

**Informe Anual**  
Procuraduría Federal del Consumidor

06 >>>



**Profeco**

## >>> ÍNDICE

Lic. Antonio Morales de la Peña  
PROCURADOR

Lic. Gabriela Hernández Cardoso  
SUBPROCURADOR DE SERVICIOS

Lic. Gladis López Blanco  
SUBPROCURADORA DE VERIFICACIÓN

Dr. Raúl García Moreno Elizondo  
SUBPROCURADOR JURÍDICO

Arq. Luis Mariano Acévez Estrada  
COORDINADOR GENERAL  
DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Profra. Esperanza Gómez Mont Urueta  
COORDINADORA GENERAL DE PLANEACIÓN

Mtro. Jaime Salazar Silva  
COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Ángel Pasta Muñuzuri  
DIRECTOR GENERAL DE DELEGACIONES

Dr. Tomás Trueba Gracián  
COORDINADOR DE ASESORES  
Y TITULAR DE LA UNIDAD ENLACE

Lic. José Antonio Hernández Miranda  
DIRECTOR GENERAL  
DE COMUNICACIÓN SOCIAL

L.C. Gloria Elia Sánchez Roldán  
TITULAR DEL ÓRGANO  
INTERNO DE CONTROL

PRESENTACIÓN	03	<b>05 POR UNA CULTURA DE CONSUMO INTELIGENTE</b>	<b>44</b>
<b>01 PROFECO HOY</b>	<b>06</b>	Acciones de capacitación: formación de educadores para el consumo	46
Cobertura de PROFECO	07	Impacto en la sociedad: cercanía con el consumidor	47
Encuesta de Imagen y Opinión 2006	07	Diseño de programas especiales: sensibilidad ante los problemas nacionales	48
<b>02 MEJOR ATENCIÓN A CONSUMIDORES</b>	<b>14</b>	Fomento de asociaciones de consumidores	50
Quejas	15	Vinculación con organizaciones sociales	50
Conciliaciones	16	El Consejo Consultivo del Consumo	52
Orientación y asesoría	17	Publicaciones gratuitas	53
Centro Integral de Servicios	19	Revista del Consumidor	53
<b>03 ATENCIÓN A PROVEEDORES</b>	<b>20</b>	PROFECO en la Televisión	54
Promecabise	21	PROFECO en la Radio	55
Contratos de adhesión	22	PROFECO en la Web	55
Trámites y servicios empresariales	22	PROFECO en el Mundo	57
<b>04 IMPULSO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY</b>	<b>26</b>	<b>06 MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA</b>	<b>62</b>
Publicidad engañosa	27	Presupuesto	63
Gasolinas y diesel	28	Recursos Humanos	63
Gas L.P.	30	Recursos Materiales	64
Las sanciones en gas y gasolina	31	Capacitación	65
Verificación a establecimientos	31	El SIIP	66
Programas especiales	32	Atención de solicitudes de Transparencia	69
Las sanciones en verificación de establecimientos	33		
Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	33		
Transparencia y combate a la corrupción	35		
PROFECO: su representación y actividad jurídica	38		

Uno de los retos más grandes que enfrenta cualquier organización gubernamental es asegurar la continuidad de sus procesos. En el caso de la PROFECO, los esfuerzos que se llevaron a cabo a lo largo del sexenio que acaba de concluir estuvieron encaminados, en gran medida, hacia el desarrollo de sistemas institucionales que permitieran tanto mejorar los procesos como establecer una plataforma sólida sobre la cual descansaría la operación y la toma de decisiones.

Estos sistemas están madurando constantemente y han aumentado su complejidad conforme sus usuarios aprenden de ellos y les exigen más resultados. Por primera vez en su historia institucional, la PROFECO está empezando a obtener cifras sobre su gestión que rebasan las estadísticas más elementales, características de tiempos donde la rendición de cuentas no era una cuestión prioritaria para las instituciones de gobierno. Esto implica, desde luego, que la PROFECO está empezando a utilizar esta información novedosa para elaborar planes más ambiciosos y con mayor precisión a partir de los datos de sus propios procesos. La modernización informática está dejando de ser un proyecto para convertirse en una realidad cotidiana, con sus retos y sus ventajas indiscutibles.

Este preludio informático tiene muchas consecuencias para los consumidores. La importancia social de la PROFECO se ha acentuado en los últimos años. La velocidad de los mercados y las nuevas formas de comercialización de productos someten a los consumidores a grandes presiones. Por ello, las instituciones de gobierno tienen la obligación de mantener el paso y adaptarse más rápidamente a estas circunstancias cambiantes para garantizar la protección de la ley a los consumidores. Esta velocidad de ajuste está directamente vinculada con los

cambios normativos que la PROFECO ha realizado en los últimos años y que han encontrado su camino operativo gradualmente.

Otros de los grandes cambios conceptuales en el sexenio está relacionado con los proveedores, quienes se han convertido en un foco de gran interés para la PROFECO. Los proveedores son ahora una pieza fundamental en la ecuación del consumo inteligente y requieren de igual capacitación para que las relaciones de consumo equitativas ayuden al desarrollo de mercados sanos y se favorezca la competencia.

Por otro lado, es importante mencionar los esfuerzos que realizó la administración para entregar cuentas claras para el relevo sexenal. Es importante reconocer ese logro, toda vez que cada cambio de administración solía significar comenzar desde el principio. La continuidad de los trabajos descansa, también, en la continuidad de la información.

Desde luego, hay muchas tareas pendientes en la PROFECO. En los informes de labores que seguirán a éste se podrán observar los avances que aprovecharán lo que se ha construido hasta este momento. La PROFECO deberá continuar con sus esfuerzos para fortalecer su presencia en la República por medio de sus delegaciones, así como acercarse todavía más a los consumidores de manera organizada.

Este Informe de labores refrenda con claridad el compromiso que tenemos los que trabajamos en PROFECO con la rendición de cuentas y con su mandato de Ley. Estoy seguro que el gobierno que encabeza el Presidente Felipe Calderón tiene una base mucho más amplia sobre la cual cimentar sus propios proyectos en beneficio de los mexicanos.

Antonio Morales de la Peña  
Procurador Federal del Consumidor

# >>> 01 PROFECO HOY

*En la actualidad,* la Procuraduría Federal del Consumidor trabaja para consolidar un cambio en las relaciones de consumo de los mexicanos. Año con año, la Procuraduría realiza una encuesta de imagen y opinión para determinar la forma en la que podemos ofrecer un mejor servicio a los consumidores.

## COBERTURA DE PROFECO

Con el fin de consolidar la presencia de PROFECO en ubicaciones estratégicas, se determinaron las ciudades en las que era necesario mantener, instalar o suprimir delegaciones, subdelegaciones o unidades de servicio. Para ello se analizan parámetros como población total, población económicamente activa ocupada, unidades económicas y dispersión territorial. Con todo lo anterior, se estableció un esquema compuesto por 39 delegaciones, 12 subdelegaciones, 47 unidades de servicio, 23 oficinas receptoras de quejas y 5 módulos de atención.

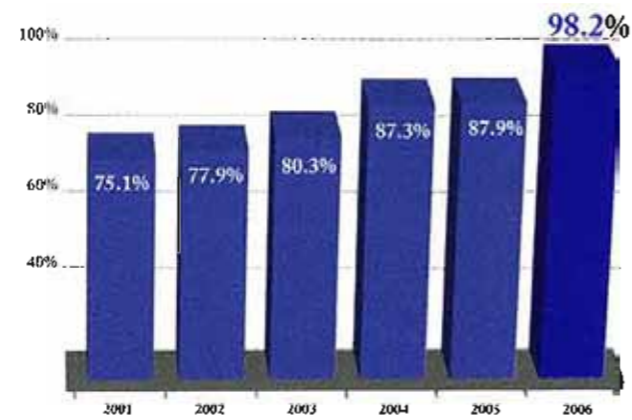
*“Se estableció un esquema compuesto por 39 delegaciones, 12 subdelegaciones, 47 unidades de servicio, 23 oficinas receptoras de quejas y 5 módulos de atención”.*

## ENCUESTA DE IMAGEN Y OPINIÓN 2006

A efecto de conocer la opinión de la población en torno a la imagen, funciones y servicio que presta PROFECO, así como el nivel de satisfacción de los usuarios, se realizó en 2006 el levantamiento de una encuesta de la cual incorporamos a este documento algunos de los resultados más importantes.

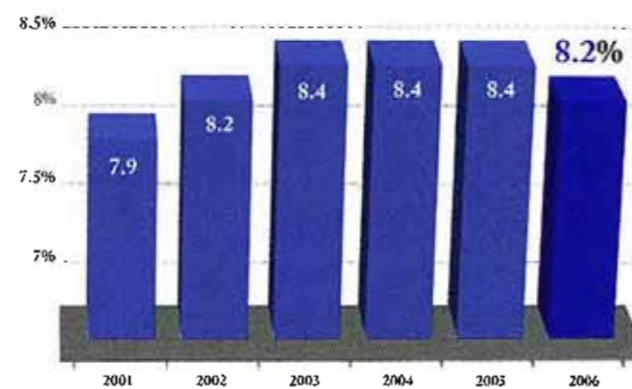
*Población Abierta*

**Porcentaje de encuestados que conocen o han oído hablar de PROFECO**



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó en 8 ciudades a 2,000 personas.

