ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Informe Anual
2014

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ÍNDICE

1. Presentación 19

2. Servicios 22

2.1. Teléfono del consumidor 22
2.1.1. Teléfono del consumidor en línea 23
2.1.2. Programa de citas por teléfono (procitel) 23
2.2. Módulos de atención a las y los consumidores 24
2.3. Procedimiento conciliatorio 25
2.4. Concilianet 26
2.5. Buró comercial 26
2.6. Contratos de adhesión, registros y autofinanciamiento 27
2.6.1. Registro de contratos de adhesión en línea (rcal) 27
2.7. Registro público de casas de empeño (rpce) 28
2.8. Registro público de consumidores (rpc) 29
2.9. Publicidad engañosa 30
2.10. Procedimientos por infracciones a la ley (pil) 30
2.11. Arbitraje 30
2.12. Dictamen 31
2.13. Logros de la subprocuraduría de servicios 32
2.13.1. Apoyo a las delegaciones metropolitanas para la atención de los escritos de movimientos sociales en contra de cfe 32

2.13.2. Alerta conjunta COFEPRIS-PROFECO (producto PHEN 375) 32
2.13.3. Envío de oficios de invitación a sectores preponderantes 33
2.13.4. Capacitación 34

3. Verificación 36

3.1. Verificación y vigilancia 36
3.1.1. Logros y cifras alcanzadas en 2014 37
3.1.2. Productos básicos 37
3.1.3. Contingencias 38
3.1.4. Servicios y análisis de la calibración 40
3.1.5. Verificación de básculas de alto alcance de medición 41
3.1.6. Seguridad de productos 42
3.1.7. Red de alerta rápida 42
3.1.8. Prohibición de la comercialización y destrucción de productos a nivel nacional 44
3.1.9. Luces navideñas 44
3.1.10. Juguetes réplicas de armas de fuego 44
3.1.11. Bebidas alcohólicas 45
3.1.12. Productos lácteos 45
3.1.13. Verificación a sectores de trabajo 47

3.2. Verificación de combustibles líquidos y gas licuado de petróleo (LP) 51
3.2.1. Gasolina y diesel 52
3.2.2. Gas LP 54
3.2.3. Supervisión al personal de verificación 55
3.2.4. Servicio de ajuste por calibración en materia de combustibles 56
3.2.5. Procedimientos por infracciones a la ley en materia de combustibles 56
3.3. Laboratorio nacional de protección al consumidor 56
3.3.1. Los estudios 56
3.3.2. Verificación 60
3.3.3. Servicio externo 61
3.3.4. Contribución a la normatividad 62
3.3.5. Evitando el engaño a las y los consumidores 62

4. Jurídico 64
4.1. Procesos de representación colectiva 64
4.2. Jurídico consultivo 66
4.2.1. Enlace legislativo 66
4.2.2. Reformas a la LFPC y otros instrumentos asociados 66
4.2.3. Contratos y convenios institucionales 67
4.2.4. Derechos humanos 72
4.3. Transparencia 72
4.4. Defensa de actos de autoridad 74

4.4.1.Demandas y sentencias en juicios de nulidad 75
4.4.2.Juicios de nulidad 75
4.4.3. Juicios de amparo indirecto 77
4.4.4. Juicios laborales 77
4.4.5.Denuncias penales 78
4.5. Profeco en el ámbito internacional 78
4.5.1. Asuntos internacionales 78
4.5.1.1 Participación bilateral 78
4.5.1.2 Participación multilateral 80

5. Educación y divulgación 87
5.1.Coordinación general de educación y divulgación 87
5.1.1. Revista del consumidor 87
5.1.2. Radio y televisión 88
5.1.3. Difusión en internet 89
5.1.4. Difusión en medios impresos 91
5.1.5. Campañas de difusión 91
5.2. Educación y organización de consumidores 93
5.2.1. Educación para el consumo 93
5.2.2. Colaboración con otras dependencias 97
5.2.3. Otros proyectos 97
5.2.4. Acciones de educación para el consumo 98
5.2.4.1. Producción y actualización de contenidos 98
5.2.4.2. Programa para las sesiones educativas 99
5.2.4.3. Capacitación a promotoras y promotores 100

5.2.5. Ferias de regreso a clases 2014 101
5.2.6. Apoyo a organizaciones de la sociedad civil y organizaciones sociales 103
5.2.7. Capacitación asociaciones de consumidores 103
5.2.8. Consejo consultivo de consumo (ccc) 104
5.3. Estudios sobre consumo 105
5.3.1. Quién es quién en los precios (qqp) 105
5.3.2. Quién es quién en el envío de dinero (qqed) 108
5.3.3. Monitoreo de tiendas virtuales 109
5.3.4. Brújula de compra 110
5.3.5. Artículos para la revista del consumidor 112
5.3.6 Encuestas y sondeos 113
5.3.6.1. El buen fin 113
5.3.6.2. Casas de empeño 114
5.3.6.3. Telefonía celular 114
5.3.3.7. Amas de casa vigilantes 114
5.3.3.8. La canasta 114

6. Nuestra institución 115
6.1. Delegaciones 115
6.1.1. Presencia nacional de profeco 115
6.1.2. Enlace de las delegaciones y subdelegaciones con las unidades administrativas de profeco 115

6.1.3. Convenios de colaboración con los tres órdenes de gobierno....116
6.1.4. Reuniones nacionales....118
6.1.5. Capacitaciones regionales....118
6.1.6. Visitas de supervisión integral....119
6.1.7. Gestión de la asignación de recursos materiales....119
6.2. Planeación y evaluación....119
6.2.1. Programa nacional de protección de los derechos del consumidor 2013-2018 (PNPDC)....119
6.2.2. Adopción de lenguaje incluyente y principios de igualdad y no discriminación en la misión y visión y objetivos institucionales....120
6.2.3. Programa anual de actividades 2014....120
6.2.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación a las matrices de indicadores para resultados 2014 (MIR)....121
6.2.5. Evaluaciones externas, diagnóstico de programas presupuestarios....122
6.2.6. Seguimiento a aspectos susceptibles de mejora (ASM)....123
6.2.7. Centro de documentación (CEDOC)....124
6.3. Dirección general de comunicación social....125

6.4. Administración 127
6.4.1. Recursos materiales y servicios generales 134
6.4.2. Recursos materiales 134
6.4.3 Servicios generales 135
6.4.4. Tecnologías de la información y comunicaciones ... 138
6.4.5. Recursos humanos 140
6.4.6. Programación, organización y presupuesto 142

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1. Numeralia del servicio de atención 22
Tabla 2. Numeralia del servicio de atención en el teléfono del consumidor en línea 23
Tabla 3. Numeralia del procedimiento conciliatorio 25
Tabla 4. Top 5 de los sectores con mayor número de contratos registrados 27
Tabla 5. Numeralia del registro público de casas de empeño, 2014 28
Tabla 6. Numeralia del procedimiento arbitral, 2014 30
Tabla 7. Número de escritos CFE atendidos, 2014 32
Tabla 8. Número de oficios enviados a sectores preponderantes 33
Tabla 9. Visitas de verificación 39
Tabla 10. Calibraciones ene-dic 2014 40
Tabla 11. Calibraciones ene-dic 2013 41
Tabla 12. Comparativo de programas profeco 2013-2014 47
Tabla 13. Proporción de incumplimientos identificados en las visitas de verificación de gas L.P. 55
Tabla 14. Convenios dictaminados 68
Tabla 15. Contratos dictaminados 68
Tabla 16. Solicitudes de transparencia 73

Tabla 17. Comparativo de demandas contencioso administrativas Promovidas en contra de profeco por las distintas vías legales (2010-2014) 76
Tabla 18. Comparativo de sentencias derivadas de juicios contencioso administrativos promovidos en contra de profeco que muestra el sentido de las resoluciones (2013-2014) 76
Tabla 19. Comparativo juicios de amparo 77
Tabla 20. Comparativo juicios laborales 77
Tabla 21. Comparativo denuncias penales 78
Tabla 22. Resultados de difusión 2014 92
Tabla 23. Actividades realizadas por el personal del departamento de educación y divulgación 96
Tabla 24. Producción y actualización de contenidos 98
Tabla 25. Resultados de la feria de regreso a clases 101
Tabla 26. Total de envíos de materiales de capacitación y educación para el consumo 2014 103
Tabla 27. Precios captados y suscripciones del quién es quién en los precios 107
Tabla 28. Levantamientos especiales para la revista del consumidor 2014 112
Tabla 29. Principales resultados "el buen fin 2014" 113
Tabla 30. Delegaciones 115
Tabla 31. Subdelegaciones 116
Tabla 32. Unidades de servicio 116
Tabla 33. Convenios celebrados en el ejercicio 2014 117

Tabla 34. Convenios de colaboración con aportación de recursos financieros para delegaciones y subdelegaciones, 2014. 118
Tabla 35. Reuniones nacionales de delegados y subdelegados 118
Tabla 36. Programa de capacitaciones regionales 118
Tabla 37. Índice de efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor 121
Tabla 38. Evaluaciones y diagnósticos realizados a programas presupuestarios de Profeco en 2014 123
Tabla 39. Servidores/as públicos por proceso que participaron en la encuesta de autoevaluación del SCII 130
Tabla 40. Procedimientos de contratación 135
Tabla 41. Mantenimiento y reparación de mobiliario 2014 136
Tabla 42. Cuenta contable del activo fijo 137
Tabla 43. Programa anual de disposición final de bienes muebles 2014 (delegaciones y subdelegaciones) 137
Tabla 44. Programa anual de disposición final de bienes muebles 2014, oficinas centrales 138

Gráficos

Gráfico 1. Comparativo 2013-2014 empresas con más quejas a nivel nacional ... 26
Gráfico 2. Porcentaje de denuncias por sector en el RePEP 2014 29
Gráfico 3. Emisión de dictámenes 2014 31
Gráfico 4. Instrumentos verificados 52
Gráfico 5. Instrumentos inmovilizados 53

Gráfico 6. Inmovilizaciones por litros incompletos y por aspectos electrónicos periodo 2010-2014 53
Gráfico 7. Supervisiones a brigadas de verificación realizadas 55
Gráfico 8. Comparativo de ingresos por servicio externo 2013-2014 60
Gráfico 9. Comparativo de pruebas 2013-2014 61
Gráfico 10. Opiniones e iniciativas de LFPC 66
Gráfico 11. Comparativa de reformas a la ley federal de protección al consumidor de 2013 y 2014. 67
Gráfico 12. Contratos y convenios institucionales 67
Gráfico 13. Comparativo de contratos y convenios 2013-2014 71
Gráfico 14. Requerimientos de información 72
Gráfico 15. Solicitudes de información ingresadas 73
Gráfico 16. Tiempo de respuesta 74
Gráfico 17. Evaluación portal de transparencia 74
Gráfico 18. Comparativo de demandas contencioso administrativas promovidas en 2014 75
Gráfico 19. Comparativo de sentencias derivadas de juicios contencioso administrativos promovidos en contra de Profeco (2013-2014) que muestra la evolución de los distintos periódos 77
Gráfico 20. Clasificación del padrón por edad de la población de los 38, 494 consumidores 94
Gráfico 21. Clasificación del padrón por tipo de población de los 38, 494 consumidores 95

Gráfico 22. Clasificación del padrón por nivel socioeconómico de población de los 38, 494 consumidores 95
Gráfico 23. Clasificación del padrón por género de los 38 mil 494 consumidores 96
Gráfico 24. Cobertura del programa quién es quién en los precios 2014. ... 106
Gráfico 25. Precios validados 107
Gráfico 26. Tiendas virtuales monitoreadas 109
Gráfico 27. Suscriptores del boletín electrónico "brújula de compra" 112
Gráfico 28. Servicios generales del centro de documentación en 2014 125

Imágenes

Imagen 1. Producto phen 375 33
Imagen 2 y 3. Fotografías de la feria regreso a clases 2014 en toluca, puebla, centro y quintana roo. 102
Imagen 4 y 5. Fotografías de la feria regreso a clases 2014 en toluca, puebla, centro y quintana roo 102
Imagen 6 y 7. Xxxiii sesión ordinaria del consejo consultivo del consumo (ccc) 105
Imagen 8. Ciudades con cobertura del programa quién es quién en los precios 106
Imagen 9. Ciudades con las que se cuenta información de envíos de dinero desde estados unidos de américa 108

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PRESENTACIÓN

Las Instituciones del Gobierno Federal tienen la instrucción de encaminar sus esfuerzos para lograr las metas establecidas en los diferentes documentos normativos como es el Plan Nacional de Desarrollo (PND) o el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN), publicado por la Secretaría de Economía.

La presente administración, comprometida con las instrucciones detalladas en los distintos documentos normativos, publicó por primera vez en la historia de la Institución un documento estratégico que describe a mediano y largo plazo las directrices por las que la Procuraduría Federal del Consumidor deberá transitar. Este documento compromete a la institución a fortalecer y delinear claramente su actuación en la sociedad.

La Procuraduría Federal del Consumidor es una institución con un gran dinamismo y operatividad. La defensa y protección de la población consumidora son una constante y propósitos fundamentales. Por esta razón, todas las áreas de la institución trabajan coordinadamente para lograr esos objetivos. Cada una de estas áreas, sustantivas y administrativas, reflejan su capacidad institucional en este documento.

Todas las actividades de la Institución, desde garantizar relaciones comerciales equitativas, proteger el interés jurídico, verificar establecimientos comerciales, e inclusive todas las actividades administrativas que coadyuvan a las áreas sustantivas a lograr sus propósitos, tienen como principal interés el proteger a la población consumidora. Sin embargo, esta labor es una tarea continua que busca mejorarse en todo momento. En congruencia también con este principio, y con la firme convicción de cumplir con los compromisos establecidos, Profeco se fortalece como Institución protectora de los derechos de la población consumidora.

Consciente de su misión institucional, y de sus nuevas obligaciones y atribuciones conferidas en las Reformas energética, de telecomunicaciones y en materia de derecho a la información, el año 2014 sienta un precedente de colaboración interinstitucional de gran trascendencia para Profeco. Gracias a la firma de múltiples convenios, entre los que destacan los celebrados con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) o con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), la labor de Profeco amplía su efectividad. En adición, atiende también la instrucción presidencial de instituir un Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

Asimismo, Profeco emprendió una mejora institucional al interior a fin de fortalecer la igualdad laboral entre mujeres y hombres, de manera que modifica su misión, visión y objetivos institucionales, incorporando una perspectiva de igualdad y no discriminación.

Los logros y avances de 2014, en suma, ponen de manifiesto el esfuerzo de esta noble institución por cumplir sus compromisos y mantenerse a la vanguardia, entre los que se pueden destacar:

- **En 2014 la operación del Procedimiento Conciliatorio para la solución de controversias entre personas consumidoras y proveedores recibió 133,562 quejas, y obtuvo un porcentaje de conciliación de 79.9%, con lo cual recuperó 720.3 millones de pesos a favor del consumidor.**

- **El Registro Público para Evitar Publicidad ha registrado desde su creación y hasta diciembre de 2014 un nivel acumulado de 291,871 números telefónicos de consumidores/as que no desean recibir publicidad de bienes, productos o servicios por esa vía, ni que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios, reflejando un 12% de incremento respecto a lo reportado en 2013.**

- **Durante 2014 se recibieron 270 denuncias, 56% del sector de telecomunicaciones, 34% de comercio y 10% del sector turístico. Por concepto de venta de acceso a las listas de los números en el Registro por parte de los proveedores, se obtuvieron 3.2 millones de pesos.**

- **Para comparar precios y tomar decisiones de compra de manera informada, el programa Quién es Quién en los Precios publica diariamente información de precios al menudeo de más de 2,300 productos de consumo generalizado, recopilados en más de 1,800 establecimientos de diversos giros comerciales.**

- **En el marco del Programa Nacional de Verificación de Productos Básicos, en 2014 se registraron 36,758 visitas de verificación a nivel nacional, 48% más respecto a 2013, de las cuales en 6,089 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, 89.3% más que en 2013, y se colocaron sellos de suspensión en 2,347 establecimientos, siete veces el número de establecimientos con suspensión ejecutada en 2013.**

2. SERVICIOS

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) con el fin de garantizar relaciones comerciales equitativas y contribuir en la protección de los derechos de la población consumidora, se apoya en la Subprocuraduría de Servicios (SS). Área de atención a las reclamaciones que procura resolver los problemas que enfrentan las y los consumidores ante prácticas comerciales abusivas, previendo posibles afectaciones a sus derechos.

Para fortalecer la equidad en las relaciones entre la población consumidora y proveedora, la Subprocuraduría de Servicios brinda asesoría e información de manera gratuita, recibe y desahoga los procedimientos de queja, actúa como árbitro, emite dictámenes, realiza el monitoreo de la publicidad para prevenir confusión o engaño a las y los consumidores, opera el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas, inicia procedimientos por infracciones a la ley, supervisa el registro o cancelación de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios, así como el de las casas de empeño de los proveedores, entre otras acciones.

2.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

El Teléfono del Consumidor (Telcon) es el principal medio de la Procuraduría para atender las solicitudes de información y asesoría de la población consumidora en toda la República Mexicana. Entre los servicios que ofrece el Telcon se encuentra la atención de llamadas solicitando asesoría e información respecto a comparativos de precios, estudios de calidad, tecnologías domésticas, comportamientos comerciales de los proveedores, suscripción a la Revista del Consumidor; captación de denuncias contra establecimientos comerciales, la agenda de citas para la atención personal en la Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio correspondiente con la finalidad de asesorar a la población consumidora o revisar sus documentos para la recepción de su queja. Actualmente se atienden solicitudes vía telefónica, mediante chat y fax, por correo electrónico, mediante escritos y de manera presencial a través de la oficina de Contacto Ciudadano. Los resultados obtenidos de los servicios proporcionados en el Teléfono del Consumidor durante 2014, se presentan en la siguiente tabla.

TABLA 1. NUMERALIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

TIPO DE SERVICIO	2013	2014
Teléfono del Consumidor (Llamadas de información, asesoría, citas y denuncias).	436,359	464,013
Asesoría (Personal, correo electrónico, fax, escritos y chat).	66,897	77,249
Solicitudes de comportamiento comercial atendidas.	2,904	1,995
Programa de Citas por Teléfono-Procitel (Citas agendadas).	38,726	37,149

Fuente: Cifras 2013-2014 generadas en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrados por Profeco.

En resumen durante 2014 la atención proporcionada en el Telcon presentó un crecimiento en comparación al año inmediato anterior de 11 puntos porcentuales obteniendo un 94.93% sobre un 85.65% presentado durante 2013, sobre todo en los servicios que engloba el Telcon con un incremento del 6% y las asesorías con 15%. Es importante señalar que las solicitudes de comportamiento comercial, así como las citas agendadas mediante Procitel (Programa de citas por teléfono), están sujetas a la demanda de la población consumidora.

2.1.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA

Con el propósito de ofrecer un servicio alternativo y moderno para la población consumidora que busca la rapidez y comodidad de la atención en línea, la Procuraduría cuenta con el Teléfono del Consumidor en línea (http://telefonodelconsumidor.gob.mx/); plataforma digital que ofrece los mismos servicios que el Teléfono del Consumidor tradicional desde cualquier dispositivo conectado a internet. Los resultados se ven reflejados en la siguiente tabla.

TABLA 2. NUMERALIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA

TIPO DE SERVICIO	2013	2014
Consultas al portal	119,527	147,616
Asesoría via chat	17,797	17,745
Programa de citas por internet (Citas agendadas)	9,639	8,083

Fuente: Cifras 2013-2014 generadas en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrados por Profeco.

Lo anterior muestra un incremento significativo de consultas al portal en un 24% por parte de la población consumidora que utiliza las tecnologías de la información en sus relaciones con el Gobierno.

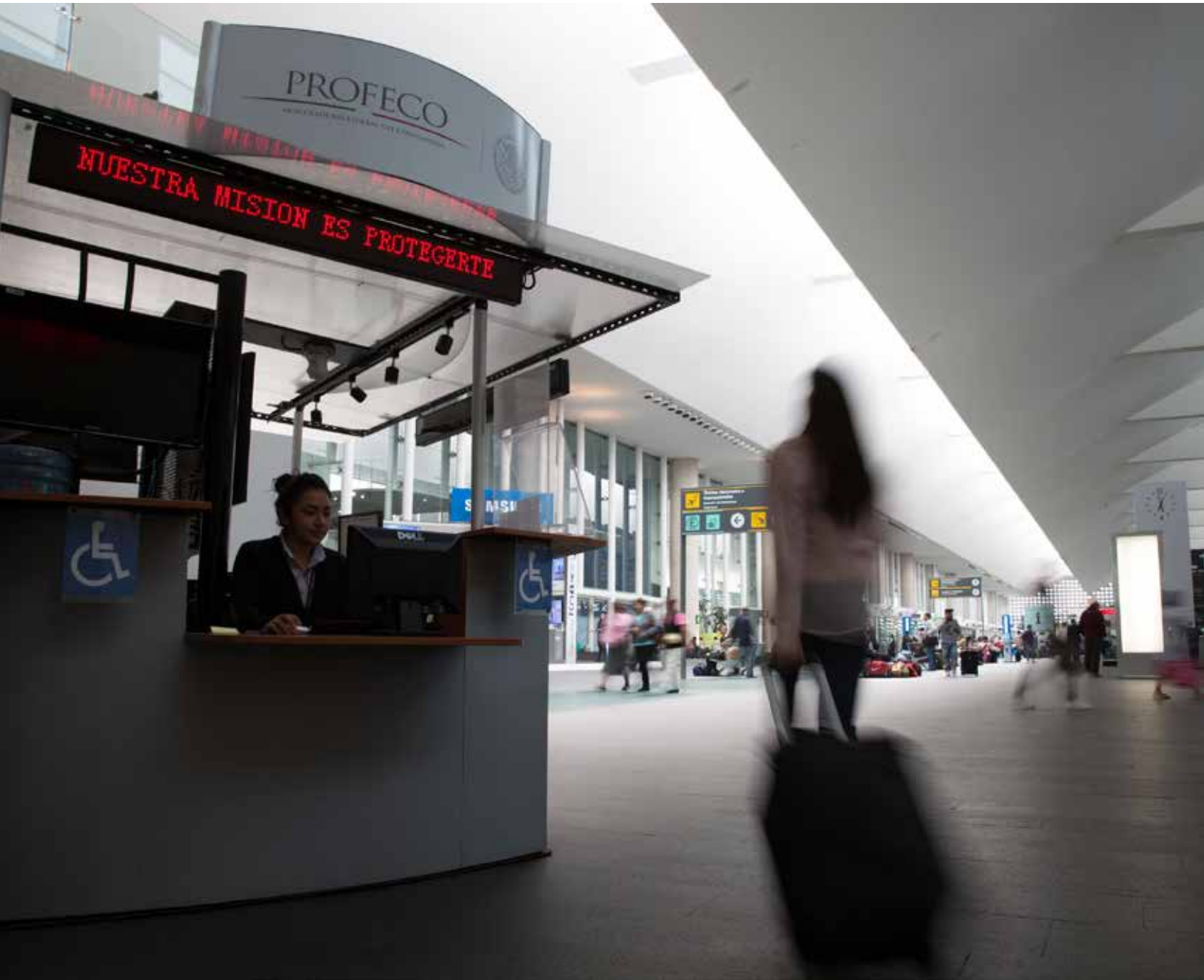
2.1.2. PROGRAMA DE CITAS POR TELÉFONO (PROCITEL)

Para que la población consumidora invierta el menor tiempo posible al solicitar un servicio de Profeco a nivel nacional, la Subprocuraduría de Servicios pone a su disposición el Programa de citas por teléfono (Procitel). A través del cual en 2014 se programaron 37,149 citas para acudir a presentar su reclamación a cualquiera de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio; en caso de que ésta fuera procedente se daba inicio al procedimiento para la atención debida de la queja, planteando en primera instancia la conciliación inmediata cuando los proveedores hayan establecido algún número telefónico para dicho procedimiento.

Como resultado a través de Procitel, el 33% de las y los usuarios que registraron su cita acudieron a ella y 66% de esos casos fueron turnados al área correspondiente para iniciar un procedimiento conciliatorio, mientras que los casos improcedentes recibieron la asesoría adecuada.

2.2. MÓDULOS DE ATENCIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES

Para ofrecer información oportuna a las y los consumidores que usan el servicio de transporte aéreo y terrestre, en el periodo de enero a diciembre de 2014 se ha proporcionado, de manera permanente, atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Este servicio se fortalece en las temporadas de alto consumo (cuaresma, verano y decembrinas). Asimismo, se complementó la atención brindada en las tres temporadas vacacionales con módulos ubicados en las cuatro centrales camioneras localizadas en el Distrito Federal. En este periodo se han atendido un total de 23,981 consultas, 27% más que en el 2013; logrando recuperar casi 40 millones de pesos por conciliaciones inmediatas realizadas.



2.3. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Al momento de presentar alguna reclamación y ésta resulta procedente se da inicio a un procedimiento conciliatorio. Proceso por el cual Profeco atiende la inconformidad de las y los consumidores en contra de un proveedor a través de la negociación asistida por un conciliador, el cual buscará la mejor manera de llegar a un acuerdo que deje satisfechas a las partes. Dicho acuerdo puede resultar entre otras opciones en la restitución del monto pagado por el bien o servicio o dejar a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía.

Durante 2014 se recibieron un total de 133,562 quejas a nivel nacional, de éstas se obtuvo un porcentaje de conciliación de 80%, es decir, en 8 de cada 10 casos concluidos las y los consumidores quedaron satisfechos con el resultado del procedimiento. Asimismo, de los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley concluidos en el año, se recuperaron 720.3 millones de pesos a favor de la población consumidora. Por lo que se logró recuperar un 81.4% del monto total reclamado en dichos procedimientos desahogados en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, así como en la Subprocuraduría de Servicios, superando en 7.4 puntos porcentuales la meta anual programada de 74%; lo anterior se muestra en la siguiente tabla.

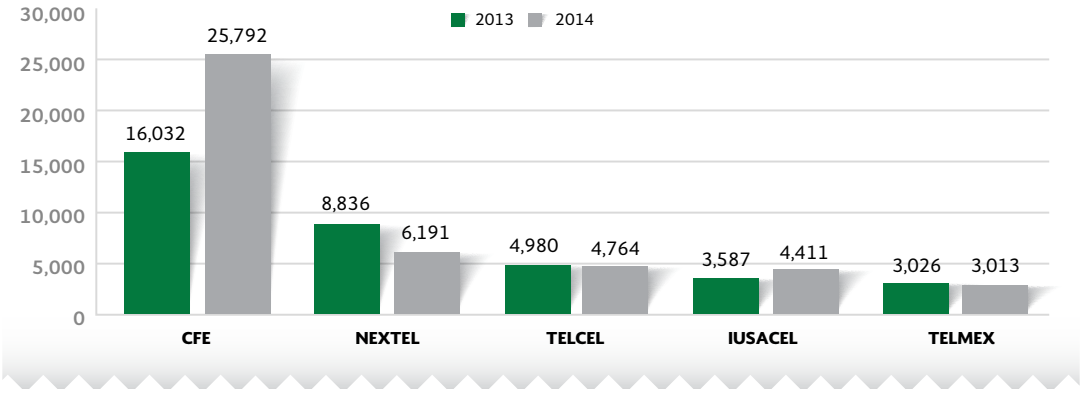
TABLA 3. NUMERALIA DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

CONCEPTO	2013	2014
Número de quejas	126,553	133,562
Monto de lo reclamado (MDP)	839	885
Monto recuperado (MDP)	711	720
Porcentaje de recuperación (74% meta anual)	85%	81%
Porcentaje de conciliación	81%	80%

Fuente: Cifras 2013-2014 generadas en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrados por Profeco.

Para Profeco también es relevante conocer los sectores y proveedores con más reclamaciones. Esto ha permitido prestar mayor atención a programas y políticas públicas que inciden en el desarrollo de la cultura del buen proveedor, así como en la consolidación de acciones en defensa de los derechos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así pues, de las 133,562 quejas ingresadas en 2014 a nivel nacional, destacan cinco proveedores con el mayor número de éstas: CFE (Comisión Federal de Electricidad) con 25,792; Nextel (Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V.) con 6,191; Telcel (Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.) con 4,764; Iusacell, (Iusacell S.A. de C.V., Grupo Iusacell, S.A. de C.V. y Grupo Iusacell, S.A.B. de C.V.) con 4,411; y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex) con 3,013, tal como se muestra en la gráfica.

GRÁFICO 1. COMPARATIVO 2013-2014
EMPRESAS CON MÁS QUEJAS A NIVEL NACIONAL



Fuente: Cifras 2013-2014 generadas en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrados por Profeco.

2.4. CONCILIANET

Es la herramienta electrónica que permite a las y los consumidores acceder a un portal de internet desde la comodidad de su hogar u oficina para presentar sus reclamaciones sin tener que acudir presencialmente a las oficinas de Profeco. Mediante el uso del chat y la creación de un expediente electrónico visible tanto para el proveedor como para la población consumidora.

Al cierre de 2014 se tiene convenio con ocho de los diez proveedores que registran mayor número de quejas. Como resultado de las acciones de Concilianet en 2014 se recibieron 5,139 quejas, lo que representó un 32% más que el año inmediato anterior. Obteniendo en beneficio de la población consumidora un monto recuperado de casi 12 millones de pesos, cifra 38% mayor al ejercicio anterior.

2.5. BURÓ COMERCIAL

Es la plataforma que apoya la toma de decisiones informadas en la adquisición de bienes y servicios, proporcionando información respecto de más de 450 proveedores con más quejas incluyendo los sectores preponderantes de telecomunicaciones, inmobiliario, aerolíneas, tiendas departamentales y de autoservicio, turístico, mueblero, casa de empeño, compañías de autofinanciamiento, gas natural, gas LP y ventas por internet. En adición, la ciudadanía podrá enterarse sobre los principales motivos de reclamación en contra de los proveedores, las multas impuestas, el porcentaje de conciliación y todos los contratos de adhesión registrados ante Profeco; incluso si no cuentan con alguna queja interpuesta. Para el periodo de 2014, se recibieron 180,590 visitas al portal de la página del Buró Comercial (http://burocomercial.profeco.gob.mx); 6% más que en el 2013.

2.6. CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO

Con el objetivo de establecer los términos y condiciones aplicables para la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, los proveedores que están obligados por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) o las Normas Oficiales Mexicanas, deben registrar su contrato de adhesión ante Profeco; adicionalmente existen proveedores que registran su contrato de manera voluntaria. En estos casos, la Institución revisa que los contratos de adhesión no contengan cláusulas abusivas o inequitativas para los intereses de la población consumidora.

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2014, Profeco registró 7,327 modelos de contrato de adhesión, lo que representó un 16% más que el 2013. De la cifra anterior, el 94% corresponde a modelos de contrato de registro obligatorio y el restante a contratos de registro voluntario. Los cinco sectores con mayor número de contratos registrados se presentan en la siguiente tabla:

TABLA 4. TOP 5 DE LOS SECTORES CON MAYOR NÚMERO DE CONTRATOS REGISTRADOS

SECTOR	% RESPECTO TOTAL
Mutuo con interés y garantía prendaría	25%
Compraventa de bien inmueble	13%
Prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos	12%
Compraventa de vehículos usado	8%
Prestación de servicios de tintorería, lavandería y planchaduría	7%

Fuente: Cifras 2014 generadas en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrados por Profeco.

El porcentaje de atención de las solicitudes recibidas en 2014 fue de 95%, por lo que la meta establecida se cumplió satisfactoriamente. Asimismo, se superó el resultado obtenido el año anterior.

2.6.1. REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LÍNEA (RCAL)

Es el medio electrónico por el cual los proveedores pueden presentar la solicitud de registro del modelo de contrato de adhesión, ya sea del estilo “tipo” emitido por Profeco o bien el que consideren que se apegue a la normatividad que rige la actividad de la Procuraduría. De los 7,327 contratos registrados en 2014, el 48% fue a través del portal del RCAL.

Con esta modalidad los proveedores realizan su registro en forma ágil, desde cualquier punto con conexión a internet evitando costos de tiempo, traslado, y coadyuvando al medio ambiente al evitar usar recursos naturales.

2.7. REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO (RPCE)

Entre las acciones que implicaron una reestructuración organizacional en materia de verificación y de servicios en la Procuraduría, se encuentra el inicio de operaciones del Registro Público de Casas de Empeño (RPCE).

Derivado del Decreto que reforma a la LFPC y del "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del RPCE" (D.O.F. 16-01-2013 y 11–11-2013), se realizaron las gestiones para la construcción de las bases de operación y los estudios de costo, generando el procedimiento de operación y el Manual de Organización respectivo; así como la autorización de la tarifa para el cobro por los trámites de inscripción, modificación, refrendo y cancelación, por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

El RPCE entró en operación a partir del 15 de mayo de 2014 y tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a la población consumidora, al inscribir y autorizar a los proveedores que ofrecen y otorgan los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. Un registro único e intransferible por cada casa de empeño cumpliendo con lo establecido en la Ley. A partir de la implementación del RPCE y hasta el cierre del ejercicio de 2014 se han recibido 906 solicitudes para inscripción de las cuales se autorizaron 37 registros, recaudando un monto de más de 7.2 millones de pesos.

El sistema para operar el RPCE es 100% digital, el cual permite a los proveedores registrar su casa de empeño en línea, lo que convierte este trámite en nivel 4, que es el máximo nivel definido por la Unidad de Gobierno Digital. Lo anterior permite dar puntual seguimiento a la atención de las solicitudes que ingresan y al mismo tiempo poder publicar en nuestra página de internet los registros otorgados a las casas de empeño. La numeralia del RPCE se muestra en la tabla 5.

TABLA 5. NUMERALIA DEL REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO 2014

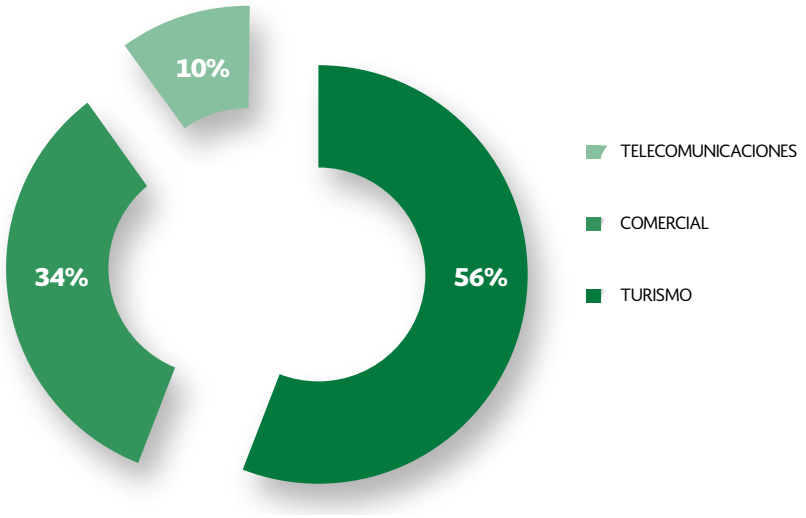
CONCEPTO	CIFRAS
Registros otorgados	37
Líneas de captura (pagadas)	1,658
Solicitudes de inscripción	906
Requerimientos en análisis	226
Requerimientos de documentación a proveedores	472
Proyectos de aprobación	170
Monto recaudado	$7,277,691.52

Fuente: Cifras 2014 generadas en la Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño (DGARPCE).

