¡Oh! Y ahora, ¿Quién podrá... orientarme?

POR SU NOMBRE

Conapred	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
Cofetel	Comisión Federal de Telecomunicaciones
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Profeco	Procuraduría Federal del Consumidor
Conamed	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
Cofepris	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
IFAI	Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

CUÁNDO ACUDIR

"El que a buen árbol se arrima, buena sombra le cobija". Te presentamos siete dependencias que atendien problemáticas específicas que, en el día a día, suelen dar pie a malas prácticas.

Conapred conapred.gob.mx

Típico. En la entrada del antro hay un gorilón que decide quién entra y quién no. ¿Cuál es su criterio de elección? Obvio, el color de la piel.

¿Te ha pasado? Si eres o has sido víctima de discriminación, Conapred se encarga de hacer valer tus derechos. Puedes poner una queja si se trata de personas físicas o morales; una reclamación si se trata de algún servidor público en funciones.

IFAI ifai.org.mx

¡Otra llamada de los de telemercadeo! ¿De dónde habrán sacado el número telefónico de la casa? ¿Cómo saben cuántos vivimos? ¿O de cuánto es nuestro salario?... ¿Contratarán adivinos?

O ladrones... ¡Que no te sorprendan! Tus datos personales son propiedad tuya y de nadie más. Si una empresa le vende a alguien más tu información, denúnciala ante el IFAI. La institución está encargada de proteger la información privada y garantizar el flujo de la información pública.

Denuncia vía telefónica en:
01 800 TELIFAI (835 4324)
o por correo electrónico a:
atencion@ifai.org.mx

Conamed conamed.gob.mx

Tras la operación, el abuelo comenzó a hacer un ruidito al respirar. Como un ligero chillido. El cirujano dijo que era a causa de la edad. El dice que hay "pato" encerrado.

¿Sospechas que tu médico cometió una negligencia o que quizá no estaba capacitado? Conamed te asesora y ayuda a conciliar con cualquier prestador de servicios de salud. En caso de no llegar a un acuerdo satisfactorio, Conamed ofrece el servicio de arbitraje médico.

Cofepris cofepris.gob.mx

Para una boda de ensueño, un banquete de... ¿pesadilla? De la iglesia al salón de eventos, y de ahí todos al hospital. ¿Será que les habrá caído mal la comida?

¡Qué va! Se trata de un riesgo sanitario que puedes denunciar ante Cofepris, el organismo encargado de prevenir cualquier contingencia que pueda afectar la salud de la población o al medio ambiente.

En 2010, las causas de discriminación con mayor incidencia en expedientes de queja fueron:

- Preferencias sexuales (148 expedientes)
- Discapacidad (79 expedientes)
- Apariencia física (65 expedientes)

Cofetel micofetel.gob.mx

Convenciste a tus padres para que, en vez de contratar el plan de 2 megas, firmaran para el de 8 mbps. Sin embargo, parece que estás conectado a 56 kbps... como si fuera 1998.

Las telecomunicaciones son el campo de acción de Cofetel. En conjunto con Profeco, velan por la calidad en el servicio.

¿Cómo denuncio una falla?

A través del sitio Verificador Ciudadano puedes reportar fallas en el servicio, problemas de cobro o de portabilidad, entre otros. Entra a micofetel.gob.mx para encontrarlo. En el Teléfono del Consumidor se puede reportar al proveedor del servicio deficiente.

En diciembre de 2011, Cofetel recibió a nivel nacional:

- 1,819 quejas por servicios de telefonía celular
- 994 por servicio de televisión de paga
- 826 quejas por fallas en el servicio de internet
- 273 por irregularidades en telefonía fija

¿Qué servicios de telecomunicación puedo denunciar?

- Telefonía local o fija
- Telefonía de larga distancia
- Telefonía móvil
- Radiocomunicación
- Televisión de paga
- Internet

Condusef condusef.gob.mx

¿Una semana de vacaciones en Acapulco? Tú no viajaste, pero el banco te las está cobrando como si hubiera sido el mejor verano de tu vida. Y ahora, ¿quién podrá ayudarte?

Condusef, por supuesto. En su centro de atención telefónica pueden orientarte y asesorarte para resolver cualquier inconveniente con alguna institución financiera.

¿Qué instituciones financieras?

- Bancos
- Aseguradoras
- Afianzadoras
- Sociedades de inversión
- Uniones de créditos
- Entre otras

Si necesitas información, asesoría o deseas iniciar un proceso de queja, marca al CAT:
5340 0999
01 800 999 8080 del interior del país

Profeco profeco.gob.mx

Apenas la colocaron, se descompuso. Valiéndose de la garantía, la mandaron al taller. Cuando la regresaron, volvió a descomponerse... pero dicen que ahora la garantía ya no es válida.

Cuando tienes alguna diferencia con un proveedor de bienes o servicios, puedes levantar una queja ante Profeco para iniciar un proceso de "conciliación". Es decir, para que cada parte exponga su versión y lleguen a un acuerdo de quién tiene la razón según lo dicho en la ley. También, si conoces a un proveedor con prácticas abusivas, puedes denunciarlo, sin necesidad de dar tus datos personales.

En 2010, el Teléfono del Consumidor celebró su 30 aniversario.

Para levantar una denuncia y recibir asesoría sobre como poner una queja, llama al Teléfono del Consumidor:
55 68 87 22 en el DF y área metropolitana
01 800 468 8722 en el resto del país

También puedes conciliar a través de internet gracias al servicio Concilianet. Conócelo a fondo en: concilianet.profeco.gob.mx

Además de atender denuncias sanitarias, Cofepris mantiene una estricta farmacovigilancia.

El radio de acción de Cofepris abarca los productos y servicios alimentarios, insumos para la salud, servicios de salud, salud ambiental, cosméticos y sustancias tóxicas.

Si deseas poner una denuncia sanitaria, marca al 01 800 033 5050 tanto del DF como del interior de la República.

Infografía Alejandro Rodríguez, Obi