**Calificación general promedio a los servicios de PROFECO**

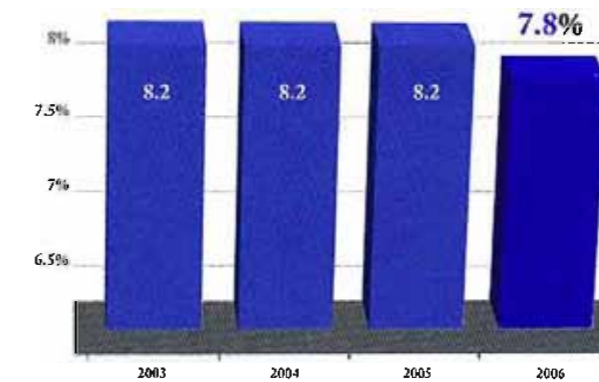


Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó en 8 ciudades a 2,000 personas.

Se incluyen, a continuación, las gráficas que muestran la opinión de los consumidores con respecto a la atención de sus quejas.

**Calificación promedio al procedimiento para resolver quejas**

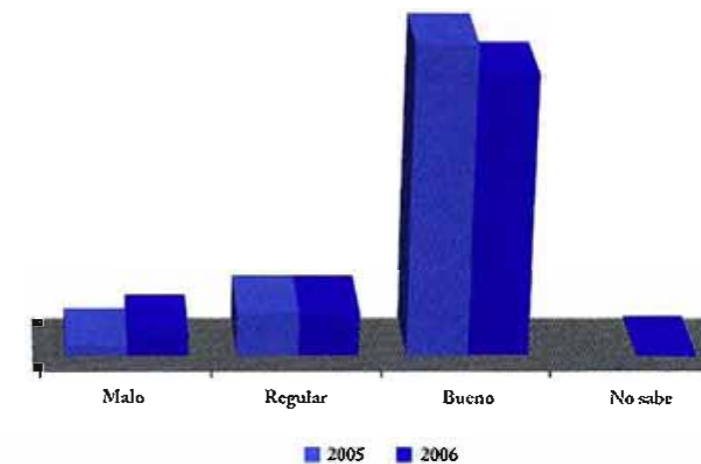
(Encuestados que concluyeron su caso)



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó a 411 personas.

**Comparativo de la calificación al trabajador**

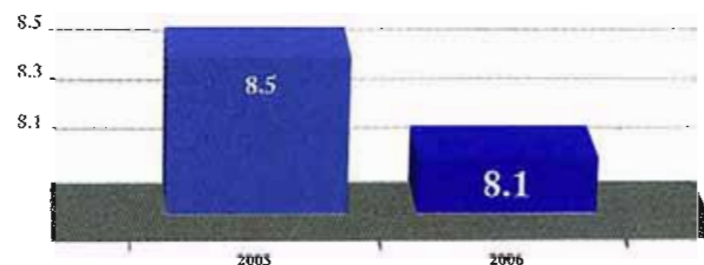
(Porcentaje de encuestados que concluyeron su caso)



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó a 411 personas.

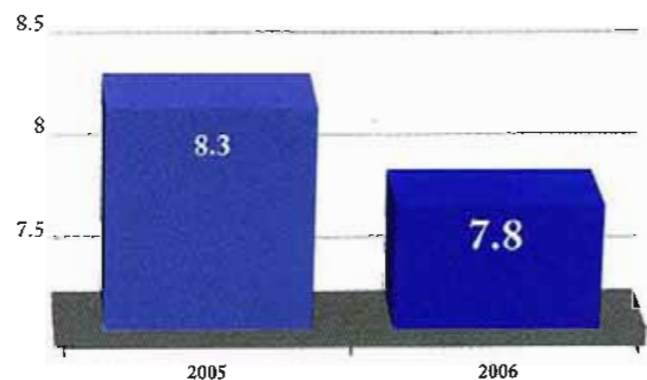
*La opinión de los proveedores*

**Calificación promedio al trabajador en la atención a proveedores demandados**



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó a 430 personas.

**Calificación promedio que dan los proveedores al procedimiento para atender las quejas**

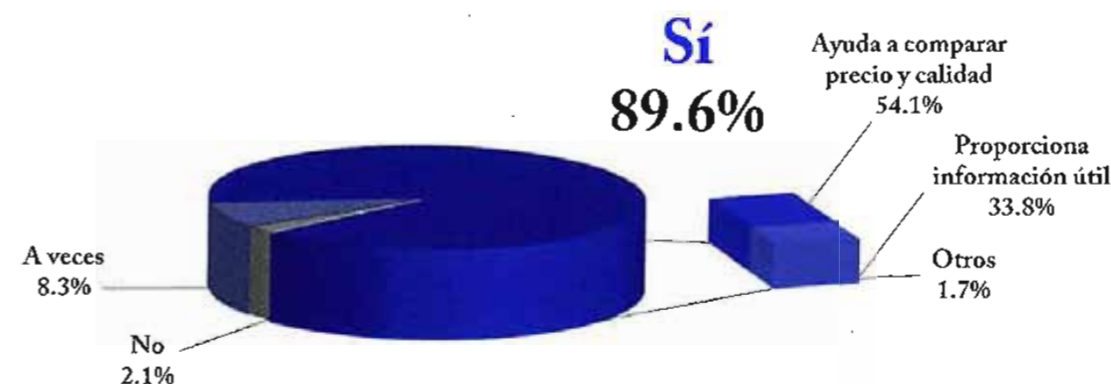


Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó a 430 personas.

Mostramos enseguida la opinión de los consumidores sobre la revista.

**¿La Revista le ayuda a tomar mejores decisiones de consumo o compra?**

(Porcentaje del total de encuestados)



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó a 96 personas.

Uno de los servicios de orientación al consumidor, que le brinda la posibilidad de comparar al tomar decisiones de compra es, sin duda alguna, el Programa *Quién es Quién en los Precios*. A través de él, se registran precios al menudeo de 12 catálogos de productos básicos en 1,089 establecimientos en 27 ciudades del país.

En 2006 se levantaron 14.2 millones de precios, 2.2% más que en 2005, en las ciudades donde opera el programa y se llevó esta información a las familias mexicanas a través de la Revista del Consumidor y el boletín electrónico *Brújula de compra* en nuestro sitio en Internet, además de la prensa escrita y electrónica.

Asimismo, PROFECO opera el *Programa Quién es Quién en el Envío de Dinero*, el cual orienta a los migrantes en Estados Unidos y a sus familias en México, sobre los costos del envío de dinero en lo que concierne a la comisión cobrada, el tipo de cambio al que se paga el envío, el costo total del mismo, los tiempos de entrega, los puntos de pago en México, entre otras cosas.

El programa opera en 9 ciudades de los Estados Unidos y permite difundir, semanalmente, la información de 25 empresas y bancos ubicados en los Estados Unidos dedicados al envío de dinero. La información recopilada y procesada permitió elaborar 156 reportes durante 2006, los cuales fueron difundidos a través de publicaciones y el sitio de Internet.

Con la finalidad de respaldar a los consumidores en su toma de decisión al comprar productos a crédito se cuenta con el *Programa Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos*, el cual tiene como finalidad hacer transparente la información de los costos financieros, características y condiciones de este tipo de financiamiento al consumo.

***“Brindamos a los consumidores la oportunidad de comparar qué establecimientos están cobrando mayores o menores intereses por el financiamiento y decidir así su mejor compra”.***

Durante el 2006, se realizaron 5 levantamientos con un total de 3,606 productos electrodomésticos y de línea blanca en 22 ciudades del país, incluyendo el precio de contado, el enganche, el monto y número de los pagos fijos, así como los intereses que el consumidor deberá pagar. Con la difusión de estos levantamientos, brindamos a los consumidores la oportunidad de comparar qué establecimientos están cobrando mayores o menores intereses por el financiamiento y decidir así su mejor compra.



## >>> 02 MEJOR ATENCIÓN A CONSUMIDORES

*Una de las tareas más importantes* de la PROFECO es conciliar las diferencias entre proveedores y clientes y encontrar la mejor solución al conflicto. Para esto, la Procuraduría ofrece diversos servicios de orientación y asesoría legal, así como un novedoso mecanismo tanto para los residentes en México como para foráneos, que permite conciliar las quejas a distancia.

### QUEJAS

Procurar la solución de las diferencias entre consumidor y proveedor es una de las tareas más importantes que le corresponden a esta institución.

La conciliación es un mecanismo en el cual las partes asistidas por la Procuraduría encuentran de manera pacífica, amistosa, económica y ágil, la mejor solución a su conflicto.

En este sentido, durante 2006 se recibieron en las delegaciones del país y en oficinas centrales 110,896 quejas, de las cuales se logró recuperar 572.5 millones de pesos en favor de los consumidores, lo que representa el 82% del monto de lo reclamado.

>>> Durante el 2006 se recibieron 110,896 quejas, de las cuales se logró recuperar el 82% del monto reclamado.

>>> Los 10 proveedores con mayor número de quejas ante PROFECO en 2006

Proveedor	Quejas
Teléfonos de México	8,144
C. F. E.	6,360
Aerocalifornia	4,176
Telcel	2,383
Luz y Fuerza del Centro	2,056
Grupo Elektra	1,755
Iusacell	1,290
Comunicaciones Nextel	1,129
Beth Services	772
Telefónica Movistar	704

*“Procurar la solución de las diferencias entre consumidor y proveedor es una de las tareas más importantes que le corresponden a esta institución”.*

## CONCILIACIONES

Las *conciliaciones foráneas* son un mecanismo que permite conciliar la queja a distancia, es decir, en una unidad administrativa diferente a aquella en donde se radicó. Esto se logra mediante el aprovechamiento de herramientas de gran potencial y tecnología de punta como nuestro Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

>>> Durante el 2006 se atendieron 17,396 conciliaciones foráneas, 14.8% más que en 2005.