2.8. REGISTRO PÚBLICO DE CONSUMIDORES (RPC)

El Registro Público de Consumidores, mejor conocido como Registro público para evitar publicidad (RePEP) para las y los consumidores. Es un instrumento automatizado para registrar números telefónicos de la población consumidora que no desea recibir publicidad de bienes productos o servicios por esa vía, ni que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios. El trámite es gratuito y su vigencia es indefinida, opera los 365 días del año, la duración del trámite es de 60 segundos y sólo debe llamarse desde el número que se pretenda registrar al 9628 0000. En esta línea también se proporciona atención personalizada referente a la inscripción al RePEP y sobre el pago y facturación de acceso a las listas que contiene la relación actualizada de los números telefónicos inscritos en el RePEP. Durante 2014 se registraron 32,252 números telefónicos, así, desde noviembre de 2007, fecha en que inició operaciones el registro, hasta el 31 de diciembre de 2014, existen registrados 291,871 números telefónicos. En este mismo periodo se recibieron 270 denuncias en los sectores de telecomunicaciones (151) comercial (91) y turístico (28) tal como se observa en la gráfica.

GRÁFICO 2. PORCENTAJE DE DENUNCIAS POR SECTOR EN EL REPEP 2014



Fuente: Cifras 2014 generadas en la Dirección del Registro Público de Consumidores.

Durante 2014 el sector con mayor número de denuncias fue el de telecomunicaciones, acumulando un 56% del total de las mismas. Adicionalmente, Profeco pone a disposición de los proveedores las listas de los números telefónicos de la población consumidora a los que no deberán llamar para ofertar bienes, productos o servicios. Por este concepto, en 2014 Procuraduría recaudó un monto de más de 3 millones de pesos.

2.9. PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Profeco monitorea la publicidad relativa a bienes, productos o servicios para verificar que sea veraz, comprobable, completa y clara de acuerdo con el artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además, recibe y analiza denuncias de publicidad que infrinjan dicho artículo. Cuando se detecta publicidad engañosa, conforme a lo establecido en el artículo 123 de la Ley, la Procuraduría puede iniciar un procedimiento por infracciones a la ley y, en su caso, sancionar a los proveedores.

Durante 2014 se emitieron 53 requerimientos de información a proveedores, 38 exhortos, 25 resoluciones y se impusieron más de 28.6 millones de pesos por concepto de sanciones económicas.

2.10. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY (PIL)

En materia de servicios, los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), pueden originarse de oficio, de un procedimiento conciliatorio, de una denuncia en materia de publicidad engañosa o porque la o el consumidor no desea recibir publicidad vía telefónica, ya sea en su casa, oficina o celular siempre y cuando su número pertenezca al RePEP. En lo que respecta a PIL, en el 2014 se iniciaron 20 procedimientos en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones; asimismo, se concluyeron 14, imponiendo sanciones por un monto total de 11.5 millones de pesos.

2.11. ARBITRAJE

El procedimiento arbitral es una alternativa eficaz de solución de controversias al establecer reglas claras y sencillas para las partes, en especial a través del arbitraje por amigable composición.

Los laudos arbitrales, son la denominación de la resolución que dicta un árbitro y que sirve para resolver un conflicto entre dos o más partes. De dichos procedimientos se obtuvieron los resultados observados en la tabla.

TABLA 6. NUMERALIA DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, 2014

CONCEPTO	2013	2014
Arbitrajes formalizados	106	63
Monto recuperado	$1,176,254	$701,774

Fuente: Cifras 2014, generadas en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.

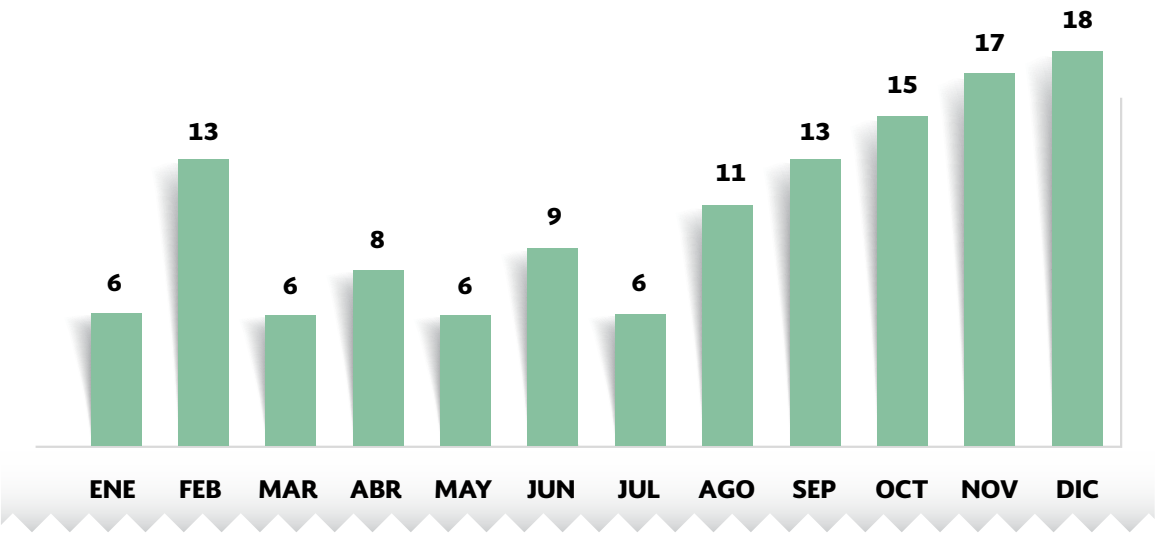
Cabe mencionar que el monto recuperado en 2014 fue inferior a la cifra de 2013, debido a que el número de atenciones depende de la solicitud de la población consumidora.

2.12. DICTAMEN

Profeco promueve dentro del procedimiento conciliatorio la figura del dictamen, que es un título ejecutivo en el cual se coloca el monto que el proveedor debería devolver por el bien o servicio contratado. Esto permite a el o la consumidora acudir ante la instancia judicial competente y hacerlo efectivo. Durante el 2014 se registraron 287 solicitudes para dictaminar, de las cuales se emitieron 128 dictámenes; teniendo como resultado un monto dictaminado por la cantidad de 19.8 millones de pesos. Ahora bien, en el período de enero a diciembre de 2013 se registraron 326 solicitudes para dictaminar, de las cuales se emitieron 111 dictámenes, teniendo como resultado un monto dictaminado por la cantidad de 58.6 millones de pesos.

Es importante señalar que a finales del mes de julio de 2014 la Subprocuraduría de Servicios impartió capacitación a través de conferencias telefónicas a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio en el tema de dictamen. Como resultado de las capacitaciones, el porcentaje de dictámenes emitidos a nivel nacional se incrementó un 15%, tal como se muestra en la gráfica.

GRÁFICO 3. EMISIÓN DE DICTAMENES 2014



Fuente: Informe con cifras 2014, generado en la Dirección de dictámenes.

2.13. LOGROS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS

2.13.1. APOYO A LAS DELEGACIONES METROPOLITANAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS ESCRITOS DE MOVIMIENTOS SOCIALES EN CONTRA DE CFE

Para Profeco también es fundamental prestar mayor atención a programas y políticas públicas que inciden en el desarrollo de la cultura del buen proveedor, así como en la consolidación de acciones en defensa de los derechos establecidos en la Ley.

Por tal motivo, la Dirección General de Quejas y Conciliación revisó del 20 de octubre al 28 de noviembre de 2014 un total de 12,429 escritos contra CFE, presentados por distintas agrupaciones sociales en el Distrito Federal y zona metropolitana, en los años 2013 y 2014.

En la tabla 7 se muestra la distribución de la atención brindada a cada uno de los asuntos turnados a las unidades administrativas de Profeco con relación a los escritos de CFE.

TABLA 7. NÚMERO DE ESCRITOS CFE ATENDIDOS 2014

TIPO DE ACUERDO	TLALNEPANTLA	CENTRO	NEZAHUALCÓYOTL	ORIENTE	SUR	ECATEPEC	TOTAL GENERAL
Desechamiento	103	451	446	1,523	1,455	3,420	7,398
Prevención	80	10	577	506	1,452	529	3,154
Radicación de queja	114	152	327	563	536	235	1,927
Total de asuntos revisados	**297**	**613**	**1,350**	**2,592**	**3,443**	**4,184**	**12,479**

Fuente: Informe con cifras 2014, generado por la Dirección General de Quejas y Conciliación.

2.13.2. ALERTA CONJUNTA COFEPRIS-PROFECO (PRODUCTO PHEN 375)

A una semana de haber firmado el convenio con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris-13 de mayo de 2014) comenzaron las reuniones en materia de publicidad engañosa en las que ambas instituciones intercambiaron información derivada de monitoreos publicitarios iniciando procedimientos a los productos Cre-C Shampo y Tío Nacho; asimismo, el 12 de junio de 2014 se lanzó una alerta conjunta por publicidad engañosa del producto denominado "Phen 375-Adelgaza 4kg/sem. Sin ejercicio". Se analizaron y monitorearon diversas páginas publicitarias de productos milagro y se concluyó, elaboró y realizó la primera alerta conjunta respecto del producto que se observa en la imagen 1. Lo anterior por ser publicitado como suplemento alimenticio para bajar de peso, carecer de registro sanitario y por el uso de frases totalitarias engañosas, por ejemplo: "Es la mejor pastilla para bajar de peso disponible en el mercado"y "Las pastillas definitivas para perder peso".

Fuente: Imagen proporcionada por la Dirección General de Procedimientos

2.13.3. ENVÍO DE OFICIOS DE INVITACIÓN A SECTORES PREPONDERANTES

Dadas las recientes reformas en materia de telecomunicaciones, la puesta en marcha del RPCE, así como las modificaciones a diversas Normas Oficiales Mexicanas, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento envió un total de 2,232 oficios a los proveedores para invitarlos a actualizar o registrar su contrato de adhesión ante Profeco, la distribución de sectores se observa en la tabla 8.

TABLA 8. NÚMERO DE OFICIOS ENVIADOS A SECTORES PREPONDERANTES

SECTORES	OFICIOS INVITACIÓN
Telecomunicaciones	327
Casas de empeño	1,269
Vehículos nuevos	585
Tiendas de mascotas	51
Total general	**2,232**

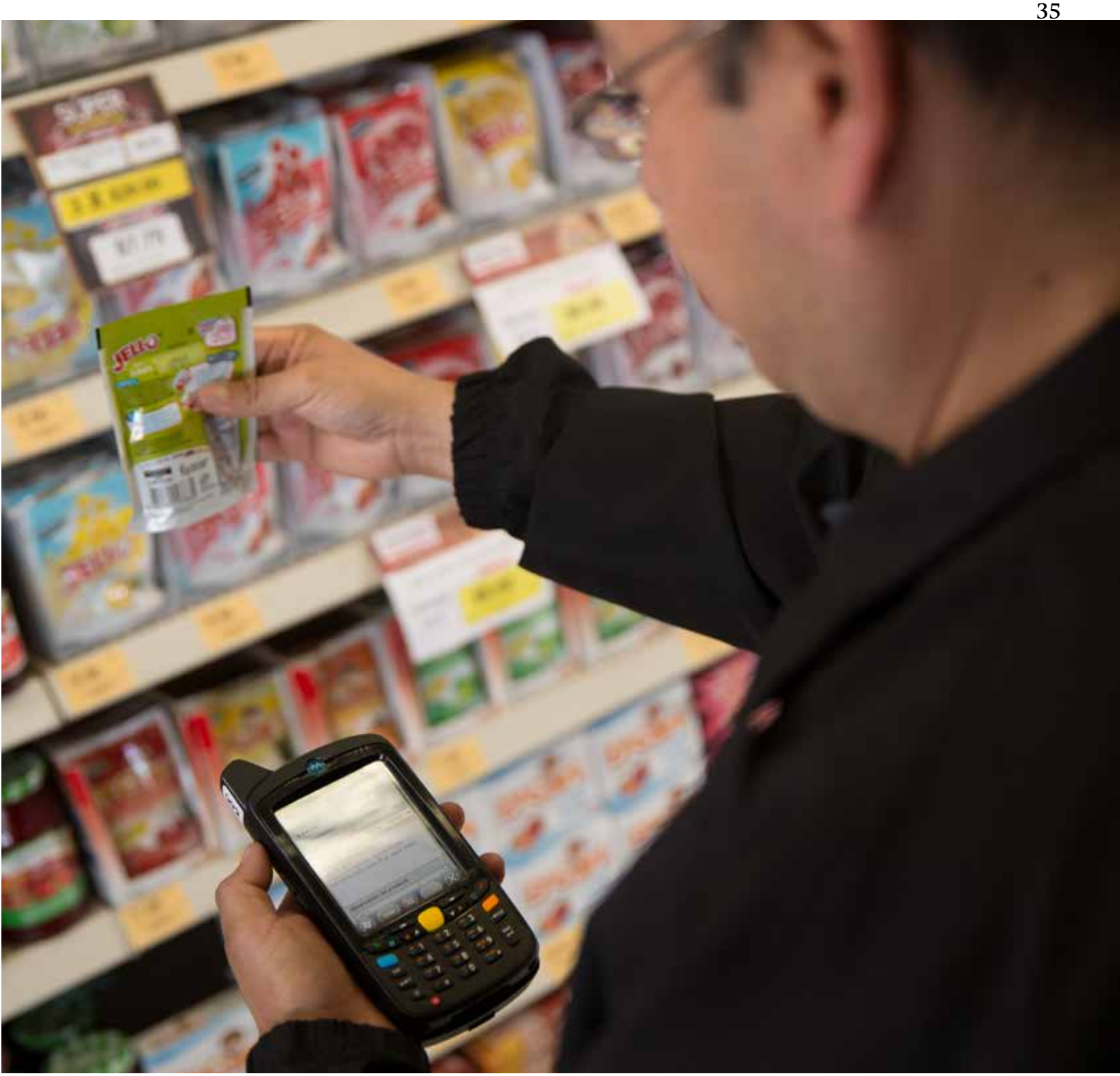
Fuente: Informe con cifras 2014, generado en la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

2.13.4. CAPACITACIÓN

Con la finalidad de que los servicios ofrecidos a las y los consumidores sean proporcionados con la mejor calidad posible, en el periodo comprendido de junio a noviembre de 2014, la Subprocuraduría de Servicios impartió capacitación a nivel nacional en temas como: indicadores, dictamen, procedimientos por infracciones a la ley, multas, notificaciones, contratos de adhesión y reducción de multas como medidas de apremio o sanciones. Estas capacitaciones se ofrecieron vía telefónica a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio con una duración de 50 horas. Gracias a las conferencias telefónicas, las y los jefes de servicio de las unidades administrativas cuentan con los conocimientos elementales para ejercer sus actividades diarias.

Asimismo, dentro de la Subprocuraduría se estableció un calendario de capacitación a mandos medios y superiores en los que se trataron temas de comunicación interna y trabajo en equipo, cultura de la legalidad, derechos humanos y no discriminación, contratos y obligaciones y planeación estratégica. De abril a noviembre se llevaron a cabo estas capacitaciones al personal de oficinas centrales con una duración de más de 16 horas.

Complementario a las acciones descritas, la Subprocuraduría emitió mensualmente durante 2014 un Boletín Interno con la finalidad de mejorar la comunicación interna y fomentar el trabajo en equipo de las áreas que conforman la Subprocuraduría. Los principales temas que conformaron el boletín fueron: misión, visión, objetivos y valores del código de conducta de Profeco; resultados relevantes por Dirección General, anécdotas del personal con mayor antigüedad y los cumpleaños del mes.


JELLO

3. VERIFICACIÓN

La Subprocuraduría de Verificación lleva a cabo visitas a establecimientos comerciales con el objeto de verificar que las prácticas comerciales y los productos nacionales e importados que se comercializan en México, así como los instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales, cumplan con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y los requisitos de información comercial, especificaciones de calidad, seguridad, eficiencia y metrológicas establecidas por las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), asegurando con ello que se proporcione a las y los consumidores información clara, veraz y comprobable en las transacciones comerciales, productos con especificaciones correctas de composición, calidad y precio; asimismo, el despacho correcto de las cantidades de masa y volumen por las que pagan las y los consumidores, evitando que se afecten sus derechos, economía, salud y seguridad.

Derivado de las acciones de verificación desarrolladas en 2014, en los casos que se constataron violaciones a la Ley y normatividad aplicable, Profeco aplicó la medida precautoria consistente en la colocación de sellos de suspensión o inmovilización de productos e instrumentos de medición, según el tipo de incumplimiento. Como resultado, se iniciaron 16,266 Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley (PIL´s) en contra de los proveedores de bienes y servicios que incumplían con la Ley y normatividad, número mayor en un 34.31% respecto a los 12,110 PIL iniciados en 2013. Durante el ejercicio 2014, se emitieron 11,782 resoluciones administrativas por las que se impusieron sanciones económicas por un monto total de $191’184,722.30.

3.1. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

La Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), en el ámbito de sus atribuciones lleva a cabo acciones de verificación como acto autoridad, y complementariamente en atención a denuncias, presta servicios a petición de parte como es la calibración de instrumentos de medición, análisis, asesoría y capacitación en información comercial, como parte de un esquema preventivo y de autorregulación, encaminado a incrementar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas por parte de los proveedores, y reducir o eliminar las prácticas en perjuicio de las y los consumidores.

La Dirección General de Verificación y Vigilancia en coordinación con la Dirección General de Delegaciones, lleva a cabo acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento operativo de las acciones realizadas por las Delegaciones y Subdelegaciones a nivel nacional.

Adicionalmente, como Unidad Administrativa normativa, participa de manera activa en Comités y grupos técnicos de trabajo en materia normalización y evaluación de las diferentes ramas o sectores industriales, comerciales y de servicios; principalmente coordinados por la Secretaría de Economía, Secretaría de Turismo, Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, y Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

3.1.1. LOGROS Y CIFRAS ALCANZADAS EN 2014

Durante 2014, como parte del Programa Nacional de Verificación de Productos Básicos, focalizó sus acciones de verificación en proveedores de diferentes eslabones de cadenas de abasto y comercialización de productos básicos como fue pollo, huevo, limón y aguacate, y a efecto de frenar e inhibir la comisión de prácticas comerciales abusivas, sancionando e incluso denunciando ante la Procuraduría General de la República (PGR), los delitos contra el consumo.

Se estableció un esquema de articulación con el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), lo cual permitió derivar de las acciones de verificación y pruebas técnicas, que se ordenara la prohibición de la comercialización del producto lácteo con grasa vegetal marca Pronto, por no cumplir con el contenido neto declarado y los contenidos de proteína, grasa, carbohidratos y azúcares declarados; dicha prohibición de comercialización se notificó a la empresa responsable y también a las Cámaras y Asociaciones de comercio.

Se amplió la cobertura nacional de verificación y calibración de básculas de alto alcance de medición, mediante la operación simultánea de "camiones tara", que operaron en diversas rutas, cubriendo las regiones centro, noroeste, noreste y sureste del país, acciones que permitieron asegurar transacciones comerciales equitativas entre productores, intermediarios y los consumidores.

Se puso en marcha un programa de verificación conjunta entre Profeco e Instituto de Verificación Administrativa del DF (INVEAGDF), enfocado a taxis que operan en la Ciudad de México, mismo que fue operado de manera sistemática y sorpresiva en diversas zonas de las delegaciones del Distrito Federal, realizando 1,227 acciones de verificación, sujetando a procedimiento a 88 taxistas por emplear taxímetros no calibrados, con fallas o alterados en su funcionamiento, lo cual representaba un perjuicio para la economía de las y los consumidores.

3.1.2. PRODUCTOS BÁSICOS

En el marco del Programa Nacional de Verificación de Productos Básicos 2014, Profeco realizó 36,758 visitas de verificación, cifra superior en 48.14% a la registrada en 2013 que fue de 24,812 visitas. Derivado de estas acciones, se iniciaron 6,089 procedimientos administrativos por infracciones a la ley (PIL), 89.27 % superior a los 3,217 de 2013. Adicionalmente a los procedimientos se colocaron sellos de suspensión en 2,347 establecimientos, 600% superior el número de establecimientos a los 335 con suspensión en 2013.

Asimismo, y como parte del programa se verificaron 20,954 básculas, 56.31% más que en 2013, en el que se registraron 13,405 verificaciones, inmovilizándose 2,099 básculas por estar alteradas o no cumplir con la calibración anual obligatoria, cifra superior en un 365.41 %, en comparación con las 451 básculas inmovilizadas en 2013, con lo que se garantiza que las y los consumidores reciban realmente las cantidades de producto por el que pagan, evitando que se afecte su economía.

3.1.3. CONTINGENCIAS

Ante la contingencia y declaratoria de emergencia emitida por la Secretaría de Gobernación, Profeco, a partir del jueves 18 de septiembre de 2014, activó en Baja California Sur su Programa de Verificación en Desastres Naturales, iniciando operaciones en Los Cabos, BCS, mediante brigadas de verificación, y manteniendo presencia permanente hasta el 18 de octubre en las ciudades de San José del Cabo, Cabo San Lucas, Todos Santos, Comondú y La Paz, desarrollando verificación y vigilancia en las operaciones comerciales que se registraban ante la devastación, frenando abusos en renta de autos, taxis, despacho de gasolina y hoteles. Asimismo en coordinación con las diferentes autoridades federales, se brindó apoyo a la población local, personas de la tercera edad, niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y turistas nacionales y/o extranjeros para su salida en puente aéreo. La verificación y vigilancia de establecimientos con venta de productos de primera necesidad y prestación de servicios evitó prácticas de incremento injustificado de precios, especulación, condicionamiento, negativa de venta o entrega de pesaje incompleto. Se instalaron módulos permanentes para la atención de denuncias de las y los consumidores, se colocaron carteles preciadores para que los proveedores exhibieran visiblemente los precios y se evitara la manipulación. Asimismo, se mantuvo de manera permanente el monitoreo de precios en artículos de primera necesidad, alimentos, bebidas, ferretería, materiales para construcción, muebles y línea blanca. Se participó activamente en reuniones de trabajo del Comité de Abasto, (coordinadas por la Secretaría de Economía (SE), y con la participación de cadenas comerciales, hoteles y restaurantes, entre otros), así también se estuvo presente en la reunión de evaluación con autoridades (coordinadas por la Secretaría de Turismo y Secretario de Gobernación, con asistencia de diversas autoridades).

Durante 2014 y ante la tendencia al alza que registraron productos de la Canasta Básica como lo fue el limón, aguacate, huevo y pollo, Profeco reforzó sus acciones de verificación a nivel nacional en las principales centrales de abastos, tiendas de autoservicio, mercados públicos y recauderías, además de centros de producción, para identificar el origen de la variación en los precios y evitar prácticas comerciales que pudieran afectar la economía de las y los consumidores, obteniendo los siguientes resultados:

a) Limón:

Se llevaron a cabo 3,455 visitas de verificación, de las cuales se inició Procedimiento Administrativo en 395 establecimientos, colocando sellos de suspensión en 353 de ellos; además se verificaron 2,268 básculas inmovilizando 30.

b) Aguacate:

Se llevaron a cabo 804 visitas de verificación, y como resultado se inició Procedimiento Administrativo en 255 establecimientos, colocando sellos de suspensión en 76 de ellos, así también se verificaron 554 básculas, inmovilizando 37.

c) Pollo y Huevo:

Se llevaron a cabo 2,728 visitas de verificación, iniciándose Procedimiento Administrativo en 274 establecimientos, colocando 51 sellos de suspensión; además se verificaron 2,025 instrumentos de medición, inmovilizando 170 básculas.

TABLA 9. VISITAS DE VERIFICACIÓN

2014	LIMÓN	AGUACATE	POLLO-HUEVO
Visitas Realizadas	3,455	804	2,728
PIL	395	255	274
Sellos Suspensión	353	76	151
Básculas Verificadas	2,268	554	2,025
Básculas Inmovilizadas	30	37	170

Fuente: Subprocuraduría de Verificación, 2014.

3.1.4. SERVICIOS Y ANÁLISIS DE CALIBRACIÓN

A través del servicio de calibración de instrumentos de medición que presta la institución, se calibraron 172,780 instrumentos de medición por petición ciudadana, y como acto de autoridad se verificó el cumplimiento de la normatividad de 32,708 instrumentos, destacando básculas y relojes registradores de tiempo (44.52 % superior con respecto a los 22,631 instrumentos verificados en 2013), inmovilizando 2,353 de ellos por registrar diferencias de peso en perjuicio de las y los consumidores, así como no contar con la calibración anual obligatoria.

En cuanto a la calibración de instrumentos de medición, se cuenta con un indicador el cual establece una meta compromiso del 90%, misma que se cumplió tanto en 2013 como en 2014.

TABLA 10. CALIBRACIONES ENE-DIC 2014

	Instrumentos solicitados	Instrumentos calibrados	% Instrumentos calibrados
Enero	46	46	100.00%
Febrero	732	444	60.66%
Marzo	12866	12737	99.00%
Abril	24539	22091	90.02%
Mayo	17278	16598	96.06%
Junio	31399	30389	96.78%
Julio	29941	31079	103.80%
Agosto	17026	17922	105.26%
Septiembre	14494	14972	103.30%
Octubre	10972	10790	98.34%
Noviembre	8327	8280	99.44%
Diciembre	7470	7432	99.49%
ACUMULADO	175,090	172,780	98.68%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM)

TABLA 11. CALIBRACIONES ENE-DIC 2013

	Instrumentos solicitados	Instrumentos calibrados	% Instrumentos calibrados
Enero	5,708	5,673	99.39%
Febrero	14,405	14,359	99.68%
Marzo	17,789	17,747	99.76%
Abril	20,701	20,525	99.15%
Mayo	18,689	18,580	99.42%
Junio	26,236	26,124	99.57%
Julio	15,754	15,641	99.28%
Agosto	8,736	8,700	99.59%
Septiembre	12,366	12,210	99.74%
Octubre	8,314	8,232	99.01%
Noviembre	11,769	11,632	99.84%
Diciembre	11,114	10,937	99.41%
ACUMULADO	171,581	170,360	99.29%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM)

3.1.5. VERIFICACIÓN DE BÁSCULAS DE ALTO ALCANCE DE MEDICIÓN

Se amplió la verificación en materia de básculas de alto alcance; como acto de autoridad se verificaron 176 básculas, cifra 19.72 % superior a las 147 básculas verificadas en 2013, inmovilizándose 67, por no cumplir con la calibración anual obligatoria y registrar diferencias de peso en perjuicio del consumidor, lo que representa un 107.14% superior a las 14 básculas inmovilizadas en 2013. En este rubro se extendió a nivel nacional la cobertura de verificación y calibración de básculas de alto alcance de medición, mediante la operación simultánea de "camiones tara", que operaron en diversas rutas a lo largo del país, cubriendo las regiones centro, noroeste, noreste y sureste del país, cubriendo un total de 26 estados de la República.

De igual manera, se realizó la calibración de 540 básculas (10.8% más que en 2013), destacando para estas acciones la coordinación con la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) a través de su unidad de Apoyos y Servicios a la Comercialización Agropecuaria (ASERCA).

3.1.6. SEGURIDAD DE PRODUCTOS

Durante 2014, en materia de seguridad de producto, Profeco realizó acciones para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con cuestiones de seguridad, y encaminadas a la protección y seguridad tanto física como económica de las y los consumidores en el territorio nacional, obteniendo los siguientes resultados:

- **2,028 verificaciones fueron practicadas en materia de seguridad. De las cuales 275 visitas fueron susceptibles de procedimiento administrativo.**
- **373,759 productos verificados, de los cuales 194,501 fueron inmovilizados por incumplimientos en la información comercial.**
- **103 unidades de producto fueron muestreadas a nivel nacional, para el análisis correspondiente en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor**

Particularmente en el rubro de seguridad de producto, Profeco por conducto de la DGVV, reforzó su presencia y operación al interior de Aduanas, verificando y, en su caso, inmovilizando productos sujetos al cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas de seguridad. En el contexto internacional, los resultados de las acciones de verificación en materia de seguridad se han dado a conocer y se ha compartido la experiencia de la vigilancia del mercado con otros países y agencias homólogas de protección al consumidor dentro del foro instaurado por la Organización de Estados Americanos (OEA) en Brasil, en el cual se participó de manera activa en el desarrollo e integración del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), quedando México (Profeco) junto con Colombia y Chile como coordinadores del proyecto, que fue lanzado oficialmente en la sede de la OEA en Washington, D.C., en diciembre de 2014.

3.1.7. RED DE ALERTA RÁPIDA

Profeco durante 2014 publicó 39 alertas en su Red de Alerta Rápida (www.alertas.gob.mx), plataforma informática que permite informar a la población consumidora sobre riesgos que atenten contra su seguridad, salud e incluso su vida.

Profeco en 2014 adquirió una gran presencia a nivel nacional e internacional debido a que, fortaleció la comunicación con instituciones homólogas y proveedores. Participó en foros internacionales en materia de protección a la y el consumidor y se lanzó el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR), que es el primer sistema hemisférico integrado para la generación, gestión y el intercambio rápido y seguro de información sobre alertas de seguridad de las y los consumidores.

El SIAR tiene dos características fundamentales:

1. **Es un sistema integrado para la creación, gestión y el intercambio rápido de alertas, lo que implica la interacción activa y permanente entre los organismos nacionales competentes de los Estados miembros de la Organización de Estados Americanos con entes públicos, privados y seguros.**

2. **Constituye un marco de acción en la que los países de América pueden identificar las alertas de seguridad en productos de consumo emitidos sobre la base de criterios acordados, y tomar las medidas necesarias para prevenir o detener un producto para su venta, de conformidad con los procedimientos internos del país.**

Complementario a la verificación, la DGVV realiza acciones de vigilancia de mercado en campo y en sitios electrónicos, a partir de la información aportada por Agencias de Protección al Consumidor de diversos países, para la identificación de productos como: ropa, calzado, juguetes, bicicletas, carriolas, andaderas, aceites para cabello, lámparas, equipos de buceo, cables de alimentación, pegamentos, televisores, refrigeradores, auto alarmas, laptops, generadores eléctricos, colchones, medidores de glucosa, compresores de aire, removedores en aerosol, ventiladores, cámaras fotográficas, bombillas, barniz de uñas, lavadoras, sin llegar a detectar su venta en México.

La Red de Alerta Rápida, en el pasado era operada directamente por la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), derivado de ello se verificaron, inmovilizaron y analizaron series de luces navideñas, de las cuales se detectó incumplimiento de las especificaciones de seguridad, por lo que además de ordenar la prohibición de la comercialización, se emitió alerta de:

- **Series de Luces de diversas marcas (Holiday Time, Home Dreams, Christmas Spirit y Lucky).**

Complementario a estas acciones, se mantuvo vigilancia de mercado en campo y vía electrónica, para la identificación de producto reportado por otras agencias internacionales con problema de riesgo para los consumidores.

Complementariamente, en coordinación con la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU. (CPSC, por sus siglas en inglés), se trabajó la emisión de alertas conjuntas trilaterales (MEX. EUA. y CAN.), como fue el caso de la Carriola marca Graco mod. LITERIDER.

Es importante destacar que el caso con mayor relevancia en cuestión de alertas fue el de las bolsas de aire defectuosas fabricadas por la empresa japonesa Takata, pues la Administración Nacional de

Seguridad de Tráfico en Carreteras (NHTSA, por sus siglas en inglés), publicó en su portal de internet un informe sobre la falla existente en las bolsas de aire en algunos vehículos de Toyota, Honda, General Motors, Chrysler, BMW, Ford, Subaru, Mazda, Mitsubishi y Nissan. La Subprocuraduría de Verificación se puso en contacto con las armadoras y, en coordinación con éstas, realizaron un llamado a revisión a los vehículos afectados. Las alertas fueron publicadas en la página de la Red de Alerta Rápida y en el portal de Profeco a partir del 10 de diciembre de 2014 informándose a las y los consumidores el procedimiento para su revisión.

3.1.8. PROHIBICIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS A NIVEL NACIONAL

Al desarrollar acciones de verificación y en conjunto con el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), se logró la emisión de Acuerdos de prohibición de la comercialización de producto que representa un riesgo para los consumidores (series de Luces Navideñas. Endulcorante Svetia), con inmovilización y retiro de producto del mercado y generando en su caso insumos para la emisión de Alerta al Consumidor.

3.1.9. LUCES NAVIDEÑAS

El Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos pone especial atención en el sector de luces navideñas, evitando la comercialización de productos que no cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Por tal motivo, durante 2014 Profeco verificó a los principales importadores de luces, series y figuras navideñas para que ajusten su comportamiento a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, y cumplan con la información comercial mínima requerida para el empaque, instructivos, garantías, y con los requisitos de seguridad establecidos en la normatividad vigente, obteniendo los siguientes resultados:

- **375 verificaciones fueron practicadas a empresas importadoras, distribuidoras y comercializadoras de luces navideñas. (99 visitas susceptibles de procedimiento administrativo).**

- **207,573 series navideñas verificadas, de las cuales 47,233 fueron inmovilizadas por incumplimientos a la normatividad.**

- **206 unidades de producto fueron muestreadas a nivel nacional, para ser analizadas en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.**

3.1.10. JUGUETES RÉPLICAS DE ARMAS DE FUEGO

Como parte de las acciones de verificación y vigilancia que lleva a cabo Profeco en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos, y poniendo énfasis en la importancia en el cumplimiento de la NOM-161-SCFI-2003, Seguridad al usuario-Juguetes-Réplica de armas de

fuego- Especificaciones de seguridad y métodos de prueba, durante 2014 Profeco obtuvo los siguientes resultados:

- **8 verificaciones fueron practicadas a comercializadores e importadores de juguetes réplicas de armas de fuego. (4 visitas susceptibles de procedimiento administrativo).**

- **173,278 juguetes réplicas de armas de fuego verificadas, de las cuales 173,252 fueron inmovilizados por incumplir la NOM-161-SCFI-2003.**

3.1.11. BEBIDAS ALCOHÓLICAS

En lo que acciones de verificación refiere, en 2014 Profeco vigiló el cumplimiento principalmente de las NOM:

- **NOM-006-SCFI-2012 Bebidas Alcohólicas – Tequila – Especificaciones, publicada en el DOF el 13 de diciembre de 2012.**

- **NOM-070-SCFI-1994 Bebidas Alcohólicas- Mezcal – Especificaciones, publicada en el DOF el 12 de junio de 1997.**

- **NOM-142-SSA1-1995 Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial, publicada el 9 de julio de 1997, publicada en el DOF el 22 de julio de 1998 y su modificación de los numerales 2, 3.1, 4 y 6.5 y la eliminación de los numerales 6.5.1, 6.5.2 y tabla A1 apéndice a normativo de la norma oficial mexicana NOM-142-SSA1-1995, bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2013.**

Obteniendo los siguientes resultados:

- **3,904 verificaciones fueron practicadas a empresas importadoras, distribuidoras y comercializadoras de bebidas alcohólicas. 163 visitas susceptibles de procedimiento administrativo.**

- **478,251 bebidas alcohólicas verificadas, de las cuales 41,401 fueron inmovilizadas por incumplimientos a la normatividad aplicable.**

3.1.12. PRODUCTOS LÁCTEOS

Como parte de las acciones de verificación y vigilancia que lleva a cabo Profeco, y dentro del campo de aplicación de vigilancia de las distintas NOM´s que regulan el sector alimenticio del país, Profeco tiene la capacidad de verificar las siguientes:

- **NOM-155-SCFI-2012 Leche-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, publicada en el DOF el 3 de mayo de 2012**

- **NOM-183-SCFI-2012 Producto lácteo y producto lácteo combinado-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba publicada en el DOF el 3 de mayo de 2012.**

- **NOM-190-SCFI-2012 Mezcla de leche con grasa vegetal-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, publicada en el DOF el 31 agosto 2012.**

Dentro de este campo de actuación, durante 2014, Profeco realizó:

- **180 verificaciones a productores, distribuidores y comercializadores.**

- **153,055 productos verificados, de los cuales 67,581 fueron inmovilizados por incumplimiento a la normatividad aplicable.**

3.1.13. VERIFICACIÓN A SECTORES DE TRABAJO

Profeco, en 2014, como parte de sus estrategias de verificación, estableció programas nacionales de verificación focalizada a sectores que impactan de manera directa y sensible a la población consumidora, y en los que destina la mayor parte de su ingreso como son alimentos y bebidas, ropa, calzado, educación, esparcimiento, transporte y telecomunicaciones, practicando 88,373 visitas de verificación, de las cuales 16,266 fueron motivo de Procedimiento Administrativo por Infracciones a la Ley.

