendo el pago de éstas, en tanto se realiza la investigación correspondiente.</p> <p>Agilizar los procedimientos de devolución de depósito y reparación de equipos que presenten fallas.</p> <p>Se compromete a revisar el tamaño de letra que aparece en el contrato de adhesión en el reverso de la carátula que se entrega al consumidor al momento de contratar, esto de acuerdo a una sugerencia de Profeco, a fin de que dicho contrato sea legible a simple vista.</p>

PROVEEDOR	COMPROMISO ASUMIDOS E INFORMACIÓN PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL PROMECABISE
<p>Comisión Federal de Electricidad</p>	<p>Celebrar reuniones mensuales la primera semana de cada mes en las instalaciones de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco.</p> <p>Fortalecer las campañas de información respecto a las tarifas y consumos, principalmente en la salida del periodo de verano, contemplando el ahorro de energía y con la finalidad de evitar el incremento de quejas en las regiones.</p> <p>En los casos de aparatos dañados CFE pagará el monto de los daños, siempre y cuando se determine que el motivo es imputable a CFE y el usuario cumpla con la documentación requerida por éste.</p> <p>Demostrar fehacientemente el uso ilícito del suministro de energía.</p> <p>Instalar tableros con medidor que determinen el consumo de focos y aparatos electrodomésticos, con el fin de mostrar al consumidor las diferencias entre los consumos con focos ahorradores y normales.</p> <p>Instalar módulos de atención inmediata en las delegaciones y subdelegaciones de Profeco.</p> <p>Solucionar inmediatamente los casos en los que se obligue a los consumidores a pagar adeudos de servicios dados de baja y que correspondan a un homónimo.</p> <p>Realizar la diligencia de verificación que implique aplicar la prueba de calibración. Deberá establecer en el formato de verificación de suministro, el porcentaje de error del medidor e indicar el número del instrumento de medición y la fecha de vigencia.</p> <p>Respecto de los comisionistas denunciados se compromete a investigar y proceder en consecuencia sobre estos.</p> <p>Revisar que el el personal que atiende las quejas ante</p>

	<p>Profeco, cuente con la capacitación y facultades para resolver y conciliar, según proceda.</p> <p>No cobrar el costo de reconexión del servicio cuando no se haya cortado el suministro de energía.</p> <p>Instruir a su personal para que se conduzca de manera amable y conciliadora ante el consumidor.</p> <p>No realizar lecturas estimadas. Verificar la lectura del medidor o el motivo de la queja presentada ante Profeco, en el domicilio del consumidor, antes de que tenga verificativo la primera audiencia de conciliación a la que acudirán conjuntamente personal de CFE y la Profeco.</p>
--	---

Requisitos

Para poder llevar a acabo las negociaciones con los proveedores y firmar los compromisos, se requiere tener los elementos suficientes sobre la problemática que se suscite con el proveedor en la delegación. Los indicadores que para este respecto se deberán entregar a la Dirección de área, son:

1. Seguimiento de los compromisos asumidos en las reuniones.
2. Problemáticas específicas que originan las quejas recibidas del proveedor.
3. Reporte mensual de seguimiento del comportamiento de los proveedores en la conciliación inmediata a través del 01 800. Se mide con el número de llamadas recibidas, contra el número de casos resueltos por conciliación inmediata.
4. Número de asesorías y quejas otorgados anuales de al menos los dos años anteriores.
5. Número de asesorías y quejas mensuales otorgados del año en curso.
6. Tipo de facultades del personal que asigna el proveedor para atender las quejas presentadas en Profeco.
7. Reporte de seguimiento de compromisos específicos adquiridos por los proveedores.

Por su parte, también se emplean las estadísticas de incidencias proporcionados por el SISEQ. Ésta es la información que aparece en el sistema respecto a una queja, como es el número de queja, su folio, fecha de recepción, nombre del consumidor y del

proveedor, dirección, tanto del proveedor como del consumidor, monto de lo reclamado y de lo recuperado, la delegación o subdelegación en donde se interpuso la queja, el status de éstas, etc.

Formalidades del Acto

Minuta:

En cada Reunión Nacional o Regional se deberá elaborar para las partes una Minuta de seguimiento donde se establecerán los compromisos, términos y tiempos que se acuerden.

Cédula de seguimiento de compromisos:

Se elaborarán por la Dirección de Área, por cada reunión que se lleve con el proveedor. En el momento en que el Promecabise, opere en las Delegaciones o Subdelegaciones, esta cédula quedará a cargo del Delegado o Subdelegado responsable de las reuniones.