Las *conciliaciones foráneas* son un medio ágil y económico para las partes y su uso va en crecimiento, muestra de ello es que en 2006, se atendieron 17,396 conciliaciones foráneas, 14.8% más que en 2005.

La Procuraduría a través del procedimiento conciliatorio, asesora y atiende las reclamaciones de los consumidores nacionales y de los extranjeros que residen dentro o fuera del país.

*“PROFECO es una de las instituciones de protección al consumidor que son pioneras en brindar servicios a los nacionales o extranjeros que residen fuera del territorio nacional”.*

Tratándose de consumidores nacionales o extranjeros que residen fuera del territorio nacional, la Procuraduría cuenta con la *Conciliación a Residentes en el Extranjero*.

Se trata de un procedimiento conciliatorio apoyado en el uso de nuestra página de internet y del correo electrónico *extranjeros@profeco.gob.mx.*, a través de estos medios de comunicación, se brinda asesoría, atienden quejas y se mantiene informado al consumidor del seguimiento de su asunto, en el cual, la Procuraduría lo representa.

Esta modalidad de la conciliación permite sortear la problemática que enfrentan los consumidores que por razón de su residencia no pueden formular y atender personalmente una reclamación.

De esta forma, la Procuraduría se posiciona a nivel mundial como una de las pocas instituciones de protección al consumidor que son pioneras en brindar servicios a los nacionales o extranjeros que residen fuera del territorio nacional.

En 2006, se brindaron 898 asesorías y se atendieron 451 quejas; de ellas, se logró conciliar el 97%, recuperando a favor de los consumidores 18.2 millones de pesos.

## ORIENTACIÓN Y ASESORÍA

La información es un factor importante para la toma de decisiones de los consumidores, por tal razón, la Procuraduría cuenta con el *Teléfono del Consumidor*.

A través del *Teléfono del Consumidor*, se atienden las solicitudes de información, orientación, denuncia o asesoría jurídica. Durante 2006, se recibieron y atendieron 302,725 llamadas de información y orientación. De igual manera, se brindó atención a 70,922 asesorías jurídicas y se enviaron a la Dirección General de Verificación 5,442 denuncias.

Mediante el *Correo Electrónico de Asesoría e Información* se atendieron 23,911 asesorías, con un tiempo máximo de respuesta de 4 días.

Además, se atendieron 10,045 solicitudes relacionadas con el *comportamiento comercial*, con lo cual el consumidor obtiene información sobre el número de quejas presentadas ante esta Procuraduría en contra de los proveedores.

*Buró comercial de PROFECO*. A partir de noviembre de 2006, se puso a disposición de los consumidores el buró comercial de PROFECO. A través de éste se brinda información del número de quejas y porcentaje de conciliación de 250 proveedores agrupados en veinte giros, así como de aquellos proveedores que tienen registrado su contrato de adhesión ante esta Procuraduría, teniendo el consumidor la posibilidad de visualizar el modelo aprobado.

A través del *Programa Módulos de Temporada*, esta Procuraduría brinda servicios de información, orientación, denuncia, asesoría jurídica y la realización de conciliaciones inmediatas en temporadas de vacaciones o alto consumo, tales como cuaresma, regreso a clases y decembrina.

En los módulos se atendieron 13,782 asesorías, 4,113 conciliaciones inmediatas y se recuperaron cerca de 3 millones de pesos a favor del consumidor.

## CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

El *Centro Integral de Servicios* concentra y atiende diversos servicios dirigidos a los consumidores y a los proveedores, bajo estándares de calidad establecidos en las *Cartas Compromiso al Ciudadano*.

Los principales trámites y servicios que proporciona este centro son; asesoría jurídica personal; solicitud de registro obligatorio de contratos de adhesión, solicitud de verificación o calibración de instrumentos de medición; solicitud de levantamiento de medida precautoria; solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial; avisos de promoción y solicitud de hologramas por parte de las unidades de verificación acreditadas.

>>> En materia de asesoría jurídica personal, se atendieron 1,404 asesorías, con los siguientes resultados de calidad:

Amabilidad	97%
Confiabilidad	96%
Honestidad	100%
Oportunidad	99%

>>> En materia de contratos de adhesión se recibieron 533 solicitudes de registro, de las cuales se respondieron dentro de los plazos establecidos el 81%.

## >>> 03 ATENCIÓN A PROVEEDORES

*El proveedor es un actor importante* en las relaciones de consumo, un proveedor informado, consciente y responsable contribuye a disminuir el número de conflictos con sus clientes, eleva la calidad de sus productos y servicios e incrementa su competitividad.

### PROMECABISE

El Programa de Mejoramiento de la Calidad de Bienes y Servicios, PROMECABISE, es un mecanismo que busca a través del diálogo y entendimiento, que los proveedores eleven la calidad de los bienes y servicios que proporcionan a los consumidores.

El programa tiene un enfoque preventivo, a través de él PROFECO propone soluciones a las problemáticas presentadas en las relaciones de consumo.

En 2006, el programa contribuyó a la firma de las “Acciones con el Sector de Telecomunicaciones en Beneficio del Consumidor”, derivando beneficios para el consumidor en materia de información y contratación.

El programa impulsó la firma de convenios para notificar por correo electrónico con Alestra y Maxcom, sentando bases para evolucionar el procedimiento conciliatorio a un modelo de atención electrónico, ágil y menos costoso.

***“La Procuraduría busca a través del diálogo y entendimiento, que los proveedores eleven la calidad de los bienes y servicios que proporcionan a los consumidores”.***

## CONTRATOS DE ADHESIÓN

En el Registro Público de Contratos de Adhesión, se inscriben todos aquellos contratos de adhesión de registro obligatorio o voluntarios, que de su clausulado se desprende que cumplen con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y, en su caso, con las normas oficiales mexicanas aplicables.

El registro en PROFECO de los modelos de contratos de adhesión, contribuye a prevenir prácticas comerciales abusivas y otorga mayor seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Durante 2006, se registraron 4,255 contratos de adhesión, de los cuales, 3,798 fueron de carácter obligatorio y 457 voluntarios, alcanzando un porcentaje de registro de 77.8%, con respecto a las solicitudes recibidas.

***“El registro en PROFECO de los modelos de contratos de adhesión, contribuye a prevenir prácticas comerciales abusivas”.***

## TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES

Las solicitudes de trámites y servicios recibidas y atendidas por parte de los proveedores de las áreas de verificación tanto de la Subprocuraduría de verificación así como de las Delegaciones ascendieron a 103,197. Los trámites y servicios atendidos refieren a actos de autoridad como son verificación para

ajuste por calibración de instrumentos de medición, levantamientos de medidas precautorias de instrumentos de medición y productos, análisis, asesorías y capacitaciones en información comercial, así como avisos de promoción, principalmente.

***“Establecer públicamente compromisos de servicio (estándares) tales como oportunidad, amabilidad, transparencia y, a partir de 2006, el de honestidad”.***

A fin de proporcionar un servicio de calidad y, con base en la opinión del proveedor, generar confianza y credibilidad en la ciudadanía mediante una atención efectiva a las solicitudes de trámites y servicios que presenta, en diciembre de 2005 se inauguró el Centro Integral de Servicios de la PROFECO. Para ello, durante 2006, se tuvieron los siguientes resultados:

- Se ampliaron y remodelaron las instalaciones del CIS en Oficinas Centrales.
- Se instrumentó el “control de flujo de trámites” en los trámites y servicios de mayor demanda por parte de los proveedores, a partir del cual se monitorea constantemente cada uno de los trámites y servicios solicitados.
- Se incluyeron los servicios a cargo de la Subprocuraduría de Servicios referidos al registro de contratos de adhesión y asesoría jurídica a los consumidores.

Asimismo, de acuerdo con los resultados de la evaluación ciudadana (encuestas) aplicada para el cuarto trimestre de 2006 se determinó que:

- El tiempo de espera en la fila fue en promedio de 7.2 minutos.
- En una escala de 0 a 10, los usuarios calificaron en promedio con:
  - a) 9.6 al trato recibido por parte de los servidores públicos que lo atendieron.
  - b) 9.3 la orientación recibida por parte del personal del CIS.
  - c) 9.3 la capacitación del personal que atiende en el CIS.
  - d) 8.9 las instalaciones del CIS.

Asimismo, de los 471 usuarios que fueron encuestados en este trimestre ninguno refirió que le solicitaran algún regalo o dinero.