Dichas acciones fueron dirigidas a proveedores de bienes y servicios, como parte de programas permanentes, entre los que destacan los relativos a productos básicos, seguridad del producto, bebidas alcohólicas, casas de empeño y telecomunicaciones, por mencionar algunos; así como otros programas de temporada puestos en marcha ya sea por las celebraciones de la niñezy la madre, periodos vacacionales y turístico, cuaresma, regreso a clases, escuelas particulares, fiestas patrias, día de muertos, Navidad o fin de año, y por la actividad en restaurantes y centros nocturnos, entre otros.

A continuación se muestran el resumen de los resultados obtenidos en dichos Programas:

TABLA 12. COMPARATIVO DE PROGRAMAS PROFECO 2013-2014

AÑO	2014	2013	% DE AVANCE CON RESPECTO AL TOTAL DEL AÑO ANTERIOR
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS			
Visitas realizadas	36,758	24,812	48.15%
Visitas susceptibles a PIL	6,089	3,217	89.28%
Básculas verificadas	20,954	13,405	56.31%
Básculas inmovilizadas	2,099	451	365.41%
Establecimientos con sellos de suspensión	2,347	335	600.60%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS			
Visitas realizadas	3,904	4,198	-7.00%
Visitas susceptibles a PIL	163	207	-21.26%
Productos verificados	478,251	23,649,636	-97.98%
Productos inmovilizados	41,401	2,474	1573.44%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS			
Visitas realizadas	2,028	3,532	-42.58%
Visitas susceptibles a PIL	275	718	-61.70%

AÑO	2014	2013	% DE AVANCE CON RESPECTO AL TOTAL DEL AÑO ANTERIOR
Productos verificados	373,759	635,984	-41.23%
Productos inmovilizados	194,501	31,775	512.12%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA			
Visitas realizadas	3,997	2,227	79.48%
Visitas susceptibles a PIL	591	155	281.29%
Productos verificados	698,822	1,257,561	-44.43%
Productos inmovilizados	16,300	5,035	223.73%
Instrumentos de medición verificados	1,547	921	67.97%
Instrumentos de medición inmovilizados	25	18	38.89%
Establecimientos con sellos de suspensión	352	10	3420.00%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (1ERA ETAPA)			
Visitas realizadas	2,254	2,151	4.79%
Visitas susceptibles a PIL	210	172	22.09%
Productos verificados	37,264	107,774	-65.42%
Productos inmovilizados	1,147	1,058	8.41%
Instrumentos de medición verificados	262	929	-71.80%
Instrumentos de medición inmovilizados	2	1	100.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	107	12	791.67%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (2DA ETAPA)			
Visitas realizadas	3,046	2,041	49.24%
Visitas susceptibles a PIL	601	327	83.79%
Productos verificados	131,792	263,905	-50.06%
Productos inmovilizados	2,642	579	356.30%
Instrumentos de medición verificados	455	219	107.76%
Instrumentos de medición inmovilizados	24	9	166.67%
Establecimientos con sellos de suspensión	381	56	580.36%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (3ERA ETAPA)			
Visitas realizadas	2,010	1,057	90.16%
Visitas susceptibles a PIL	219	189	15.87%
Productos verificados	23,215	19,860	16.89%
Productos inmovilizados	2,295	815	181.60%
Instrumentos de medición verificados	272	85	220.00%
Instrumentos de medición inmovilizados	8	3	166.67%
Establecimientos con sellos de suspensión	113	3	3666.67%

AÑO	2014	2013	% DE AVANCE CON RESPECTO AL TOTAL DEL AÑO ANTERIOR
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO			
Visitas realizadas	797	607	31.30%
Visitas susceptibles a PIL	74	50	48.00%
Productos verificados	54,489	52,256	4.27%
Productos inmovilizados	5,112	3,406	50.09%
Instrumentos de medición verificados	124	121	2.48%
Instrumentos de medición inmovilizados	1	0	100.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	23	1	2200.00%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LA MADRE			
Visitas realizadas	948	680	39.41%
Visitas susceptibles a PIL	79	72	9.72%
Productos verificados	39,052	25,468	53.34%
Productos inmovilizados	727	775	-6.19%
Instrumentos de medición verificados	134	77	74.03%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	0	100.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	37	9	311.11%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CASAS DE EMPEÑO			
Visitas realizadas	2,472	2,171	13.86%
Visitas susceptibles a PIL	1,035	579	78.76%
Instrumentos de medición verificados	1,324	1,257	5.33%
Instrumentos de medición inmovilizados	115	53	100.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	939	131	616.79%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE			
Visitas realizadas	307	603	-49.09%
Visitas susceptibles a PIL	10	39	-74.36%
Productos verificados	816	28,214	-97.11%
Productos inmovilizados	19	700	-97.29%
Instrumentos de medición verificados	15	63	-76.19%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	3	-300.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	1	3	-66.67%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES			
Visitas realizadas	2,954	1,903	55.23%
Visitas susceptibles a PIL	417	285	46.32%
Productos verificados	494,628	282,905	74.84%
Productos inmovilizados	7,459	579	1188.26%

AÑO	2014	2013	% DE AVANCE CON RESPECTO AL TOTAL DEL AÑO ANTERIOR
Instrumentos de medición verificados	503	219	129.68%
Instrumentos de medición inmovilizados	19	9	111.11%
Establecimientos con sellos de suspensión	204	76	168.42%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS			
Visitas realizadas	1,337	708	88.84%
Visitas susceptibles a PIL	331	139	138.13%
Productos verificados	53,186	20,365	161.16%
Productos inmovilizados	703	790	-11.01%
Instrumentos de medición verificados	498	103	383.50%
Instrumentos de medición inmovilizados	47	8	487.50%
Establecimientos con sellos de suspensión	193	45	328.89%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS			
Visitas realizadas	1,497	1,325	12.98%
Visitas susceptibles a PIL	170	210	-19.05%
Productos verificados	53,468	50,469	5.94%
Productos inmovilizados	1,439	924	55.74%
Instrumentos de medición verificados	114	58	96.55%
Instrumentos de medición inmovilizados	8	1	700.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	135	53	154.72%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA BASÍLICA			
Visitas realizadas	587	458	28.17%
Visitas susceptibles a PIL	54	57	-5.26%
Productos verificados	14,085	6,964	102.25%
Productos inmovilizados	102	507	-79.88%
Instrumentos de medición verificados	91	79	15.19%
Instrumentos de medición inmovilizados	14	6	133.33%
Establecimientos con sellos de suspensión	24	13	84.62%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DECEMBRINO			
Visitas realizadas	3,426	3,974	-13.79%
Visitas susceptibles a PIL	427	428	-0.23%
Productos verificados	167,349	356,205	-53.02%
Productos inmovilizados	34,682	5,113	578.31%
Instrumentos de medición verificados	345	397	-13.10%
Instrumentos de medición inmovilizados	33	19	73.68%
Establecimientos con sellos de suspensión	150	24	525.00%

AÑO	2014	2013	% DE AVANCE CON RESPECTO AL TOTAL DEL AÑO ANTERIOR
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DIA DE REYES			
Visitas realizadas	1,026	613	67.37%
Visitas susceptibles a PIL	191	54	253.70%
Productos verificados	21,054	58,843	-64.22%
Productos inmovilizados	1,088	1,119	-2.77%
Instrumentos de medición verificados	57	52	9.62%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	0	0.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	61	9	577.78%
PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA MUNDIAL BRASIL 2014			
Visitas realizadas	2,271		
Visitas susceptibles a PIL	309		
Productos verificados	28,952		
Productos inmovilizados	1,454		
Instrumentos de medición verificados	278		
Instrumentos de medición inmovilizados	25		
Establecimientos con sellos de suspensión	143		

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV)

3.2. VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO (LP)

Como resultado de las acciones de verificación, la Dirección General de Verificación de Combustibles realizó:

- **Gas LP:**
  Durante el año 2013, se iniciaron 363 procedimientos administrativos, imponiendo 156 sanciones por un monto total de 50, 230,259.91 pesos.
  En el año 2014, se iniciaron 816 procedimientos administrativos y se impusieron 638 sanciones las cuales ascienden a un monto de 176,779,030.00 pesos.

- **Gasolina:**
  Durante el año 2013, se iniciaron 745 procedimientos administrativos, imponiendo 359 sanciones por un monto total de 109, 925,441.55 pesos.

En el año 2014, se iniciaron 808 procedimientos, e impusieron 606 sanciones, las cuales ascienden a un monto de $133, 140,536.60.

3.2.1. GASOLINA Y DIESEL

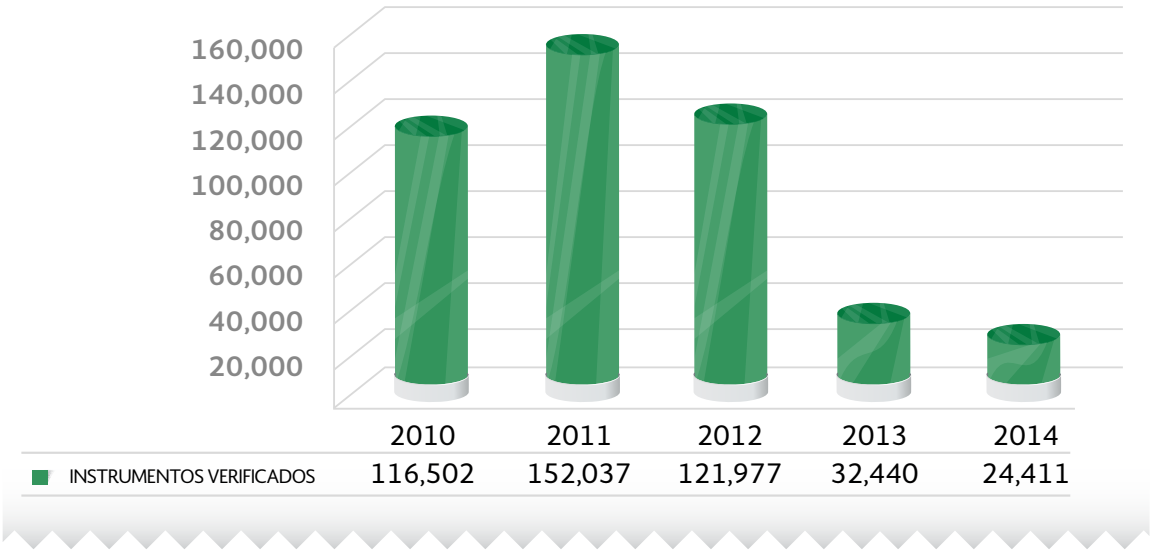
De enero a diciembre de 2014 se realizaron 1,792 verificaciones en Estaciones de Servicio a nivel nacional, inmovilizando 4,052 instrumentos de despacho.

Durante el 2014 se realizaron visitas de verificación a casi el 70% de las estaciones marinas a nivel nacional atendiendo las denuncias con respecto a ese tipo de establecimientos de las y los consumidores que reportaban diversas irregularidades.

De enero a diciembre de 2014, se verificaron en total 24,411 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diesel, de los cuales se inmovilizaron 2,901, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para Sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2011).

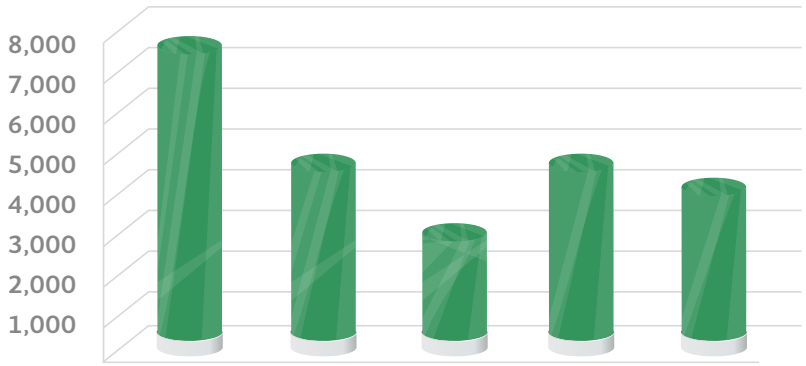
Los siguientes datos estadísticos se obtuvieron de la experiencia de verificación, corroborables en los archivos correspondientes a las actas de verificación, supervisión y de los expedientes de los procedimientos por infracciones a la ley:

GRÁFICO 4. INSTRUMENTOS VERIFICADOS



Fuente: Elaborado con base en registros de la Dirección General de Verificación de Combustibles. Profeco 2015.

GRÁFICO 5. INSTRUMENTOS INMOVILIZADOS

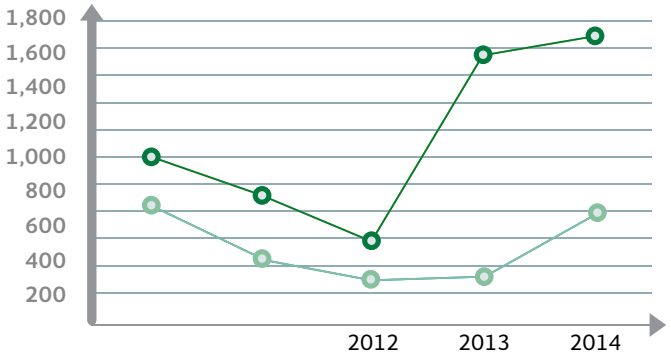


	2010	2011	2012	2013	2014
INSTRUMENTOS VERIFICADOS	7,518	4,501	2,901	4,525	4,052

Fuente: Elaborado con base en registros de la Dirección General de Verificación de Combustibles. Profeco, 2015.

Del total de instrumentos de medición o mangueras inmovilizadas, se obtuvo que el 9.27% de los casos se debió al despacho de litros incompletos en el momento de la verificación y el 17.10% por anomalías en las partes electrónicas de los dispensarios de combustible, lo que afectará eventualmente a las y los consumidores al recibir cantidades incorrectas de producto.

GRÁFICO 6. INMOVILIZACIONES POR LITROS INCOMPLETOS Y POR ASPECTOS ELECTRÓNICOS PERIODO 2010-2014



			2012	2013	2014
Inmovilizaciones por litros incompletos	692	397	269	292	670
Inmovilizaciones por electrónica	992	763	496	1,578	1,692

Fuente: Elaborado con base en registros de la Dirección General de Verificación de Combustibles. Profeco, 2015.

Como mecanismo de publicación de los resultados de las visitas de verificación en estaciones de servicio, y para que la y el consumidor tengan una fuente de información para tomar mejores decisiones de compra, se generó el apartado del sitio de internet de Profeco, denominado Quién es Quién en los Combustibles. En este apartado, la o el consumidor puede observar los resultados obtenidos en la práctica de verificaciones en gasolineras y puede observar los casos en que las estaciones de servicio incurrieron en algún tipo de irregularidad, obteniendo información detallada sobre las posibles causas de inmovilización que se tienen durante una visita de verificación.

3.2.2. GAS LP

El Gas Licuado de Petróleo (LP), es considerado un producto de primera necesidad al ser utilizado para uso doméstico en más del 70% de los hogares mexicanos.

Es por ello, que Profeco busca permanentemente procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores/as, incrementando y fortaleciendo las actividades de verificación en materia de Gas LP, a través de un programa de verificación en Plantas de distribución de Gas LP y en vía pública, a vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas LP y vehículos autotanque.

Este programa mantiene como objetivo principal garantizar que las transacciones comerciales entre los proveedores de Gas LP y las o los consumidores, se ajusten a los principios básicos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, evitando que se vulneren los intereses y derechos de las y los consumidores, y que se afecte o pueda afectar la vida, salud, seguridad y economía de los mismos.

En el 2014, se realizaron 727 visitas de verificación a Plantas de distribución de Gas LP.

En dichas visitas de verificación en Plantas de distribución de Gas LP se inmovilizaron 120 vehículos distribuidores de recipientes transportables de los 240 verificados, y 44 vehículos autotanque identificados con algún tipo de irregularidad de los 504 verificados. Se hizo la revisión de 61,430 cilindros de Gas LP, 2,211 cilindros verificados por oficinas centrales y 52,632 por Delegaciones y Subdelegaciones, resultando 4924,3640 inmovilizados por oficinas centrales y 1,284 por las Delegaciones y Subdelegaciones, así como la verificación de 4,003 básculas, de las cuales se inmovilizaron 707.

Además se presentaron 375 negativas de verificación, generándose 590 expedientes con irregularidades.

De las visitas de verificación efectuadas a los vehículos de reparto de cilindros de Gas LP en la vía pública, se desprende que 3,112 fueron verificados, inmovilizándose 194; así como la revisión de 8,354 cilindros encontrando incumplimiento en 1,765 de ellos.

TABLA 13. PROPORCION DE INCUMPLIMIENTOS IDENTIFICADOS EN LAS VISITAS DE VERIFICACION DE GAS LP

TIPO DE ELEMENTOS VERIFICADOS	VERIFICADOS	INMOVILIZADOS	% DE INMOVILIZACIÓN RESPECTO A LO VERIFICADO
Vehículos repartidores de cilindros en planta	240	120	50.00%
Vehículos repartidores de cilindros en vía pública*	3112	194	6.23%
Autotanques (planta)	504	44	8.73%
Autotanques (vía pública)	48	1	2.08%
Básculas	4,003	707	7.66%
Cilindros en planta	1,377	3159	229.41%
Cilindros en vía pública*	8,354	1765	21.12%

Fuente: Datos obtenidos del Sistema APIM sobre verificaciones que realizan las Delegaciones, Subdelegaciones y la Dirección de Verificación de Gas LP.

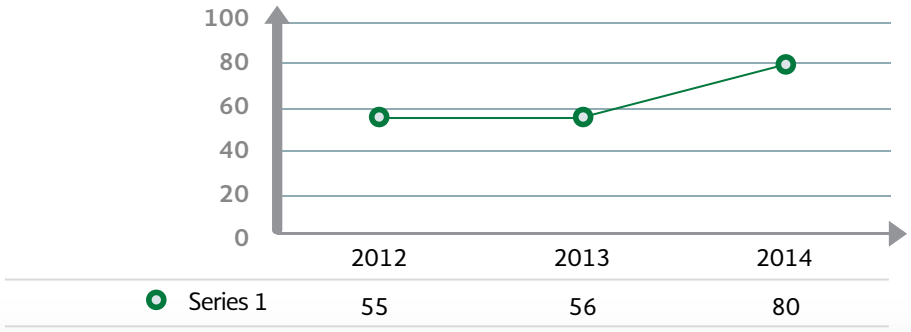
*Esta cifra incluye Delegaciones, Subdelegaciones y Dirección de Verificación de Gas LP.

3.2.3. SUPERVISIÓN AL PERSONAL DE VERIFICACIÓN

Anualmente se ejecutan actividades de supervisión al personal que realiza las verificaciones en campo y sobre las actas resultantes, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la efectividad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

En 2014 se realizaron 80 supervisiones en campo a las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación de Combustibles, 42% más en comparación con 2013, lo que se muestra en la siguiente gráfica comparativa.

GRÁFICO 7. SUPERVISIONES A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN REALIZADAS



Fuente: Elaborado con base en registros de la Dirección General de Verificación de Combustibles. Profeco, 2015.

3.2.4. SERVICIO DE AJUSTE POR CALIBRACIÓN EN MATERIA DE COMBUSTIBLES

Adicional a la verificación como un acto de autoridad, para observar el buen comportamiento de los proveedores, Profeco instrumenta permanentemente el servicio de ajuste de instrumentos de medición como política preventiva, para que aquellos proveedores interesados, ajusten sus dispensarios y medidores de gas, con el objetivo de entregar a la comunidad consumidora, las cantidades correctas de lo que pagaron por el producto.

En 2014 se atendieron un total de 180 solicitudes de proveedores para la calibración de sus sistemas de medición y se ajustaron un total de 1,747 instrumentos de medición.

3.2.5. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY EN MATERIA DE COMBUSTIBLES

Durante 2014 en materia de procedimientos y sanciones a establecimientos derivados de las acciones de verificación, se han iniciado 16,266 procedimientos en contra de proveedores por infracciones a la ley y normatividad aplicable, 34.3% superior a los 12,116 procedimientos iniciados en el mismo periodo de 2013, colocando sellos en suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios en 3,927 establecimientos, 213.4 % superior comparativamente con 2013; asimismo, se han emitido 11,782 resoluciones administrativas mediante las cuales se han impuesto sanciones económicas por 191.1 millones de pesos.

3.3. LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) realiza sus funciones orientadas a contribuir al logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; el LNPC realiza tareas como son: diseñar e instrumentar investigaciones, realizar estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos, apoyar en las tareas de verificación, actuar como perito en materia de calidad de bienes, sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones; entre otras tareas de relevancia en materia de protección al consumidor/a, el LNPC participa en foros de normalización para que se establezcan especificaciones y reglas claras sobre la calidad y seguridad de los productos.

3.3.1. LOS ESTUDIOS

En el 2014 el LNPC realizó 107,053 pruebas en distintos productos, y elaboró 26 estudios de calidad (dos más de los programados) de productos de alto consumo los cuales fueron publicados en la Revista del Consumidor. En este ramo:

- Se continuó brindando orientación para una alimentación más sana, ya que un tema relevante en los últimos años en México y en el mundo es el problema del sobrepeso y la obesidad, en la mayoría de los casos provocada por malos hábitos alimentarios y sedentarismo que ocasionan el desequilibrio energético de las calorías consumidas. Por lo anterior se publicó un estudio sobre densidad calórica de los alimentos donde dimos a conocer la cantidad de calorías por unidad de peso de distintos alimentos, se difundió que las verduras, las frutas y los cereales integrales son alimentos de baja densidad calórica, mientras que los alimentos grasosos se sitúan a la cabeza de los hipercalóricos. Además se elaboró un estudio de una serie de productos que ostentan estar recomendados para el consumo en personas que padecen diabetes, o bien incluyen logos de la AMND (Asociación Mexicana de Nutrición y Diabetes, A.C.), AMD (Asociación Mexicana de Diabetes), FMD (Federación Mexicana de Diabetes, A.C.); se corroboró su calidad y veracidad ya que la falta de esta última pudiera incluso representar un riesgo para la población con dicho padecimiento.

- Se analizaron alimentos de alto consumo y por su preferencia entre las niñas/os, como el caso de los helados, la miel, los quesos Petit Suise y las salchichas. En todos se informó sobre su aporte calórico y valor nutrimental, incluso se indicó la presencia de aditivos que incrementan su aporte calórico, es el caso de las salchichas en donde se señaló que al 100% se les adiciona almidón y/o harinas.

- Se revisó el mercado de los néctares. A raíz de la emisión de la Norma Oficial Mexicana NOM-173-SCFI-2009, Jugos de frutas preenvasados-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, algunos productos ya no podían seguir ostentándose como jugos, es decir, los productos con contenido de azúcares diferentes a los de la fruta, migraron a la categoría de néctar, ya que la NMX les permite a éstos adicionar azúcar. En el estudio se hizo notar la cantidad de azúcares que tienen los néctares.

- Se evaluaron las bebidas alcohólicas preparadas envasadas, ya que la mercadotecnia hace que algunas parezcan refrescos, lo que la juventud aprovecha para su consumo; y es que la venta de alcohol a menores de edad es un problema que es arrastrado por nuestra sociedad desde hace mucho tiempo, a pesar de que existe una legislación aplicable a la materia que prohíbe este comportamiento. Se analizaron bebidas alcohólicas preparadas con ron, vodka, whisky, vino, tequila, mezcal, brandy y licores, entre otras.

- También se investigaron los lácteos, se analizaron los quesos y las cremas, en todos los casos se informó sobre su aporte nutrimental; asimismo, se identificaron los etiquetados no veraces o engañosos, mismos que se difundieron a los consumidores.

- Se incluyeron productos en los que se evaluó su desempeño, es el caso de los tintes para cabello que ostentan cubrir 100% las canas, sin embargo, no todos cumplen. También nos dimos a la tarea de investigar si los productos lavatrastes realmente cumplen con su cometido y se analizaron 23 marcas. Los resultados de los productos analizados mostraron que varían de marca a marca dependiendo de la formulación, sin embargo por segmento se encontraron datos interesantes: por 100 gramos o 100 mililitros de detergente lavatrastes, según sus instrucciones de uso, los de polvo lavan menos platos que los de crema y los líquidos.

- Se analizaron juguetes para niñas/os de 3 a 36 meses y se revisó el estado de este sector comercial en donde afortunadamente no se encontraron riesgos.

- Para el cuidado de la economía de la y el consumidor, se realizaron estudios a equipos electrodomésticos, colchones, útiles escolares, extractores, exprimidores de jugos, streamers, centros de lavado, microondas, tabletas informáticas, y equipos de computación, los cuales representan una considerable inversión en el gasto de las y los consumidores. Los estudios comparan el desempeño de cada marca en el mercado lo cual permite que las y los consumidores obtengan una información de alto valor para su mejor decisión de compra. Cabe señalar, que estos estudios además del

impacto en las y los consumidores, promueven la competitividad entre fabricantes, además de que proporcionan información para dirigir las actividades de verificación hacia objetivos precisos.

a) Protección de las y los consumidores en las transacciones comerciales

Incursionando en aspectos fundamentales para la protección de las y los consumidores como son las transacciones comerciales y dado que en nuestro país millones de éstas se realizan cotidianamente, en donde la cantidad (masa) es factor para la determinación del precio, el laboratorio realiza la calibración de masas, de los instrumentos y patrones de Profeco, reduciendo costos y tiempos de respuesta de la institución. Se realizó la calibración de 4,500 instrumentos de medición a nivel central y en 49 delegaciones.

b) Aumentando nuestra Cobertura

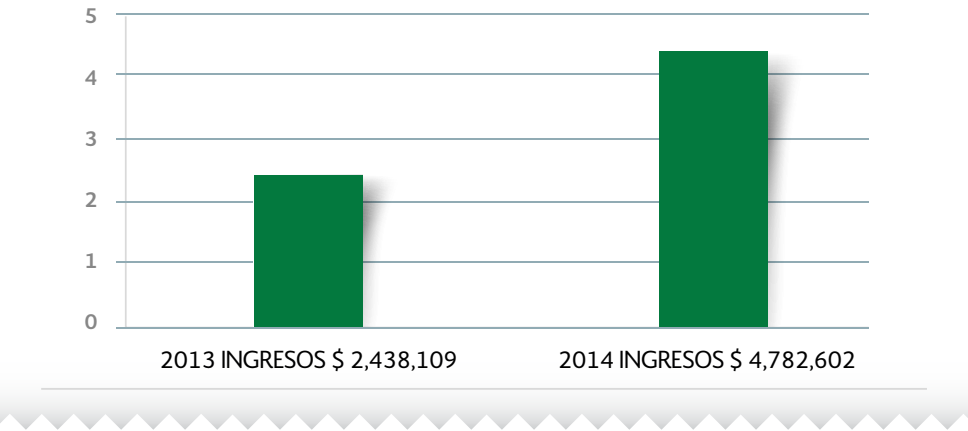
A fin de dar más sustento técnico para fundamentar las acciones legales contra los proveedores que infrinjan las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Metrología y Normalización, se arrancó un proyecto de modernización de equipo del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor con la adquisición de 34 equipos que permitirán ampliar la cobertura de análisis, tener ahorros en mantenimiento de equipo, insumos y energía, aumentar la eficiencia operativa y la mejora del desempeño del personal con equipos más automatizados.

c) Contribución a la mejora de la calidad de los productos Servicio externo

Una de las funciones del Laboratorio es brindar el servicio de análisis, el cual utiliza su capacidad instalada apoyando a las empresas públicas de los tres niveles de gobierno y a las privadas que desean una evaluación imparcial de los productos que adquieren o proveen. El laboratorio proporciona el servicio externo a quien lo solicite, generando además ingresos adicionales para la institución. En 2014 generó un ingreso de $ 4’782,602.00.

Como ejemplo de este servicio es el realizado al vestuario de Petróleos Mexicanos (PEMEX), aplicando la norma de referencia NMX-006-PEMEX-2009, en la cual se detectaron varios errores e imprecisiones que podrían afectar el resultado de la evaluación entre diferentes laboratorios. Por lo que se conformó un grupo de trabajo de laboratorios, confeccionistas para presentar una propuesta de modificación a PEMEX. Esta norma es base para especificaciones de muchas empresas del sector público y privado como puede ser la UNAM.

GRÁFICO 8. COMPARATIVO DE INGRESOS POR SERVICIO EXTERNO 2013-2014



Fuente: Elaborado con base en registros del Laboratorio.

d) Trabajando con calidad

El Laboratorio demostró su competencia técnica en sus diversas áreas al continuar acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y continúa certificado en todos sus procesos técnicos y administrativos bajo la nueva norma NMX-CC-9001:2008.

3.3.2. VERIFICACIÓN

El Laboratorio dictaminó técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normas aplicables a los productos. Los exámenes de laboratorio han dado objetividad a la verificación, ya que con sus resultados se puede comprobar la seguridad de los productos, la veracidad de la información o los efectos publicitarios de los mismos y con ello impulsar en los proveedores una cultura de calidad, además de garantizar el cumplimiento de las disposiciones.

En cuanto a bebidas alcohólicas se ha detectado el riesgo al consumo de éstas como resultado de la comercialización de bebidas alcohólicas adulteradas que provienen del mercado informal o de fábricas clandestinas poco escrupulosas, sin ningún sistema de control de calidad y/o control de los componentes nocivos, tales como el metanol, que genera intoxicaciones e incluso que puede ocasionar ceguera.

Al Laboratorio se turnan bebidas alcohólicas, vigilando que al adquirirse por las y los consumidores, cumplan con lo establecido por la normatividad aplicable, evitándose así la comercialización de bebidas que puedan afectar la economía, la salud y poner en riesgo hasta la vida por no corresponder a la denominación y características bajo las que se ofrecen.

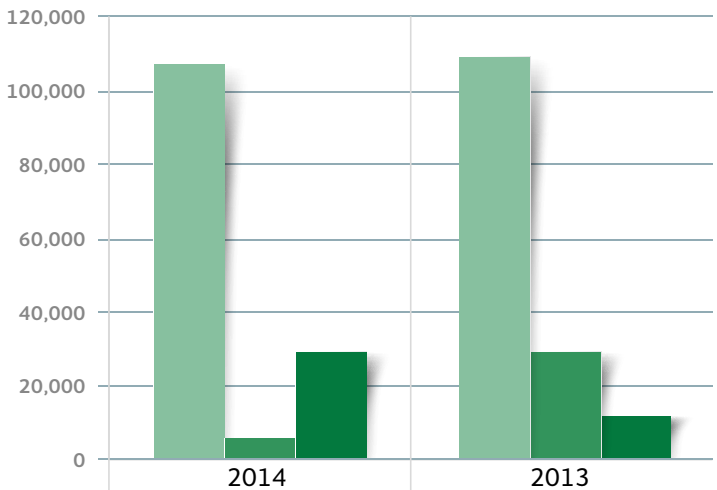
También se coadyuvó con los diferentes programas institucionales, como el de verificación y vigilancia regreso a clases y de verificación y vigilancia decembrino.

En términos de la verificación de la veracidad de lo que se ostenta en las etiquetas, el Laboratorio también ha emitido opinión técnica de la información que presentan las empresas para justificar sus leyendas, lo cual sirve a la Institución para aprobar o en su caso solicitar se retiren frases no veraces o que engañan o confunden al consumidor. Se participó también en actividades de verificación tripartita de medidores de consumo eléctrico con el FIDE y la CFE coordinadas por la Dirección General de Quejas.

3.3.3. SERVICIO EXTERNO

El Laboratorio utiliza su capacidad instalada apoyando a las empresas públicas (federal, estatal y municipal) y privadas que desean una evaluación imparcial de los productos que adquieren o proveen, el Laboratorio proporciona el servicio externo a quién lo solicite, generando además, ingresos adicionales para la institución.

GRÁFICO 9. COMPARATIVO DE PRUEBAS 2013-2014



	2014	2013
ESTUDIO DE CALIDAD	107,053	108,797
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	5,575	29,341
SERVICIO EXTERNO	29,235	12,094

Fuente: Elaborado con base en registros del Laboratorio.

3.3.4. CONTRIBUCIÓN A LA NORMATIVIDAD

Se participó en la elaboración y revisión de normas de producto y métodos de pruebas en los sectores: lácteo, del vestido, eléctrico, electrónico, construcción, muebles de baño, consumo de agua, productos a gas, equipo de protección personal y contra incendio.

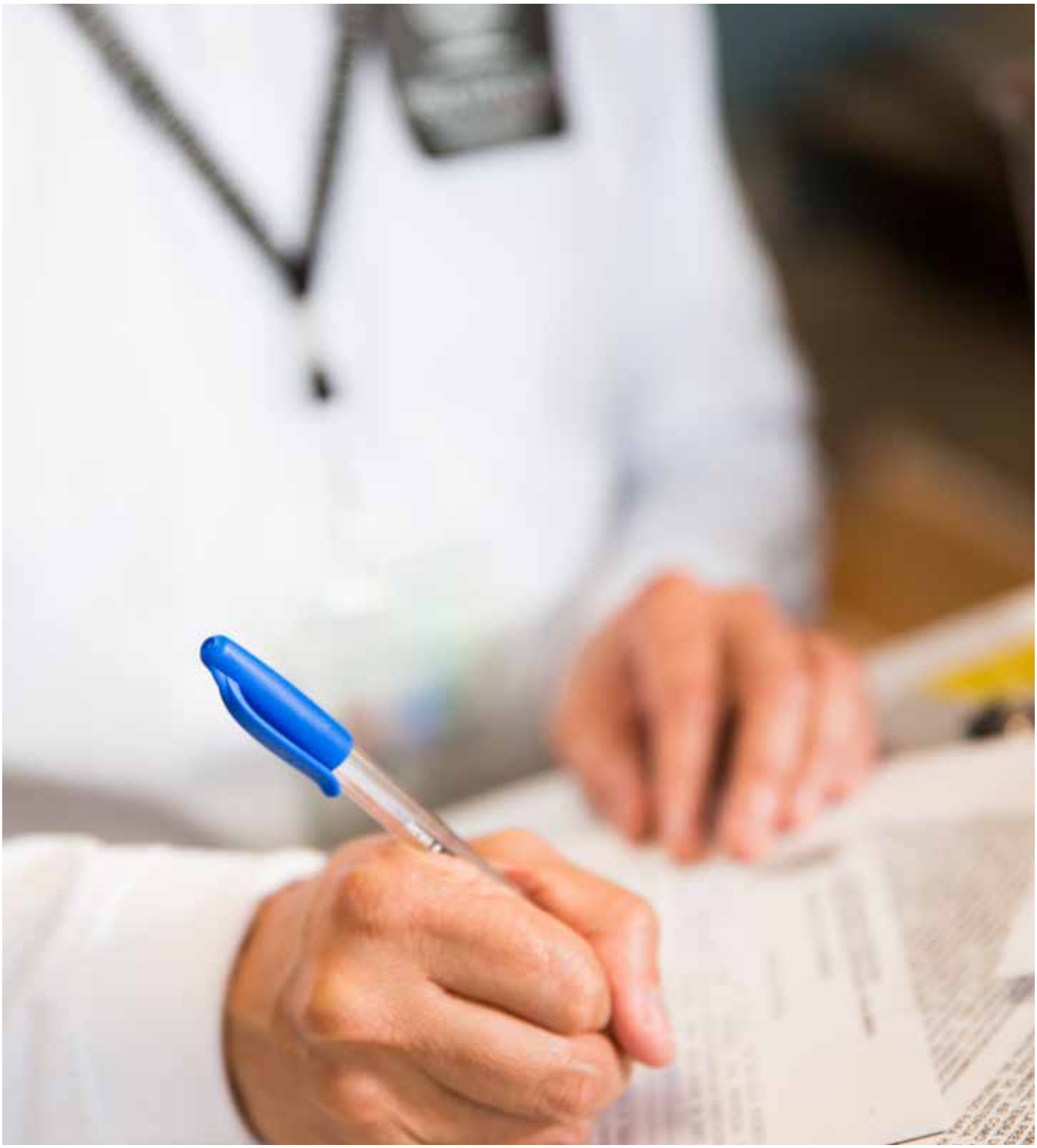
Se enviaron a la Dirección General de Normas de la Secretaria de Economía cuatro propuestas de modificación de Normas Oficiales Mexicanas elaboradas por personal del Laboratorio basadas en la normativa internacional vigente en temas como taxímetros, Watthorímetros, medidores de consumo de agua y carriolas infantiles.