En el apartado 7 de los formatos se incluye la plantilla para los informes que se operarán en el Sistema de Servicios (en lo sucesivo SS) del Sistema Integral de Información y Procesos (en lo sucesivo SIIP).

Procedimientos

Se realizan reuniones de trabajo periódicas entre la Profeco y los proveedores incluidos en el programa, para analizar los principales motivos de reclamación y determinar de manera conjunta las acciones que les permitan mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrecen al consumidor.

En esta primera etapa la convocatoria y seguimiento de las reuniones estarán a cargo de la Dirección de Conciliación.

El proceso para cada una de las reuniones, se llevará a cabo de manera similar y se describe en el cuadro 1 de esta sección.

Los diferentes tipos de reunión que se llevan a cabo son:

- **Iniciales:** Se refieren a la presentación del Programa a los proveedores incluidos en éste, dirigido a los altos directivos de cada empresa, a efecto de que lo conozcan e instruyan a su personal para dar seguimiento a las acciones que se emprendan.
- **De seguimiento:** Éstas se llevan a cabo con los representantes de las empresas, para revisar los avances de los compromisos adquiridos y evaluar las tendencias de las reclamaciones.
- **Regionales:** Tomando en cuenta la problemática y tipo de proveedor, se efectuarán reuniones en regiones que abarque la circunscripción territorial de una o varias Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco.

- **Trimestrales:** Tienen por objeto reunir nuevamente a los altos directivos de las empresas incluidas en el programa y la Subprocuradora, para ponderar los avances del mismo y, en su caso, aplicar las medidas necesarias para enmendar cualquier desviación de las metas del programa.
- **Semestrales:** Se llevará a cabo con el C. Procurador, para informar el estado que guarda el programa y medir los resultados obtenidos.

Proceso (cuadro 1)

FUNCIONARIO RESPONSABLE	Núm. de Act	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
ACERCAMIENTO AL PROVEEDOR DIRECTOR GENERAL	1	Cita al propietario o Director General de la empresa proveedora mediante oficio de invitación para que agendar la temática y fecha de la reunión y en su caso las delegaciones de la Profeco que participarán.
Encargado del Promecabise	2	<p>Nota: Los proveedores son determinados por la Dirección de Conciliación y el encargado del PROMECABISE anualmente</p> <p>Integrará la información sobre la problemática de los consumidores con el proveedor en cuestión y en su caso, de la o las Delegaciones o Subdelegaciones participantes. Los indicadores a considerar en esta etapa son los incluidos en el apartado de requisitos.</p> <p>Si el Proveedor únicamente genera quejas en la jurisdicción de la Delegación o Subdelegación a la que fue asignado, deberá obtener la información de la Delegación o Subdelegación.</p>
	3	Si el Proveedor genera quejas en otras Delegaciones o Subdelegaciones, solicita el comportamiento comercial a la Dirección de Información y Asesoría de la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor con 72 horas de antelación a la cita con el proveedor.

	4	En la reunión con el proveedor, el Director General, Delegado o Subdelegado le da a conocer los motivos de reclamación más recurrentes y juntos buscarán acciones que le permitan atender al consumidor con mayor eficiencia desde el momento de la compra o la contratación del servicio hasta el cumplimiento respectivo.
Director de Conciliación	5	En la reunión con el proveedor, el Director de Conciliación le da a conocer los motivos de reclamación más recurrentes a fin de que conjuntamente se busquen acciones que le permitan atender al consumidor con mayor eficiencia desde el momento de la compra o la contratación del servicio hasta el cumplimiento respectivo.
	6	Establece los compromisos asumidos por el proveedor para mejorar las deficiencias señaladas y las propuestas que haya detectado la Profeco que propicien una mejora en la atención.
	7	Establece con el proveedor plazo máximo para la atención de las quejas pendientes de solución.
	8	Acuerda con el proveedor, la conciliación telefónica o la solución de la queja del consumidor al recibir la notificación para que éste lleve el desistimiento correspondiente de solución en 1ª audiencia.
	9	Acuerda por escrito con los proveedores la notificación personal en la Delegación o Subdelegación o vía fax dependiendo la frecuencia con que acudan a las Delegaciones.
	10	Elabora minuta respecto a los compromisos asumidos por el proveedor en la que se establezcan las fechas para cumplir dichos compromisos.
	11	Elabora la cédula de seguimiento y compromisos.
	12	Da seguimiento a la respuesta del proveedor, señalando

	13	<p>fecha posterior para nueva reunión en la que se evalúen resultados, asentando siempre en minuta los logros alcanzados y los no logrados, señalando nueva fecha hasta que el proveedor logre las metas.</p> <p>Monitorea los tiempos en que se dan los resultados de los proveedores asentados en la cédula y la evolución del comportamiento del proveedor.</p>
--	----	--

Plazos y Términos

La información referida en el apartado de requisitos, deberá elaborarse mensualmente por los jefes de servicio de las delegaciones, para cada uno de los proveedores incluidos en el Promecabise.