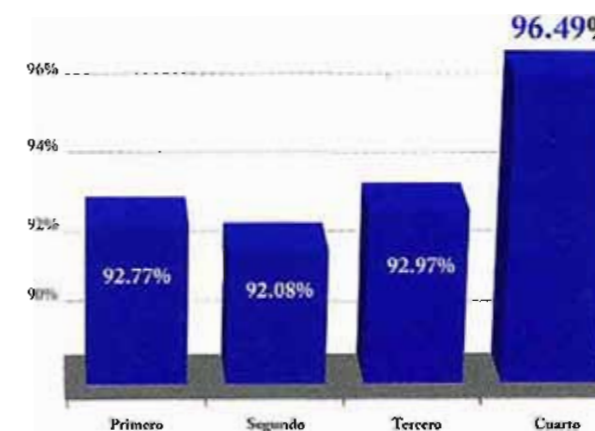
Por otra parte, el trámite “Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial”, desde septiembre de 2004 fue registrado como Carta Compromiso al Ciudadano. Ello, con el objetivo de responder a las demandas del ciudadano y satisfacer sus expectativas, a través de establecer públicamente compromisos de servicio (estándares) tales como oportunidad, amabilidad, transparencia y, a partir de 2006, el de honestidad. Ejemplo de los citados estándares son:

- Ofrecer respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles y en Delegaciones de PROFECO 15 días hábiles.
- El tiempo máximo de espera en fila en el Centro Integral de Servicios (CIS) no será mayor a 10 minutos.
- Todos los ciudadanos recibirán un trato amable y cortés en instalaciones dignas.

- El personal de PROFECO nunca le solicitará o recibirá dinero o regalo de los usuarios.
- Proporcionar orientación a los usuarios.

De hecho, como se muestra en la siguiente gráfica, la etapa de aseguramiento del año 2006 se destacó por haber mejorado constantemente el cumplimiento de los estándares comprometidos con los usuarios y para el cuarto trimestre de 2006 se obtuvo la calificación más alta en el Aseguramiento: 96.49%.

**Aseguramiento Carta Compromiso al Ciudadano, 2006**



## >>> 04 IMPULSO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY

*Los diálogos, acuerdos y cada una de las acciones que realiza la PROFECO han tenido siempre como objetivo fundamental el impulso al cumplimiento de la ley.*

### PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Las acciones implementadas en 2005 para combatir la publicidad engañosa de tarifas de aerolíneas, cruceros, agencias de viajes, hotelería y arrendamiento de vehículos, concluyeron con la corrección de la publicidad y su monitoreo permanente.

En 2006, las acciones para combatir la publicidad engañosa se dirigieron al sector telecomunicaciones dado el impacto que éste tiene en millones de usuarios mexicanos y se ampliaron a los rubros de información y contratación.

Luego de un diálogo productivo con once empresas telefónicas y con la Cámara de la Industria de Telecomunicaciones por Cable (CANITEC), en septiembre de 2006, se firmaron las “Acciones con el Sector de Telecomunicaciones en Beneficio del Consumidor”.

*“Las acciones para combatir la publicidad engañosa se dirigieron al sector telecomunicaciones”.*

Entre las acciones y beneficios alcanzados sobresalen las siguientes:

- Transparentar los precios y las condiciones de contratación.
- Favorecer la toma de decisiones de consumo por medio de una mejor información.
- Eliminar los condicionamientos de venta.

- Establecer la cancelación automática de los servicios adicionales no solicitados.
- Establecer la obligación de la entrega de contratos y garantías de los aparatos y de los servicios prestados.
- Mejorar la calidad de la información en la publicidad.
- Hacer legible la “letra pequeña”.
- Publicar montos totales incluyendo impuestos o cualquier otro cargo.

Las acciones comprometidas por el sector son sujetas a monitoreo permanente por parte de esta Procuraduría para vigilar su cumplimiento.

PROFECO a través de sus actividades de verificación impulsa el cumplimiento de la ley, con la finalidad principal de evitar que las familias, sobre todo las más necesitadas, vean afectada su economía por el desarrollo de prácticas abusivas por parte de algunos proveedores.

## GASOLINAS Y DIESEL

Con el propósito de dar impulso al cumplimiento de la ley en las relaciones de consumo, mediante la operación del Programa Nacional de Verificación de Combustibles Líquidos, se realizan visitas a fin de constatar que se cumpla cabalmente con los precios, calidades, medidas y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, la entrega de cualquier combustible líquido.

*“En materia de gasolinas y diesel, se han llevado a cabo, 7,990 verificaciones a estaciones de servicio o gasolineras”.*

En materia de gasolinas y diesel, se han llevado a cabo, con este programa, 7,990 verificaciones a estaciones de servicio o gasolineras, revisando más de 104,269 mangueras. Como producto de lo anterior, se incrementaron proporcionalmente las inmovilizaciones de instrumentos de medición en más del doble respecto a 2005, teniendo 16,873 mangueras inmovilizadas, por haberse detectado alguna irregularidad en las mismas.

Asimismo, se verificaron e inmovilizaron estaciones de servicio completas por falta de la verificación periódica para ajuste a cero, o por despachar combustible en cantidades menores a las toleradas por la norma oficial mexicana.

Todo lo anterior ha sido respaldado en el marco normativo generado por las modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y gracias a que impulsamos y obtuvimos la aprobación y publicación de la Norma Oficial NOM-005-SCFI-2005, con la cual es posible realizar verificaciones de la parte electrónica de los dispensarios en las gasolineras.



## GAS L.P.

---

Un programa de gran relevancia, en virtud de que representa también una herramienta para proteger la economía de las familias, es el Programa Nacional de Verificación de Gas L.P. A lo largo y ancho del territorio nacional, la Procuraduría, con el trabajo de sus delegaciones, subdelegaciones y la Dirección General de Verificación de Combustibles, realizó la verificación de 13,980 vehículos repartidores de cilindros portátiles de gas L.P., de los cuales se verificaron como cargas totales 553,651 cilindros, y de éstos se inmovilizaron 94,655 por no cumplir con la normativa. Lo anterior, significa haber inmovilizado el 17.09% de los cilindros verificados.

*“El tema de gas L.P. es uno de los retos a vencer para la Procuraduría, en lo que toca al impulso para el cumplimiento de la ley”.*

Asimismo, se verificaron 3,474 auto tanques conocidos como pipas de gas, de los cuales fueron inmovilizados, por diferentes infracciones 707, esto es, poco más del 20.35% de los auto tanques verificados.

Adicionalmente, la Procuraduría verificó de manera integral 1,192 plantas almacenadoras y distribuidoras de gas L.P., lo cual representa un incremento de casi tres veces más con respecto a las verificaciones de 2005, las cuales ascendieron a 410 en este mismo rubro.

Como podemos darnos cuenta, al ver los altos porcentajes de inmovilizaciones, el tema de gas L.P. es uno de los retos a vencer para la Procuraduría, en lo que toca al impulso para el cumplimiento de la ley.

## LAS SANCIONES EN GAS Y GASOLINA

---

Durante 2006, la Procuraduría impuso sanciones por violaciones a la normativa en materia de gas por más de 36 millones de pesos. De igual manera, se realizaron 71 clausuras a plantas almacenadoras y distribuidoras de gas L.P.

## VERIFICACIÓN A ESTABLECIMIENTOS

---

A través del Programa de Verificación a establecimientos se llevan a cabo visitas de verificación y vigilancia en los lugares donde se administran, almacenan, transportan, distribuyen o expiden productos o mercancías o, en su caso, en los lugares en los que es prestado algún servicio. Esto, con el objeto de examinar que los productos y servicios cumplan con las normas oficiales mexicanas y la exactitud de los instrumentos de medición. Con dicho programa, a través de las delegaciones, subdelegaciones y la Dirección General de verificación y Vigilancia, se realizaron 67,147 durante el 2006, bajo los rubros de metrología, normalización y comportamiento comercial. De todas estas visitas, 11,642 presentaron algún tipo de violación, lo que representa que en el 17.3% de las visitas se aplicó infracción.

Para lograr lo anterior, fue necesario planificar la verificación de un mayor número de productos, proveedores y prestadores de servicios en los sectores de la industria y el comercio. Asimismo, se dio especial atención a las denuncias de terceros para enfocar las verificaciones hacia el combate de prácticas abusivas que lesionan la economía de la población.

### PROGRAMAS ESPECIALES

Los programas especiales tienen como finalidad verificar el comportamiento comercial de los proveedores, el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas y la exactitud de los instrumentos de medición en las temporadas en las cuales se incrementa la demanda de determinados productos y servicios.

Programas especiales llevados a cabo durante el 2006	
Campeonato mundial de fútbol 2006	Vacaciones de verano
Navidad, fin de año, vacaciones y reyes 2005-2006 y 2006-2007	Día del padre
Luces navideñas	Día de la madre
Tequila	Día del niño
Basílica	Cuaresma y Semana Santa
Día de muertos	Vacaciones Semana Santa
Fiestas patrias	Día del amor y la amistad
Regreso a clases	Escuelas Particulares

### LAS SANCIONES EN VERIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Como resultado de las acciones antes mencionadas, la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante las acciones de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, destruyó 20,060.44 litros de tequila adulterado y durante el año 2006 impuso sanciones por más de 25.7 millones de pesos a través de procedimientos de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

### LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El objetivo del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor es diseñar, realizar, instrumentar y supervisar investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico y científico sobre las características y calidad de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

Durante el año 2006, el Laboratorio analizó 3,741 muestras de diversos productos. El 31% de los productos fueron analizados en apego a la tarea de verificación que realiza PROFECO, el 53% permitió realizar estudios de calidad que fueron publicados en la revista del Consumidor y, el resto, se orientaron hacia servicios privados y otros necesarios.