Se concluyeron los trabajos de la norma que regula la seguridad de los productos y artefactos eléctricos NOM-003-SCFI-2014, y se está en espera de su publicación.

Se participó en la norma ya publicada sobre especificaciones de seguridad en vehículos PROY-NMX-D-228-SCFI-2014 Criterios, Procedimientos y Equipo para la revisión de las condiciones fisicomecánicas de los vehículos automotores en circulación cuyo peso bruto vehicular no excede los 3,857 kg, que será el soporte técnico para el proyecto de NOM en consulta pública PROY-NOM-194-SCFI-2014, Dispositivos de Seguridad Esenciales en Vehículos Nuevos.

3.3.5. EVITANDO EL ENGAÑO A LAS Y LOS CONSUMIDORES

Se realizó un trabajo conjunto con las áreas de Publicidad y Verificación y Vigilancia para analizar los soportes técnicos que presentan las empresas para sustentar etiquetados o frases publicitarias, y sobre las cuales se emitió opinión técnica, fue el caso de los productos: “Danone Bene Gastro”, “Shampoo” Cre-C Fem”, “Dove Hair Therapy”, “Cremas con base Veet”, “Activia Danone”, “Cicatricure veneno de víbora”, “Jabón Escudo Antibacterial”, “Cloralex Max”, “Head & Shoulders”, “Pantene Hidro-Cauterización”, “Pinol HD”, “RikoPollo”, “Shampoo Savile Liso Keratina”, TRESemmé® Blindaje Platinum, “Knorr Vitalie”, “Shampoo Pulpa de Sábila Chile y Aguacate Palmolive CAPRICE”, “Colección restauración de Pantene”, “Shampoo Tío Nacho Herbolaria Mexicana”, “Volum’Express the Rocket”, “Equipo para ejercicio Shake it”, “Nutribullet”, “Televisor Sharp 4K”, Fuente de Chocolate tipo Fondue y sobre la disputa publicitaria entre tracto camiones Freighliner y su competencia, entre otros.



4. JURÍDICO

Corresponde a la Subprocuraduría Jurídica la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría, así como también representarla en todos los procedimientos jurídicos. De igual forma, esta Subprocuraduría elabora y presenta a consideración de la o el Titular de la Procuraduría los proyectos de iniciativas de leyes y otros ordenamientos jurídicos. Asimismo, presta la consultoría jurídica en la Procuraduría, y realiza el registro de los actos jurídicos en los que intervenga. Otra de sus atribuciones es la de representar individualmente o en grupo a las personas consumidoras ante los proveedores/as y autoridades administrativas, esto en materia de acciones colectivas, de grupo y concursos mercantiles; y ejercer toda clase excepciones, defensas y derechos en cualquier procedimiento.

4.1. PROCESOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA

Previo a las reformas al Código Federal de Procedimientos Civiles, la Procuraduría Federal del Consumidor contaba con facultades para ejercitar acciones de grupo, por lo cual, independientemente de las reformas al Código de Procedimientos Civiles, estas acciones promovidas antes de la vigencia del Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, continuaron su proceso como tales hasta su resolución definitiva.

Por su parte, el ejercicio de las Acciones Colectivas conserva el beneficio para las y los consumidores de obtener una sentencia con efectos ultra-partes, lo que significa que consumidoras y consumidores pueden exigir la reparación de daños y perjuicios, sin encontrarse supeditados a que hayan tenido que participar en la demanda, pues el único requisito es que se compruebe la calidad de afectado (a) por la misma conducta anómala y por el mismo proveedor (a).

Con el ejercicio de estas acciones, la Procuraduría Federal del Consumidor se constituye en coadyuvante para contribuir a que detengan las prácticas abusivas y lesivas de los proveedores (as) en contra de la población consumidora.

La Procuraduría Federal del Consumidor, promovió en el año 2014, tres nuevas acciones colectivas en contra de empresas del sector inmobiliario y una del sector aeronáutico, como a continuación se expone:

1. **En fecha 07 de mayo de 2014, se presentó acción colectiva en contra de "GEO D.F., S.A. de C.V. y otros (daños estructurales)" comercialmente conocida como "CASAS GEO", en perjuicio de los consumidores.**

2. **En fecha 23 de septiembre de 2014, "CORPORACIÓN GEO, S.A.B. DE C.V. y filiales (incumplimientos generalizados)", en perjuicio de los consumidores.**

3. **En fecha 09 de octubre de 2014, se presentó acción colectiva en contra de "DESARROLLADORA HOMEX, S.A.B. DE C.V. (incumplimientos generalizados)", en perjuicio de los consumidores.**

4. **En fecha 04 de diciembre de 2014, se presentó acción colectiva en contra de "AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE C.V. (aplicación cláusulas inequitativas, desproporcionadas y abusivas en los contratos transporte aéreo)" comercialmente conocida como AEROMÉXICO, en perjuicio de los consumidores.**

Además de lo anterior, se solicitó el reconocimiento en calidad de acreedores a diversos consumidores (355), se han presentado 19 incidentes de separación de bienes en los concursos mercantiles de las subsidiarias de Corporación Geo, S.A.B. de C.V.; además el 26 y 30 de diciembre de 2014 se presentaron 7 recursos de apelación en total, representando a más de 670 consumidores, en el concurso mercantil de "HOMEX" se solicitó el reconocimiento en calidad de acreedores a diversos consumidores (84); posteriormente el 25 de septiembre y 21 de noviembre de 2014, se promovieron tres incidentes (de separación de bienes inmuebles y dinero), mismos que respectivamente se encuentran en trámite.

Durante el 2014 se obtuvieron logros importantes en favor de los consumidores, ya que en contra de "AFIANZADORA SOFIMEX, S.A. DE C.V." se obtuvo una sentencia favorable por un monto de 10 millones de pesos, más el 25% de indemnización e intereses moratorios. De igual manera, en el juicio de nulidad de cláusulas promovido en contra de "SKY" se obtuvo sentencia favorable emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) (salvo por 2 cláusulas de 26 que originalmente impugnaron como inequitativas, desproporcionadas y abusivas) la cual se encuentra pendiente de emitirse el engrose. En el mismo sentido, en el juicio seguido en contra de "PROVISISA" se obtuvo sentencia favorable por una cantidad de más de 17 millones de pesos (12 febrero de 2014). Por otro lado, la SCJN ejerció facultad de atracción para conocer de los amparos directos promovidos en la acción de grupo promovida en contra de "PEGASO PCS, S.A. DE C.V", BAJA CELULAR (MOVISTAR), "CONSORCIO DE INGENIERÍA INTEGRAL, S.A. DE C.V." (CASAS ARA). En el caso de la mueblería "MUPEN" se obtuvo sentencia favorable por una cantidad total de 1 millón de pesos (7 de abril de 2014). Finalmente se obtuvo sentencia favorable misma que a la fecha es firme en contra de la empresa "AZCUÉ MUEBLES" por una cantidad de más de 12 millones de pesos.

En un acto sin precedente en el asunto seguido en contra de la empresa "CONSORCIO DE INGENIERÍA INTEGRAL, S.A. DE C.V." (CASAS ARA) la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) resolvió el amparo directo en revisión 4241/2013, bajo la ponencia del Ministro Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien realizó una interpretación conforme con el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de las facultades que otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor a la Procuraduría de la materia, señaló en lo esencial que la Ley no establece de manera limitativa, las vías en las cuales la citada Procuraduría puede promover las acciones que son necesarias para la protección del consumidor, por lo tanto puede promover cualquier acción en favor de los derechos de los consumidores. Así, la Primera Sala revocó la sentencia recurrida y amparó para efectos a la citada Procuraduría, la cual demandó, en la vía ordinaria mercantil, de la empresa Casas Ara, la nulidad absoluta del contrato de adhesión denominado "póliza de garantía", a fin de que no produzca efectos en contra de los consumidores que se adhirieron al mismo.

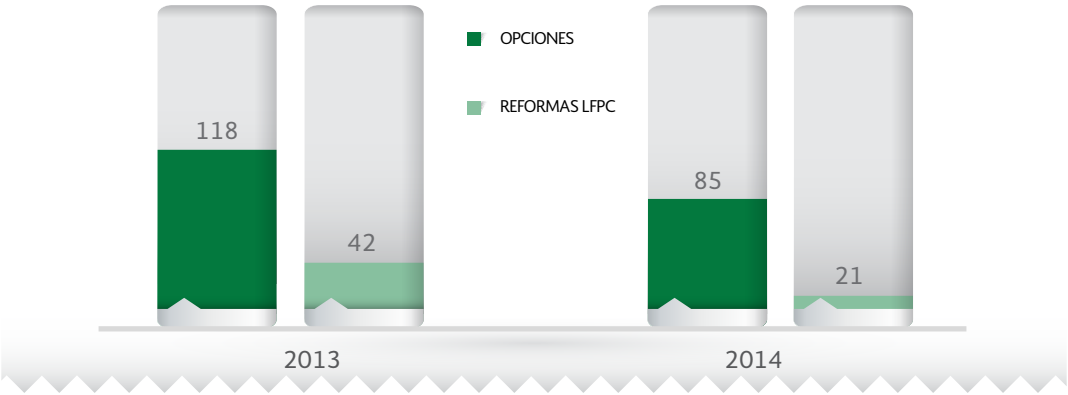
4.2. JURÍDICO CONSULTIVO

La Dirección General Jurídico Consultivo tiene como atribuciones, entre otras, revisar los proyectos de iniciativa de Ley y fungir como unidad de enlace en materia de transparencia. Durante 2014, se brindó asesoría jurídica a la población consumidora, proveedores/as y unidades administrativas de la Institución que así lo requirieron, con el objetivo de garantizar la legalidad en las actividades de Profeco y de terceras personas. En este sentido, se atendieron 169 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito o de manera personal, y se asesoró a diversos comités y consejos institucionales.

4.2.1. ENLACE LEGISLATIVO

En el año 2014 Profeco revisó y emitió 85 opiniones respecto de Iniciativas de Leyes y de Reglamentos, Decretos, Minutas, Dictámenes, Acuerdos y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la Procuraduría, 21 de las cuales corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

GRÁFICO 10. OPINIONES E INICIATIVAS DE LFPC



Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2014.

4.2.2. REFORMAS A LA LFPC Y OTROS INSTRUMENTOS ASOCIADOS

Durante 2014 la Ley Federal de Protección al Consumidor fue reformada en dos ocasiones, la primera para establecer una nueva atribución para la Procuraduría Federal del Consumidor, consistente en publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, la segunda relativa a las medidas de apremio y multas que este organismo puede imponer.

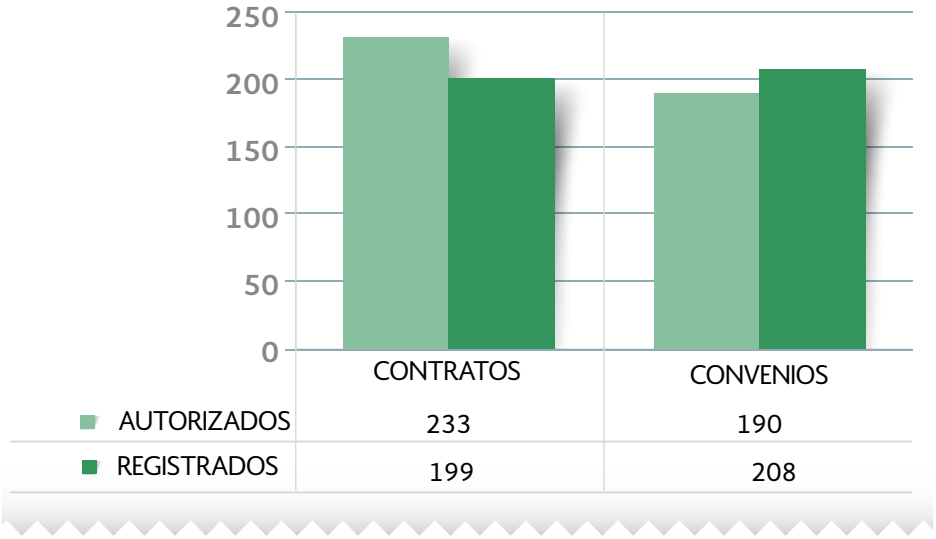
GRÁFICO 11. COMPARATIVA DE REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE 2013 Y 2014

Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

4.2.3. CONTRATOS Y CONVENCIONES INSTITUCIONALES

Con el objeto de garantizar la promoción y protección de los derechos de los consumidores, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, en 2014 la Procuraduría Federal del Consumidor suscribió convenios de colaboración con diversos actores económicos, con lo que ha logrado fortalecer su compromiso en el desempeño de las atribuciones que le han sido encomendadas. Asimismo, se firmaron los contratos correspondientes para la debida operatividad de la Procuraduría, las cifras son las siguientes:

GRÁFICO 12. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES



Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2014.

Para el cierre de 2014, 233 contratos y 190 convenios fueron autorizados. De estos proyectos, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 199 contratos y 208 convenios celebrados, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

TABLA 14. CONVENIOS DICTAMINADOS

Convenios de colaboración	Convenios y acuerdos con organismos, organizaciones e instituciones de estudios superiores e investigación recibidos	27
	Convenios con dependencias, entidades de los diversos niveles de gobierno, recibidos.	79
	Otros	39
Convenios modificatorios		32
Convenios de finiquito		0
Pago en especie		0
Transmisión de derechos patrimoniales		11
Convenio de terminación		2
TOTAL		190

Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2014.

TABLA 15. CONTRATOS DICTAMINADOS

Contratos de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles	49
Contratos de prestación de servicios / adquisiciones	89
Contratos de obra pública	0
Contrato de colaboración remunerada	41
Contratos de donación	1
Contratos de comodato	38
Proyectos de modelos de contratos	15
TOTAL	233

Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2014.

Entre los convenios que se firmaron en 2014 destacan los siguientes:

- **El 25 de marzo de 2014 se firmó el Convenio de Colaboración entre DICONSA, S.A. de C.V. y Profeco, a fin de aportar a la "Cruzada Nacional contra el Hambre" en materia de abasto, comercialización y orientación para el consumo.**

- El día 2 de abril de 2014, la Secretaría de Gobernación (SEGOB), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Procuraduría General de la República (PGR), la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), y esta Procuraduría, firman un Convenio de Colaboración para prevenir y sancionar los delitos en materias como Derechos de autor y de propiedad industrial; contrabando y sus equiparados, y adulteración, falsificación, contaminación o alteración de bebidas alcohólicas, medicamentos o productos del tabaco.

- Profeco y la Comisión Federal de Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) firmaron también un Convenio de Colaboración con la finalidad de diseñar y ejecutar programas conjuntos de verificación y vigilancia para proteger los derechos a la información, la salud y la seguridad de los consumidores, el día 13 de mayo de 2014.

- También en el mes de mayo de 2014, se firmó el Convenio de Colaboración con la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE). A través de este Convenio, la Procuraduría recibirá las denuncias, consultas y solicitudes y cualquier otro escrito competencia de la COFECE, comunicando inmediatamente dicha recepción a la Comisión para que sean atendidas. Se acordó establecer un grupo de trabajo técnico integrado por funcionarios/as de ambas instituciones, para que a través de los actos de verificación y vigilancia que realice Profeco, comparta la información obtenida con COFECE para la identificación e investigación de prácticas contrarias a los principios de competencia y libre concurrencia. Asimismo, ambas instituciones intercambiarán información relacionada con conductas o prácticas comerciales abusivas, prácticas monopólicas y concentraciones prohibidas que disminuyan, dañen o impidan el proceso de competencia y libre concurrencia en la producción, procesamiento, distribución y comercialización de bienes y servicios.

  En adición, podrán compartir información relativa a estudios, investigaciones, programas educativos, informes y documentos; así como realizar publicaciones conjuntas en relación con estudios de mercado y promoción de buenas prácticas en materia de protección al consumidor y orientadas a garantizar la libre concurrencia y competencia en los mercados.

- El 26 de junio de 2014, se firmó Convenio de Colaboración con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), a fin de prevenir y eliminar todas las formas de discriminación, fortalecer y difundir la cultura de la igualdad a favor de todas las personas.

- En este mismo mes se firmó el Convenio de Colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), que busca asegurar la protección de los derechos de los consumidores como usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.

- A fin de asegurar una efectiva protección, respeto, defensa y promoción de los derechos de los consumidores o usuarios del servicio público de energía eléctrica; así como generar prácticas que fomenten una cultura de consumo responsable, se firmó un Convenio de Colaboración entre Profeco, la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Nacional Financiera S.N.C., como Institución de Banca de Desarrollo en su carácter de fiduciaria del Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE) y el Centro Nacional de Metrología (CENAM), el día 8 de septiembre de 2014. Este convenio permitirá, en caso de la inconformidad que presente el consumidor ante CFE sobre el consumo de energía eléctrica, que el FIDE emita su opinión sobre la veracidad de la medición y consumo de energía. En el marco de este convenio, Profeco y CFE crearon un sistema de atención eficiente para consumidores del servicio de energía eléctrica, a fin de agilizar la resolución de quejas. El FIDE y Profeco estarán presentes en las revisiones de funcionamiento de medidores que realice la CFE.

  Asimismo, se promoverán programas de educación para el consumo responsable y acciones para disminuir el consumo de energía eléctrica en los hogares, que impactarán positivamente en la economía familiar.

- Otro convenio más se celebró con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo de los Estados Unidos Mexicanos (CONCANACO-SERVYTUR), a fin de generar una nueva cultura comercial que privilegie operaciones de comercio, servicios y turismo, generando información veraz sobre los bienes, productos o servicios que se comercializan. Dicho convenio se firmó el 24 de septiembre de 2014.

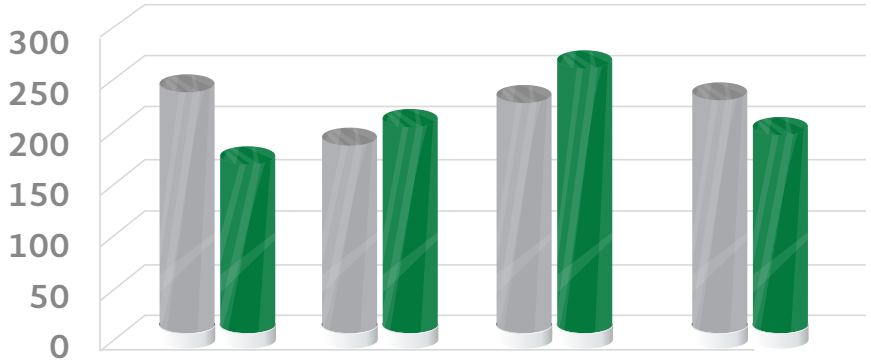
- El Convenio de Colaboración con el Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal (INVEADF), firmado el 22 de octubre de 2014, pretende realizar procedimientos de verificación administrativa a los instrumentos de medición que determinan los importes a pagar por los servicios de transporte.

- Destaca también el Convenio firmado con el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), el 27 de octubre de 2014. A través de dicho Convenio el FOVISSSTE apoyará a Profeco en la protección de consumidores/as derechohabientes del FOVISSSTE que tengan interés en adquirir inmuebles destinados a casa habitación.

- Finalmente, el 15 de diciembre de 2014, se firmó el Convenio de Colaboración entre el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) y Profeco, teniendo como finalidad desarrollar estrategias y actividades que promuevan, impulsen y fortalezcan la cultura de la transparencia, el conocimiento y el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales, la adecuada gestión documental y la rendición de cuentas.

A continuación el comparativo con lo realizado en el año 2013, en lo referente a las autorizaciones y registro de contratos y convenios institucionales:

GRÁFICO 13. COMPARATIVO DE CONTRATOS Y CONVENIOS 2013-2014



	Convenios 2013	Convenios 2014	Contratos 2013	Contratos 2014
AUTORIZADOS	239	190	231	233
REGISTRADOS	172	208	263	199

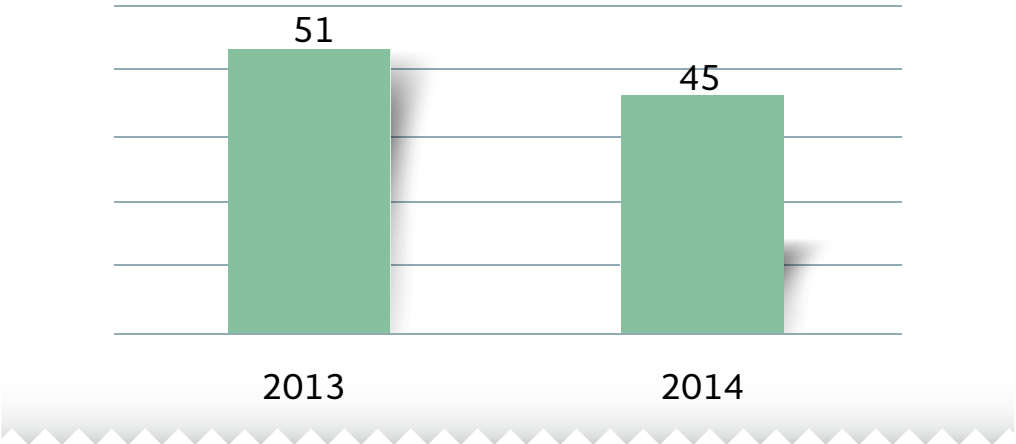
Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

Por otro lado, se atendieron 62 consultas jurídicas a diversos comités y consejos institucionales, en las cuales se incluye lo que respecta a los subcomités de adquisiciones celebrados por la Procuraduría.

4.2.4. DERECHOS HUMANOS

En 2014 se recibieron 45 requerimientos de información, en los cuales se proporcionó la documentación necesaria en tiempo y forma.

GRÁFICO 14. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

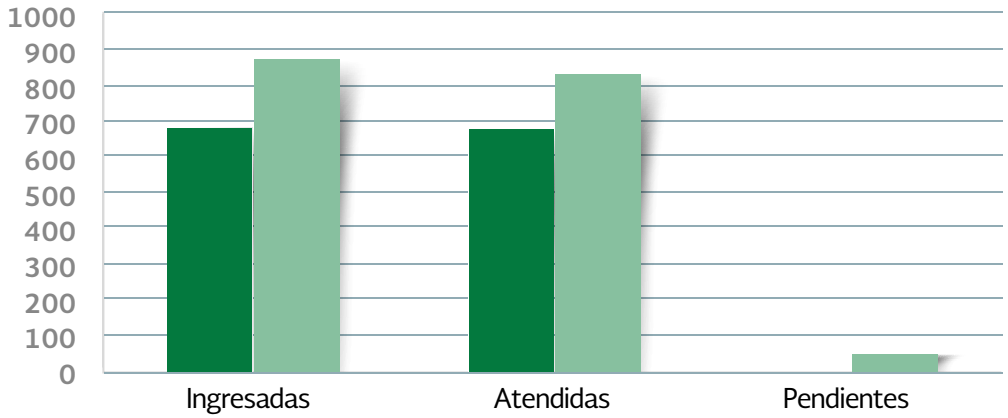


Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

4.3. TRANSPARENCIA

Para dar cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), su Reglamento y demás disposiciones aplicables, además de garantizar el acceso a la información pública en posesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, durante el 2014 la Unidad de Enlace dio atención a las 827 solicitudes de Información presentadas a través del Sistema de Solicitudes de Información INFOMEX.

GRÁFICO 15. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN INGRESADAS



	Ingresadas	Atendidas	Pendientes
2013	680	680	0
2014	874	827	47

TABLA 16. SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA

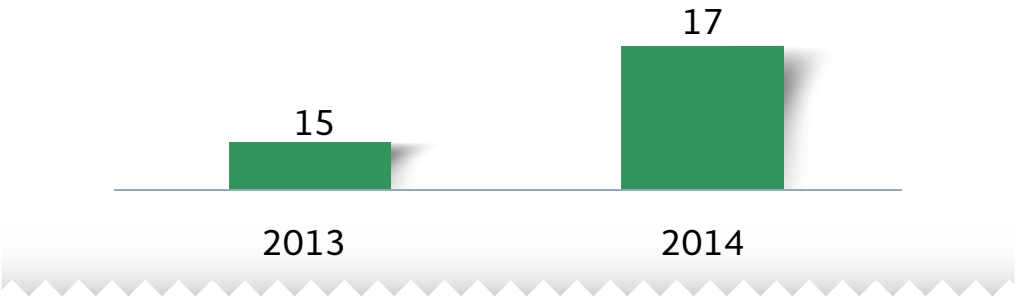
SOLICITUDES INGRESADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA INFOMEX	230 ATENDIDAS Y RESUELTAS DURANTE 2014	SOLICITUDES EN PROCESO DE TRÁMITE PARA SU RESPUESTA AL CIERRE DE 2014.
874	827	47

Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

El tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información en el 2013 fue de 15 días hábiles, tomando en consideración que las respuestas otorgadas no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecidos por la normatividad aplicable.

El tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información en el 2014, fue de 17 días hábiles, tomando en consideración que las respuestas otorgadas no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecido por la normatividad aplicable.

GRÁFICO 16. TIEMPO DE RESPUESTA

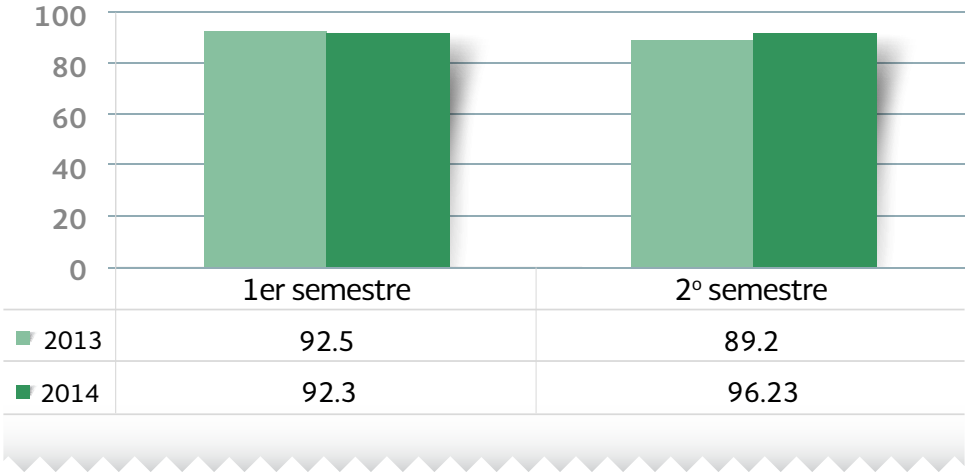


Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

La calificación del Portal de Obligaciones de Transparencia (POT) para el 1er. Semestre de 2013 fue de 92.5 y para el 2º semestre del mismo año fue de 89.2.

La calificación del POT para el 1er semestre de 2014 fue de 92.3, Para el 2º semestre de 2014 fue de 96.23.

GRÁFICO 17. EVALUACIÓN PORTAL DE TRANSPARENCIA



Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

4.4. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCyR), como unidad administrativa adscrita a la Subprocuraduría Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, es la encargada de representar legalmente a las unidades administrativas de la Procuraduría y a su Titular, en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales, penales y contencioso administrativos en que los mismos sean parte.

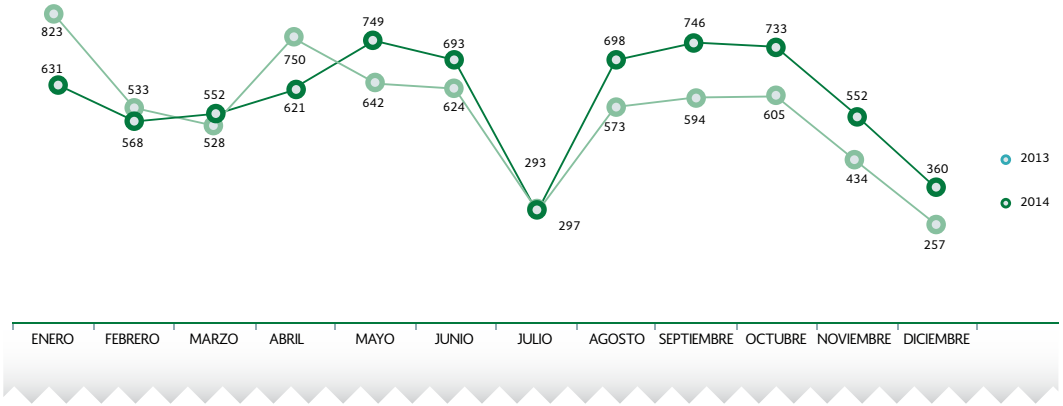
4.4.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD

La defensa ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa (TFJFA) de la Procuraduría y de todas sus unidades administrativas, es una atribución que corresponde ejercer a nivel nacional únicamente a la Subprocuraduría Jurídica, a través de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. Anualmente la Procuraduría Federal del Consumidor, recibe en promedio 7,000 demandas de juicio contencioso administrativo, y un tanto igual de sentencias, en distintos sentidos.

4.4.2. JUICIOS DE NULIDAD

El Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa notificó a esta Procuraduría Federal del Consumidor en el año 2013, 6,695 demandas, en tanto que para el mismo periodo de 2014, se recibieron 7,161 demandas promovidas e interpuestas en contra de diversas resoluciones emitidas por esta Institución.

GRÁFICO 18. COMPARATIVO DE DEMANDAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVAS PROMOVIDAS EN 2014



Fuente: Archivo en la Dirección General Jurídico Consultiva, 2013 y 2014.

Las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo de 2011, crearon cuatro formas de tramitar el juicio de nulidad, siendo éstas en la vía ordinaria y en la vía sumaria, ordinario en línea y sumario en línea. El trámite de juicio en línea disminuye los costos de acceso a la justicia administrativa y tiende a incrementar los juicios de nulidad que se tramitan, comparativamente con años anteriores en la vía sumaria.

TABLA 17. COMPARATIVO DE DEMANDAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVAS PROMOVIDAS EN CONTRA DE PROFECO POR LAS DISTINTAS VÍAS LEGALES (2010-2014)

AÑO	RECIBIDO	ORDINARIO	VIA EN LA QUE SE RECIBIO		
			Ordinario en línea	Sumario	Sumario en línea
2010	6,760	6,760	NA	NA	NA
2011	7,329	6,346	18	929	36
2012	7,064	1,778	14	5,198	74
2013	6,695	1,231	19	5,355	90
2014	7,161	1,504	49	5,576	32

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.

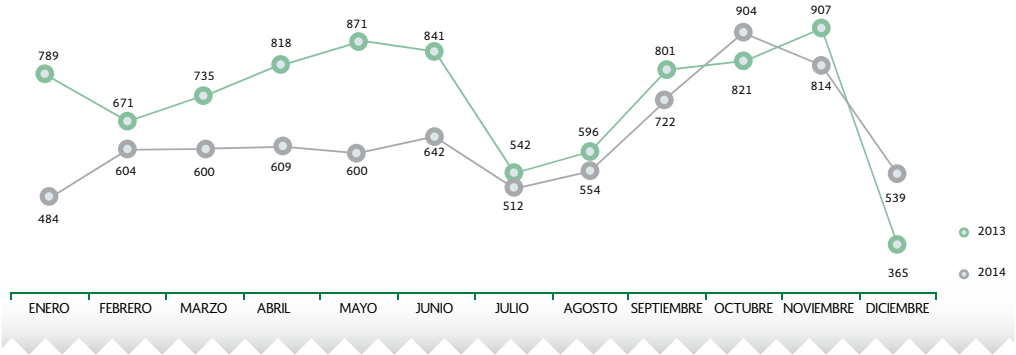
En 2013 las demandas en la vía sumaria representaban el 81.33% del total, mientras que para 2014 representan el 78.31%.

Es pertinente mencionar que en 2013, el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa notificó a esta Dirección General, un total de 8,757 sentencias, en tanto que para el mismo periodo de 2014, se han resuelto 7,584, las cuales se resolvieron en los siguientes sentidos:

TABLA 18. COMPARATIVO DE SENTENCIAS DERIVADAS DE JUICIOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS PROMOVIDOS EN CONTRA DE PROFECO QUE MUESTRA EL SENTIDO DE LAS RESOLUCIONES (2013-2014)

SENTIDO	ENERO-DICIEMBRE 2013	ENERO-DICIEMBRE 2014
Nulidad lisa y llana	5,157	4,588
Nulidad para efectos	585	490
Sobreseimiento	1,481	1,095
VALIDEZ	1,534	1,411

GRÁFICO 19. COMPARATIVO DE SENTENCIAS DERIVADAS DE JUICIOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS PROMOVIDOS EN CONTRA DE PROFECO (2013-2014) QUE MUESTRA LA EVOLUCIÓN DE LOS DISTINTOS PERIODOS



Fuente: Archivo en la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2013 y 2014.

4.4.3. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO

Durante 2014, se tiene por parte de Juzgados de Distrito 110 demandas de amparo indirecto menos en comparación con 2013, lo que representa una disminución del 26%. En dichos juicios se rindieron los informes previos y justificados correspondientes dentro de los términos señalados en la Ley de Amparo para tal efecto (24 horas y 5 días).

TABLA 19. COMPARATIVO JUICIOS DE AMPARO

AMPARO	ENERO-DICIEMBRE 2013	ENERO-DICIEMBRE 2014
Recibidos	423	313
Resueltos	268	200

Fuente: Archivo en la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2013 y 2014.

4.4.4. JUICIOS LABORALES

Respecto a los conflictos laborales que se tramitan en contra de esta Institución por las y los trabajadores, como consecuencia de la terminación de la relación laboral, en el periodo de 2014, se tienen 69 juicios menos, lo que equivale a un 49% en comparación con el año 2013, detallándolo de la siguiente manera:

TABLA 20. COMPARATIVO JUICIOS LABORALES

AMPARO	ENERO-DICIEMBRE 2013	ENERO-DICIEMBRE 2014
Recibidos	142	73
Resueltos	75	139

Fuente: Archivo en la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2013 y 2014.

4.4.5. DENUNCIAS PENALES

En materia penal se formularon denuncias por hechos o actos que pueden constituir delitos cometidos en agravio de esta Institución, en el año del 2013, se presentaron 29 denuncias, en tanto que para el mismo periodo de 2014, se presentaron 48, lo que representa un incremento del 66%.

TABLA 21. COMPARATIVO DENUNCIAS PENALES

PENAL	ENERO-DICIEMBRE 2013	ENERO-DICIEMBRE 2014
Recibidos	29	48
Resueltos	17	33

Fuente: Archivo en la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2013 y 2014.

4.5. PROFECO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

La Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales apoya y asesora a la Procuraduría en la atención de asuntos de carácter internacional en materia de protección a la población consumidora. Asimismo, promueve y fortalece la presencia y participación de la Procuraduría en reuniones, foros bilaterales y multilaterales en donde se analizan y proponen lineamientos, políticas y acciones de protección a las y los consumidores.

4.5.1. ASUNTOS INTERNACIONALES

Como parte de las actividades que desarrolló la Procuraduría Federal del Consumidor, dentro de las acciones institucionales de cooperación se llevaron a cabo intercambios de información y reuniones en el ámbito bilateral y multilateral, contribuyendo así en la construcción de la agenda internacional en materia de protección a la población consumidora.