Esta información deberá contener los resultados de las Unidades de Servicio.

Los primeros 5 días hábiles, deberán remitir a la Dirección de Conciliación la información recabada.

5. LINEAMIENTOS ESPECIALES

Lineamientos Generales.

- A. Trabajar con los 20 proveedores que se detecte generen un mayor número de quejas a nivel nacional

- B. Establecer y lograr compromisos específicos en cada reunión con los Proveedores

- C. Dar seguimiento puntual a los compromisos

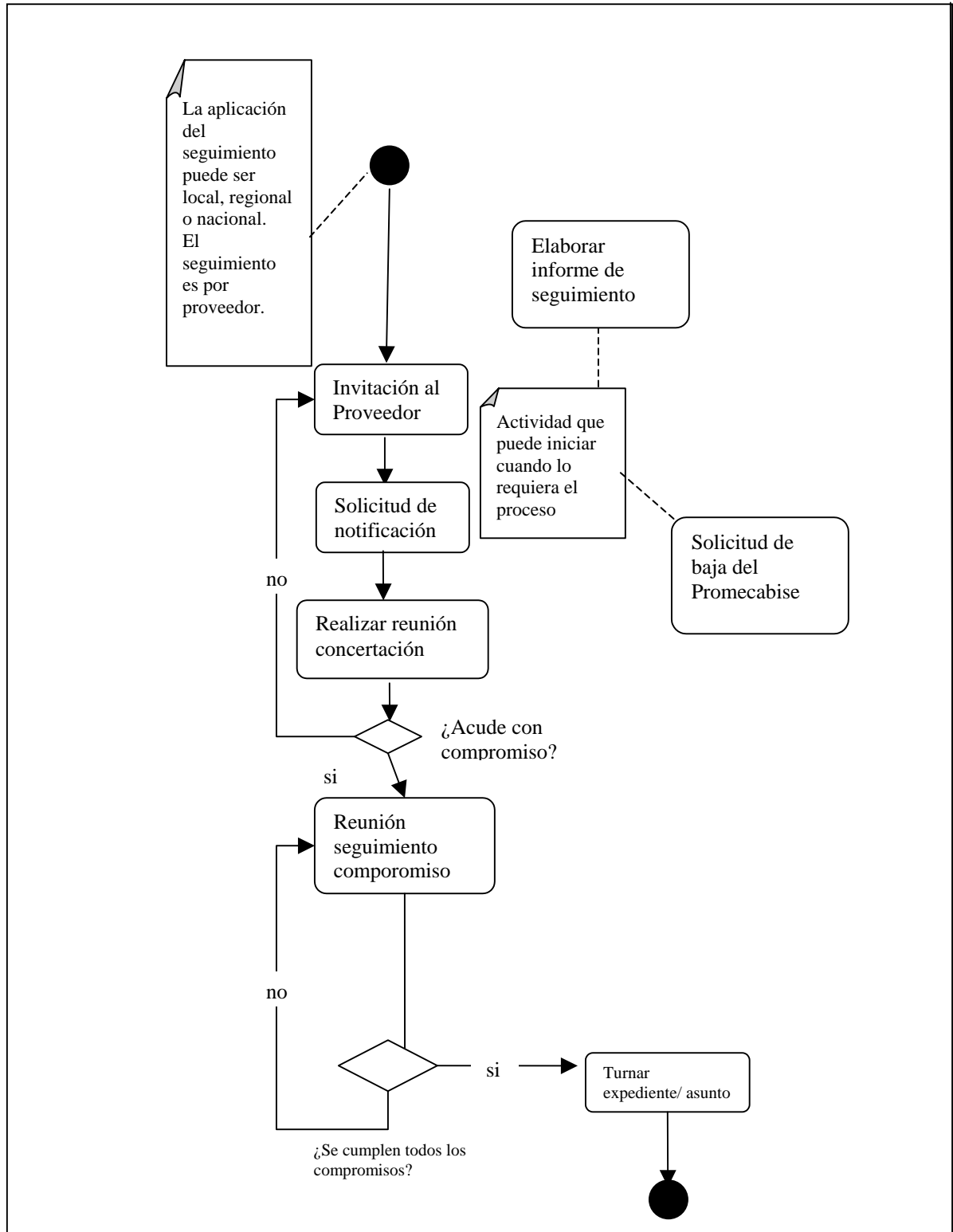
- D. Realizar las reuniones con personal directivo y con poder de decisión de la empresa.

- E. Operar el sistema de evaluación del programa, para medir su efectividad

- F. Apoyar a los Delegados y Subdelegados para que en un tiempo breve, puedan implementar el PROMECABISE con proveedores locales.

- G. Operar el sistema de evaluación del programa. Para esto se tomarán como base las cédulas de seguimiento de compromisos y el listado de reclamaciones. Se medirá:
 - 1. La efectividad del programa, alcances y perspectivas
 - 2. Las acciones a seguir para el mejoramiento y actualización del programa de manera constante
 - 3. El tipo de compromisos adquiridos, su viabilidad y el grado de cumplimiento
 - 4. Las cantidades recuperadas a favor de los consumidores en comparación con los montos reclamados
 - 5. El porcentaje de disminución o aumento de reclamaciones, así como la identificación del origen de las mismas
 - 6. El enfoque y apreciación del programa tanto de consumidores como de proveedores.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



Cédula de seguimiento de compromisos.



Programa de Mejoramiento de la Calidad de Bienes y Servicios
Cédula de Compromisos

Proveedor: _____

Fecha: _____

Delegación o Subdelegación	Compromiso	Fecha de compromiso	Plazo de cumplimiento	Status	Avance

Por el proveedor

Por la PROFECO

Validó

(Nombre y Firma)

Jefe de Servicios

Delegado

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Motivos de reclamación	Cada Delegación o Subdelegación debe indicar los principales motivos de reclamación por proveedor, lo que permite identificar la problemática existente en cada región.
Número de quejas pendientes de años anteriores así como los del período que se evalúa detallando el número de expedientes pendientes y nombres de los consumidores	Son las quejas que aún no han sido solucionadas, y cuyo trámite debe agilizarse con el proveedor.
Número de quejas ingresadas	Son las que se registran para iniciar el trámite conciliatorio.
Número de quejas improcedentes	En éstas se incluyen las que se concluyeron por haber dejado a salvo los derechos de las partes, y las resoluciones administrativas absolutorias, que son en las que no hubo arreglo conciliatorio y habiéndose analizado la queja no se encontraron violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Número de quejas solucionadas	Son las que se resuelven a satisfacción del consumidor.
Número de quejas solucionadas por conciliación telefónica	Son las que se solucionan vía telefónica en un término no mayor a 5 días.
Monto de lo reclamado	Es el monto que reclaman los consumidores en contra del proveedor, que ha lesionado sus intereses, tomando en cuenta los conceptos señalados en las guías de conciliación.
Monto de lo recuperado	Es el monto que por intervención de la PROFECO, se recupera a favor de los consumidores con el proveedor que se evalúa.
Número de quejas solucionadas en 0, 1ª y 2ª audiencias	Sirve para conocer el tiempo que el proveedor está tardando en atender las quejas de los consumidores ante la Institución
Quejas concluidas	Son los expedientes en los que no hubo arreglo conciliatorio por lo que una vez concluido, el procedimiento conciliatorio, se encontraron

	violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, emitiéndose resolución administrativa condenatoria, sancionando al proveedor.
Principales Motivos de Reclamación	En este rubro se señalan los principales motivos de reclamación reportados por Delegaciones o Subdelegaciones, en los que se catalogan las conductas violatorias del proveedor hacia el consumidor.
Quejas ingresadas	Son las quejas recibidas dentro de un periodo en contra de un proveedor en las Unidades Administrativas y Unidades de la Profeco.
Quejas improcedentes	Es el resultado de la suma de las quejas en las que se dejaron a salvo los derechos y en las que se dictó resolución administrativa absolutoria.
Quejas solucionadas	Se consideran las quejas solucionadas en audiencia (s) y las de conciliación telefónica.
Quejas concluidas	En ese renglón, se consideran las quejas concluidas por resolución administrativa y a salvo derechos.
Porcentaje de solución	Se divide el número de quejas solucionadas entre el número de quejas ingresadas, (sin considerar las improcedentes).
Porcentaje de solución por proveedor.	Número de quejas solucionadas y concluidas del proveedor en cuestión (resoluciones administrativas, condenatorias, absolutorias y en las que se dejaron a salvo los derechos de las partes), entre el número de quejas ingresadas, incluyendo las improcedentes, lo que nos permitirá conocer la efectividad de la Institución por proveedor.
Porcentaje de quejas pendientes	Se divide el número de quejas pendientes entre el número de quejas ingresadas.