*“La Dirección General de Verificación y Vigilancia destruyó 20,060.44 litros de tequila adulterado durante el año 2006”.*

En materia de acreditamiento y certificación el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor actualizó su sistema de calidad para obtener:

- Actualizó su sistema de calidad conforme a la norma ISO 17025-2005 (requisitos de sistemas de gestión de calidad para laboratorios de calibración y pruebas) y mantuvo la certificación en la norma ISO 9001-2000 (requisitos de sistemas de gestión de calidad) en todos los procesos técnicos y administrativos.
- La Acreditación por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) como Laboratorio de Pruebas conforme a la norma NMX- EC-17025 IMNC 2000, en todas sus áreas: química, alimentos, eléctrica, electrónica, mecánica, textil y del vestido, y construcción.
- La autorización por parte de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios como tercero autorizado.

**TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN**

*“Quién es quién en las gasolineras” y “Quién es quién en el gas L.P.”*

Con la finalidad de transparentar las actividades de verificación, a partir del segundo semestre de 2006, la Subprocuraduría de Verificación puso en la página web institucional [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) las aplicaciones “Quién es quién en las gasolineras” y “Quién es quién en el gas L.P.”, a través de las cuales los consumidores pueden consultar, para una mejor toma de decisiones, la información de las visitas de verificación realizadas en ambos rubros. Asimismo, se proporciona a los consumidores instrumentos adicionales para presentar sus quejas, denuncias o sugerencias para, por una parte, producir una mejoría en la situación económica de los consumidores y, por otra parte, disuadir la comisión de prácticas abusivas por parte de los proveedores.

Elaborado junto con el Órgano Interno de Control en la PROFECO, la Secretaría de Economía y la Secretaría de la Función Pública, el POTCC se deriva de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional a partir del cual se identificaron los procesos críticos susceptibles de corrupción y/o prácticas discrecionales siguientes:

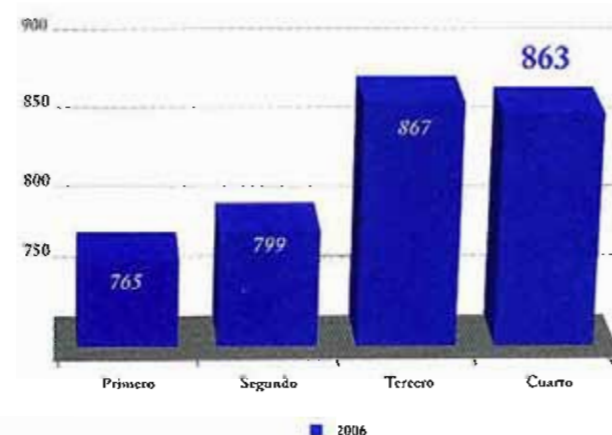
- Calibración de instrumentos de medición de gas L.P. y gasolina.
- Visitas de verificación a proveedores de combustibles líquidos (gasolineras).
- Visitas de verificación a proveedores de gas L.P. (vehículos repartidores y auto tanques).

- Procedimiento administrativo por infracciones a la Ley (PAIL) de gas L.P. y gasolina.
- Levantamiento de medidas precautorias (desinmovilización) de gas L.P. y gasolina.

De acuerdo con el Indicador de Seguimiento de Transparencia del POTCC, como se observa en la tabla y gráfica siguientes, en 2006 la PROFECO alcanzó niveles elevados de cumplimiento. De hecho la Subprocuraduría de Verificación obtuvo 486 de los 504 puntos posibles, lo que equivale a obtener el 96%.

Trimestre	Indicadores de Transparencia	Acuerdos de la CITCC	IST
2006			
Primero	461	304	765
Segundo	479	320	799
Tercero	478	389	867
Cuarto	486	377	863

Indicador de Seguimiento de Transparencia, 2005 - 2006



Los principales logros obtenidos con la instrumentación de los indicadores de transparencia del POTCC fueron:

- Se establecieron listas de supervisión (check list) para cuatro de los cinco procesos identificados (a excepción del PAIL), a fin de que la Dirección General de Verificación de Combustibles, las Delegaciones y Subdelegaciones realizarán, sea censal o de una muestra aleatoria representativa según el indicador, una supervisión que les permitió detectar problemas operativos y subsanarlos.
- Junto con el incremento en la cobertura de las visitas de verificación, se procuró un ejercicio adecuado al realizar una supervisión documental de los actos de verificación. De esta forma, se potenció el monitoreo y, por ende, se redujo la posibilidad de la comisión de posibles conductas irregulares.
- Se focalizó la supervisión, lo que redundó en la diligenciación de calibraciones y desinmovilizaciones con apego a la normatividad y de la prestación de servicios oportunamente.

Los resultados al último trimestre de 2006 de los indicadores de transparencia por calificación obtenida fueron:

- Levantamiento de medidas precautorias (desinmovilización) de gas L.P. y gasolina. Durante 2006 prácticamente se mantuvo un nivel de cumplimiento promedio del 89%, lo cual lo ubica por debajo de la calificación mínima establecida. Ello, en virtud del incremento del número de visitas de verificación

en 2006, lo que ha redundado en la falta de atención oportuna posterior a los 10 días hábiles, así como derivado de la sustitución a nivel nacional de los dispensarios por modelo o prototipo.

#### *Calificación Mínima*

- Calibración de instrumentos de medición de gas L.P. y gasolina.

#### *Calificación Satisfactoria*

- Visitas de verificación a proveedores de gas L.P. (vehículos repartidores y auto tanques).

#### *Calificación Sobresaliente*

- Visitas de verificación a proveedores de combustibles líquidos (gasolineras).
- Procedimiento administrativo por infracciones a la Ley (PAIL) de gas L.P. y gasolina. Al respecto cabe destacar que en este rubro se construyeron y difundieron los lineamientos que permitieron unificar criterios en cuanto al monto y/o tiempos de las sanciones aplicadas, para evitar prácticas de corrupción al hacerlo de manera discrecional, toda vez que estos lineamientos regulan los parámetros referidos.

### **PROFECO: SU REPRESENTACIÓN Y ACTIVIDAD JURÍDICA**

El año de 2006 ha sido para la Procuraduría uno de los más representativos en relación con la normatividad que regula su actuación. En efecto, después de que en 2004 entró en vigor una reforma integral a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), era de fundamental importancia la elaboración

y expedición de un Reglamento para dicho ordenamiento, ya que, por una parte, desde que se creó la Procuraduría Federal del Consumidor en el año 1976, la LFPC no había contado con aquél, al que, por cierto, hacían alusión diversas disposiciones legales y, por otra, existía la necesidad de disponer de una herramienta que permitiera interpretar y aplicar de manera más clara y transparente la propia LFPC en beneficio tanto de los consumidores como de los proveedores.

Entre los aspectos más relevantes del Reglamento se precisa la forma en que los consumidores intermedios deberán acreditar esta calidad; se clarifican situaciones relacionadas con medidas de apremio, medidas precautorias, y operaciones con inmuebles; se hacen precisiones respecto a la figura de la bonificación o compensación, a los contratos de adhesión, a los procedimientos contemplados por la Ley, al dictamen que cuantifica la obligación contractual y a la aplicación de sanciones.

Asimismo, a fin de dar certeza jurídica a los actos que ejercen diversos servidores públicos de la Institución, cumplir con los principios de legalidad, eficacia y eficiencia, así como con los tiempos y formas que establecen las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, se publicó un nuevo Estatuto Orgánico, y se actualizaron los Acuerdos por el que se delegan facultades a diversos servidores públicos de la Institución y por el que se establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría.

Por otra parte, a través de la defensa que realiza la Subprocuraduría Jurídica de los actos de autoridad emitidos por la Institución, se ha logrado confirmar que éstos se apegan cada día más a Derecho, respetándose las garantías individuales. En este orden de ideas, durante 2006 se confirmaron, en recurso de revisión, 653 resoluciones y fueron dictadas sentencias favorables para la PROFECO en 1658 juicios de nulidad y 759 juicios de amparo indirecto.

En la materia de relaciones laborales colectivas, es importante destacar que se depositó ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el segundo Contrato Colectivo de Trabajo en la historia de la Institución, que fue celebrado con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Procuraduría Federal del Consumidor y cuya vigencia comprende de marzo de 2006 a marzo de 2008.

También, durante el año que se reporta se concluyeron los trabajos relativos al desarrollo e implantación, en oficinas centrales y delegaciones, del Sistema Integral de Información y Procesos Jurídico, a través del cual es posible sustanciar los procesos relativos a los recursos de revisión administrativos, al juicio de nulidad y al juicio de amparo indirecto. Este sistema tiene, entre otros beneficios, los siguientes: mejores controles en el desahogo de los diversos procesos jurídicos, lo que facilita la atención oportuna y seguimiento de los asuntos conforme a los términos y plazos legales; la homologación de procesos, ya que contempla la existencia de formatos únicos que permiten uniformar las actuaciones de oficinas centrales y de delegaciones, mejorando así la operación institucional y proporcionando mayores elementos para la realización de una mejor defensa de los actos y resoluciones que emite la Institución y la identificación y clasificación de agravios hechos valer en diversas instancias

(recurso de revisión, juicio de nulidad, amparo indirecto) respecto de actos o resoluciones definitivas, con lo que se pueden establecer mejores estrategias de defensa de los distintos actos de autoridad. Este sistema también contempla un módulo de inteligencia de negocios que permite a los servidores públicos de mando medio y superior acceder y analizar la información contenida en la base de datos del sistema, para una eficiente toma de decisiones por medio de indicadores.