4.5.1.1 PARTICIPACIÓN BILATERAL

En el ámbito bilateral iniciaron y consolidaron lazos de cooperación con otros países en materia de protección al consumidor, lo que permite el intercambio de información y la elaboración de proyectos conjuntos que proporcionen herramientas específicas a los países involucrados para una mejor defensa de los derechos del consumidor.

a) Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Participación en el Fondo de Cooperación México-Chile con el Proyecto de Cooperación Técnica para la Vigilancia de la Seguridad de Productos en el Mercado mexicano y chileno que se elaboró en septiembre de 2013, con el objetivo de mejorar las prácticas de vigilancia y evaluación de riesgo de productos en el mercado a través de la cooperación mutua, el desarrollo de proyectos conjuntos, la mejora de los

estándares nacionales de seguridad de productos y la promoción de una cultura de consumo seguro en los distintos actores.

Asimismo, en octubre de 2014 se presentó el proyecto Cooperación Técnica para la implementación y gestión del procedimiento de Conciliación y procedimientos de Interoperabilidad con Proveedores, Servicios Públicos y Municipios, con el objetivo de mejorar el proceso de protección a los consumidores, incorporando nuevos procedimientos de gestión y de relación entre los diferentes actores del Modelo, así como un nuevo procedimiento de resolución de conflictos presencial y remota en el proceso de atención de Público y desarrollar procedimientos de interoperabilidad con otros actores (proveedores, servicios públicos y municipios).

b) Visita de la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia

En enero de 2014 se recibió la visita de representantes de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia con la participación del Doctor Pablo Felipe Robledo del Castillo, titular de dicha superintendencia; el Mtro. Jorge Enrique Sánchez Medina, Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor; y la Lcda. Ana María Uribe Navarro, Jefa de la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial. En dicha reunión se informó de las acciones de Profeco, su funcionamiento, los programas de Concilianet, Procitel, conciliaciones foráneas y conciliaciones a residentes extranjeros, también se presentó mediante visita guiada el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

c) El Seminario Internacional sobre Consumo y Turismo del Ministerio de Justica, Secretaría Nacional del Consumidor/ Instituto Brasileño de Turismo

Durante los días 11 y 12 de marzo de 2014 se participó en el Panel "La importancia de la Protección al Consumidor como Turista en el Ámbito Internacional", con el objetivo de exponer los casos de éxito y buenas prácticas de protección a las y los consumidores para encontrar soluciones a los problemas de protección al turista a nivel internacional.

d) Visita de representantes del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica

En abril de 2014 se llevó a cabo la Visita de Trabajo al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor de Funcionarios/as de la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de Costa Rica. Para conocer el funcionamiento, organización y estructura del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, así como la verificación de calidad de productos alimentarios y no alimentarios.

e) Visita de Estado Gobierno del Reino de España y la República Portuguesa

Por primera vez en la historia de Profeco, la titular Lcda. Lorena Martínez Rodríguez, Procuradora Federal del Consumidor, participó en la visita de Estado de un Presidente, en la cual formó parte de la comitiva

en el Reino de España y a la República Portuguesa durante el mes de junio de 2014. Dentro de los logros alcanzados en dicha visita destaca por su importancia la suscripción de un Memorándum de Entendimiento celebrado el día 6 de junio de 2014, entre Profeco y la Dirección General del Consumidor de Portugal.

f) Visita de la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos de América

En agosto de 2014, el Director de Programas Internacionales, Richard O'Brien y la Directora de Programas para el Hemisferio Occidental Tilven Bernal, formaron parte de la comitiva, en la cual se contó también con la participación de funcionarios/as de la COFEPRIS, la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, y de la Subadministración de Investigación Aduanera del SAT; con el objetivo de desarrollar proyectos conjuntos que proporcionan herramientas específicas a los países involucrados para una mejor defensa de los derechos de las y los consumidores.

g) Visita al Servicio Nacional del Consumidor de Chile

Durante la visita que realizó el 1 de septiembre de 2014 se acordaron acciones conjuntas con el firme objetivo de fortalecer las relaciones bilaterales y trazar una estrategia conjunta en los foros multilaterales donde ambos países participan activamente, enfatizando las metas del Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor de la Alianza del Pacífico.

h) Memorándums de Entendimiento

Se firmaron los Memorándums de Entendimiento con el objetivo de promover la cooperación a través de la formulación y ejecución de programas y proyectos en materia de consumo, brindar asistencia e intercambio de información que permitan una mejor orientación, protección y defensa de las y los consumidores, tales como:.

- **Defensoría del Consumidor de la República del Salvador.**
  La firma se llevó a cabo el 29 de agosto de 2014, en el marco del VII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) realizado en Bogotá, Colombia.
- **Dirección General del Consumidor de Portugal.**
  La firma se realizó en el marco de la visita de Estado del Presidente Enrique Peña Nieto el 5 y 6 de junio de 2014, en Lisboa, Portugal.

4.5.1.2 PARTICIPACIÓN MULTILATERAL

En el ámbito multilateral se fortalece la presencia de México en foros internacionales especializados en protección a las y los consumidores. En ellos, participamos activamente en las actividades y proyectos internacionales, mismos que contribuyen a la definición de una agenda internacional en materia de protección a las y los consumidores. En ese sentido Profeco tuvo presencia y participación en las siguientes:

La Procuraduría Federal del Consumidor ostentó la Presidencia Pro Témpore del FIAGC desde noviembre de 2013 hasta agosto de 2014, cumpliendo con los objetivos y compromisos pactados en la "Declaración Guadalajara", en el marco del VIII FIAGC que se llevó a cabo en la Ciudad de Bogotá, Colombia del 27 al 29 de agosto de 2014 se entregó la Presidencia Pro Témpore a la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia para el periodo 2014-2015 del que se desprendió la "Declaración de Bogotá" y en la que esta Procuraduría se comprometió a hacerse cargo de la Secretaría Técnica del FIAGC. Profeco entregó a los países miembros de FIAGC un informe amplio y detallado sobre las actividades que durante su presidencia realizó y el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los diferentes Grupos de Trabajo [Matriz de Indicadores, Revisión de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor (DNUPC), Encuesta sobre Legalidad de Educación y Cultura, Encuesta sobre Lineamientos Jurídicos contra Prácticas Abusivas, Encuesta sobre Políticas Comparadas frente a Empresas Multinacionales, Grupo de Trabajo con International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), Grupo de Trabajo de Red de Alertas Rápidas, Grupo de Trabajo de Normas Internacionales, Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas].

a) Reunión Anual y Simposium de entrenamiento de la Organización Internacional de Salud y Seguridad en Productos de Consumo (ICPHSO)

El 27 y 28 de febrero de 2014 se llevó a cabo la Reunión Anual de la Organización Internacional sobre la Seguridad y Salud de Productos (ICPHSO) y la Reunión del Grupo de Reguladores del ICPSC con sede en la ciudad de Orlando, Florida, EUA. Se participó en el panel trilateral (México, Canadá y Estados Unidos de América) "Cooperación Trilateral con la Comisión de Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos de Norteamérica (U.S. CPSC, por sus siglas en inglés) y "Health Canada" sobre los siguientes temas: Información destacada del proceso de retiro de mercado en cada país, Información importante para las empresas para saber cuando un producto está sujeto a retiro, ¿Cómo es que los retiros pueden ser benéficos para una empresa?

b) 29° Periodo de Sesiones del Grupo de Trabajo III (Solución de controversias por Vía Informática) de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)

La ronda de negociaciones se llevó a cabo del 24 al 28 de marzo 2014 en Nueva York, EUA. La importancia de la participación de Profeco fue la colaboración conjunta con países miembros de la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD) para terminar la sesión con un documento limpio siendo eliminados los corchetes del documento y presentando su versión final denominada "Report of Working Group III (online dispute resolution) on the work of its 29th Session".

c) Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)

- **8° sesión del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos.**
  Se atendió la sesión que se realizó el 3 y 4 de abril 2014 en París, Francia. En donde se discutió y aprobó el mandato del Grupo de Trabajo Sobre Seguridad de Productos

de Consumo. El Secretariado informó sobre la evolución de los preparativos para la reunión Ministerial de la Economía del Internet, que se celebrará en México en el 2016. El Secretariado indicó que la seguridad de productos en línea será un tema de suma importancia para el Comité de Políticas del Consumidor (CCP) y temas a incluir en la ministerial de internet organizada por el Comité de Economía Digital (CDPC) para el 2016 en México. Se discutieron y revisaron los documentos de OCDE entre ellos: Ejercicio de rastreo y localización, Acciones conjuntas sobre asuntos de seguridad de productos, Simposios virtuales, Revisión del "Injury Project", Asuntos de seguridad de productos en línea, Enfoques y herramientas efectivas, Retiros globales, etc.

- **87° Sesión del Comité de Políticas del Consumidor.**
  Se realizó del 7 al 9 de abril de 2014 en París, Francia, el Secretariado del Comité de Políticas del Consumidor (CCP) informó sobre la evolución de los preparativos para la reunión ministerial de la economía del internet, que se celebrará en México en 2016. El Secretariado presentará ideas sobre las contribuciones que el comité podría hacer a la ministerial. Se invitó al Comité a debatir y acordar el enfoque general para participar en la ministerial.

- **Se presentó el informe sobre las actividades y los debates del grupo de trabajo en su proyecto de Programa de Trabajo y Presupuesto (PWB) para 2015-2016.**

- **Se decidió realizar la campaña internacional de seguridad de las baterías tipo botón, en el mes de junio 2014 en la cual esta Procuraduría participó activamente en redes sociales.**

d) Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN)

En el mes de marzo de 2014 se envió la petición por parte de esta Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en calidad de Presidente Pro Témpore del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) solicitando la inclusión del mismo como observador en ICPEN a lo que se obtuvo respuesta favorable el día 15 de abril de 2014. Esta aceptación y reconocimiento es de suma importancia tanto para FIAGC como para Profeco. Posteriormente se recibió la invitación por parte de ICPEN para que como titular de la presidencia del FIAGC se participara en algún panel de la Conferencia Anual "Mejora de la Protección de los consumidores en una Economía Global", que se llevó a cabo en la ciudad de Panamá, Panamá del 20 al 23 de mayo de 2014. La Lcda. Lorena Martínez Rodríguez, Procuradora Federal del Consumidor participó en el panel "Compartiendo la información: Quejas del Consumidor". En el mes de octubre de 2014, esta Procuraduría envió información solicitada por ICPEN para la integración del "Reporte Bianual de Inteligencia".

e) Organización de Estados Americanos (OEA)

- **Taller de RCSS sobre el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas SIAR.**
  Realizado en Washington, EUA del 21-25 de julio de 2014. Se presentó el diseño del sitio informático que sería utilizado para la difusión global de las alertas. Se consensaron los idiomas en que se publicaría la información y se solicitó a las agencias identificar a sus responsables o enlaces de contacto encargados de subir la información por país a efectos de otorgarles los accesos. Se integró el Módulo Público del SIAR en el que esta Procuraduría compartió los enlaces a su página web y página de alertas del gobierno, así como los estudios de consumo que se publican en la Revista del Consumidor.

- **Primera Reunión Ordinaria Anual de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS).**
  Se llevó a cabo los días 4 y 5 de septiembre de 2014 en Brasilia, Brasil en la cual se realizó la presentación de la resolución de la Asamblea General de la OEA, se revisó la herramienta informática del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), la implementación de la fase del SIAR en los países piloto y el informe de la Secretaria Técnica (OEA) en relación a los recursos de la RCSS. Se llevó a cabo la presentación de candidaturas a la Presidencia para los periodos 2014-2015 y 2015-2016; y para los cargos de Miembros delegados del Comité de Gestión para el periodo 2014-2015, en la cual México fue elegido para ser parte del mismo.

- **Lanzamiento formal del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR).**
  Se presentó formalmente el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) sobre seguridad de los productos de consumo de la RCSS y su herramienta informática durante la sesión del Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos (OEA), que tuvo lugar el día 10 de diciembre de 2014, en la Sede de la OEA, en Washington, D.C., el cual se ha consolidado como el único mecanismo hemisférico de vigilancia de la seguridad de los productos que circulan en los mercados de la región, y resaltando que se trata de un tema "clave del comercio de productos, fundamental para el desarrollo económico y social" de las Américas. La Red ha permitido a los países la colaboración intersectorial, "la generación de comunidades de práctica y aprendizaje y el fortalecimiento de las capacidades institucionales" en la materia.

f) Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y el Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL)

El IV Foro Internacional sobre Protección al Consumidor se llevó a cabo los días 26 y 27 de agosto de 2014 en Bogotá, Colombia. En este Foro se debatieron temas relevantes y de actualidad con el fin de discutir, por una parte, la importancia que tiene para los anunciantes, agencias de publicidad y medios de

comunicación el cumplimiento de los parámetros establecidos en los regímenes de protección a las y los consumidores para crear y difundir piezas publicitarias y, por la otra, la responsabilidad y herramientas al alcance de autoridades y autorreguladores en el monitoreo de dichas actividades.

Se trataron temas de interés en torno a la publicidad como: la publicidad engañosa y los métodos para su análisis, la publicidad de turismo, tabaco, medicamentos de venta libre y cosméticos, la autorregulación publicitaria, la publicidad en comercio electrónico y en las redes sociales y la responsabilidad de anunciantes, agencias de publicidad y medios de comunicación. Para esta Procuraduría Federal del Consumidor fue de suma importancia conocer las posturas de los diferentes países respecto a los temas expuestos en el IV Foro Internacional de Protección al Consumidor Publicidad y Derecho, pues van directamente vinculados con las actividades que se realizan sobre todo en la Subprocuraduría de Servicios.

g) Alianza del Pacífico

Profeco presentó la iniciativa para conformar un grupo de trabajo que desarrolle proyectos a favor de los derechos de los consumidores en el marco de la Alianza del Pacífico, derivada de un gran número de negociaciones con las agencias de protección al consumidor de los países que la integran, así como la Secretaría de Economía y la Secretaria de Relaciones Exteriores.

En el marco de la XVIII Reunión del Grupo Técnico de Servicios y Capitales (GTSC) de la Alianza del Pacifico (AP) que se celebró en Viña del Mar, Chile, los días 7 y 8 de octubre de 2014. Las agencias de protección al consumidor de los demás países manifestaron su interés y apoyo a México a través de sus representantes en el GTSC. Chile en particular acompañó la propuesta de México comentando su preocupación por la solución de controversias transfronterizas de consumo. El GTSC sometió a consideración del Grupo de Alto Nivel (GAN) la iniciativa de conformar un grupo de trabajo independiente que esté integrado por las agencias de protección de cada país de AP. El GAN acordó la creación de un subgrupo de Protección al Consumidor que no sesionará independientemente sino bajo la coordinación del GTSC.

En este sentido, Profeco ha dado seguimiento a la elaboración del plan de trabajo y propuesto la posibilidad de realizar la suscripción de un Memorándum de Entendimiento entre los cuatro países para reafirmar las bases de cooperación en materia de protección al consumidor: una Cartilla de Promoción de Derechos del Consumidor.

De igual forma, se ha tenido participación activa en las revisiones del capítulo correspondiente a Comercio Electrónico y en el que se ha propuesto la elaboración de un manual de operación y respeto sobre derechos del consumidor en comercio electrónico y el protocolo de sanciones en casos de abuso por parte de los proveedores.

h) Alianza para la Seguridad y la Prosperidad de Norteamérica (ASPAN)

- **ABC Kids Expo:**
  Evento Trilateral de Divulgación al Consumidor de Norteamérica en el marco de los compromisos adquiridos en la II Cumbre de Seguridad de Productos de Norteamérica realizado en Las Vegas, EUA del 7 al 10 de septiembre 2014. El objetivo principal fue que el mencionado foro sirviera para informar a los proveedores sobre cómo deben proceder. Fue la primera vez que las tres jurisdicciones se reunieron para estos fines, se reunieron cerca de 900 expositores y a la expo acudieron un gran número de comercializadores, fabricantes e inventores de productos infantiles que van desde los usados en la maternidad y hasta para niños de 36 meses. Se dieron a conocer las coincidencias y diferencias de las regulaciones técnicas. Es en este contexto internacional del evento la CPSC propuso a Profeco y a Health Canada su participación en el evento de manera conjunta en una presentación denominada "What Businesses Need to Know About Product Safety in North America" en los que se trataron temas específicos de regulaciones, *recalls* conjuntos y buenas prácticas en la comercialización de productos infantiles.

- **Seguridad de Juguetes:**
  Evento trilateral realizado en Ottawa, Canadá el día 20 de noviembre de 2014 y en el que se reunieron por segunda ocasión México, Canadá y Estados Unidos para dar a conocer que los tres países están trabajando hacia un objetivo común: lograr el más alto nivel de seguridad para los consumidores en toda América del Norte y la promoción de una cultura mundial de seguridad. En esta ocasión Profeco, por no estar en posibilidades de asistir al evento, estuvo representada por el señor Julián Juárez, Jefe Adjunto de la Misión de la Embajada de México en Canadá. Se logró un gran impacto entre las y los asistentes y la comunidad en general, dado que en este evento se anunció un *recall* conjunto de los tres países para las carriolas Graco.

Dentro del Marco de Compromiso de Cooperación (CEF, por sus siglas en inglés) se llevan a cabo teleconferencias cada mes o mes y medio para dar seguimiento y cumplimiento a los grupos de trabajo conformados en la II Cumbre de Seguridad de Productos de Norteamérica que se llevó a cabo en Ottawa, Canadá en septiembre de 2013, tales como: Divulgación al Consumidor, Divulgación a la Industria, Uso del dispositivo XRF y Cooperación con Aduanas; en los que se realizan diversas actividades orientadas a la protección del consumidor.

i) Organización Internacional del Normas (ISO, por sus siglas en inglés)

Se atendió la 37ava Reunión de la Asamblea General de la ISO por invitación de la Secretaría de Economía a través de la Dirección General de Normas. Esta reunión se llevó a cabo en Río de Janeiro, Brasil el día 10 de septiembre de 2014 con el objeto de discutir las normas internacionales y su impacto en las empresas,

sociedad (consumidores) y economía global. En este evento, los diferentes Comités de ISO se reunieron para acordar y solventar temas de las respectivas agendas de trabajo; entre todos estos comités, se dio cita el Comité sobre Políticas de Consumo (Committee on Consumer Policy – COPOLCO), quien es el responsable de promover entre los diferentes Comités Técnicos de Normalización la inclusión de los derechos del consumidor, así como de proponer iniciativas de normas en este sentido.

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

5.1 COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Coordinación de Educación y Divulgación (CGED) fomenta una cultura de consumo inteligente y responsable a través de la investigación y análisis de información sobre temas de consumo, la orientación, enseñanza y desarrollo de capacidades a través de la educación para el consumo y su difusión por medio de los productos informativos de Profeco; los cuales promueven los derechos de las y los consumidores y los pasos del consumo inteligente. Estos son difundidos a través de televisión, radio e internet y, desde hace más de tres décadas, elabora contenidos que ayudan a mejorar la economía familiar y a tomar decisiones de consumo inteligente, como la Revista del Consumidor.

5.1.1. REVISTA DEL CONSUMIDOR

La estrategia de difusión que utiliza Profeco tiene como fortaleza emblemática a la Revista del Consumidor, publicación que en 2014 cumplió 38 años ininterrumpidos de editarse mensualmente y cuyo objetivo es brindar información de calidad, veraz y oportuna a las y los consumidores. Este impreso, que se distribuye de manera comercial y estratégica, alimenta con sus contenidos al resto de los medios de comunicación institucionales (radio, TV, otros impresos e internet), crea un círculo virtuoso de promoción conjunta de los productos informativos generados, es decir, entre ellos se refuerzan y maximizan los recursos y el capital humano.

Su finalidad es difundir y orientar a consumidoras y consumidores en una variedad de temas como: seguridad de productos, salud, nutrición, finanzas personales, publicidad engañosa, estudios de calidad, tecnologías domésticas, platillos sabios, etcétera.

Los tres últimos temas son muy atractivos para las y los consumidores, toda vez que favorece la toma de decisiones de compra informadas o la elaboración de productos que les permitan generar ahorros para la economía familiar.

Durante 2014, el tiraje de la Revista del Consumidor se mantuvo en 40,000 ejemplares mensuales, con la finalidad de que sea distribuida a nuestra base de consumidores. Su tiraje acumulado fue de 560,000 ejemplares y se inició un proceso de rediseño total. Destaca la coedición especializada de la Revista del Consumidor en el tema uso eficiente de energía y consumo sustentable, desarrollada con la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE), cuyo tiraje fue de 60,000 ejemplares.

De esta forma, la Revista del Consumidor se ha mantenido como uno de los medios de difusión más importantes en la Administración Pública Federal, gracias a su continuidad y la labor de constituirse como un impreso de calidad y precio competitivo.

5.1.2. RADIO Y TELEVISIÓN

Tanto los programas de radio como de televisión de Profeco tienen como meta difundir información veraz con contenidos interesantes que orienten a las y los consumidores, así como dar a conocer los servicios, programas y acciones de Profeco en beneficio de la sociedad mexicana; dichos contenidos responden a las metas y lineamientos que rigen a la institución como promotora del bienestar y la cultura del consumo responsable.

El paso previo de todo producto audiovisual es la elaboración de guiones. Estos constituyen la columna vertebral de las cápsulas de radio, televisión, *webcast*, *podcast*, *spots* de la Revista del Consumidor; *spots* de eventos especiales; alertas de verificación; líneas de espera y campañas específicas de alto consumo.

Culminado el proceso de producción y con el fin de ofrecer una programación con contenidos de calidad que contribuyan a generar una cultura de consumo inteligente en la población mexicana, en 2014 la Dirección General de Difusión realizó 176 productos audiovisuales, destacando:

- **Programas de Revista del Consumidor TV.**
- **Programas de Revista del Consumidor Radio.**
- ***Spots* de la Revista del Consumidor.**

El programa semanal Revista del Consumidor TV de Profeco surgió en 1979, tres años después que su publicación hermana la Revista del Consumidor, con el objetivo principal de impulsar la difusión de los contenidos del impreso. En 2014 este programa cumplió 35 años.

Revista del Consumidor TV es un programa semanal de 5 minutos con diferentes secciones: Ahorra o Nunca, Yo consumidor, Consumo Cuidado, En caso de, Reformas en acción, Tecnologías Domésticas y Platillos Sabios Profeco, que regularmente es trasmitido en espacios oficiales del Estado a través de las gestiones de la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC) con las televisoras públicas y privadas de todo el país. Todos los programas se difundieron mediante cápsulas en el sitio de la Revista del Consumidor en Línea.

Adicionalmente, al programa Revista del Consumidor TV se realizan spots y cápsulas con duración desde 30 segundos hasta 4 minutos sobre diversas temáticas de consumo que se difunden en línea y gracias a las gestiones realizadas con RTC y los Sistemas Estatales de Radio y Televisión de todo el país.

Revista de Consumidor Radio: se realizan dos programas semanales con diferentes secciones entre ellas: Ahorra o Nunca, Yo consumidor, Consumo Cuidado, En caso de, Reformas en acción y los Platillos Sabios Profeco; el primero con una duración de 15 minutos y el segundo titulado “Con lo mejor de la Revista de Consumidor Radio”, con una duración de 5 minutos. Regularmente se transmiten con frecuencia semanal en los tiempos oficiales del Estado y por internet en el sitio de la Revista del Consumidor en Línea.

Con la finalidad de ampliar la capacidad de difusión institucional se tienen establecidos acuerdos con diversos medios y los Sistemas Estatales de Radio y Televisión, los cuales en 2014 han apoyado en la transmisión de los productos de radio y TV de Profeco. Destaca en 2014 el lanzamiento del programa C7 Consumidor, coproducido de manera semanal con la cadena pública C7 Jalisco.

Además, como parte de los acuerdos y convenios de colaboración, en 2014 se difundieron diversas cápsulas de radio en medios públicos locales, además de cápsulas especiales en La Hora Nacional que produce RTC. Esta producción también se difunde en el sitio de la Revista del Consumidor en Línea y en el canal de *YouTube* Profeco TV.

Asimismo, se realizaron *spots* de radio y televisión mensuales de promoción para la Revista del Consumidor, y otros *spots* de temporada de alto consumo para orientar al consumidor.

Un producto adicional son las líneas de espera del Teléfono del Consumidor, las cuales son mensajes Institucionales y de orientación sobre consumo, cuyo audio se reproduce mientras la o el consumidor espera su turno de atención en el Teléfono del Consumidor en las líneas institucionales. Dichas líneas de espera se programan de manera semanal y se realizaron 52 en el 2014.

5.1.3. DIFUSIÓN EN INTERNET

Internet y las redes sociales son medios con impacto creciente en la población, por lo que se han adoptado como herramientas fundamentales de difusión. Con este objeto, la Institución tiene una activa participación en *YouTube*, *Twitter* y *Facebook*, además de contar con el sitio oficial www.profeco.gob.mx; el citado sitio dedicado a la Revista del Consumidor (revistadelconsumidor.gob.mx) y el Portal del Consumidor.

Tanto el Portal del Consumidor como la Revista del Consumidor en Línea se han convertido en espacios virtuales para publicar los productos informativos realizados y así brindar información que oriente a consumidores/as y proveedores/as a ejercer sus derechos y conocer obligaciones que les permitan tomar mejores decisiones de compra. En el periodo reportado, las páginas vistas combinadas de ambos sitios superan la cifra de 7.8 millones y 3.3 millones de visitantes registrados. En el caso del Portal del Consumidor, se efectuó una revisión, se rediseñaron y actualizaron los contenidos y además, se publican todos los Estudios de Calidad que aparecen mensualmente en la edición impresa.

Revista del Consumidor *Webcast*: es un audiovisual animado con duración máxima de 3 minutos. Ofrece información sobre lo más destacado de la Revista del Consumidor y temas de alto consumo. Se publican en *YouTube*, Revista del Consumidor en Línea y Portal del Consumidor. En 2014 se difundieron 49 *webcast*.

Revista del Consumidor *Podcast* son productos dirigidos al público joven direccionado vía redes sociales, se publican en revistadelconsumidor.gob.mx y son escuchados a través de *Itunes*®, cuyos temas a tratar están orientados hacia el consumo informado y tecnológico. En 2014 se difundieron 32 *podcast*, cifra superior a los 26 difundidos en 2013.

Es importante resaltar que durante el 2014, todos los medios de difusión digitales de Profeco, adoptaron el uso de lenguaje incluyente, en apoyo a la certificación en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre mujeres y hombres de la Institución.

- **Redes Sociales**

Las redes sociales son un importante espacio de difusión para Profeco, pero también se han constituido a través del tiempo como un medio eficaz de atención a la población consumidora. Por medio de los perfiles públicos de Facebook y Twitter de Profeco se mantiene contacto permanente con consumidoras y consumidores, especialmente con quienes buscan recibir orientación o asesoría, presentar una queja o denuncia, o bien, para obtener información sobre sus derechos y las acciones que realiza la institución en su defensa.

Con este objeto, la institución tiene una activa participación en redes sociales mediante las siguientes cuentas:

1. ***Twitter*: @profeco y @r_consumidor.**

2. ***Facebook*: perfiles de Consumidor inteligente y Profeco Oficial.**

3. ***YouTube*: canal de profecotv.**

La cantidad de usuarios/as en conjunto de dichas redes registran una tasa de crecimiento muy significativa, superando de manera combinada los 741 mil seguidores. Dentro de estas cuentas destaca @profeco de *Twitter*, con más de 69 mil respuestas de atención a consumidoras y consumidores y poco más de 574 mil seguidores registrados, lo que la posiciona como una de las cuentas con mayor número de usuarios entre las dependencias del Gobierno Federal, mientras que la cuenta @r_consumidor alcanzó casi 15 mil seguidores en ese año.

Por su parte, los perfiles de *Facebook*, en tendencia de incremento registran más de 112 mil usuarios registrados y toda la información publicada se puede consultar de manera gratuita y sin necesidad de que la o el usuario sea seguidor registrado.

En el mismo sentido, *YouTube*, la red social de videos más grande del mundo, se ha convertido en un espacio muy eficaz y eficiente para difundir los productos audiovisuales de la Procuraduría. En 2014 alcanzó más de 39 mil suscriptores y en el periodo reportado se reprodujeron 3 millones de veces sus contenidos, lo cual representa una variación de 10% con respecto a 2013. Dicho incremento ha representado que el canal de *YouTube* de Profeco alcance más de 12.4 millones de reproducciones desde su creación y casi se ha duplicado en 2014 el número de sus suscriptores.

Para fortalecer la difusión del consumo responsable en redes sociales, a partir de 2015 se producirán cápsulas animadas, gráficas y musicales exclusivos para su publicación en redes sociales de Profeco (*Twitter* y *Facebook*).

5.1.4. DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS

Además de la Revista del Consumidor, la Procuraduría ha conseguido espacios públicos y privados para la difusión de sus contenidos en medios impresos mediante convenios institucionales y gestiones públicas.

Derivado de lo anterior, en 2014 se alcanzaron 136 inserciones de artículos en medios externos, destacando dos revistas y cinco diarios de circulación local en Estados como Coahuila, Yucatán y Aguascalientes.

De igual forma, en este periodo reportado se diseñaron 17 ediciones del folleto La Canasta, se imprimieron 50 mil ejemplares de un nuevo cuaderno para iluminar con temáticas para los pequeños consumidores, 100 mil ejemplares de un cuadernillo actualizado de servicios institucionales incluyendo Qué es Profeco, Concilianet, QQP, Brújula de Compra, Teléfono del Consumidor y Revista del Consumidor y de igual forma se editó el recetario Sabio Sabor con 22 mil ejemplares y las mejores recetas del Platillo Sabio Profeco.

De manera destacada se realizaron los diseños e impresión del *Comic* para orientar al consumidor durante el Buen Fin, la Guía de regreso a clases, el cuaderno sobre Consumo Saludable y los folletos sobre Tus derechos al viajar en avión y Tus derechos al viajar en autobús, entre otros.

5.1.5. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

La Procuraduría tiene identificadas diversas temporadas del año en que se incrementa el consumo de manera general o específica en ciertos sectores del mercado. De esta forma, en 2014 se coordinaron y supervisaron las siguientes campañas realizadas con los medios propios para difundirlas:

Campaña del Día de San Valentín, del Día Mundial del Consumidor, de cuaresma y vacaciones de semana santa, del Día del Niño, del Día de la Madre, del Día del Padre, de Vacaciones de Verano, de Regreso a Clases, del Buen Fin y de Fin de Año.

A efecto de fortalecer la difusión de las citadas campañas, Profeco realiza distintos productos informativos adicionales a los programados, así como el diseño de diversos micrositios web e impresos como folletos, cuadernillos y carteles para incrementar el impacto y cobertura en la población consumidora.

Del mismo modo, la institución se suma a las campañas del Gobierno Federal en el ámbito de su competencia incluyendo beneficios al consumidor derivados de las reformas estructurales y diseña campañas para dar a conocer las acciones de Profeco en materia de verificaciones de gasolineras o servicios y de convenios institucionales que benefician a múltiples sectores de la población, como la realizada conjuntamente entre la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE) y Profeco sobre el convenio para la revisión de los medidores de luz, que constituyen una de las principales quejas en la Procuraduría.

TABLA 22. RESULTADOS DE DIFUSIÓN 2014

PRODUCTOS INFORMATIVOS REALIZADOS			2014
1	Revista del Consumidor		
		• Tiraje	560,000
		• Número de suscriptores	1,504
2	Internet y Redes Sociales		
	Páginas Vistas	• Revista del Consumidor en Línea	6,133,679
		• Portal del Consumidor	1,680,167
	Visitantes	• Revista del Consumidor en Línea	2,577,122
		• Portal del Consumidor	760,479
	Seguidores	• Facebook Profeco + Consumidor Inteligente	112,868
		• Twitter Profeco + r_consumidor	588,565
	Suscriptores	• Youtube Profeco TV + Profeco Noticias	39,938
	Reproducciones	• Youtube Profeco TV + Profeco Noticias	3,029,676
3	Programas		
		• Programas de televisión	59
		• Programas de radio	117
		• Líneas de Espera para Telcon	52
		• Revista del Consumidor Podcast	32
		• Revista del Consumidor Webcast	49
4	Inserciones en medios externos		
		• Programas de televisión C7 Consumidor	33
		• Artículos en medios impresos externos	136

Fuente: Dirección General de Difusión, 2014.

5.2. EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

5.2.1. EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

A través de los 51 departamentos de educación y divulgación en las delegaciones y subdelegaciones de Profeco, durante 2014 se realizaron acciones de promoción, constitución y sesiones educativas con grupos de consumidores y eventos de alto impacto con la población consumidora.

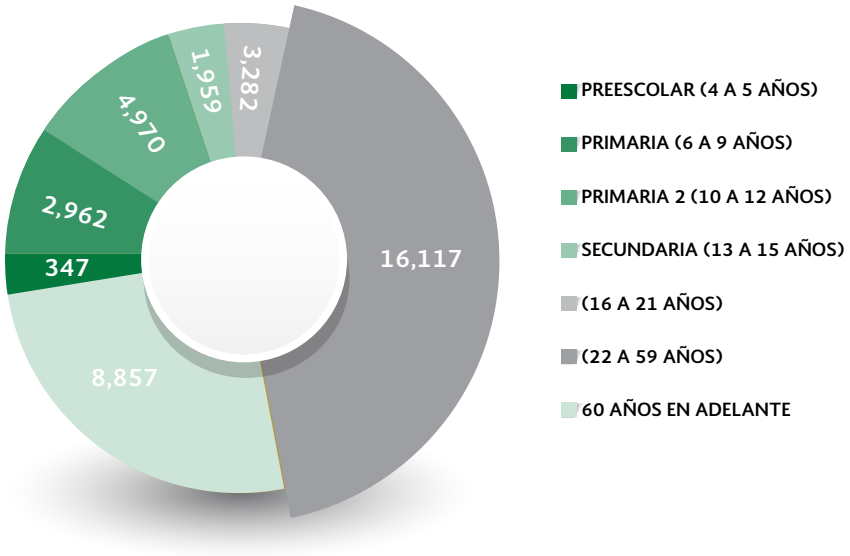
Las acciones implementadas por la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, buscan dar pleno contenido a los principios básicos de las relaciones de consumo consistentes en la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios; el otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores (as) para la defensa de sus derechos y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que sean garantes de los derechos de las y los consumidores.

Asimismo, dichas acciones encuentran fundamento en las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor confiere a la Procuraduría para formular y realizar programas de educación para el consumo; promover y realizar programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere la Ley y promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría.

De este modo, a través de 51 Departamentos de Educación y Divulgación a nivel nacional y mediante el esfuerzo conjunto de 49 titulares de jefaturas de departamento y 72 promotores/as, durante 2014 se realizaron de manera específica 2,627 acciones de promoción mediante las cuales se dieron a conocer los servicios que Profeco ofrece a población abierta atendiéndose a más de 56 mil personas.

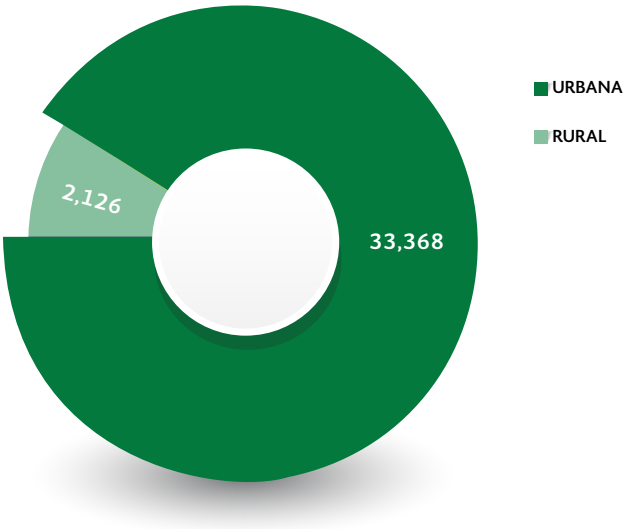
Asimismo, se constituyeron 1,262 grupos de consumidores (as), lo cual permitió impartir temas del Programa de Educación para el Consumo a más de 29 mil personas, logrando con ello la participación activa de las mismas, en el conocimiento y protección de sus derechos como consumidoras y consumidores. Al cierre del año 2014, el padrón de grupos de consumidores/as vigente, se encontraba constituido de la siguiente manera:

GRÁFICO 20. CLASIFICACIÓN DEL PADRÓN POR EDAD DE LA POBLACIÓN DE LOS 38 MIL 494 CONSUMIDORES



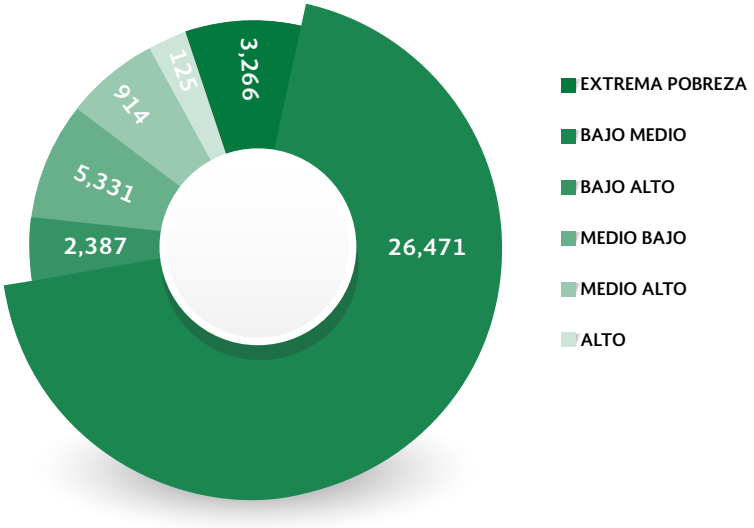
Fuente: Dirección de Organización de Consumidores de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

GRÁFICO 21. CLASIFICACIÓN DEL PADRÓN POR TIPO DE POBLACIÓN DE LOS 38, 494 CONSUMIDORES



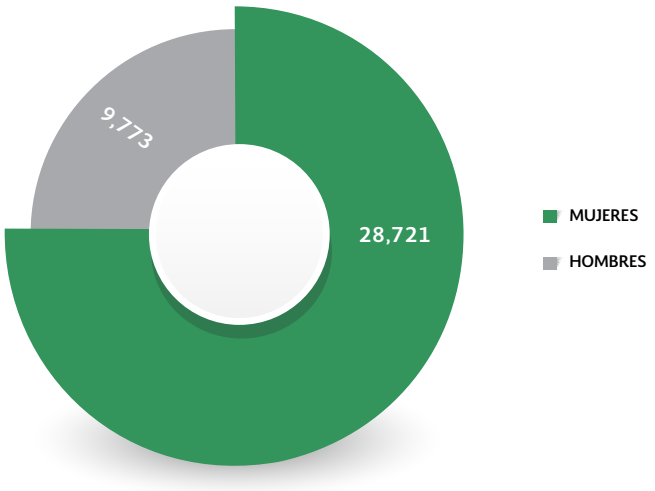
Fuente: Dirección de Organización de Consumidores de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

GRÁFICO 22. CLASIFICACIÓN DEL PADRÓN POR NIVEL SOCIOECONÓMICO DE LOS 38, 494 CONSUMIDORES



Fuente: Dirección de Organización de Consumidores de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

GRÁFICO 23. CLASIFICACIÓN DEL PADRÓN POR GÉNERO DE LOS 38, 494 CONSUMIDORES



Fuente: Dirección de Organización de Consumidores de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

A continuación se muestran las cifras de las principales actividades realizadas de manera permanente por parte de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, a través del Departamento de Educación y Divulgación en las delegaciones y subdelegaciones de Profeco, señalando el número de impactos alcanzados durante 2014 en comparación con los resultados alcanzados en el año 2013.

TABLA 23. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2013	ENE-DIC 2014
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,284	1,738
Integrantes de grupos de consumidores (padrón)	53,977	38,494
Actividades de promoción	3,301	2,627
Consumidores atendidos en las promociones	72,516	56,147
Grupos de consumidores constituidos (Altas)	2,503	1,262
Altas de Integrantes	61,775	29,839
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	33,843	42,316

Fuente: Dirección de Organización de Consumidores de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

5.2.2. COLABORACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS

- **Al Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable, CECADESU-Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, SEMARNAT, se entregaron textos para los cuadernillos: "Huella Hídrica" y "Desperdicio de Alimentos", para su revisión por parte de dicha dependencia y proceder a su edición. Además, nos compartieron 14 mil ejemplares de la reimpresión del cuadernillo "Consumo Saludable" editado en 2013, mismos que se han distribuido a los Grupos de Consumidoras/es que se atienden diariamente en las sesiones educativas, a través de las Delegaciones y Subdelegaciones, así como en los diferentes eventos relacionados con la educación para el consumo.**

- **Contando con el apoyo del H. Ayuntamiento de Morelia y del Gobierno del Estado de Michoacán, se llevó a cabo la instalación del Museo Itinerante Pequeños Consumidores en Morelia, Michoacán, donde se impartieron talleres dirigidos a población infantil. En éste se recibieron a 4,442 visitantes, principalmente niñas y niños con sus acompañantes, durante las cinco semanas de su operación, entre el 18 de abril y el 25 de mayo.**

- **A partir de marzo, se enviaron 10 líneas de comunicación (de una a dos cuartillas, por mes), al Instituto Mexicano de la Radio (IMER), para su difusión en el programa: La Hora Nacional.**

- **Se desarrolló la guía didáctica "Guía de educación financiera para el consumo responsable 2014", dirigida a promotores/as para su aplicación en el mes de septiembre, en el marco de la Semana Nacional de la Educación Financiera, en colaboración con la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).**

5.2.3. OTROS PROYECTOS

El 13 de octubre de 2014 se firmó el convenio de colaboración con el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE), el cual busca trabajar en conjunto para aprovechar las tecnologías de la información y comunicación en la creación de mecanismos para un mejor cumplimiento de funciones. En diciembre de 2014 se firma el primer Convenio Específico, que establece las bases para desarrollar una competencia ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), la cual permitirá la profesionalización y certificación de capacidades de promotores/as y Jefes/as de departamento de educación en todas las delegaciones Profeco. Se espera que en 2015 se publique dicha competencia y se consigan las primeras certificaciones de capacidades, así como el desarrollo de un curso para poder obtener dicha certificación.

5.2.4. ACCIONES DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Durante 2014, la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores realizó las siguientes actividades:

5.2.4.1. PRODUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Como parte de la labor preventiva y educativa de Profeco, se diseñan documentos didácticos con el objetivo de generar cambios de conducta tendientes a modificar hábitos de consumo personal y colectivo. Entre dichos documentos se encuentran guías, cuadernillos y folletos, mismos que se envían mensualmente a las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, para apoyar el trabajo del personal de los Departamentos de Educación y Divulgación, quienes promueven una cultura de consumo responsable entre población agrupada y abierta.

TABLA 24. PRODUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

GUÍAS	FOLLETOS	CUADERNILLOS
1. Educación Financiera para un Consumo Responsable 2014. 2. Pequeñas y pequeños consumidores en temporada decembrina. 3. Que no te consuma el consumo. 4. Fin e inicio de año. Acciones educativas.	1. El consumo. 2. Publicidad engañosa. 3. Lectura de etiquetas. 4. Derecho a la seguridad y calidad. 5. Consumo saludable. 6. Niñas y niños podemos denunciar. 7. Cuida tu dinero con el consumo responsable. 8. Piensa y analiza tus deseos. 9. Aerolíneas. 10. Agencias de viajes. 11. Autotransportes. 12. Tiempos compartidos. 13. 7 Derechos básicos del consumidor. 14. Qué es Profeco.	1. Guía de Regreso a Clases 2014. 2. Compendio de Tecnologías Domésticas y Platillos Sabios, en español y en purépecha. 3. Colorea tus Derechos. 4. Para un Buen Fin un Buen Comienzo. 5. Para las y los consumidores turistas. XXII Juegos Deportivos Centroamericanos y del Caribe, Veracruz 2014.

Fuente: Dirección de Educación para el Consumo, 2014.

Asimismo, se envió a las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, un ejemplar de cada una de las siguientes publicaciones:

- **Cuadernillo: 27 Derechos básicos del consumidor. Que da a conocer de forma entretenida el ejercicio de los derechos básicos.**
- **Díptico: ¿Eres un consumidor responsable? Test para que consumidoras y consumidores evalúen sus hábitos de consumo.**
- **Folleto: El 1, 2, 3 para conocer y respetar la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Información dirigida a entidades proveedoras para cumplir con la LFPC responsablemente.**
- **Cuadernillo: Guía de Regreso a clases 2014. Dirigido a las familias mexicanas, brinda información acerca de los derechos que deberán tener en cuenta en dicha temporada, así como recomendaciones para el consumo responsable antes, durante y después de las compras.**

Además, la Dirección de Educación para el Consumo envió durante el año, 500 frases para la línea de espera del Teléfono del Consumidor, cuyo contenido promueve una cultura de consumo responsable y los derechos antes, durante y después de la compra de productos y servicios.

5.2.4.2. PROGRAMA PARA LAS SESIONES EDUCATIVAS

A fin de empoderar a las y los consumidores proporcionándoles los elementos necesarios para mejorar la toma de decisiones y fomentar hábitos de consumo responsable que contribuyan al bienestar de la población mexicana, en este año se envió el contenido del Manual de Educación para el Consumo Responsable, vigente a partir de 2014 y con miras a su reestructuración en 2015, conservando los ejes temáticos principales. Este Manual consta de doce temas, divididos en cinco unidades, que enfatizan la interdependencia del consumo responsable e inteligente, y los derechos de la población consumidora:

Unidad I. La sociedad de consumo.
Tema 1. Consumo y consumismo.
Tema 2. Publicidad, moda y diseño.

Unidad II. Consumo responsable.
Tema 3. Esfera individual, el consumidor.
Tema 4. Esfera social, la sociedad.
Tema 5. Esfera medioambiental, el medio ambiente.

Unidad III. Profeco, la Ley Federal de Protección al Consumidor y los Derechos del Consumidor.
Tema 6. Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Derechos del Consumidor.
Tema 7. Profeco y sus servicios.

Unidad IV. Antes de una compra: la prevención.
Tema 8. La información.

Tema 9. Los riesgos.
Tema 10 Los contratos.

Unidad V. Después de una compra: reacción.
Tema 11. El resarcimiento.
Tema 12 Organización y acciones colectivas.

Al terminar dicho programa, las y los promotores invitan a los grupos a participar de manera activa en la defensa y protección de los derechos, recibiendo la orientación correspondiente. Para ello, se les envió el contenido del curso: Manual para la Organización de Consumidores, como apoyo para fomentar la construcción y la participación en las Asociaciones de Consumidores.

Para Profeco es importante brindar educación para el consumo a toda la población interesada que toca a sus puertas, por lo que se enviaron a los Departamentos de Educación ocho cursos especializados que al mismo tiempo, promueven las acciones de la institución en una sola sesión. Dichos temas son:
Consumo responsable y Derechos del consumidor.

1. **Consumo responsable y Derechos. Para niñas y niños.**

2. **Antes y después de una compra.**

3. **Queja y denuncia.**

4. **Acciones colectivas.**

5. **Tecnología Doméstica Profeco.**

6. **Entidades proveedoras responsables.**

7. **Telefonía móvil.**

5.4.2.3. CAPACITACIÓN A PROMOTORAS Y PROMOTORES

Durante el año se capacitó al personal de los Departamentos de Educación y Divulgación de manera presencial en los meses de mayo y octubre, contando con la participación de personal de las 52 oficinas presentes en toda la República.

En el mes de mayo se recibieron propuestas por parte de las y los participantes; además, se dieron a conocer los nuevos materiales y su manejo, así como la nueva herramienta electrónica de contacto, diseñada especialmente para la atención directa a los Departamentos de Educación por parte de esta Dirección General: el Portal de Promotores, promotores.profeco.gob.mx, que tiene como objetivos principales ser un medio de comunicación entre promotoras y promotores de los Departamentos, un

repositorio de la producción de contenidos y materiales, y un medio de orientación, capacitación y retroalimentación para el personal por parte de la Dirección de Educación para el Consumo.

Durante 2014, se programaron 24 Foros de discusión en línea en el nuevo portal, desarrollándose un total de 26, con temas para la retroalimentación de las acciones educativas programadas durante el año, así como para abordar temas que les permitan desarrollar habilidades como instructores.

En este primer encuentro se entregaron herramientas de apoyo para la planeación y seguimiento de sus acciones educativas: Bitácora del promotor, Organizador y Agenda del consumo 2014. Se desarrolló también la Guía del promotor, que se hizo llegar a través del Portal de promotores, la cual comprende el marco teórico de su labor educativa.

La capacitación del mes de octubre comprendió la planeación de las acciones educativas por abordar frente a la temporada del Buen Fin en su edición 2014, en la que también se presentaron las herramientas diseñadas: micrositio y su contenido, cuadernillo y *spots* desarrollados por la Coordinación General.

5.2.5. FERIAS DE REGRESO A CLASES 2014

Cabe destacar que una de las actividades de mayor difusión e impacto entre los consumidores/as es la Feria de Regreso a Clases de Profeco. Dicha feria, es un evento institucional sin fines de lucro, que se realiza una vez al año a través de las delegaciones y subdelegaciones de Profeco, en el que se invita a participar a proveedores de bienes y servicios, instituciones públicas y privadas y a la población en general.

El objetivo de la Feria de Regreso a Clases es fomentar el consumo responsable. Lo anterior, a través de un ejercicio concreto por parte de la Institución para apoyar la economía familiar de las y los consumidores, ofreciendo útiles escolares a precios competitivos, mediante el contacto directo con proveedores que presentan artículos y servicios de calidad para el nuevo ciclo escolar.

Asimismo, en el marco del objetivo señalado, en las Ferias de Regreso a Clases se ofrecen servicios gratuitos para la población asistente, tales como exámenes de la vista, exámenes médicos, corte de cabello, limpieza dental y orientación nutricional.

TABLA 25. RESULTADOS DE LA FERIA DE REGRESO A CLASES

DESCRIPCIÓN	NUMERALIA 2013	NUMERALIA 2014
Ferias realizadas	69	75
Número aproximado de asistentes	1,032,848	1,099,764
Número de proveedores	2,091	2,201
Porcentaje de descuento otorgado a los consumidores	5 al 70%	5 al 70%
Pláticas y talleres impartidos en las Ferias	1,137	1,217

Fuente: Dirección de Organización de Consumidores de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

Con relación al año 2013, durante el año 2014 se lograron incluir a 110 proveedores más que ofertaron bienes y servicios a los consumidores. Asimismo, se ofrecieron descuentos de hasta 70%, y se impartieron 1,217 pláticas y talleres.

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

* Fotografías de la feria regreso a clases 2014 en Toluca, Ecatepec, Centro y Quintana Roo.

5.2.6. APOYO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL Y ORGANIZACIONES SOCIALES

Durante 2014 se atendieron a las 800 organizaciones de la sociedad civil que se encontraban registradas en el Padrón (de las cuales, 35 son consideradas asociaciones de consumidoras/es); recibieron 252 apoyos de difusión, es decir, se les enviaron noticias relevantes, convocatorias para el financiamiento de sus actividades, entre otros materiales. Por otro lado, se hicieron 360 envíos de la Revista del Consumidor, que se encuentran clasificados como apoyos en especie.

Sin embargo, después de una revisión exhaustiva del padrón existente se determinó la necesidad de reestructurarlo, a fin de actualizar la información y comenzar a estrechar la relación entre la Institución y las organizaciones de la sociedad civil que trabajan en favor de las y los consumidores mexicanos. A partir de noviembre de 2014, se comenzó a trabajar en la reestructuración y se publicó el formato de registro en línea.

Hasta el momento se tienen 24 organizaciones registradas, por lo que en 2015 se llevarán a cabo acciones específicas para la difusión de este padrón, y así captar la atención de otras organizaciones.

TABLA 26. TOTAL DE ENVÍOS DE MATERIALES DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO 2014

ENTIDAD	BENEFICIARIOS	ECONÓMICO	ESPECIE (FÍSICO)	DIFUSIÓN (ELECTRÓNICO)
Profeco	Organizaciones de la Sociedad Civil	0	0	126
	Asociaciones de Consumidores	0	12 envíos de un total de 360 materiales	126
	TOTAL	**0**	**12 envíos de un total de 360 materiales**	**252**

Fuente: Base de datos Dirección de Capacitación de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2014.

5.2.7. CAPACITACIÓN A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Es la encargada del diseño de programas para impulsar el desarrollo de las asociaciones de consumidores/as existentes, además de establecer vínculos con las organizaciones de la sociedad civil para que incluyan, en su objeto social o programa de trabajo, temas relacionados con la defensa y protección de los derechos de las y los consumidores.

En el periodo referido se mantuvo contacto con 800 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) entre las que destacan 18 asociaciones de consumidores/as, 15 asociaciones consumeristas y 2 colectivos de trabajo que atienden prioritariamente los temas del consumo, protección y defensa de los derechos del consumidor. Sin embargo, y como se mencionó con anterioridad, se está llevando a cabo una

reestructuración, con el objetivo de mejorar la atención que se les da a las OSC y buscar apoyarlas en los sectores que sean necesarios para su existencia.

Por otro lado, la Dirección es responsable de organizar capacitaciones dirigidas a proveedores de bienes y servicios en el marco de la cultura de Proveedor Responsable. A fin que adopten mejores prácticas y accedan voluntariamente a mecanismos que favorezcan una mejor percepción de los consumidores sobre la calidad de la atención y sus servicios. Durante 2014 se realizaron 5 eventos de capacitación a Grupo Autofin, Walmart y Mars y con los grupos de emprendedores que emergen de la red del emprendedor.

También en el mes de diciembre se llevaron a cabo 3 reuniones con organizaciones de la sociedad civil a fin de presentar al equipo de la Dirección de Capacitación y a la titular de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores. En dichas reuniones, se presentaron a las y los asistentes los esfuerzos que se realizaron durante 2014, y se sentaron las bases para el trabajo que se busca desarrollar para el 2015.

5.2.8. CONSEJO CONSULTIVO DE CONSUMO (CCC)

El 3 de junio de 2014 se llevó la XXII Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Consumo, en el Auditorio Salvador Pliego Montes, en las Oficinas Centrales de Profeco. En esta sesión se discutieron temas como la funcionalidad del reglamento interno, la creación de Grupos de trabajo sobre temas de consumo específicos y la importancia de la coordinación interinstitucional a través de los convenios con otras dependencias.

Asimismo, el Q.F.B. Marco Antonio León Félix, Presidente Nacional de la Sociedad Mexicana de Inocuidad y Calidad para Consumidores de Alimentos, A. C. (SOMEICCA), rindió protesta como nuevo consejero.

La XXIII Sesión Ordinaria tuvo lugar el 11 de diciembre y los temas que se desarrollaron fueron:

- **Propuesta del nuevo reglamento interno de funcionamiento.**
- **Nuevos grupos de trabajo y coordinadores.**
- **Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.**
- **Propuestas de nuevas y nuevos consejeros.**

En esta sesión se acordó que durante 2015 se trabajaría en los siguientes grupos de trabajo:

1. **Educación y participación ciudadana**
2. **Defensa del consumidor**
3. **Reformas estructurales**
4. **Derechos humanos y acciones de protección de los consumidores, y**
5. **Marketing Social.**

Imagen 6 Y 7. XXII SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO (CCC)

Fuente: Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) 2014

5.3. ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

En cumplimiento al objetivo institucional de proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo, Profeco cuenta con los programas Quién es Quién en los Precios, Quién es Quién en el Envío de Dinero, el boletín electrónico Brújula de Compra, Monitoreo de Tiendas Virtuales y la elaboración de Encuestas y Sondeos.

Los resultados de estos programas, trabajos de investigación documental y de campo, son publicados en la sección de Educación y Divulgación del sitio institucional de Profeco, donde el público consumidor puede consultar dicha información que resulta útil para poder realizar compras informadas.

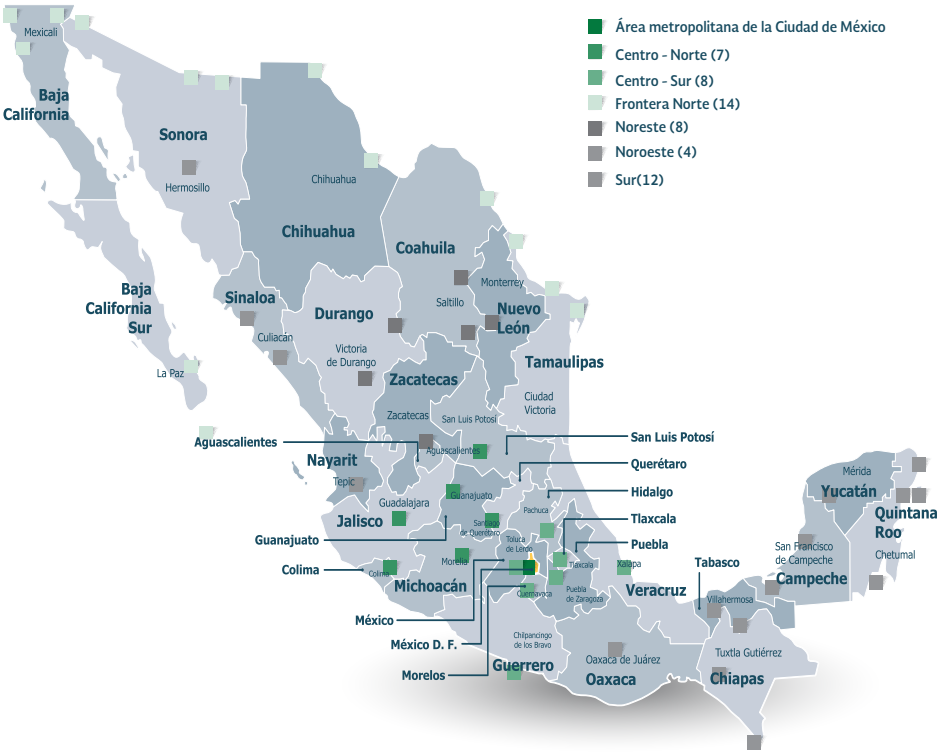
Además, se desarrollaronn artículos de investigación y cuadros comparativos de precios para las secciones de Radiografía, Estudios de calidad de la Revista del Consumidor y en 2014 se dio continuidad al programa de participación ciudadana Amas de Casa Vigilantes que permite tener mayor información de precios.

5.3.1. QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP)

Es una herramienta que proporciona información sobre precios de productos de consumo generalizado registrados en diferentes establecimientos comerciales, con el fin de proporcionar opciones de compra para ejercer un consumo informado.

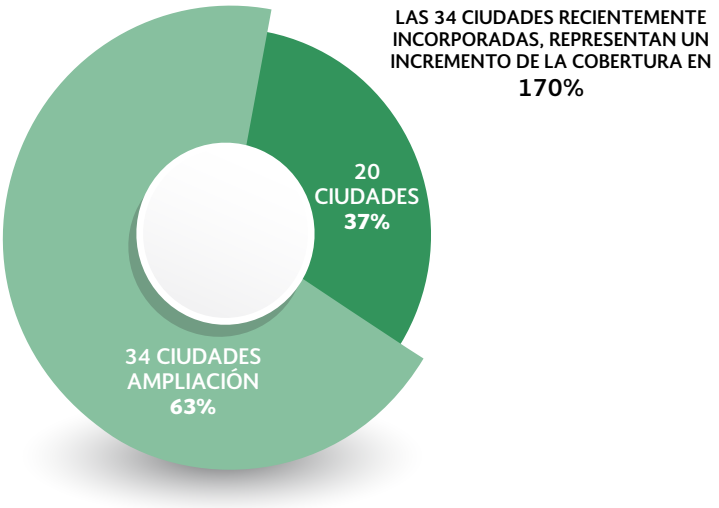
En 2014, el QQP amplió el número de ciudades, de 20 a 54, como acción estratégica para supervisar precios de la zona fronteriza derivado de la homologación de la tasa del Impuesto al Valor Agregado (IVA) al 16%; con esta acción, actualmente se tiene presencia en por lo menos una ciudad de cada entidad federativa del país.

CIUDADES CON COBERTURA DEL PROGRAMA QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS



Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios. Diciembre 2014.

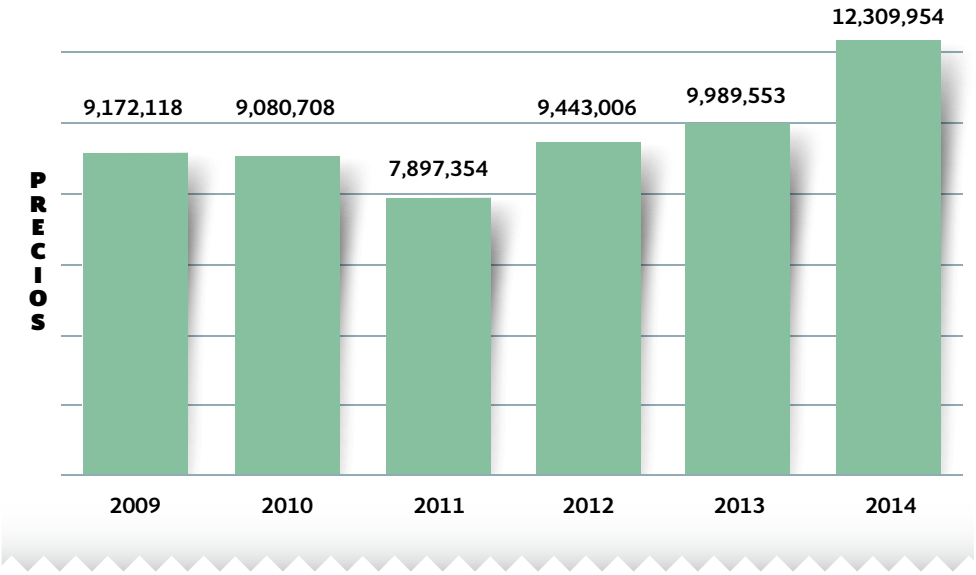
GRÁFICO 24. COBERTURA DEL PROGRAMA QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS 2014



Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios. Diciembre 2014.

Durante 2014 se captaron y difundieron 12,309,954 precios de productos de consumo generalizado, lo cual representó un incremento del 23% respecto al año anterior, resultado de visitas semanales a 558 supermercados, 56 pescaderías, 136 farmacias, 115 papelerías, 325 tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como 464 tortillerías en 54 ciudades del país.

GRÁFICO 25. PRECIOS VALIDADOS



Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios. Diciembre 2014.

Quién es Quién en los Precios recopila información adicional en fechas de alto consumo, como cuaresma, el regreso a clases y la temporada decembrina.

El número de suscripciones acumulado alcanzó los 113,181 durante 2014, 18% más que en 2013.

TABLA 27. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPCIONES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS

CONCEPTO	2013	2014
Precios captados	9,989,553	12,309,954
Suscriptores	95,552	113,181

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios. Diciembre 2014.

El programa Quién es Quién en los Precios aporta información importante para el comparativo de precios de productos básicos que se publica, a partir de 2013, todas las semanas en *twitter* y *facebook*, con la finalidad de dar información de calidad a las los consumidores.

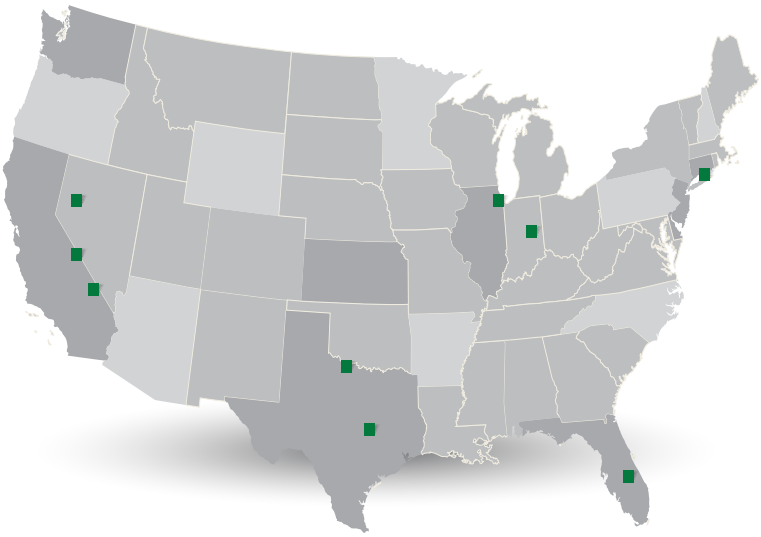
Adicionalmente, como parte del apoyo brindado a la Delegación Centro de la Procuraduría Federal del Consumidor durante el operativo Basílica 2014, el programa Quién es Quién en los Precios realizó el levantamiento de 915 precios en 79 establecimientos cercanos a la Basílica de Guadalupe los días 18, 19 y 20 de noviembre de 2014.

5.3.2. QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO (QQED)

Este programa ofrece información a las y los usuarios de servicios de envío de dinero desde Estados Unidos a México, a través de tablas comparativas que muestran la comisión que cada empresa cobra por enviar 300 dólares, el tipo de cambio, el tiempo de entrega y la cantidad en pesos que serán finalmente recibidos en México. Asimismo, detalla para cada uno de los proveedores, cuáles son las sucursales bancarias, tiendas de autoservicio y departamentales y otros puntos de pago en donde puede ser cobrado el envío.

Dicha información está disponible en la página de internet institucional con información para 9 ciudades de Estados Unidos (Chicago, Dallas, Houston, Indianápolis, Los Ángeles, Miami, Nueva York, Sacramento y San José) y se actualiza cada semana. Así, la población tiene elementos necesarios para elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

CIUDADES DE LAS CUALES SE TIENE INFORMACIÓN DE ENVÍOS DE DINERO DESDE ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA



Chicago, Dallas, Houston, Indianápolis, Los Ángeles, Miami, Nueva York, Sacramento y San José

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios. Diciembre 2014.

5.3.3. MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES

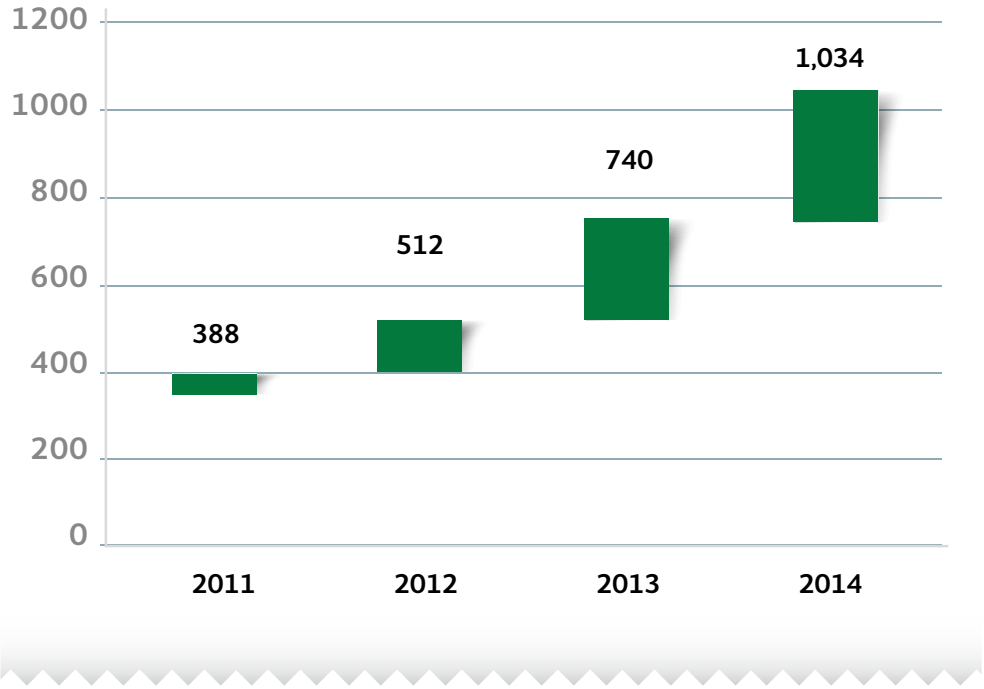
El Monitoreo de tiendas virtuales consiste en la revisión a las tiendas que comercializan en México sus productos y/o servicios a través de internet, observando que cumplan con lo estipulado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los resultados del monitoreo se publican quincenalmente en el sitio de Profeco a través de reportes en donde se muestra cuáles son los sitios que no cumplen con los elementos que garantizan la seguridad en las compras y la protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.

En estos reportes quincenales se muestra el nombre del sitio, dirección de internet y giro de la tienda. Para cada sitio monitoreado se detalla si cumplió o no con presentar al consumidor información sobre políticas de privacidad y seguridad, seguridad en datos personales y financieros, datos generales como domicilio físico, número telefónico, correo electrónico, descripción detallada de los bienes y servicios, costos totales e impuestos, y condiciones de entrega, de cancelación o cambio.

Al finalizar 2014, se revisaron 1,034 tiendas virtuales, 40% más que 2013.

GRÁFICO 26. TIENDAS VIRTUALES MONITOREADAS



Fuente: Programa Monitoreo de Tiendas Virtuales. Diciembre 2014.

Se agregaron 294 nuevos sitios; el mayor incremento en el número de tiendas virtuales monitoreadas de los últimos años.

4. BRÚJULA DE COMPRA

En el boletín electrónico quincenal Brújula de Compra se publican artículos que abordan diversos temas como: recomendaciones en fechas de alto consumo, comparativo de precios, descripción y costos de diversos servicios, resultados de encuestas, recomendaciones sobre finanzas personales, entre otros.

Estos artículos se encuentran disponibles en el sitio oficial de Profeco y contribuyen a la toma de decisiones informada del público consumidor. Además, en el mismo sitio, las consumidoras y consumidores se pueden suscribir para recibir las actualizaciones en su correo electrónico.

En 2014, se publicaron 25 artículos, 17% menos que en 2013. Esta reducción se debió a la re-estructuración quincenal del boletín, que tiene como finalidad ofrecer al público lector contenidos con una regularidad fija, en temas de su interés y en los que necesita de información para tomar sus decisiones de compra. Los temas que se abordaron fueron los siguientes:

- **Comparativo de precios de productos: Frutos del mar: nutritivos, saludables y baratos; Día de las madres: Comparativo de precios de televisores; Especial Día del padre. Comparativo de precios de televisores; Uniformes escolares para nivel básico en escuelas públicas ¿Cuánto cuestan?; Gasto en útiles escolares; Cereales ¿cuánto cuestan?; Precios de juguetes: Educativos, muñecas, muñecos, consolas de videojuegos y videojuegos.**

- **Recomendaciones para consumo de temporada y eventos: Super Bowl XLVIII, crónica de una pasión; Destino Mundial de Brasil 2014, ¿todo listo?; Por fin llegó el mundial de fútbol: Reuniones, comidas, botanas, refrescos y cervezas; El pozole en la cena del 15 de septiembre; Precios de alimentos consumidos en la época navideña.**

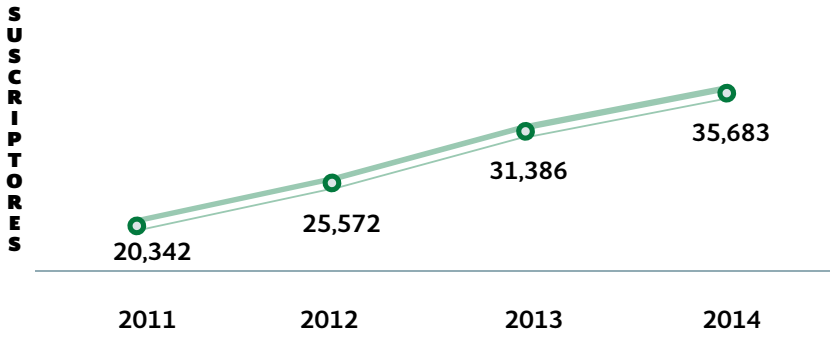
- **Finanzas personales: Cuánto gastas en comer sano; El costo de ser un Geek; Gastos hormiga en telecomunicaciones; Descanse en paz. Guía para la familia; Joven soltero(a) pero con el compromiso de un futuro mejor.**

- **Información sobre servicios: Tiempo de consentirse y relajarse. Precios de masajes; Seguro tu salud cuenta; Estudios clínicos ginecológicos; Telefonía fija residencial ¿Bueno, bueno?; Pensiones caninas ¿Con quién se queda el perro?; Música a través de streaming. El todo aquí y ahora; Nada por aquí nada por allá. Escuelas de natación; Vacunas: Tu derecho y obligación de estar sana/o.**

Durante 2014 se alcanzó una cifra acumulada de 35,683 suscriptores, un incremento de 14% respecto a 2013. Además, se retomó la actividad de enviar por correo electrónico el boletín a los suscriptores.