La Procuraduría tiene como compromiso acercar la protección de los derechos del consumidor a todos los niveles sociales, cubriendo, en la medida de lo posible, la mayor parte del territorio nacional. Es por ello que celebra convenios de colaboración con gobiernos estatales y municipales a fin de allegarse de recursos suficientes que le permitan cumplir de mejor manera sus objetivos; también celebró convenios con otras instituciones públicas y privadas, relacionados con programas de educación para el consumo y la difusión y orientación respecto de materias relacionadas con los derechos del consumidor. Asimismo, la Institución, como parte de las actividades necesarias para alcanzar sus metas y objetivos, llevó a cabo la adquisición de bienes y la contratación de servicios y el arrendamiento de inmuebles, a través de la celebración de diversos contratos.

***“El respeto a los derechos humanos es una de las principales preocupaciones de la PROFECO en los actos de autoridad que ejerce”.***

En este sentido, durante 2006 el área jurídica hizo la revisión de 227 proyectos de convenios y 252 de contratos, con el propósito de que dichos documentos cumplieran con las disposiciones legales y normativas que los rigen. Otorgó, también, el apoyo jurídico en la redacción y revisión de diversos reportes informativos y acuerdos de carácter bilateral y de cooperación con organismos internacionales.

A través del área jurídica se otorgaron también 346 asesorías y orientaciones, en atención a consultas de proveedores y consumidores, así como de las diversas unidades administrativas de la Institución, con lo que se coadyuvó al cumplimiento de la normatividad en materia de protección al consumidor o bien, en los casos, en que no era competente la Procuraduría se proporcionó la orientación correspondiente.

El respeto a los derechos humanos es una de las principales preocupaciones de la PROFECO en los actos de autoridad que ejerce; por ello, es prioritaria la atención a las solicitudes de información planteadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en relación con las quejas que se presentan contra servidores públicos de la Institución. Durante 2006, se atendieron 88 asuntos, de los cuales 56 se resolvieron sin que se determinara la existencia de algún tipo de violación a los derechos humanos, mientras que los 32 casos restantes se encontraban al mes de diciembre pendientes de resolución.

## >>> 05 POR UNA CULTURA DE CONSUMO INTELIGENTE

*En la Procuraduría,* creemos que por medio de educación para el consumo, fomentamos el desarrollo de una ciudadanía consciente de sus derechos y del sentido y significado del consumo. Con este fin desarrollamos proyectos educativos y estrategias didácticas para aplicarlas a lo largo y ancho del país.

La Ley Federal de Protección al Consumidor plantea a la educación como un derecho y manda promover la organización de los consumidores. Educar para el consumo es educar para la vida: se define como un proceso por el que se construye ciudadanía promoviendo el empoderamiento de los consumidores, a partir de la toma de conciencia del sentido y significado del consumo.

El propósito y los objetivos finales son lograr un mayor equilibrio en las relaciones de mercado, entre proveedores y consumidores.

Nos sustentan presupuestos considerados en la siguiente declaración de principios:

- El compromiso social basado en el valor de la persona.
- El aprendizaje significativo como estrategia para la formación y el empoderamiento de los consumidores.
- El desarrollo humano integral como la plataforma para el entendimiento individual y el respeto al colectivo diverso.
- La construcción personal del conocimiento como antecedente del despertar de la conciencia.

*“Educar para el consumo es educar para la vida”.*

Mediante el diseño de proyectos educativos, la elaboración de materiales y la selección de estrategias didácticas, accedemos a diversos tipos de población en todo el país mediante el trabajo con las organizaciones de consumidores.



Nuestra visión es despertar la conciencia y el poder del consumidor, para que sus actos de consumo sean inteligentes y conduzcan a una mejor calidad de vida.

### ACCIONES DE CAPACITACIÓN: FORMACIÓN DE EDUCADORES PARA EL CONSUMO

Gran parte de la labor educativa de PROFECO se lleva a cabo por medio de los promotores de educación para el consumo y de los jefes de departamento de educación y divulgación de las delegaciones. Por ello hemos destinado tiempo y recursos para profesionalizar a nuestros cuadros base: 44 Jefes de Departamento y 78 promotores. Formamos educadores en consumo mediante diplomados, cursos, encuentros y visitas de apoyo y seguimiento.

Los participantes en el Diplomado en Educación para el Consumo evaluaron como bueno el programa, los materiales y desempeño de maestros; lo consideraron como un apoyo para mejorar herramientas didácticas e interactuar con las organizaciones. La asistencia al curso y al diplomado mejoró la comunicación entre los departamentos de educación y divulgación de todas las delegaciones formando así una red sólida de educadores en consumo.

*“Formamos educadores en consumo mediante diplomados, cursos, encuentros y visitas de apoyo y seguimiento”.*

### IMPACTO EN LA SOCIEDAD: CERCANÍA CON EL CONSUMIDOR

Una de las estrategias que PROFECO tiene es dar a conocer los derechos del consumidor y los contenidos de los seis ejes de educación para el consumo, mediante la formación de organizaciones de consumidores, que son atendidas mensualmente por promotores y tienen como objetivo prioritario generar acciones educativas que propicien su empoderamiento.

En las organizaciones de consumidores buscamos también que se valoren y conserven nuestras tradiciones y costumbres y que busquen nuevas alternativas de alimentación, salud y cuidado del medio ambiente.

La atención a las organizaciones de consumidores ha sido un factor influyente. Al evaluar el impacto de la presencia de PROFECO en sus vidas, un 89% manifestó que era importante, siendo esta presencia activa (73%). Los temas de mayor interés fueron la alimentación (93%) y el cuidado del medio ambiente (86%).

Damos seguimiento permanente al trabajo de los Departamentos de Educación y Divulgación, recibimos la información y evaluamos mensualmente su trabajo para retroalimentar su desempeño.

*“En las organizaciones de consumidores buscamos también que se valoren y conserven nuestras tradiciones y costumbres”.*

**DISEÑO DE PROGRAMAS ESPECIALES:  
SENSIBILIDAD ANTE LOS PROBLEMAS NACIONALES**

Es tarea fundamental de PROFECO fomentar en la población consumidora una conciencia reflexiva y crítica de sus actos de consumo, de manera especial en temporadas o fechas de alto consumo. Para dar cumplimiento a esta tarea se elaboran materiales especiales, se realizan actividades de orientación, información y capacitación que permiten a la población el reforzar y respetar y celebrar nuestras tradiciones evitando gastos excesivos. Los programas especiales fueron:

*Proferias regreso a clases 2006*

Se llevó a cabo en Delegaciones y Subdelegaciones entre el 14 de julio y el 4 de septiembre: 54 Proferias en total, con una asistencia aproximada de 829,000 personas. Para su organización y realización se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se convocó a proveedores.
- Se aseguró la oferta de los artículos de la lista oficial de útiles escolares.
- Se verificó el cumplimiento de las NOM's.
- Se realizó el levantamiento de precios para asegurar descuentos mínimos del 10%.

- Se organizaron acciones de educación para el consumo (talleres y pláticas), prestación de servicios de otras instituciones, corte de cabello, exámenes médicos y de la vista, aplicaciones de vacunas, etc.

*Cuaresma*

En este programa se dieron a conocer los nutrientes de las diversas especies marinas y la conveniencia de consumirlas todo el año, así como una ponderación económica y las recomendaciones para comprarlas y cocinarlas.

*Vacaciones de Verano*

En este programa se enfatizó la gama de posibilidades para disfrutar las vacaciones, así como el conocimiento de los derechos del turista y las precauciones convenientes para antes de viajar.

*Fin de Año y “cuesta de enero”*

La planeación del gasto fue el tema fundamental, ya que mediante ella pueden aprovecharse de mejor manera los ingresos de diciembre y evitar la “cuesta de enero”.

## FOMENTO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

El fomento al asociacionismo implica facilitar y estimular la participación del ciudadano-consumidor en las decisiones y los procesos de legitimación de la actuación de PROFECO. Es una materia de gran relevancia para la institución, pues esta figura es imprescindible para que la interlocución que busca la administración pública se convierta en un elemento cotidiano de la toma de decisiones.

A fin de impulsar entre las diversas asociaciones actividades como la transparencia y el compromiso que tienen ante los ciudadanos-consumidores, se elaboró y difundió el Código de Conducta de las Asociaciones de Consumidores. En el marco del Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea (PROTLCUEM) en el tema correspondiente al asociacionismo para la protección de los derechos de los consumidores, se diseñó un amplio programa de trabajo de asistencia técnica para desarrollarse en el 2007.

## VINCULACIÓN CON ORGANIZACIONES SOCIALES

La vinculación de PROFECO con las organizaciones sociales es una estrategia relevante para difundir en la comunidad las acciones y los servicios que ofrece la institución, a través de una infraestructura ya existente, y porque establece un circuito reverberante en la relación autoridad-consumidor. Ello tiene un fuerte impacto en el binomio costo-beneficio, que repercute en la eficiencia global de la institución.

La Base de Datos de Organizaciones Sociales alcanzó la cifra de 2,768 registros, cada uno referido a una OSC vigente y con una relación directa y estable con PROFECO.

En 2006, instituciones y organismos de la sociedad civil fueron convocados a participar en la mesa redonda “La participación organizada de los ciudadanos en el consumo”, en la que, por primera vez, los consumidores tuvieron la oportunidad de conocer e intercambiar opiniones sobre la participación de la sociedad civil organizada en torno al consumo con académicos, funcionarios públicos y tomadores de decisiones de organismos privados.

*“Promover una nueva relación entre las autoridades y la ciudadanía, fomentando y fortaleciendo los mecanismos de coparticipación responsable en materia de protección, información y educación del consumidor”.*

Ante el problema suscitado desde 2004 en la distribución y venta de gasolinas, diferentes agrupaciones y PROFECO establecieron un espacio de reflexión para generar acuerdos para la acción conjunta.

## EL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO

El Consejo Consultivo del Consumo cumple con el propósito de promover una nueva relación entre las autoridades y la ciudadanía, fomentando y fortaleciendo los mecanismos de coparticipación responsable en materia de protección, información y educación del consumidor, por lo que es de considerarse como uno de los vínculos más relevantes de la institución con la Sociedad Civil, en tanto en el Consejo concurren la experticia en materia de consumo y el impulso a la transparencia y combate a la corrupción, generado desde el propio consumidor.

Durante este período el Consejo realizó reuniones de trabajo para analizar el tema de los organismos genéticamente modificados con autoridades de PROFECO; con las autoridades de Pemex-Refinación para exponer su posición ante el problema del consumo fraudulento de gasolinas; presentó ante la Secretaría de la Función Pública una solicitud para que se efectuara una auditoría de desempeño a Pemex-Refinación sobre responsabilidades en relación con el otorgamiento y control de las franquicias de gasolineras; con la Fundación ConMéxico, para intercambiar posiciones sobre la problemática del consumo de alimentos.

Con el objeto de que los mexicanos expresen su visión de los problemas que aquejan a los consumidores y sus expectativas de solución para promover políticas, programas o acciones que permitan eliminar las desviaciones identificadas en la cadena del consumo propia de una economía globalizada como la mexicana, en septiembre el Consejo convocó a la sociedad mexicana a participar en el Foro: “Las prioridades de hoy para el consumidor mexicano”.

## PUBLICACIONES GRATUITAS

Para brindar información y educación sobre consumo a la población, PROFECO edita a lo largo del año diversas publicaciones gratuitas que se distribuyen a través de nuestras delegaciones en todo el país. Durante 2006, se imprimieron 124 títulos que sumaron un tiraje de más de 12 millones de ejemplares, lo que representa prácticamente el doble que en 2005.

*“PROFECO edita a lo largo del año diversas publicaciones gratuitas que se distribuyen a través de nuestras delegaciones en todo el país”.*

Entre los nuevos títulos creados para satisfacer las necesidades de los consumidores, y que tuvieron gran aceptación por parte del público, se encuentran las calcomanías para exigir “litros de a litro” en el despacho de gasolina, los folletos “Guía para comprar a crédito”, “Qué hacer en caso de desastres naturales”, “Comprar piratería... ¿es como robar?” y la “Guía para comprar casa”, así como la credencial para jóvenes “Tus derechos en los antros”.

## REVISTA DEL CONSUMIDOR

En noviembre de 2006 la Revista del Consumidor cumplió 30 años de brindar mensualmente información sobre calidad y precios de productos, acerca de cómo elegir diversos servicios, cuáles son los derechos de los consumidores y cómo hacerlos valer y otros temas relacionados con el desarrollo de una cultura de consumo inteligente.

Con una producción mensual de 60,000 revistas, el tiraje total durante 2006 fue de 720,000 ejemplares, 57 % de los cuales se distribuyeron a través de su venta a suscriptores, en puestos de periódico y locales cerrados de todo el país, y el resto mediante su envío a distintos medios, líderes de opinión y delegaciones de PROFECO.

### PROFECO EN LA TELEVISIÓN

PROFECO difunde información sobre consumo inteligente, calidad de productos y derechos de los consumidores a través de su programa semanal, que se transmite por 53 televisoras de todo el país a través de los tiempos oficiales por conducto de la Dirección de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC), así como a solicitud expresa de las propias televisoras.

*“En noviembre de 2006 la Revista del Consumidor cumplió 30 años de brindar mensualmente información sobre calidad y precios de productos”.*

Durante 2006 se produjeron 49 programas en tres formatos distintos: la ya posicionada TV Revista del consumidor, que este año se modernizó con cambios en la escenografía y en la conducción; 12 reportajes especiales sobre distintos temas de consumo, entre los que destacan los dedicados a la gasolina, al gas L.P., a la piratería, a la telefonía celular y a los hábitos de lectura en México; y 10 programas

del Platillo Sabio PROFECO a Domicilio, dedicados a orientar y educar en materia de consumo alimentario. Éste último formato se estrenó en marzo.

### PROFECO EN LA RADIO

Durante 2006, 196 radiodifusoras de todo el país transmitieron el programa semanal de radio El cuarto del consumo que produce PROFECO. Este programa misceláneo está dirigido a los jóvenes, especialmente de bajos recursos, y busca dar información y orientación en materia de consumo de una manera ágil y divertida.

También se transmite a través de los tiempos oficiales por conducto de la Dirección de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC) y a solicitud expresa de las radiodifusoras.

Durante el año se produjeron 52 programas, además de 52 series de cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor y 12 spots radiofónicos dando a conocer los contenidos de la Revista del Consumidor cada mes.

### PROFECO EN LA WEB

El impulso a la cultura de consumo inteligente, tiene como uno de sus mejores aliados al sitio de PROFECO en Internet. Lo anterior, en virtud de que éste, es un importante medio de difusión y comunicación con los consumidores.

Durante 2006, el sitio recibió 1,628,503 visitas; es decir 14.2% más que en 2005.

Este crecimiento no es de ninguna manera casual, responde al fortalecimiento del sitio y a la incorporación de más y mejores secciones informativas de interés para los consumidores.

En el curso del período que se informa, las secciones más visitadas fueron:

- La Revista del Consumidor, para obtener información sobre estudios de calidad de los productos, tecnologías domesticas y el Platillo Sabio.
- Recetas.
- Consumidor, donde se orienta y asesora al consumidor para interponer una queja.
- Alerta al consumidor; que tiene el propósito de prevenir a los consumidores sobre riesgos o prácticas abusivas en el mercado.
- Quién es quién en los precios, la cual publica un comparativo actualizado de los precios de productos básicos.

*“Durante 2006, el sitio recibió 1,628,503 visitas; es decir 14.2% más que en 2005”.*

Adicionalmente, se incorporaron temas y secciones de interés como Quién es Quién en las Gasolineras y Gas, Buró Comercial de PROFECO, Proveedores con más Quejas y Canasta Inteligente (nueva estructura e imagen).

## PROFECO EN EL MUNDO

En un mundo globalizado, los problemas que enfrentan los consumidores mexicanos y del resto del mundo son similares. Por ello, se mantuvo una labor destacada a nivel multilateral y bilateral con autoridades extranjeras de protección al consumidor.

### *Acciones de carácter multilateral*

La activa participación de PROFECO en los proyectos y actividades que se llevan a cabo en los foros multilaterales especializados en la política pública de protección al consumidor permitió a la institución incorporar las mejores prácticas internacionales en una diversidad de tópicos de relevancia para la efectiva defensa de los intereses y derechos del consumidor. Así por ejemplo, entre las acciones más destacadas a nivel multilateral cabe señalar:

Negociación de la Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento al consumidor y de la *Recomendación de la OCDE en materia de cooperación transfronteriza para la efectiva aplicación de las leyes de combate al spam*, en el marco del Comité de Políticas del Consumidor (CCP) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Participación en la campaña internacional “Febrero, mes de la prevención del fraude” enfocada a identificar “Trampas escondidas en línea” (prácticas abusivas y/o fraudulentas de proveedores en línea de bienes y servicios en México) y en el ejercicio anual de monitoreo aleatorio a páginas electrónicas con ofertas

de bienes y servicios, en el marco de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN).

Promoción y suscripción de la Declaración de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor sobre los derechos básicos de los usuarios de telefonía y la Carta de San Salvador en el marco del V Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

Inicio de las actividades de cooperación bilateral para el fortalecimiento institucional incorporando las mejores prácticas de la Unión Europea como parte del Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio Unión Europea-México (ProTLCUEM).

Creación del Grupo de Trabajo en materia de Telecomunicaciones con las autoridades gubernamentales de Brasil, Chile, El Salvador y Guatemala para encontrar soluciones conjuntas a los problemas que enfrentan los consumidores de estos países en este sector.

#### *Acciones de carácter bilateral*

Permanentemente PROFECO lleva a cabo acciones bilaterales con autoridades responsables de las políticas de protección al consumidor de otras zonas geográficas: América del Norte, América Latina, Centroamérica, Europa Occidental y algunas economías de Asia y Australia.

El intercambio de experiencias e información con las autoridades de protección al consumidor de Terceros Estados permitió discutir temas como publicidad engañosa, etiquetado, comercio electrónico, transparencia en precios, contratos de adhesión, procedimientos de defensa de los consumidores, loterías fraudulentas, privacidad de datos y muchos otros.

Durante 2006, PROFECO recibió vistas de trabajo de funcionarios de Colombia, Costa Rica, Brasil, Estados Unidos de América (EUA), Guatemala y Nicaragua, entre otros, a fin de conocer las mejores prácticas institucionales.

En 2006, se participó en dos seminarios celebrados en EUA y España a fin de aprender de la experiencia de ambos países en el manejo de soluciones para la problemática actual que enfrentan los consumidores.

*“Se mantuvo una labor destacada a nivel multilateral y bilateral con autoridades extranjeras de protección al consumidor”.*

En agosto de 2006, se suscribió en San Salvador, El Salvador el Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Protección al Consumidor entre PROFECO y la Defensoría del Consumidor de El Salvador a fin de promover la cooperación entre ambos países, a través de la formulación y ejecución de programas y proyectos en materia de consumo, que conlleven la asistencia e intercambio de información para una mejor orientación, protección y defensa de los consumidores.

En octubre de 2006, se suscribió la Carta de Intención que celebran la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Departamento de Defensa y Protección del Consumidor de la República Federativa de Brasil que tiene como objeto el intercambio de información y datos relacionados con la protección y defensa del consumidor para evaluar la pertinencia de instrumentar acciones conjuntas en pro de los consumidores de ambos países.

La nueva dimensión del servicio que impulsamos en PROFECO no podía pasar por alto la modernización administrativa y operativa. Lo anterior, en virtud de que, hoy, ante las permanentes evoluciones de las relaciones de consumo, se hace necesario que nuestra institución sea capaz de dar respuesta inmediata a las cada vez más complejas necesidades de los consumidores.

En ese sentido, ha sido indispensable impulsar un manejo eficiente y eficaz de los recursos tanto humanos como materiales, ampliar nuestra infraestructura física y capacidad tecnológica para respaldar la operación de los procesos y promover el desarrollo de nuestro personal, todo, en un marco de absoluta legalidad, transparencia y de rendición de cuentas.



## >>> 06 MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

*Las exigencias de los mercados* transforman las formas y relaciones de consumo. Para la PROFECO resulta indispensable la modernización administrativa y operativa con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

### PRESUPUESTO

Para el cumplimiento de las funciones de PROFECO, durante 2006, se ejercieron 876.3 millones de pesos. Como muestra evidente de la correcta aplicación de los recursos económicos, podemos mencionar que la variación del presupuesto modificado con respecto al ejercido fue de 0.7%.

Es importante mencionar, que el 31 de marzo de 2007 fue entregado el Dictamen a los Estados Financieros de la Institución, el cual fue emitido sin observación alguna por parte del Despacho de Auditoría Externa (RSM Bogarín, ERHARD, Padilla, Alvarez, Martínez, S.C.); por otra parte, al 17 de abril del 2007 todavía se encuentran en proceso de revisión del citado Despacho el dictamen presupuestal y la validación de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2006.

### RECURSOS HUMANOS

En materia de recursos humanos, en marzo del 2006, se concretó la firma del Contrato Colectivo de Trabajo por el periodo de 2006-2008 consolidando las relaciones con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la PROFECO, terminando un proceso que se inició en el año de 2004; a través de este documento se obtendrán posiciones más claras para determinar las acciones tanto por parte de la PROFECO como de los trabajadores representados por su Sindicato.

Dando continuidad a la planeación de los recursos humanos para las diferentes áreas sustantivas de la PROFECO, en el ejercicio 2006 se autorizó la creación de 28 nuevas plazas, las cuales correspondieron 23 de niveles de mando y 5 para personal operativo de enlace, reforzando las diferentes brigadas para el logro de la equidad en las relaciones de consumo.

### RECURSOS MATERIALES

Durante el período que se informa se dio respuesta a las diferentes necesidades de bienes y contratación de servicios, tanto en las Unidades Administrativas de Oficinas Centrales, como en las Delegaciones en el interior de la República. Es importante mencionar que a diferencia de otros años, se logró ejercer la cantidad de 15.8 millones de pesos en Adquisiciones y 6.7 millones de pesos en obra pública.

Es importante comentar, que en el rubro de adquisiciones, entre otras cosas, se aplicó la cantidad de 13.5 millones de pesos en la compra de bienes, los cuales permitieron incrementar las brigadas de verificación de combustibles, apoyando las funciones sustantivas de esta Procuraduría.

Asimismo, se destinaron 1.8 millones de pesos para la adquisición de equipo de cómputo, el cual se destinó a las áreas sustantivas de esta procuraduría, con la finalidad de apoyar la implementación del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

En el año 2006, se dieron de baja 2,110 bienes muebles instrumentales de diversas Unidades Administrativas, cumpliendo al 100% con el Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles del año 2006; lo anterior, ha permitido evitar realizar gastos adicionales e innecesarios, derivados de su almacenamiento y administración.

Se donaron 97,940.60 kgs. de papel archivo, atendiendo las disposiciones del “Decreto por el que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, la Procuraduría General de la República y las Unidades Administrativas de la Presidencia de la República y los Órganos Desconcentrados donarán a título gratuito a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, el desecho de papel y cartón a su servicio cuando ya no les sean útiles”.

Finalmente, se modernizaron los 6 elevadores del edificio sede de la PROFECO, implantando el Sistema MICONIC 10, ya que estos equipos representaban un riesgo para los empleados y visitantes, derivado por los años de uso. Asimismo, se realizó la rehabilitación de la infraestructura eléctrica del mismo inmueble, en su primera etapa, abarcando la sustitución de tableros generales y cableado de los 6 elevadores y alimentación a los pisos 17 y 18.

### CAPACITACIÓN

Nos queda muy claro que PROFECO es su gente. Por esta razón y con la finalidad de ampliar la capacidad operativa de nuestro personal, se ha desarrollado y aplicado el Programa Anual de Capacitación, mismo que busca atender las necesidades principales de las diferentes Unidades Administrativas de esta Procuraduría.

Con este Programa, se busca mantener y mejorar al personal, respecto a las capacidades técnicas y a las habilidades humanas, a efecto de que desarrollen con más eficiencia y eficacia las funciones que tienen encomendadas. Durante 2006, se desarrollaron 81 eventos, para dar un total de 1,559.5 horas de capacitación.

*“Con la finalidad de ampliar la capacidad operativa de nuestro personal, se ha desarrollado y aplicado el Programa Anual de Capacitación”*

Adicionalmente, cada una de las áreas que integran la PROFECO, definió, diseñó y operó, diferentes Cursos de Capacitación específicos, mismos que fueron la base para mejorar la operación de sus programas, así como para impulsar el manejo adecuado de los avances tecnológicos, en aras de elevar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

#### EL SIIP

Uno de los mayores logros en materia de modernización administrativa orientado a mejorar nuestra capacidad operativa y, por ende, la calidad de nuestros servicios al consumidor es el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) cuyo desarrollo se ha concluido, en su primera fase, durante el periodo que se informa. El SIIP, fundamentado en las más avanzadas tecnologías de la información, tiene como propósito automatizar de manera integral los diferentes

procesos sustantivos y administrativos de la Institución para alcanzar los más altos niveles de eficacia y eficiencia en el servicio a la ciudadanía.

La primera fase del SIIP comprende módulos para el control y gestión de los servicios al consumidor; información y orientación a los consumidores, incluyendo el Teléfono del Consumidor; registro de contratos de adhesión; atención a quejas de consumidores en contra de proveedores, desde su presentación hasta su último trámite jurídico.

El sistema incluye igualmente un subsistema de administración de recursos que automatiza las funciones de presupuesto, contabilidad, finanzas, adquisiciones, control de inventario y almacenes, así como la administración de recursos humanos.

Por otra parte el SIIP contiene un módulo de análisis de información e inteligencia de negocios que permite sumarizar la información derivada de la operación cotidiana para detectar tendencias, analizar comportamientos y facilitar la toma de decisiones estratégicas. El sistema cuenta también con un módulo de administración documental que permite cumplir con las obligaciones normativas en esta materia.

PROFECO es una de las primeras instancias del Gobierno Federal que ha implantado una herramienta tecnológica de esta naturaleza y alcances, lo que le permite mejorar sustancialmente sus procesos y por ende, brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

*“El SIIP tiene como propósito automatizar de manera integral los diferentes procesos sustantivos y administrativos de la Institución para alcanzar los más altos niveles de eficacia y eficiencia en el servicio a la ciudadanía”.*

El SIIP recibió el reconocimiento Innova en 2006 por parte de la Presidencia de la República y ya se encuentra en operación en todas las delegaciones y subdelegaciones de PROFECO. Actualmente lo utilizan alrededor de 700 usuarios en todo el país.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

Temas principales de las solicitudes, 2006	%
Información sobre verificaciones	23.76
Comportamiento comercial de empresas	14.96
Consultas jurídicas / marco jurídico	13.54
Información sobre quejas o denuncias	13.06
Otros temas administrativos	7.84
Información sobre otras instituciones	5.23
Información general sobre PROFECO	3.80
Análisis de laboratorio	3.09
Presupuesto y su ejercicio	1.66
Personal de PROFECO y atribuciones	1.12
Gestión de los funcionarios de la institución	1.19
Manuales	1.19
Estructura orgánica	0.95
Grupos de Organizaciones de Consumidores	0.71
Información sobre precios e históricos	0.71
Salarios	0.71
Personal de la PROFECO y sus atribuciones	0.71
Información sobre la Unidad de Enlace	0.48
Información sobre el Órgano Interno de Control	0.48
Vacantes	0.24
<b>Total</b>	<b>100</b>



Se terminó de imprimir el mes de mayo de 2007.  
El tiraje de 1,000 ejemplares estuvo al cuidado de  
la Procuraduría Federal del Consumidor.





PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa

México D.F. 06140

Tels.: 5568 8722 y 01800 468 8722

[www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)