Productos
Catálogo:
Clave:
Producto:
Código de barras

GRÁFICO 27. SUSCRIPTORES DEL BOLETÍN ELECTRÓNICO BRÚJULA DE COMPRA



Fuente: Brújula de Compra. Diciembre 2014.

5.3.5. ARTÍCULOS PARA LA REVISTA DEL CONSUMIDOR

Mensualmente se colabora con el área editorial en la elaboración de artículos de acuerdo con la temática de la Revista del Consumidor.

De esta manera, en 2014 se realizaron 7 artículos: Uso eficiente de energía eléctrica, madres trabajadoras, playas mexicanas, refrigerios escolares, paquetes de servicio automotriz, tarjetas departamentales y Buró de crédito.

Se realizaron levantamientos especiales para la Revista del Consumidor utilizando datos del Programa Quién es Quién en los Precios, con la siguiente información:

TABLA 28. LEVANTAMIENTOS ESPECIALES PARA LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 2014

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	NOV
Aderezos	Lámparas ahorradoras	Juguetes	Tintes	Extractores y exprimidores	Útiles escolares	Computadoras	Salchichas	Microondas	Tabletas

Fuente: Programación realizada por la Dirección General de Estudios sobre consumo, 2014.

5.3.6 ENCUESTAS Y SONDEOS

Con el objeto de conocer los hábitos de consumo de la población, así como las características de los servicios ofrecidos por los proveedores y la percepción que las y los consumidores tienen de su propia situación cuando entablan una relación de consumo con éstos, en el 2014 se realizaron 10 encuestas y sondeos sobre distintos temas y 2 encuestas a población abierta sobre el conocimiento y utilidad de los productos informativos y servicios ofrecidos en materia de consumo. Esto significó un reducción de 48%, con respecto a los realizados en 2013, debido a que en 2014 se realizaron levantamientos cuya operatividad demandó de mayores recursos, tiempo y esfuerzo del personal, en comparación con otros estudios.

Finalmente, cabe señalar que la prioridad de realización de estudios ha sido la ejecución de aquellos que arrojen resultados estadísticamente representativos y con metodologías rigurosas, por encima de sondeos de opinión, que consisten en cuestionarios cortos y demandan poco tiempo para su operación. Esta línea de trabajo se mantuvo durante el 2014.

5.3.6.1. EL BUEN FIN

Con motivo de la iniciativa El Buen Fin 2014, que se llevó a cabo del 14 al 17 de noviembre, la Dirección General de Estudios sobre Consumo dio seguimiento a los precios de productos del catálogo de electrodomésticos y línea blanca en 52 ciudades del país. En dicho periodo, se recabaron y difundieron 122,290 precios en 457 establecimientos comerciales.

TABLA 29. PRINCIPALES RESULTADOS "EL BUEN FIN 2014"

PRINCIPALES RESULTADOS	14/11/2014	15/11/2014	16/11/2014	17/11/2014
Número de precios a la alza. (Respecto al último precio capturado antes del Buen Fin)	966	998	991	1,023
Número de precios a la baja. (Respecto al último precio capturado antes del Buen Fin)	7,451	9,575	9,672	9,800
Número de precios sin variación. (Respecto al último precio capturado antes del Buen Fin)	14,749	13,762	13,462	13,120
Número de precios sin información previa	5,274	6,673	7,201	7,573

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios. Diciembre 2014.

Por otro lado, se creó un micrositio en donde las personas consumidoras pudieron comparar los precios de dichos productos 2 meses atrás en periodos semanales.

A través de la Secretaría de Economía se logró dar seguimiento a la encuesta sobre expectativas y hábitos de compra durante El Buen Fin, que se había realizado en años previos.

5.3.6.2. CASAS DE EMPEÑO

En los meses de abril y mayo de 2014 se dio continuidad al ejercicio de usuario simulado realizado en 2013 en el tema sobre casas de empeño. Esto con la finalidad de revisar el cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria y, con base en los resultados, emprender acciones y generar recomendaciones para proteger y hacer valer los derechos de los usuarios de los servicios de préstamo con garantía prendaria.

5.3.6.3. TELEFONÍA CELULAR

En 2014 se dio seguimiento al ejercicio de usuario simulado en Centros de Atención a Clientes (CAC) realizado en 2013 para conocer el grado de cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones. Se visitaron por segunda ocasión los establecimientos revisados en 2013, lo que permitió observar la evolución del cumplimiento a esta norma. Esta información es útil para establecer estrategias encaminadas a promover el cumplimiento por parte de entidades proveedoras del servicio de telefonía celular y a difundir recomendaciones para que las y los usuarios hagan valer sus derechos como consumidores/as.

5.3.3.7. AMAS DE CASA VIGILANTES

Amas de Casa Vigilantes inició en julio del 2013 como un programa piloto de la Procuraduría Federal del Consumidor, que incentiva la participación ciudadana a través de dos actividades fundamentales, el monitoreo de precios de productos básicos y denunciar a los comercios que comentan abusos hacia los consumidores con 500 amas de casa participantes a nivel nacional. Durante 2014, se reportaron 14,763 precios y 2 denuncias.

5.3.3.8. LA CANASTA

A partir del convenio con Cámara de Diputados se inició la elaboración del material informativo La Canasta. La publicación busca orientar a los consumidores sobre dónde conseguir y cuáles son los precios más bajos de productos de la canasta básica, divididos en seis categorías: abarrotes; cereales; cárnicos; frutas y verduras, hogar y panes y galletas.

En 2014, se publicaron 17 ediciones de La Canasta, llevando los productos informativos que elabora la Procuraduría Federal del Consumidor a un mayor número de personas consumidoras.

6. NUESTRA INSTITUCIÓN

6.1. DELEGACIONES

Profeco cuenta con oficinas representativas en cada una de las entidades federativas permitiéndole ser una institución cercana a la gente acorde a sus necesidades, para ofrecer servicios que protejan y promuevan los derechos de las y los consumidores en un marco de legalidad y seguridad jurídica.

6.1.1. PRESENCIA NACIONAL DE PROFECO

En apego a sus ejes rectores y a la voluntad de cumplir con los compromisos institucionales, Profeco acerca sus servicios a la población consumidora a través de sus 38 delegaciones, 13 subdelegaciones, 5 unidades de servicio y 73 módulos, ubicados en las principales capitales y ciudades del territorio mexicano.

6.1.2. ENLACE DE LAS DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES CON LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE PROFECO

Las delegaciones y subdelegaciones están conformadas por los departamentos de: Servicios, Verificación y Vigilancia, Educación y Divulgación y su Titular, los cuales con su equipo de trabajo, brindan a los consumidores y consumidoras asesoría e información respecto a sus derechos, fomentan una cultura de consumo inteligente a través de sus grupos de consumidores, dan atención a las quejas y reclamaciones, y realizan visitas de verificación para evitar que los proveedores de bienes y servicios cometan prácticas abusivas en contra de las consumidoras y consumidores.

TABLA 30. DELEGACIONES

Aguascalientes	Jalisco	San Luis Potosí
Baja California	Michoacán	Sinaloa
Baja California Sur	Morelos	Sonora
Campeche	Naucalpan	Sur
Centro	Nayarit	Tabasco
Chiapas	Nezahualcóyotl	Tamaulipas
Chihuahua	Nuevo León	Tlalnepantla
Coahuila	Oaxaca	Tlaxcala
Colima	Oriente	Toluca
Durango	Poniente	Veracruz
Guanajuato	Puebla	Yucatán
Guerrero	Querétaro	Zacatecas
Hidalgo	Quintana Roo	

TABLA 31. SUBDELEGACIONES

Subdelegación Cd. Obregón	Subdelegación Manzanillo	Subdelegación Tapachula
Subdelegación Chihuahua	Subdelegación Mexicali	Subdelegación Torreón
Subdelegación Ecatepec	Subdelegación Playa del Carmen	Subdelegación Xalapa
Subdelegación Iguala	Subdelegación Reynosa	
Subdelegación Irapuato	Subdelegación Tampico	

TABLA 32. UNIDADES DE SERVICIO

La Villa	Matamoros
San Juan del Río	Coatzacoalcos
Chetumal	

6.1.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO

Para el cumplimiento de objetivos y el fortalecimiento de la operación de los programas de las delegaciones y subdelegaciones, sus Titulares en coordinación y colaboración con diversas dependencias, entidades de la administración pública federal, estatal y municipal e instituciones educativas, celebraron 84 convenios durante el ejercicio 2014.

De los 84 convenios de colaboración celebrados en el 2014, se han obtenido diferentes aportaciones que se traducen en ventajas paras las Delegaciones y Subdelegaciones, así como beneficios a los consumidores. A continuación se resumen las principales **aportaciones de los convenios celebrados con Gobiernos Estatales, Municipales, Instituciones Educativas y Medios de Comunicación.**

TABLA 33. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2014

CONVENIOS CON GOBIERNOS Y OTROS	PRINCIPALES LOGROS O ACTIVIDADES EN 2014
Convenios con Gobiernos Estatales	Derivado de la aportación de recursos financieros otorgados por los Gobiernos Estatales, las Delegaciones y Subdelegaciones cuentan con la posibilidad de contratar personal de honorarios, pago de servicios, etcétera, para ofrecer un mejor servicio a las y los consumidores.
Convenios con municipios	Con estos convenios se obtiene un espacio físico, recursos financieros, mobiliario, equipo y personal comisionado, los cuales permiten asesorar y orientar en cuanto a los servicios de Profeco, a la población consumidora de municipios lejanos a las Delegaciones o Subdelegaciones.
Convenios con Instituciones Educativas	Con estos convenios, se logra que estudiantes de carreras afines a las funciones de Profeco, presten su servicio social, el cual se refleja en apoyo para las diferentes áreas que conforman a una Delegación o Subdelegación.
Convenios con Medios de Comunicación	Se celebraron diversos convenios de colaboración con los cuales las Delegaciones y Subdelegaciones involucradas cuentan con herramientas para la difusión de información para los consumidores, citando los siguientes ejemplos: • **Universidad Autónoma de Baja California.** Otorgar en tiempos libres en radio, televisión, redes y streaming, impactos informativos que aporte la delegación en espacios de radio, tv., medios impresos y digitales. • **Universidad Autónoma Agraria.** Se impartirán diario 2 segmentos de 30 segundos en un horario de 07:00 a 19:00 horas y una programación semanal al aire con un segmento de 30 minutos. • **Instituto Tecnológico de Saltillo:** Se impartirán diario 2 segmentos de 30 segundos en un horario de 06:00 a 24:00 horas y 1 programación semanal al aire con un segmento de 30 minutos. • **Universidad Autónoma de Coahuila.** Se impartirán diario 2 segmentos de 30 segundos en un horario de 06:00 a 24:00 horas y una programación semanal al aire con un segmento de 30 minutos. • **Unidad de Comunicación Social del Gobierno del Estado.** Se impartirán diario 2 segmentos de 30 segundos en un horario de 06:00 a 24:00 horas y una programación semanal al aire con un segmento de 30 minutos. • **Coordinación de Comunicación Social.** Se transmitirán por medio de una multiplataforma de radio, televisión, redes y *streaming* diario dentro de la franja horaria de 06:00 a 24:00, con al menos dos impactos. • **Organismo Público Descentralizado Sistema Jaliscience de Radio y T.V.** Se transmitirán por medio de una multiplataforma de radio, televisión, redes y *streaming* diario dentro de la franja horaria de 06:00 a 24:00, con al menos dos impactos y semanalmente cada jueves dentro del horario de 11:00 a 12:00 la transmisión del programa c7-consumidor, en el cual se dará información aportada por la delegación. • **Estado de Nuevo León.** Difusión en radio y televisión con dos capsulas quincenales en los programas, "agenda de soluciones, y vida y estilo" e incluir dentro de la transmisión general reportajes y capsulas producidas por la Procuraduría federal del consumidor, otorgar en tiempos libres en radio, televisión, redes y *streaming* material del consumidor. • **Gobierno del Estado de Tamaulipas.** Otorgar en tiempos libres en radio, televisión, redes y *streaming*, impactos informativos que aporte la delegación. • **Universidad Autónoma de Tamaulipas.** Mediante plataforma de radio, televisión y *streaming*, dentro de los horarios que acuerden las partes se transmitirá información y material aportado por la Delegación Tamaulipas. • **Comisión de Radio y Televisión de Tabasco y la Televisión Taxqueña, S.A. de C.V.** Se transmitirán por medio de una multiplataforma de radio y televisión en los días y espacios disponibles, dentro de la programación de la comisión. • **Sistema de Tele Yucatán, S.A. de C.V.** Transmitirá diariamente al menos 2 impactos de información aportados por la Delegación, en radio y televisión. • **Universidad del MAYAB, S.A.** Transmitirá diariamente al menos 2 impactos de información en radio Anáhuac MAYAB, la información que le proporcione la Delegación de Yucatán. • **Periodística Criterios.** En forma semanal en un cuarto de plana. • **Periódico Vanguardia.** En forma semanal en un cuarto de plana. • **Heraldo Saltillo.** En forma semanal en un cuarto de plana. • **Diario Presente.** En forma mensual en un cuarto de plana. • **Diario Rumbo Nuevo.** Cuando lo solicite la Procuraduría Federal del Consumidor será publicado en un cuarto de plana.

De los convenios celebrados con gobiernos estatales y municipales, se obtiene recurso financiero para la adecuada operación de la representación de las unidades administrativas que conforman esta Procuraduría. A continuación se detallan los recursos obtenidos en el año 2014.

TABLA 34. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON APORTACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS PARA DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2014.

Recursos Financieros recibidos durante el 2014	$19'496,893.28
Recursos Humanos	87 Personas Comisionadas

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2014.

6.1.4. REUNIONES NACIONALES

Se llevaron a cabo dos Reuniones Nacionales de Delegados, a fin de dar a conocer de manera única y centralizada los programas institucionales, alcances, estrategias y criterios de aplicación, así como unificar criterios y líneas de trabajo de 2014.

TABLA 35. REUNIONES NACIONALES DE DELEGADOS Y SUBDELEGADOS

FECHAS	DÍAS	DELEGACIONES	SUBDELEGACIONES	LUGAR
Marzo	13 y 14	38	13	Ciudad de México
Diciembre	15 y 16	37	13	Ciudad de México

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2014.

6.1.5. CAPACITACIONES REGIONALES

Durante el ejercicio 2014 se realizaron cinco Capacitaciones Regionales con las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, para proporcionar mayores elementos de atención a las problemáticas que de manera regional se presentan dentro del desarrollo de los diferentes programas de trabajo, como parte del seguimiento del cumplimiento de metas en coordinación con las Áreas Normativas.

TABLA 36. PROGRAMA DE CAPACITACIONES REGIONALES

Región	Días	Unidades Administrativas	Sede
1	16-27 febrero	21	CECADET
2	16-27 marzo	10	Guanajuato
3	13-24 abril	10	Yucatán
4	18-29 mayo	8	Nuevo León
5	15-26 junio	8	Baja California

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2014.

6.1.6. VISITAS DE SUPERVISIÓN INTEGRAL

Durante el ejercicio 2014 se convocó a las Subprocuradurías de Servicios y Verificación y las Coordinaciones Generales de Administración y Educación y Divulgación a participar en las visitas de supervisión integral a las delegaciones y subdelegaciones. La implementación de este mecanismo de control permitió la realización de 80 visitas de supervisión y de trabajo que tuvieron como objetivo visitar las 51 delegaciones y subdelegaciones a efecto de conocer la operación interna de nuestras representaciones y atender las problemáticas que afectan los procedimientos sustantivos.

La revisión conjunta con las áreas normativas permite reforzar la revisión, unificar esfuerzos y conocer la operación desde diversos ángulos, lo que se traduce en la identificación de oportunidades de mejora, difusión permanente de la normatividad y la implementación de estrategias para un eficiente desarrollo institucional.

6.1.7. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Por lo que respecta a la gestión de recursos materiales, la Dirección General de Delegaciones asesoró a las delegaciones y subdelegaciones y gestionó la necesidad de cambio de inmueble, lográndose el cambio de sede de la Subdelegación Mexicali, en virtud de que la Presidencia Municipal realiza trabajos de remodelación dentro del Palacio Federal de Mexicali, reubicando a la subdelegación a un local más amplio y adecuado para la funciones de esa unidad administrativa.

Asimismo, la Presidencia Municipal de Irapuato, conforme al marco normativo vigente para facilitar las instalaciones a organismos descentralizados u organismos autónomos, designó un espacio de aproximadamente 350 m^2 y en mejores condiciones, para reubicar a la Subdelegación Irapuato, en donde se atiende a la ciudadanía, a partir del mes de mayo de 2014.

6.2. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

6.2.1. PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2013- 2018 (PNPDC)

Con la finalidad de asegurar que los programas y proyectos de Profeco contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013 -2018, a través de la mejora de su desempeño, la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) aplica políticas, lineamientos y procedimientos necesarios para llevar a cabo el proceso de planeación y seguimiento de los programas de Profeco.

Asimismo, en cumplimiento de la normatividad en materias de consumo y de planeación, y en consistencia con el Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 (PRODEINN), la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de la Dirección General de Planeación y Evaluación, emprendió el proceso de construcción de su programa institucional. En este marco, se contó con la participación y consenso de cada una de las áreas de Profeco para la determinación e integración de los objetivos, líneas estratégicas y líneas de acción. En consecuencia, el 8 de mayo de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el primer programa institucional de la Procuraduría denominado: "Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018", en el que se señala su visión a mediano plazo para colocarse como una institución caracterizada por ser aliada de las y los consumidores, fortaleciendo su labor acorde a la nueva realidad del país.

El "Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018" define y difunde de manera oficial las directrices que orientarán los esfuerzos para la promoción y protección de los derechos de consumidoras y consumidores de manera más eficaz y eficiente, priorizando la perspectiva preventiva.

6.2.2. ADOPCIÓN DE LENGUAJE INCLUYENTE Y PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA MISIÓN Y VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

En 2013, la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) encabezó el proceso de adecuación de la Misión y Visión Institucionales, acordes con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 (PRODEINN). Para 2014, la Dirección General de Planeación y Evaluación tuvo a bien hacer un ajuste en la Misión, Visión y Objetivos institucionales, de manera que estos elementos estratégicos manejaran lenguaje incluyente, e incorporaran también valores como la igualdad y la no discriminación. Esta modificación se hizo del conocimiento de la Secretaría de Economía en su oportunidad.
Derivado de estos trabajos, la Misión, Visión y objetivos institucionales de Profeco son:

Misión

Somos una institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

Visión

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la Ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

Objetivos

- **Proteger y defender los derechos de las y los consumidores.**
- **Generar una cultura de consumo responsable.**
- **Proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo.**
- **Implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.**

6.2.3. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2014

El Programa Anual de Actividades (PAA) plasma las actividades estratégicas y sustantivas de la Procuraduría Federal del Consumidor de forma calendarizada, estas actividades se derivan de las líneas estratégicas del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 de la Secretaría de Economía y del

Estatuto Orgánico de la Institución. Su objetivo es definir las actividades relevantes de Profeco para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas, así como su evaluación y seguimiento a través de la DGPE. El PAA, además de reportarlo a la Auditoría Superior de la Federación (ASF), permite a la Procuraduría cubrir requerimientos de información de Entidades Externas como: Órgano Interno de Control (OIC), Auditores Externos, Secretaría de Economía (SE) y Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

El "Índice de efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor" mide el cumplimiento de las actividades programadas en el PAA, otorga un cero por incumplimiento y un uno si se cumple la actividad, se obtiene la calificación por unidad responsable y se promedia para definir el cumplimiento institucional. Este índice, para el cierre del ejercicio 2014, se ubicó en 91.75% logrando una variación positiva de 1.6% sobre el indicador estándar autorizado de 90.30 índice de efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor 2014.

TABLA 37 . ÍNDICE DE EFECTIVIDAD EN LA PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

2014	1ER TRIM.	2DO TRIM.	3ER. TRIM	4TO TRIM.
Cumplimiento trimestral por reactivo*	88.29%	87.83%	88.60%	91.75%
indicador estándar programado	90.3%			
Porcentaje de cumplimiento	97.77%	97.27%	98.11%	101.60%

*** El cumplimiento se calcula únicamente con los reactivos que competen por área, no reflejan el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el PAA.**

6.2.4. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LAS MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2014 (MIR)

A fin de asegurar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales se dio puntual seguimiento a los tres programas presupuestarios que cuentan con una Matriz de Indicadores para Resultados en el ejercicio fiscal 2014, a saber:

- **B-002 Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente**
- **E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor**
- **G-003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores**

La información fue cargada en el Sistema PASH (Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda), de manera mensual y se informó puntualmente del comportamiento de los indicadores al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

De igual manera, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) solicitó la formulación de dos fichas de Monitoreo y Evaluación de los Programas B-002 Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente y E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Bajo la coordinación de la Secretaría de Economía se elaboraron los documentos solicitados y se subió la información en el Módulo que para tal efecto diseñó el CONEVAL denominado Módulo de Información para la Evaluación Específica del Desempeño (MEED). Estas fichas fueron enviadas para su difusión a la SHCP; CONEVAL, ASF, SFP y a la Cámara de Diputados y Senadores. También fueron publicadas en la página de Internet institucional.

6.2.5. EVALUACIONES EXTERNAS, DIAGNÓSTICO DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

En 2014, las Secretarías de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), emitieron el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2014, estableciendo la responsabilidad de esta Procuraduría para realizar la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) al Programa Presupuestario (Pp) "E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor" a cargo de la Subprocuraduría de Servicios y de la Subprocuraduría Jurídica; así como la Evaluación Específica de Desempeño (EED) al Programa Presupuestario: "B002 Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente" desarrollado en la Coordinación General de Educación y Divulgación y; el Diagnóstico del Programa "G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", encabezado por la Subprocuraduría de Verificación.

En septiembre de 2014, esta Procuraduría remitió vía oficio los informes finales de las evaluaciones realizadas por la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM)-Unidad Iztapalapa (EED-B002) y por el Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco, A.C. (CICEJ) a las Comisiones de las Cámaras de Diputados y de Senadores del H. Congreso de la Unión, a la Auditoría Superior de la Federación, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a la Secretaría de la Función Pública, al CONEVAL y a la Secretaría de Economía. La evaluación Específica de Desempeño y la Evaluación de Consistencia y Resultados, con base en la normatividad emitida en el PAE 2014, servirán para comprometer Aspectos Susceptibles de Mejora por las áreas responsables de los programas atendiendo los hallazgos del equipo evaluador, y reportar sus avances cumpliendo el mecanismo diseñado para tal efecto por el CONEVAL.

TABLA 38. EVALUACIONES Y DIAGNÓSTICOS REALIZADOS A PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS DE PROFECO EN 2014

EVALUACIÓN	ELABORADA POR	PERIODO EN EL QUE SE DESARROLLÓ	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN
Evaluación Específica de Desempeño del programa **"B002 Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente"**	Universidad Autónoma Metropolitana – Unidad Iztapalapa (UAM-I)	30 de mayo de 2014 a 30 de septiembre de 2014.	Coordinación General de Educación y Divulgación
Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa **"E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor"**	Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco (CICEJ), A.C.	14 de julio de 2014 al 30 de septiembre de 2014.	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría Jurídica
Diagnóstico del Programa **"G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores"**	Subprocuraduría de Verificación Dirección General de Planeación y Evaluación	1 de abril de 2014 al 16 de junio de 2014.	Subprocuraduría de Verificación

Fuente: Datos de la Dirección General de Planeación y Evaluación, 2015

Estas evaluaciones y diagnóstico favorecen a la detección de áreas de oportunidad de los programas, a través de recomendaciones relacionadas con la operación, consistencia, diseño y desempeño de sus programas, así como en la identificación del problema que enfrenta la población objetivo y que se pretende resolver.

6.2.6. SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)

Para la implementación de mejoras en los programas presupuestarios evaluados se definieron los Aspectos Susceptibles de Mejora con base en las recomendaciones y sugerencias señaladas por los equipos evaluadores considerando hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en cada una de las evaluaciones.

Durante 2014, en seguimiento a las ECyR que se llevaron a cabo en 2013, las Unidades responsables de los programas B002 y G003 definieron los ASM que serían implementados para atender las recomendaciones emitidas en el informe final de cada una de las evaluaciones. Estos ASM se publicaron en el Sistema de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS) a través de documentos de trabajo, institucional y de posición institucional en abril de 2014. Asimismo, se realizó el respectivo

reporte de avance en septiembre de 2014 informando la conclusión de nueve de los trece ASM comprometidos en el Pp G003 y la conclusión de tres de los cinco ASM implementados en el Pp B002, incorporando la documentación que sustenta el cumplimiento de ASM en ambos programas, informando por escrito de su publicación a las instancias involucradas conforme lo establecen los numerales 11, 12, 14, 19, 20 del mecanismo del CONEVAL.

6.2.7. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (CEDOC)

El Centro de Documentación de Profeco proporciona asesoría e información a las y los usuarios en materia de consumo. Con la finalidad de contribuir con la educación de la sociedad, el acceso a mejores condiciones de mercado a productos y servicios y fomentar una cultura de consumo responsable.

El Centro de documentación cuenta con:

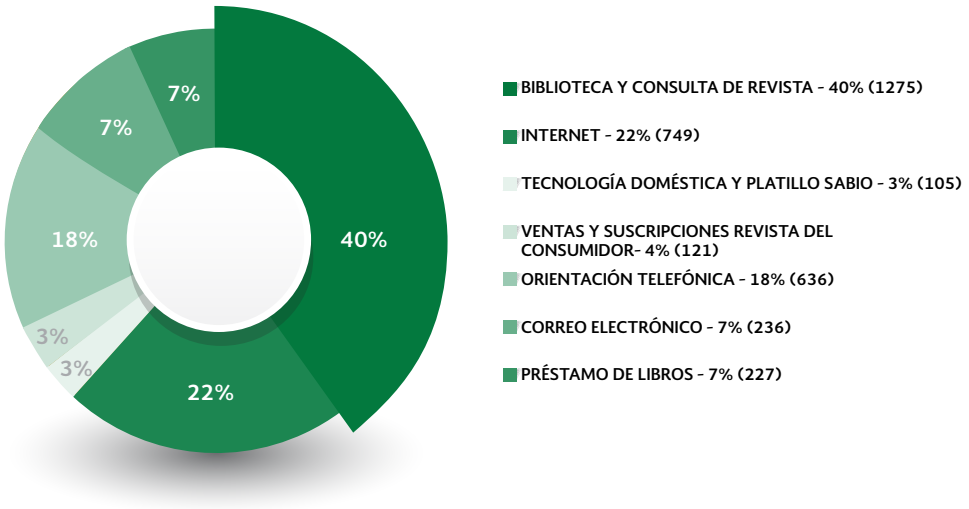
- **2102 libros constituidos principalmente por textos relacionados a temas de consumo**
- **454 números de la Revista del Consumidor para su consulta y venta**
- **10 enciclopedias**
- **3 computadoras para navegación en los diversos portales de Profeco**

Con motivo del inicio de las remodelaciones en oficinas centrales, gran parte del acervo bibliográfico del Centro de Documentación fue enviado a las oficinas de la dependencia que se encuentran en Toltecas 23, colonia San Pedro de los Pinos en la Delegación Álvaro Obregón. No obstante esta reubicación, los servicios del Centro de Documentación continúan ofreciéndose en la sede principal, conservando los ejemplares de mayor demanda y consulta; además de optimizar el espacio disminuyendo el número de computadoras, con el propósito de que una vez que esté acondicionado por completo el espacio físico contemos con equipo nuevo.

Durante 2014 el Cedoc celebró diversos convenios interbibliotecarios entre los que destaca el convenio realizado con Biblioteca Bioética y el convenio con la Biblioteca de Televisión Educativa de la Secretaría de Educación Pública. Asimismo, atendió 3,222 solicitudes externas de información a través de diferentes formas de contacto como son presenciales, vía telefónica y correo electrónico, y 227 préstamos de libros.

Los productos informativos más solicitados fueron estudios de calidad, reportajes especiales publicados en la Revista, Tecnologías domésticas y Platillos sabios de Profeco, así como Quién es quién en los precios y el marco jurídico de la dependencia. Dentro de los productos de consumo de mayor consulta se encuentran: pantallas planas, calentadores, multifuncionales, computadoras y tabletas, impermeabilizantes, lavadoras y refrigeradores.

GRÁFICO 28. SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN 2014



El presente gráfico muestra las atenciones brindadas al público a través de los diversos servicios del Centro de Documentación respecto temas de consumo.

6.3. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

El objetivo de la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) es difundir y analizar toda la información enviada y publicada a los medios de comunicación (medios impresos, radio, televisión e internet) sobre los programas y acciones permanentes y temporales que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor.

La DGCS hace llegar esta información a los medios de comunicación mediante comunicados que se envían a las y los reporteros que cubren las actividades de la Institución, además de publicarla en la página web de la institución (www.profeco.gob.mx) para consulta general.

La información también se remite a las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco en los estados para que los distribuyan a los medios de comunicación locales y se logre un mayor impacto y presencia de la Procuraduría entre la población.

En el transcurso de 2014, la DGCS realizó 82 comunicados, organizó 27 conferencias y gestionó 202 entrevistas exclusivas para la persona titular de la institución.

En el acervo fotográfico se cuenta con aproximadamente 25,500 fotografías de las actividades y eventos organizados con la participación de diversos funcionarios, mismas que son seleccionadas por el/la titular de la institución y de la DGCS y para su publicación en los diarios y portales informativos.

Como resultado de los comunicados, entrevistas, conferencias e información proporcionada a solicitud de los medios, se captaron un total de 11,130 impactos informativos de carácter nacional y, en algunos casos de difusión internacional.

Derivado del seguimiento informativo en medios Impresos, radio, televisión e internet, se enviaron 363 síntesis informativas, 363 columnas políticas, 259 síntesis de delegaciones, 520 cortes informativos y 52 análisis informativos semanales. Éstos fueron enviados puntualmente al personal de nivel directivo, con la finalidad de obtener una retroalimentación sobre aquellos temas coyunturales relacionados con la Procuraduría Federal del Consumidor.

La promoción de la DGCS con los medios de comunicación permite difundir los servicios, actividades y programas de la institución en beneficio de la población consumidora; además de los programas de agenda anual como el Programa Nacional de Regreso a Clases y de Vacaciones de Verano 2014.

Toda la información captada en medios impresos se conserva en archivos electrónicos, y las notas de los principales noticiarios de radio y televisión se conservan en los archivos electrónicos en la Dirección de Análisis de la DGCS, tanto en versión estenográfica como digitalizada.

6.4. ADMINISTRACIÓN

La Coordinación General de Administración tiene entre sus atribuciones establecer normas, criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales financieros e informáticos respetando los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas. De igual forma, es responsable de coordinar el cumplimiento de los compromisos establecidos en las Bases de Colaboración suscritas en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM). Por designación de la Titular de la Procuraduría, la Coordinación General de Administración, es la encargada de la aplicación del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (D.O.F. 12-07-10) y su última reforma publicada en el D.O.F. el 2 de mayo del 2014.

a) Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM)

En el ejercicio fiscal 2014 se coordinó el cumplimiento de los compromisos establecidos en las Bases de Colaboración suscritas en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM); destacando los siguientes logros y resultados:

Acceso a la Información

- **Firma de Convenio entre el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) y Profeco celebrado el día 15 de diciembre del 2014, con la finalidad de promover y fortalecer la Transparencia, el Acceso a la Información y la Protección de Datos.**
- **Se implementó, asesoró y difundió al personal de la Institución mediante una guía práctica el proceso y seguimiento mutuo para la sistematización de clasificación y desclasificación de expedientes reservados bajo el principio de máxima publicidad.**
- **Monitoreo constante de actualización desde su surgimiento del Sistema Persona, con la finalidad de mantener, proteger y garantizar la protección de los datos personales y sensibles.**
- **Se generó el "Aviso de Protección de Datos Personales" a toda aquella persona que proporcione datos sensibles y personales.**
- **Actualización permanente de la página web institucional con el objetivo de mantener informado y actualizado a cualquier persona de los temas de su interés a fin de reducir las solicitudes de acceso a la Información.**
- **Actualización permanente del Portal de Obligaciones de Transparencia.**

Archivos

- **Se impartieron seminarios en el mes de noviembre del 2014 a 28 personas de la Institución para la inducción y presentación de las herramientas de consulta y control archivístico.**

Contrataciones Públicas

- En las convocatorias e invitaciones de los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios se establecen los requisitos de las denuncias (Inconformidades) y autoridad ante quien deben presentarla, así como también se contemplan los tipos de sanciones como penas convencionales y deducciones establecidas en las leyes.
- En el primer semestre de 2014 se celebraron contratos consolidados con la Secretaría de Economía, por concepto de suministro de agua potable purificada embotellada, aseguramiento de bienes patrimoniales, póliza de seguro múltiple empresarial, póliza del seguro del parque vehicular.
- El 100% de los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios se llevaron a cabo por el sistema electrónico CompraNet conforme a la normatividad en la materia.

Inversión e Infraestructura

En el marco de los programas y proyectos institucionales, alineados a los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, VI.4 México Próspero, se llevaron a cabo los siguientes programas:

- Programa de Equipamiento del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para la Verificación y Vigilancia 2014.
- Equipamiento y Mobiliario de Educación y Organización de Consumidores.

  Asimismo, en el periodo julio a diciembre personal del Departamento de Control Presupuestal Oficinas Centrales, participó en el Diplomado en Evaluación Socioeconómica de Proyectos de Inversión impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública en las Instalaciones de la Secretaría de Economía.

Mejora Regulatoria

- Se concluyó la actualización de los documentos normativos que operar al interior de la Subprocuraduría de Servicios -lineamientos, manuales de organización y de procedimientos- incluyendo la creación de normas para el caso de los recientes servicios que Profeco proporciona para el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), logrando con ello dar certeza a un gran número de pignorantes que hacen uso de los servicios de dichas casas.

Optimización del uso de los Recursos en la Administración Pública Federal (APF)

- Se elaboró el cuadro comparativo de la estructura básica de personal vigente, en contraste con los instrumentos jurídicos normativos vigentes al 31 de diciembre de 2014.
- Se cuenta con la justificación de todas las plazas de mandos medios y superiores al 31 de diciembre de 2014.
- Se llevó a cabo la reducción del 5% de los recursos aprobados en el Presupuesto de

Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2013, correspondientes al Capítulo 1000 Servicios Personales. En 2014 se realizó la reducción del 5% en contrataciones de personal por honorarios y plazas eventuales.

- En el periodo enero-diciembre de 2014 Profeco no asignó presupuesto para la impresión de libros y publicaciones que no tuvieran relación con la función sustantiva de la Institución.
- De acuerdo con las políticas adoptadas en enero del 2014, se realizó una planeación para las cargas extraordinarias de combustible por vehículo solicitando a las unidades administrativas, formato de solicitud y bitácora de recorrido de la unidad, logrando con esta acción una reducción del 25% en cargas extras.
- En los pisos 7 y 11 del edificio sede se colocaron lámparas de bajo voltaje que permiten generar ahorros en los consumos de energía eléctrica.

Participación Ciudadana

- Se publicaron en la página web de la Institución las propuestas ciudadanas, así como la atención a las mismas derivadas de la sesión o sesiones del órgano colegiado: Consejo Consultivo del Consumo (http://www.profeco.gob.mx/transparencia/p_ciudadana.asp).

Política de Transparencia

- Se informó a la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la Secretaría de la Función Pública (SFP) de la revisión de la calidad de los temas publicados en el apartado de Transparencia Focalizada del apartado de Transparencia de la página web de la Institución.

Presupuesto basado en Resultados

- Se publicó, en el apartado de Rendición de Cuentas de la sección denominada "Transparencia" de la página web de Profeco, el Segundo Informe de Labores de la Secretaría de Economía 2013-2014 (Apartado 2.6.1 Procuraduría Federal del Consumidor).
- La estructura programática se alineó en 2013 a las estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo vigente, para el ejercicio 2014 fue validada, ya que es acorde a las atribuciones de la Procuraduría y permite la asignación eficiente del presupuesto.

Procesos

- Se registraron en el Sistema de Información de Proyectos de Mejora Gubernamental (SIPMG) 6 procesos prioritarios identificados como susceptibles a optimizarse, mismos que quedaron debidamente validados por la Secretaría de la Función Pública.

Recursos Humanos

- Se cuenta con convenios de colaboración en materia de capacitación, suscritos con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Instituto Politécnico Na-

cional (IPN), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI). Asimismo, se han suscrito diversos convenios con instituciones educativas en materia de servicio social y prácticas profesionales.

Tecnologías de la Información

- Se prepararon los sistemas para utilizar la Firma Electrónica Avanzada y se iniciaron las negociaciones para firma de convenio con el Sistema de Administración Tributaria (SAT) para su implementación. Los sistemas desarrollados cubren los procesos de manera completamente digitalizada.

b) Sistema de Control Interno Institucional

El Informe del estado que guarda el Control Interno Institucional al 30 de abril de 2014 en Profeco se presentó a la Secretaría de la Función Pública el 30 de mayo de 2014, conforme a la fecha establecida.

La autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) se realizó mediante la aplicación de 78 Encuestas de Autoevaluación en tres procesos sustantivos ([1]Difusión de hábitos y prácticas de consumo, [2]Registros de contratos apegados a la Ley y [3]Verificación de combustibles) y dos adjetivos ([4]Recursos Humanos [Remuneraciones] y [5]Contabilidad y Presupuesto).

TABLA 39. SERVIDORES/AS PÚBLICOS POR PROCESO QUE PARTICIPARON EN LA ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL SCII

PROCESO	SERVIDORES PÚBLICOS
1 Difusión de Hábitos y Prácticas de Consumo	13
2 Registros de Contratos Apegados a la Ley	7
3 Verificación de Combustibles	39
4 Recursos Humanos (Remuneraciones)	7
5 Contabilidad y Presupuesto	12
Total	**78**

Fuente: Dirección de Innovación Gubernamental.

El resultado obtenido mediante la aplicación de las encuestas de autoevaluación por nivel de Control Interno, ubicó a la Institución con un porcentaje de cumplimiento general de 67.5% con un grado de madurez del SCII “Avanzado”.

Para dar atención a las debilidades y/o áreas de oportunidad del SCII se elaboró el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI-2014), en el cual se establecieron acciones de mejora para dar atención a las principales debilidades o áreas de oportunidad detectadas:

- **Falta de capacitación, evaluación de temas, conceptos básicos de control interno y administración de riesgos.**
- **Desconocimiento por parte del personal de los beneficios del control de interno y administración de riesgos.**
- **No se tiene el hábito de la autoevaluación de gestión y de control.**
- **Falta de difusión y conocimiento de las normatividad interna.**

El cumplimiento del Programa de Trabajo de Control Interno 2014 (PTCI) fue del 99.8%; este porcentaje reflejó el esfuerzo de la Procuraduría en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno Institucional, dando certidumbre a la toma de decisiones y logrando de manera eficaz y eficiente sus objetivos y metas.

Se dio cumplimiento, entre otras, a las siguientes acciones de mejora:

- **Difusión del Código de Ética y el Código de Conducta al personal de la Institución.**
- **Sensibilización y capacitación al personal en materia de Control Interno y Administración de Riesgos.**
- **Actualización de manuales de organización y procedimientos.**
- **Se incluyeron en el Programa Anual de Capacitación cursos en materia de Control Interno y Administración de Riesgos.**
- **Disminución del rezago de tareas en proceso relativas a multas no enviadas para cobro a las autoridades exactoras.**
- **Difusión de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional al personal de la Institución.**
- **Se implementó el mecanismo de control y supervisión para el procesamiento de denuncias en la Dirección General de Verificación de Combustibles.**
- **Documentación, seguimiento y cumplimiento de los procesos establecidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información (MAAGTICSI).**
- **Se optimizó el rendimiento y la utilización del servicio de internet, así como un mayor control de políticas, seguridad y monitoreo de las actividades dentro de la Red.**
- **Se conocen los inventarios de bienes muebles que se encuentran en las Delegaciones y Subdelegaciones.**
- **Se difundió al personal de la Institución de los controles en materia de TIC.**

c) Administración de riesgos institucionales

En cumplimiento a lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (D.O.F. 12-07-10 y sus reformas) la Titular de la Institución autorizó la Matriz de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2014 (PTAR), en el cual se identificaron 18 Riesgos:

1. Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio Supervisadas y evaluadas deficientemente por parte de la Dirección General de Delegaciones.
2. Sentencias desfavorables en juicios de nulidad promovidos contra Profeco por la emisión de actos administrativos viciados.
3. Casas de empeño no registradas en el Registro Público de Profeco.
4. Contratos de adhesión registrados con cláusulas inequitativas o desproporcionadas que afecten al consumidor.
5. Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL) con resoluciones administrativas declaradas nulas.
6. Denuncias recibidas sin procesar por parte de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
7. Información enviada a los medios de comunicación de manera imprecisa o errónea.
8. Productos informativos distribuidos con bajo impacto en el público objetivo.
9. Información sobre precios al menudeo no actualizada para que las y los consumidores puedan realizar comparaciones eficaces como parte de un consumo informado.
10. Programa de Educación para el Consumo no implementado en las Delegaciones y Subdelegaciones conforme a lo establecido en los lineamientos de operatividad.
11. Datos de los indicadores desactualizados para medir el avance institucional.
12. Recursos económicos y presupuestales reducidos a las áreas sustantivas.
13. Recursos ministrados a las Unidades Responsables fuera del plazo estipulado.
14. Capacitación inadecuada para el desempeño del puesto.
15. Inventarios de bienes muebles instrumentales no conciliados con las Unidades Responsables.
16. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) administradas y desarrolladas deficientemente.
17. Procedimientos por Infracciones a la Ley rezagados sin resolver y fuera del plazo establecido en la Ley por parte de la Dirección General de Procedimientos.
18. Servicios de atención al público teléfono del consumidor, Concilianet y módulos de temporada proporcionados de manera deficiente.

Los avances trimestrales del PTAR-2014 fueron reportados en tiempo y forma en las Sesiones Ordinarias del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). Su cumplimiento fue del 98%; este porcentaje reflejó el esfuerzo de la Institución para dar cumplimiento de las acciones de mejora comprometidas y dar seguimiento a los riesgos a que están expuestas las Unidades Administrativas en el desarrollo de sus actividades y, con ello, asegurar el cumplimiento de la Misión, Visión, Objetivos y Metas institucionales.

d) Certificación de Profeco en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012.

Con la finalidad de atender la instrucción del C. Presidente, en el sentido de que el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 es de observancia obligatoria para las dependencias y entidades, la C. Procuradora hizo del conocimiento a las y los servidores públicos la integración del Grupo de Trabajo para la implementación de la Norma.

El Grupo de Trabajo está a cargo de la Dirección de Innovación Gubernamental, adscrita a la Coordinación General de Administración. Inicialmente se desarrolló un diagnóstico, el cual sirvió de base para elaborar el Plan de Trabajo que permitiría sensibilizar, capacitar y poner en práctica en todas las áreas de trabajo de la Institución lo siguiente:

- **Lenguaje incluyente.**
- **Erradicación de la violencia laboral.**
- **Igualdad de género.**
- **Igualdad de oportunidades labores.**
- **Erradicación del acoso laboral y sexual.**

Durante el 2014 el Grupo de Trabajo estuvo en coordinación constante con los 50 enlaces designados por las Unidades Administrativas de la Institución a fin de implementar las acciones determinadas. El Programa de Trabajo contemplaba la atención de 125 reactivos.

Para tal efecto se realizaron entre otras actividades, cursos de inducción a la Certificación de la Norma, contando con la asistencia de 1,020 participantes; se impartieron 10 pláticas en materia de igualdad de género en las que asistieron las y los titulares de las Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, así como el personal adscrito a ellas.

En el mes de noviembre se llevaron a cabo dos evaluaciones por parte del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., previas a la Certificación, en las cuales se dieron a conocer áreas de oportunidad con la finalidad de implementar acciones de mejora para asegurar de manera razonable la auditoría a realizarse en el mes de enero del 2015 para la obtención de la certificación en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012.

6.4.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

El presente informe anual está basado en las actividades realizadas por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMySG), que comprende a la Dirección de Adquisiciones y Obra como la Dirección de Servicios Generales, en el periodo 2014; tendrá como propósito mantener un registro de las diferentes acciones que tuvieron lugar en ese periodo.

La DGRMySG tiene como objetivo administrar y optimizar los recursos materiales de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), mediante el cumplimiento de las normas que regulan su desarrollo y aprovechamiento, realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, enmarcando el quehacer de sus áreas orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas institucionales.

Para el correcto suministro de bienes y servicios, la DGRMySG, a través de la Dirección de Adquisiciones y Obra, atiende las necesidades de suministro de bienes y servicios apegándose a la normatividad aplicable contenida en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), mediante los procedimientos de adjudicaciones directas, invitaciones a cuando menos tres personas y licitaciones públicas como establece el artículo 26 de la LAASSP.

Por otra parte, la Dirección de Servicios Generales es la encargada de dirigir, controlar y optimizar los recursos materiales de Profeco, mediante la aplicación de la normatividad establecida en materia de Almacén e Inventarios, Servicios Generales, Archivo, Mantenimiento, así como el control en los servicios al Parque Vehicular tanto de Mantenimiento como consumo de Combustibles, con el fin de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos propiedad de Profeco.

6.4.2. RECURSOS MATERIALES

Referente al suministro de bienes y servicios, durante el periodo de enero a diciembre de 2014, y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron todas las solicitudes y se llevaron a cabo los siguientes procedimientos de contratación:

TABLA 40. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

2013			2014		
CANTIDAD	PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO	CANTIDAD	PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO
7	Licitación pública	$108,915,284.00	63	Licitación pública	$ 136,393,187.38
22	Invitación a cuando menos tres personas	$20,905,236.00	26	Invitación a cuando menos tres personas	$ 22,998,970.38
27	Adjudicación directa (artículo 41)	$20,742,865.00	24	Adjudicación directa (artículo 41)	$ 95,562,696.13
144	Adjudicación directa (artículo 42)	$18,619,469.00	115	Adjudicación directa (artículo 42)	$ 23,660,974.30
5	Adjudicación directa (artículo 1) incluye contrato marco	$18,063,648.00	6	Adjudicación directa (artículo 1) incluye contrato marco	$ 10,467,742.41
	Total	$187,246,502.00		Total	289,083,570.60

Fuente: Dirección de Adquisiciones y Obra.

La suma de contratos, pedidos y convenios modificatorios corresponde a todas las contrataciones realizadas en el ejercicio 2014 considerando, en su caso, los montos máximos y montos totales (plurianuales).

Cabe señalar que se consideraron contratos anticipados del 2013, así como contratos plurianuales tomando el importe correspondiente al ejercicio fiscal 2014

6.4.3 SERVICIOS GENERALES

Se realizaron las gestiones ante el Archivo General de la Nación referente a la baja documental de las Unidades Administrativas de Profeco, con lo se obtuvieron 8 bajas documentales con su respectivo dictamen, que soportan 17,002 expedientes.

En adición, se contrató el servicio de mensajería y paquetería para dar respuesta a las necesidades de la Procuraduría en el Distrito Federal y las Delegaciones Metropolitanas, Delegaciones Federales, así como a la Dirección General de Verificación y Combustibles con sus brigadas alrededor de la República, con un total de más de 47,737 documentos remitidos en 31,029 envíos realizados.

Se contrató una póliza de aseguramiento para el parque vehicular por un importe de $1'955,860.40, además de la póliza de seguros múltiple empresarial por $1'604,401.32, contratos que cubren la flotilla vehicular y mobiliario con el que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor.

Se asignaron los bienes muebles instrumentales, reduciendo el gasto de materiales de Profeco, mediante la aplicación de la normatividad establecida en materia de almacén e inventarios.

Se llevó a cabo en las Unidades Administrativas el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales y conciliaciones 2014 (LFIBMI).
Así también se realizó:

- **Mantenimiento y Reparación de Mobiliario 2014**
- **Cuadro resumen por Cuenta Contable del Activo Fijo de Profeco**
- **Disposición Final de Bienes Muebles 2014**

Para no generar gasto en materia de adquisición, se llevó a cabo mantenimiento a diverso mobiliario, como son reparación y pintado de escritorios, retapizado de sillas secretariales, fijas, sillones semiejecutivo y ejecutivo y sofás.

TABLA 41 . MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOBILIARIO 2014

	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD
1	Reparación y mantenimiento de escritorio 1.20 m.	PIEZA	136
2	Reparación y mantenimiento de escritorio ejecutivo de madera de 1.80	PIEZA	32
3	Reparación y mantenimiento de silla secretarial con descansabrazos	PIEZA	479
4	Reparación y mantenimiento de sillón operativo	PIEZA	52
5	Reparación y mantenimiento de sillón ejecutivo respaldo alto	PIEZA	50
6	Reparación y mantenimiento de sillón ejecutivo arsenal	PIEZA	14
7	Reparación y mantenimiento de silla fija	PIEZA	374
8	Reparación y mantenimiento de sofá de recepción	PIEZA	33

Fuente: Dirección de Adquisiciones y Obra (Pedido No. CD-064-2014/ Proveedor Centro Comercial de Equipos S.A. de C.V.)

Se llevaron a cabo conciliaciones semestrales de las cuentas contables con el Área de Contabilidad, lo anterior para el control de los Activos Fijos de los Inventarios ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

TABLA 42 . CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO

	TIPO DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
1	Muebles de Oficina y Estantería	18,328	16,294,537.04
2	Maquinaria y Equipo Industrial	3,264	47,858,848.44
3	Herramientas y Máquinas	384	2,706,166.48
4	Equipo de Cómputo y Tecnología de Informática	2,747	40,749,142.48
5	Vehículos y Equipo Terrestre	632	77,515,251.94
6	Bienes Artísticos, Culturales y Científicos	28	1,679,412.96
7	Equipo de Comunicación y Telecomunicación	2,829	14,930,195.06
	TOTAL	28,212	201,733,554.40

Fuente: Departamento de Almacenes e Inventarios.

Se llevó a cabo el convenio con el Sistema de Administración y Enajenación de Bienes (SAE), para realizar transferencia de bienes muebles no útiles para la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como vehículos ubicados en Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones Federales; asimismo, se firmó convenio con la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG), para realizar enajenación de papel archivo autorizado por el Archivo General de la Nación.

TABLA 43 . PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2014 (DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES).

CUADRO RESUMEN DE DISPOSICIÓN FINAL	CANTIDAD DE VEHÍCULOS PROPUESTOS EN LA 12va SESIÓN ORDINARIA 2011	CANTIDAD DE VEHÍCULOS PROPUESTOS EN LA 1ra Y 3ra SESIÓN ORDINARIA 2012	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 1ra SESIÓN ORDINARIA 2013	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 8va SESIÓN ORDINARIA 2014	TOTAL DE BIENES VENDIDOS	% COMPROMISO ATENDIDO AL 2014
Se concluyó la Enajenación			121	251	372	58.95%
Total de Bienes Muebles de Desechos			243	358	631	100%
Donación de Papel Archivo (Conaliteg) en kilogramos				2,570	2,570	100%
Enajenación de Papel Archivo en kilogramos				2,633	2,633	100%

Fuente: Departamento de Almacenes e Inventarios.

TABLA 44 .PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2014, OFICINAS CENTRALES

CUADRO RESUMEN DE DISPOSICIÓN FINAL BIENES DE DESECHOS Y VEHÍCULOS	CANTIDAD DE VEHÍCULOS PROPUESTOS EN LA 12va SESIÓN ORDINARIA 2011	CANTIDAD DE VEHÍCULOS PROPUESTOS EN LA 1ra Y 3ra SESIÓN ORDINARIA 2012	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 1ra SESIÓN ORDINARIA 2013	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 8va SESIÓN ORDINARIA 2014	TOTAL DE BIENES VENDIDOS	% COMPROMISO ATENDIDO AL 2014
Enajenación de Bienes Muebles (SAE)	1,732					100%
Total de Bienes Muebles de Desecho	1,732			1,463	1,463	100%
Enajenación de Vehículos (SAE) Oficinas Centrales	49					42.61%
Pendiente de la Transferencia por parte del SAE Delegaciones y Subdelegaciones		65				56.52%
Total de vehículos	49	65	0		1,463	100%

Fuente: Departamento de Almacenes e Inventarios.

6.4.4. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Renovación de contratos de servicios

- **Red de Voz y Datos. Se integró a la infraestructura de Profeco un servicio de última generación que incluye equipos de comunicaciones de tecnología de punta, se integró también un esquema de seguridad perimetral que permite la salvaguarda de la información de la Procuraduría y con ello un beneficio a las y los consumidores en materia de protección de datos; así mismo se incrementó la capacidad de transmisión en los canales de comunicaciones con que contaba Profeco. En este mismo rubro se renovó la tecnología de los servicios de voz con equipo de última generación lo que ha permitido un ahorro en los costes del servicio y un incremento en la calidad del servicio de telefonía.**
- **Cómputo Administrado. Se renovaron 2,100 equipos de cómputo de escritorio, fortaleciendo la infraestructura de los servicios de correo electrónico y antivirus; se implementó también por primera vez en la Procuraduría un mesa de servicios vía web que permitió integrar las solicitudes a un solo punto de contacto.**

- **Impresión.- Se renovó el total de los equipos de impresión con equipos de mayor capacidad y tecnología verde, lo que permite a Profeco el ahorro en materia de consumo de energía sin descuidar el servicio prestado.**
- **Teléfono del Consumidor. Se actualizó la plataforma del Teléfono del Consumidor a la última versión que permite al TELCON una mejor atención a las y los consumidores brindando a los agentes y administradores del servicio una mejor administración y mayor control en el servicio que se brinda.**

Redes sociales

Se implementó una plataforma que permite el monitoreo de las principales redes sociales y medios electrónicos de comunicación, que ha permitido que personal de Profeco administre de manera más eficiente y con la celeridad requerida en temas que a la Procuraduría interesen, así mismo ha permitido el incremento en la presencia electrónica de la Procuraduría.

Estabilización del centro de datos (SITE)

Se realizaron mantenimientos correctivos y preventivos a la infraestructura eléctrica y de aire acondicionado del centro de datos, lo que permitió la estabilización del servicio informático de Profeco.

Actualización de la plataforma del SIIP

Se realizó el cambio de versiones y equipamiento que soportan las operaciones del Sistema Integral de Información y Procesos (SIPP) mismo que almacena la información administrativa y sustantiva de la Procuraduría. Se logró una mejora de 300% en el rendimiento del software y se cuenta ya con respaldos de información para poder atacar contingencias de hardware.

Quién es Quién en los Combustibles

Se creó el portal combustiles.profeco.gob.mx que apoya la transparencia al mostrar información sobre verificación y los resultados obtenidos en la revisión de proveedores de combustibles.

Registro Público de Casas de Empeño

Las y los proveedores de mutuo con interés y garantía prendaria pueden solicitar su registro a Profeco para quedar inscritos en el registro que fue creado por decreto presidencial; dentro del mismo portal el área normativa puede realizar el trabajo necesario para otorgar o negar el registro.

Registro de Organizaciones de Consumo

Permite a grupos de consumidores tener una mejor interacción con la Procuraduría Federal del Consumidor al contar con un registro que actualiza el padrón de organizaciones.

Portal del Foro Interamericano de Agencias Gubernamentales de Consumo

Foro que fue renovado y coadyuva en la comunicación y transferencia de ideas en el marco del FIAGC al permitir a los usuarios la publicación de agendas, noticias y comunicados.

6.4.5. RECURSOS HUMANOS

Clima y Cultura Organizacional

En febrero de 2014, la Secretaría de la Función Pública realizó el análisis del contenido del Programa de Acciones de Mejora, elaborado a partir de los resultados de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) 2013, mismo que fue registrado con el valor máximo posible correspondiente a 10 puntos.

Además se aplicó la encuesta 2014 en agosto, participando todas las unidades de la institución.

Transparencia, integridad y honradez en el servicio público

El Programa de Reconocimiento a la Transparencia, Integridad y Honradez en el Servicio Público 2014 que promueve la consolidación de una cultura ética y de servicio a la sociedad entre sus servidoras y servidores públicos, distinguiendo a quienes convencidos de la dignidad e importancia de sus tareas se comprometen para el logro de los objetivos plasmados en la misión y visión de esta procuraduría, aplicando los principios y valores éticos en su desempeño cotidiano. El pasado 10 de diciembre, la Procuradora Federal del Consumidor Lcda. Lorena Martínez Rodríguez, hizo entrega de 50 reconocimientos al personal que labora en áreas centrales, Delegaciones y Subdelegaciones Metropolitanas; a su vez se enviaron 36 más a las Delegaciones y Subdelegaciones Federales, que en conjunto sumaron 86 servidoras y servidores públicos galardonados durante el ejercicio 2014.

Programa de Estímulos y Recompensas

Este programa tiene el objetivo de evaluar el desempeño de las y los servidores públicos de los niveles operativos 9 al 13, a través de la medición cuantitativa y cualitativa de metas, en función de sus habilidades, capacidades y adecuación al puesto.

En el ejercicio 2014 se llevó a cabo la ceremonia protocolaria de premiación para 131 servidoras y servidores públicos, 92 mujeres y 39 hombres.

Desarrollo de Personal

Con el propósito de promover un clima laboral que permita elevar el desempeño y la productividad, así como generar satisfacción en el trabajo, la Procuraduría Federal del Consumidor realizó 8 eventos deportivos, recreativos y culturales para las y los trabajadores y sus familias.

En coordinación con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y para dar seguimiento a la política nacional en materia de salud, se llevó a cabo en el mes de julio de 2014 la Segunda Feria de la Salud en la que se brindó al personal de Profeco 2,118 estudios, orientaciones y detecciones preventivas en la materia; asímismo, durante el ejercicio que se informa se practicaron 3,681 consultas médicas y 6,939 actividades de enfermería.

Capacitación

Para dar cumplimiento al Programa Anual de Capacitación 2014, se firmaron convenios de colaboración con las Facultades de Derecho, Contaduría y Administración e Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México, con UPIICSA del Instituto Politécnico Nacional y con el Instituto Nacional de Administración Pública, para llevar a cabo acciones de capacitación vinculadas a la profesionalización del personal.

Se realizaron en total 152 acciones de capacitación y se contó con la asistencia de 2,778 trabadoras y trabajadores, de los cuales fueron 1,561 mujeres y 1,217 hombres; se realizó una inversión de 4.15 millones de pesos.

Prestaciones al Personal

Se atendió el 100% de la demanda en materia de prestaciones al personal, con lo cual se dio cabal y oportuna atención a los requerimientos de las y los trabajadores, las cuales consisten en ayuda de lentes, ayuda de prótesis, ayuda para titulación, ayuda para el pago de marcha (defunción), guardería, nupcias, canastilla, licencias de manejo, pago de madres trabajadoras, pago de padres trabajadores, día del trabajador/a Profeco, becas para el personal y para sus hijas e hijos, entre otras.

En el marco del 39 Aniversario de la Procuraduría Federal del Consumidor, el pasado 5 de febrero de 2014 se llevó a cabo la ceremonia de entrega de estímulos económicos y reconocimientos a trabajadoras/es con una antigüedad mínima de 10 años y múltiplos de 5 hasta 35 años de servicios prestados al Sector Economía, en apego a lo que establece la cláusula 42 del Contrato Colectivo de Trabajo de Profeco. Se benefició a 420 servidoras y servidores públicos.

Relación con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Procuraduría Federal del Consumidor
En conjunto con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Procuraduría Federal del Consumidor, se llevó a cabo en tiempo record (2 semanas) la revisión y actualización del Contrato Colectivo de Trabajo 2014-2016, así como el Reglamento de Escalafón respectivo, incidiendo en la creación de condiciones para una adecuada relación laboral con las y los trabajadores de la entidad, así como la mejora en los procedimientos para la promoción del personal sindicalizado, brindando certeza y objetividad en los concursos de escalafón que se instrumentan.

Creación de Plazas
A fin de fortalecer la defensa de los derechos de las y los consumidores, así como la presencia de Profeco en todo el territorio nacional, se fortaleció la estructura orgánica mediante la creación de las plazas siguientes:

- **Registro Público de Casas de Empeño. 40 plazas de estructura.**
- **Fortalecimiento de las Delegaciones Federales y Metropolitanas. 33 plazas de estructura.**
- **Profeco en 30' y Quién es Quién en los Precios. 302 plazas eventuales de verificadoras/es y 64 plazas eventuales de encuestadoras/es.**

Creación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Se iniciaron los trabajos para la creación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, participando en la elaboración de los perfiles de puesto y las valuaciones de éstos, así como en la revisión del Estatuto Orgánico y el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, para la integración de las atribuciones de esta Subprocuraduría.

6.4.6. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

Medidas de austeridad
La Procuraduría Federal del Consumidor contribuyó con el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público en el ejercicio 2014, con 89.7 millones de pesos.

Los rubros en los que se participó fueron:

- **8.2 millones de pesos de la partida 12201 sueldo base, correspondientes a la disminución del 5% anual en personal eventual.**
- **7.8 millones de pesos de apoyo al Sector Economía**
- **45.5 millones de pesos de servicios personales, por diversos conceptos tales como previsiones salariales y seguridad social.**
- **7.7 millones de pesos por concepto de paquete de fin de año.**
- **1.1 millones de pesos de la reducción líquida del 5% anual en personal de honorarios, que se aplican a la disponibilidad final del ejercicio 2014.**
- **19.4 millones de pesos de gasto corriente aplicado por la SHCP, para resolver un problema de equilibrio presupuestario y de finanzas públicas.**

Mejora Regulatoria

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y el Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) 2013-2018, en específico a la actualización y depuración normativa para la mejora de procesos, se continuó con el Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración (PMAR) diseñado por Profeco en contribución a los objetivos establecidos por el Ejecutivo Federal y a fin de fortalecer la eficiencia y eficacia en el quehacer institucional. Para tener un mayor impacto, así como otorgar mayor certeza y seguridad jurídica a la sociedad en los procesos que regulan las relaciones entre proveedores y consumidores, los esfuerzos se dirigieron a enfocar el proceso de calidad regulatoria en la actualización del marco normativo interno de la Subprocuraduría de Verificación y de la Subprocuraduría de Servicios, en la que se incluyen sus manuales de organización, manuales de procedimientos y lineamientos.

Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración (PMAR)

Mediante el proceso de calidad regulatoria establecido al interior de la Institución, las áreas sustantivas definieron un programa de trabajo para la actualización de sus documentos normativos, al cual se le dio seguimiento a través del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), logrando con su cumplimiento mejoras en la eficiencia y capacidad de los procesos establecidos, en los diferentes documentos emitidos con dictamen favorable.

Comité de Ética

En cumplimiento a Lineamientos Generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones (DOF 06/03/2012), se instaló el Comité de Ética 2014, órgano colegiado de Profeco, que difunde e incentiva la adopción de los valores y principios establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal (DOF 31 /07/2002) y en el Código de Conducta de la institución.

Entre los trabajos realizados destacan:

- **Establecimiento de las Bases de Organización y Funcionamiento del Comité de Ética.**
- **Programa Anual de Trabajo (PAT) 2014.**
- **Establecimiento, aprobación y difusión del Código de Conducta de Profeco 2014.**
- **Indicadores para medir el cumplimiento del Código de Conducta de Profeco.**
- **Mecanismo de Evaluación del cumplimiento del Código de Conducta.**
- **Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento del Código de Conducta.**
- **Diseño, aprobación y difusión del Aviso de Incumplimiento al Código de Conducta.**
- **Diseño, aprobación y difusión del Protocolo de Intervención para la atención de los casos de violencia laboral.**

Las y los integrantes del Comité de Ética, propietarias/os y suplentes; representan a cada uno de los niveles de la plantilla de personal. El Comité de Ética se conformó, considerando titulares, suplentes e invitados permanentes por 9 mujeres y 12 hombres.

ÍNDICE DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

A

AICM: Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AMD: Asociación Mexicana de Diabetes
AMND: Asociación Mexicana de Nutrición y diabetes, A.C.
APIM: Aplicación Para Informes Mensuales
AP: Alianza del Pacífico
APF: Administración Pública Federal
APV: Administrador de Procesos de Verificación
ASERCA: Apoyos y Servicios a la Comercialización Agropecuaria
ASF: Auditoría Superior de la Federación
ASM: Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora
ASPAN: Alianza para la Seguridad y la Prosperidad de Norteamérica

C

CAC: Centros de Atención a Clientes
CCC: Consejo Consultivo del Consumo
CCP: Comité de Políticas del Consumidor
CDPC: Comité de Economía Digital
CECADEP: Centro de Capacitación y Desarrollo de Personal
CECADESU: Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable
CEDOC: Centro de Documentación
CEF: Marco de Compromiso de Cooperación
CENAM: Centro Nacional de Metrología
CFE: Comisión Federal de Electricidad
CGED: Coordinación general de Educación y Divulgación
CICEJ: Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco
COCODI: Comité de Control y Desempeño Institucional
COFECE: Comisión Federal de Competencia Económica
COFEPRIS: Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
COMPAL: Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
COMERI: Comité de Mejora Regulatoria Interna
CONALITEG: Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos
CONCILIANET: Programa de conciliación en línea
CONDUSEF: Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CNUDMI: Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional
CONAPRED: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CONCANACO: Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio
CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
CONUEE: Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía
COPOLCO: Committee on Consumer Policy

D

DGARPCE: Dirección General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño
DGCS: Dirección General de Comunicación Social
DGCyR: Dirección General de lo Contencioso y de Recursos
DGPE: Dirección General de Planeación y Evaluación
DGVV: Dirección General de Verificación y Vigilancia
DNUPC: Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor

E

ECCO: Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
ECyR: Evaluación de Consistencia y Resultados
EED: Evaluación Específica de Desempeño
EMA: Entidad Mexicana de Acreditación

F

FIAGC: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FIDE: Fideicomiso para el ahorro de Energía
FMD: Federación Mexicana de Diabetes, A.C.
FOVISSSTE: Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

G

GAN: Grupo de Alto Nivel
GTSC: Grupo Técnico de Servicios y Capitales

I

ICPEN: International Consumer Protection and Enforcement Network
ICPHSO: Organización Internacional de Salud y Seguridad en Productos de Consumo
IFAI: Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos
IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones
ILCE: Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa
IMER: Instituto Mexicano de la Radio
INAP: Instituto Nacional de Administración Pública
INFOMEX: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
ISO: Organización Internacional de Normas
INVEAGDF: Instituto Nacional de Verificación Administrativa del Gobierno del Distrito Federal
IPN: Instituto Politécnico Nacional

L

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
LFIBMI: Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales y conciliaciones
LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor
LFTAIPG: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
LNPC: Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

M

MAAGTICSI: Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información
MEED: Módulo de Información para la Evaluación Específica del Desempeño
MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

N

NHTSA: Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en Carreteras
NOM: Normas Oficiales Mexicanas

O

OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
OIC: Órgano Interno de Control
OEA: Organización de Estados Americanos
OSC: Organizaciones de la Sociedad Civil

P

PAA: Programa Anual de Actividades
PAE: Programa Anual de Evaluación
PASH: Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PAT: Programa Anual de Trabajo
PEMEX: Petróleos Mexicanos
PGCM: Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
PGR: Procuraduría General de la República
PMAR: Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración
PND: Plan Nacional de Desarrollo
PNPDC: Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
PIL: Procedimientos por Infracciones a la Ley
POT: Portal de Obligaciones de Transparencia
Pp: Programa Presupuestario
PROCITEL: Programa de Citas por Teléfono
PRODEINN: Programa de Desarrollo Innovador
PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor
PTCI: Programa de Trabajo de Control Interno
PWB: Programa de Trabajo y Presupuesto

Q

QQP: Quién es Quién en los Precios
QQED: Quién es Quién en el envío de Dinero

R

RCAL: Registro de Contratos de Adhesión en Línea
RCSS: Reunión Ordinaria Anual de la Red Consumo Seguro y Salud
RePEP: Registro Público Para Evitar Publicidad
RPC: Registro Público de Consumidores
RPCE: Registro Público de las Casas de Empeño
RTC: Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía

S

SAGARPA: Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SAT: Servicio de Administración Tributaria
SCII: Sistema de Control Interno Institucional
SCJN: Suprema Corte de Justicia de la Nación
SE: Secretaría de Economía
SFP: Secretaria de la Función Pública
SEGOB: Secretaría de Gobernación
SEMARNAT: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
SERVYTUR: Servicios y Turismo
SIAR: Sistema Interamericano de Alertas Rápidas
SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIIP: Sistema Integral de Información y Procesos
SIPMG: Sistema de Información de Proyectos de Mejora Gubernamental
SOMEICCA: Sociedad Mexicana de Inocuidad y Calidad para Consumidores de Alimentos
SS: Subprocuraduría de Servicios
SSAS: Sistema de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora

T

TELCON: Teléfono del Consumidor

U

UAM: Universidad Autónoma Metropolitana
UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México
UNCTAD: Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo
UPIICSA: Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas

SERVICIOS

Teléfono del Consumidor

ten siempre a la mano el 5568 8722 (DF y zona metropolitana) y el 01 800 468 8722 (resto del país).

Registro Público para Evitar Publicidad

inscribe tu número telefónico al 9628 0000 (DF, zona metropolitana, Guadalajara y Monterrey) o al 01 800 962 8000 (resto del país).

Contacto ciudadano

Las y los proveedores y consumidores pueden realizar trámites y solicitar asesoría en general. Escríbenos a contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Procitel

concerta una cita en tu delegación o subdelegación Profeco para iniciar un proceso de queja contra algún proveedor.
Comunícate al Teléfono del Consumidor.

Quién es Quién en los Precios

herramienta en línea para consultar el precio de cerca de 2 mil productos.

Brújula de compra

suscríbete para recibir artículos, análisis de precios, estudios comparativos y recomendaciones para comprar. Encuéntrala dentro de **profeco.gob.mx**

Conciliaнet

cero filas, cero espera, cero papel. En conciliaнet.profeco.gob.mx puedes presentar tu queja con las y los proveedores que ya concilian en línea.

Revista del Consumidor en línea

consulta artículos sobre consumo informado en **revistadelconsumidor.gob.mx**

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DIRECTORIO

Lcda. Lorena Martínez Rodríguez
Procuradora Federal del Consumidor

Lcda. Noreli Domínguez Acosta
Subprocuradora de Servicios al Consumidor

Dr. Salvador Farías Higareda
Subprocurador de Verificación

Lcdo. Rafael Ochoa Morales
Subprocurador Jurídico

C.P. Estela Ruiz Esparza Padilla
Coordinadora General de Administración

Profr. Juan Ricardo Hernández Morales
Coordinador General de Educación y Divulgación

Lcdo. Héctor Luna de la Vega
Titular del Órgano Interno de Control

Lcdo. Emerit Sekely del Rivero
Director General de Planeación y Evaluación

Lcdo. Alfredo Albíter Sánchez
Director General de Comunicación Social

Lcdo. Roberto Padilla Márquez
Director General de Delegaciones

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS