



PLAN NACIONAL
DE DESARROLLO
2 0 1 3 - 2 0 1 8
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

PROGRAMA NACIONAL DE
PROTECCIÓN A LOS DERECHOS
DEL CONSUMIDOR
2013-2018

AVANCE Y RESULTADOS 2016

INSTITUCIONAL

ÍNDICE

Marco normativo.....	5
Resumen Ejecutivo.....	6
Avances y Logros.....	8
I. Objetivo 1. Incrementar las capacidades institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.....	8
Estrategia 1.1 Promover la reforma del marco jurídico de protección al consumidor	8
Estrategia 1.2 Implantar un proceso integral de desarrollo y modernización institucional de la PROFECO	9
Estrategia 1.3 Aumentar la capacidad Institucional para el estudio de la seguridad y calidad de los productos	9
II. Objetivo 2. Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.....	11
Estrategia 2.1 Coordinar las acciones de las distintas Instituciones que inciden en la protección del consumidor	11
Estrategia 2.2 Impulsar la comunicación con las instancias encargadas del desarrollo de normas oficiales	12
Estrategia 2.3 Fortalecer la cobertura de las acciones de protección y difusión de los derechos del consumidor.....	12
Estrategia 2.4 Impulsar la colaboración con organizaciones y agencias internacionales para fortalecer las acciones de la PROFECO.	13
III. Objetivo 3. Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.....	15
Estrategia 3.1 Disminuir la cantidad de llamadas perdidas, no atendidas y tiempos de espera en línea	15
Estrategia 3.2 Fortalecer el desarrollo de sistemas informáticos para la innovación en la atención y defensa del consumidor.....	16

Estrategia 3.3 Impulsar la difusión sobre la utilidad de los servicios de información de la PROFECO	16
IV. Objetivo 4. Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.	18
Estrategia 4.1 Promover la firma de acuerdos de colaboración con cámaras y grupos empresariales que comercializan productos y servicios.....	18
Estrategia 4.2 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las instituciones públicas que inciden en la protección del consumidor.....	19
Estrategia 4.3 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las organizaciones de la sociedad civil	19
V. Objetivo 5. Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.....	21
Estrategia 5.1 Promover acciones de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.....	21
Estrategia 5.2 Promover los derechos y difundir las acciones de protección por parte de la Institución a los consumidores de telecomunicaciones	21
Anexos. Fichas de los indicadores.....	23
Glosario.....	28
Siglas y abreviaturas.....	31

MARCO NORMATIVO

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en el numeral 32 del Acuerdo 01/2013 por el que se emiten los Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2013, el cual enuncia que:

“Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de Internet, los programas a su cargo, al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas”.

RESUMEN EJECUTIVO

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es la institución encargada de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, basado en la corresponsabilidad y la confianza, la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores, donde las políticas públicas propicien un esquema preventivo.

Entre las prioridades instituciones se encuentra la de garantizar los derechos básicos de los consumidores como la protección contra riesgos y la prevención de abusos; el establecimiento de políticas públicas y mecanismos que permitan alinear a todos los actores al cumplimiento generalizado de la Ley y así propiciar mejores prácticas comerciales y, la visión céntrica del consumidor a partir de la cual gobierno, empresa y sociedad trabajen de manera conjunta para brindar información que genere confianza y consolide una cultura del consumo inteligente.

A fin de garantizar que los servicios de telecomunicaciones sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, acceso libre, continuidad y sin injerencias arbitrarias, adoptamos en la práctica cotidiana los principios de protección y promoción de los derechos e intereses de los consumidores a través de la educación para un consumo responsable e informado, la verificación de la seguridad, calidad de los productos y la vigilancia de los servicios que se ofrecen.

La PROFECO ha institucionalizado la transparencia y la rendición de cuentas como ejes de nuestro actuar cotidiano ante la ciudadanía, la presentación de los resultados obtenidos por la Institución en cumplimiento de su mandato, corresponde a la responsabilidad derivada de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Es por ello que, a través de un breve recuento de las acciones emprendidas durante 2016, se ponen a disposición del ciudadano de forma transparente y sistemática para su escrutinio, los resultados obtenidos durante 2016, de tal manera que se favorezca la evaluación del papel de la Procuraduría Federal del Consumidor propiciando ejercicios de contraste, con los que se exijan mejores resultados frente a las múltiples y complejas realidades que enfrenta la población consumidora diariamente.

La competitividad de las empresas de telecomunicaciones se manifestó durante el 2016, entre los factores se puede considerar, el involucramiento de los proveedores de telecomunicaciones con la PROFECO a través de la firma

de los convenios celebrados con NYCE, CANIETI, y la AMIPCI, la renovación de convenios de colaboración con empresas de telecomunicaciones para el uso de la plataforma *CONCILIANET* en Telecomunicaciones y contratos de comodato para instalación de equipos telefónicos en delegaciones.

El procedimiento conciliatorio es el proceso mediante el cual la PROFECO actúa como mediador para buscar la solución de una controversia. Este procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja procedente ante la PROFECO o a través de Internet hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía. Durante 2016 se recibieron 110,013 quejas en materia de servicios a nivel nacional de las que se recuperó a favor de los consumidores 844.6 millones de pesos.

El contrato de adhesión establece los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. Dado que el consumidor no puede negociar dichos términos y condiciones, la PROFECO los revisa previamente para evitar cláusulas abusivas. Para que los proveedores ingresen su solicitud la PROFECO cuenta con la vía presencial y electrónica. En 2016 se registraron 6,298 contratos de los cuales 3,422 contratos fueron registrados vía electrónica por el RCAL. El 92% son de registro obligatorio y el resto voluntarios.

Durante 2016 se implementó el programa nacional de verificación en materia de combustibles de forma permanente, focalizando las acciones en los municipios con alta concentración poblacional. De enero a diciembre de 2016, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas LP, con base en los padrones de Plantas de Gas LP y Gasolineras que proporciona la CRE y PEMEX, ascendió al 49.76%. De lo cual se generó presencia de verificación en el 94.61% de los municipios de la República que tienen más de 100 mil habitantes.

En materia de Acciones colectivas que se realizaron en 2016 en el rubro de Concursos Mercantiles declarados para diversas Inmobiliarias, se dio seguimiento a 23, y se han logrado la entrega de 30 viviendas, 2 reembolsos y una garantía, por un monto total de recuperación de 9.9 millones de pesos.

Para ofrecer una mayor protección a usuarios del servicio de transporte aéreo y terrestre, se proporcionó de manera permanente atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Durante 2016 se proporcionaron 20,617 consultas recuperando más de 36.4 millones de pesos por conciliaciones inmediatas realizadas. Dicho servicio se fortalece en las temporadas de alto consumo (cuaresma, regreso a clases y decembrino) y se complementa con módulos ubicados en

las cuatro centrales camioneras localizadas en la Ciudad de México.

En relación a la verificación de establecimientos comerciales de oficio o en atención de las denuncias realizadas por los consumidores por los medios como lo son correo electrónico, personal, telefónica y redes sociales, en el marco de programas y operativos, para asegurar que las prácticas comerciales de los proveedores se ajustarán a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, en 2016, se realizaron 82,185 visitas de verificación a nivel nacional, superando 1.8% la meta programada en 80,695 visitas de verificación para 2016.

El programa Quién es Quién en los Precios recaba de lunes a viernes y difunde de forma sistematizada información de precios al menudeo de diversos productos de consumo generalizado, buscan precios al menudeo de más de 2,000 productos de amplia demanda. Teniendo como base 11 catálogos de diversos productos de consumo cotidiano y de temporada. Durante los cinco días hábiles de la semana se publican nuevos precios, los cuales son contabilizados en el indicador como una actualización más. En 2016 se publicaron 255 actualizaciones de precios.

A partir del constante monitoreo de la publicidad de los servicios de telecomunicaciones se emitieron 25 requerimientos de modificación de publicidad y 45 requerimientos de acreditación de información. Este tipo de medidas favorece que la información comercial que se transmite a los consumidores sea plenamente acorde con los servicios que se ofrecen, evitando que se induzca a la confusión o al engaño.

AVANCES Y LOGROS

Objetivo 1. Incrementar las capacidades institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico

Introducción

En el marco de este objetivo, la Procuraduría emprendió diversas actividades para aplicar medidas a favor de la equidad y seguridad jurídica para los consumidores, frente a los proveedores; como la adición de un párrafo en el artículo 32 de la LFPC relativa a información o publicidad veraz, comprobable y clara, así como la actualización de montos de multas establecidos en la Ley. Asimismo focalizó actividades en los operativos de verificación de combustibles en la mayor parte de los municipios del país con más de 100 mil habitantes. Adicionalmente, se superó la meta programada de visitas de verificación a establecimientos comerciales, en cumplimiento al programa mantuvo su presencia en aduanas aeroportuarias. En 2016, los esfuerzos de la Procuraduría se aplicaron también a su organización interna dando como resultado la Certificación ORO de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No discriminación.

Logros

Se implementó el programa nacional de verificación en materia de combustibles de forma permanente, focalizando las acciones en los municipios con alta concentración poblacional, durante 2016 la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas LP, respecto a los padrones, proporcionados por la CRE y PEMEX, de Plantas de Gas LP y Gasolineras, ascendió al 49.76%, favoreciendo la presencia de operativos de verificación en el 94.61% de los municipios de la República que tienen más de 100 mil habitantes.

La PROFECO, durante 2016 llevó a cabo acciones de verificación en establecimientos comerciales y prestadores de servicios, sea de oficio o en atención de las denuncias presentadas por consumidores a través de distintos medios como son correo electrónico, presencial, telefónico y redes sociales. En 2016, la PROFECO realizó 82,185 visitas de verificación a nivel nacional, superando 1.8% el cumplimiento de la meta programada en 80,695 visitas de verificación.

En diciembre de 2016 el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC) otorgó a la Procuraduría Federal del Consumidor la certificación ORO de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en igualdad laboral y no discriminación, que garantiza la equidad sustantiva en el acceso a oportunidades para las y los trabajadores de la Institución.

Durante 2016 la PROFECO mantuvo presencia aleatoria y rotativa en 10 aduanas aeroportuarias, marítimas y fronteras del país, programa permanente para garantizar a la ciudadanía el cabal cumplimiento de la normatividad, monitoreando más de 29 mil contenedores, verificando 6,320,955 productos, de los cuales en 342,614 se aplicó la medida precautoria de inmovilización. Entre los artículos implicados destacan; accesorios eléctricos, incumpliendo la NOM-024-SCFI-2013, juguetes incumpliendo las NOM-015-SCFI-2007, accesorios de vestir incumpliendo la NOM-004-SCFI-2006 y lámparas incumpliendo las NOM-003-SCFI-2014 y NOM-028-ENER-2010.

Actividades relevantes

Estrategia 1.1 Promover la reforma del marco jurídico de protección al consumidor

En mayo de 2016 se publicó en el DOF el Decreto por el que se reforma el primer párrafo y se adiciona un quinto párrafo al artículo 32 de la LFPC, donde se establece que la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma deberá ser veraz, comprobable y clara.

A fin de actualizar los montos de las operaciones y multas contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en diciembre de 2016 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se actualizaron por inflación dichos montos, cumpliendo así con el mandato legal establecido en el artículo 129 BIS de la LFPC.

En septiembre de 2016 se publicó en el DOF, el Decreto por el que se reforma el artículo 8 del Reglamento de la LFPC, para que la aplicación de medidas de apremio sea conforme a lo establecido en la propia Ley y en su Reglamento, eliminando la obligación que existía para el Titular de la Procuraduría de emitir criterios de aplicación.

Ante la necesidad de dar una respuesta oportuna e integral a los procedimientos administrativos que se sustancian en la PROFECO y que se hayan iniciado en las Delegaciones y Subdelegaciones, en junio de 2016 se publicó en el DOF el Acuerdo por el que se establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales en el ámbito de su competencia.

Estrategia 1.2 Implantar un proceso integral de desarrollo y modernización institucional de la PROFECO

En el marco del Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración y del Programa de Trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna, se actualizaron 18 documentos normativos, logrando con ello alcanzar el 68% del universo y proporcionar certeza jurídica a los servidores públicos en las actividades que realizan día a día en procesos sustantivos o de apoyo administrativos.

Entre las acciones que realizó la PROFECO en el marco de la Perspectiva de Género se encuentran; establecimiento de una Política Institucional de Igualdad Laboral y No Discriminación; Campañas para eliminar el lenguaje sexista y excluyente y de cero tolerancia a los casos de acoso laboral y sexual; Mayor presencia al género femenino en los carteles informativos y eventos públicos entre otros.

El Comité de Ética de la PROFECO desarrolló y promovió entre el personal el "Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor", el cual establece el correcto comportamiento de las y los servidores públicos, resaltando la no discriminación (igualdad), respeto a los derechos humanos y la perspectiva de género; creando un ambiente de respeto y trato digno.

Se realizó la revisión y actualización de los documentos normativos denominados Manual Específico de Organización (MO-310) y Manual de Procedimientos (MP-310), en apego a lo dispuesto a la modificación de la lista de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las normas aplicables para efectuarla, publicada en el DOF en abril de 2016.

En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales, y derivados de las acciones de verificación de bienes y servicios, en 2016 se iniciaron 11,114 procedimientos por infracciones a la ley y normatividad aplicable, colocando sellos de suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios en 5,030 establecimientos; asimismo se emitieron 12,879 resoluciones administrativas con sanciones por 193.3 millones de pesos.

En materia de acceso a la información, protección de datos personales, gestión documental, gobierno abierto y para la efectiva prevención y protección a los consumidores ante posibles actos de usurpación de identidad y transparencia proactiva, la Procuraduría firmó en 2016 el Convenio General de Colaboración con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Estrategia 1.3 Aumentar la capacidad Institucional para el estudio de la seguridad y calidad de los productos.

En 2016, a través de la suscripción de contratos de comodato con algunos concesionarios de telecomunicaciones, se amplió el uso de equipos telefónicos para la sustanciación del procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones en las delegaciones de PROFECO contando con 303 equipos en lugar de los 100 que se tenían anteriormente.

Para tener bases técnicas en la evaluación de un compuesto tóxico que se desprende en los plásticos y que requiere ser normado, se capacitó a dos personas del laboratorio en la *U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC)* en el uso del equipo de Fluorescencia de Rayos X, para probar el cumplimiento de productos en cuanto al contenido de plomo en productos de consumo.

Se capacitó a dos personas en el *Webinar Seminar con ASTM*, esta capacitación es necesaria para que se autorice la participación de nuevos miembros en los Comités de Normalización de ASTM como es de *F-15 de Productos Infantiles*. Asimismo se capacitaron dos personas del LNPC en Secuenciación Masiva de Genomas Bacterianos curso-Taller efectuado de en el laboratorio de SAGARPA.

Con la adquisición de equipos realizada el ejercicio pasado, en el 2016 no se ejercieron gastos por mantenimiento de equipo ni se suspendieron actividades, lo que permitió mantener la oferta de servicios que se prestan, dar cumplimiento a las tareas en términos de la veracidad de la información y dar cumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Mexicanas (NMX).

Para optimizar la toma de muestras objeto de verificación, el laboratorio elaboró 17 instructivos de muestreo a productos que fueron analizados en un estudio de calidad para dar elementos al área de verificación de una adecuada toma de muestra, en caso de un seguimiento a su calidad.

En el marco del Programa Nacional de Verificación de Productos Básicos se realizaron 27,410 visitas de verificación a nivel nacional, en 2,792 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, colocando sellos de suspensión en 1,266 establecimientos, asimismo se realizó la verificación de 18,651 básculas, inmovilizando 1,756 por presentar diferencias o no contar con la calibración obligatoria.

Como resultado de las acciones emprendidas para observar el expendio al público de gasolinas, diésel y gas LP., de enero a diciembre de 2016, se realizaron 6,373 visitas de verificación en estaciones de servicio para el expendio al público de gasolinas y diésel y 1,208 en plantas de gas LP.

De la vigilancia realizada en estaciones de servicio para el expendio al público de gasolinas y diésel, se verificaron 89,982 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) de las cuales se inmovilizaron 6,294 por 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).

En las visitas realizadas a empresas que comercializan gas LP tanto en planta distribución como en vía pública, en 2016 la PROFECO, verificó 1,037 vehículos repartidores

de recipientes transportables de Gas LP, inmovilizando 193 de éstos, asimismo se verificaron 4,201 recipientes transportables de Gas LP, inmovilizando 2,122, bajo un esquema de muestreo y aceptación o rechazo de lotes.

Finalmente, derivado de las visitas de verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas licuado de petróleo (gas LP), se iniciaron un total de 2,325 procedimientos administrativos por infracciones a la ley, lo cual derivó en la imposición de 1,334 sanciones por un monto de más de 399.7 millones de pesos.

Resultados de los indicadores del objetivo

Indicador Objetivo 1.- Incrementar las capacidades institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.						
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	Meta 2018
Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia	24%	29%	34%	38.8%	42.6%	70%

Objetivo 2. Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Introducción

Entre las prioridades institucionales está la protección y prevención de prácticas abusivas para las y los consumidores, en 2016 logró posicionar dos de sus registros más destacados; el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) y el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), la labor de cooperación interinstitucional, en el marco de la instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor SNPC se va cimentado, a través de convenios con Instituciones como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF, poniendo atención en prácticas de cobranza y temas como el robo de identidad; con la Comisión Federal de Electricidad CFE, privilegiando la conciliación inmediata.

En el ámbito internacional, también suscribió memorándums de entendimiento con organismos internacionales, la PROFECO emplea y aprovecha recursos tales como son los medios de comunicación, redes sociales, atención a través del correo electrónico o vía telefónica. De igual manera, mantiene su labor de revisión y cooperación técnica para Normas Oficiales Mexicanas, la calibración y/o inmovilización de instrumentos de medición.

Logros

El procedimiento conciliatorio es el proceso mediante el cual la PROFECO actúa como mediador para buscar solución a un problema de consumo. Éste le ofrece al consumidor la negociación asistida por un conciliador. Durante 2016 se recibieron 110,013 quejas en materia de servicios a nivel nacional. En igual periodo se recuperó a favor de los consumidores 844.6 millones de pesos¹. De las quejas concluidas se obtuvo un porcentaje de conciliación del 78%.

El REPEP es un servicio gratuito en el que el consumidor puede registrar su número telefónico cuando no desea recibir publicidad vía telefónica. Durante el 2016 se presentó un acentuado incremento en los números registrados comparativamente con 2015, por lo que se alcanzó la cifra de más de un millón de números inscritos.

Por otra parte se recibieron 380 denuncias de los sectores de comercio, telecomunicaciones y servicios².

El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a los consumidores al registrar a los proveedores que ofrecen y otorgan los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. En el 2016 se han otorgado 1,246 constancias de registro al RPCE y emitido 2,836 refrendos de registro.

Respecto a incidentes de Cuantificación de daños y perjuicios promovidos contra cinco empresas en 2016; en dos incidentes de inmobiliarias se representaron en el primero a 78 consumidores y en el segundo la representación de 422 consumidores, en relación a una aerolínea el reconocimiento de 3,322 consumidores; en el correspondiente a la empresa de telecomunicaciones el reconocimiento de 89 consumidores y finalmente el correspondiente a la Afianzadora el reconocimiento de 3,163 consumidores.

En el rubro de Concursos Mercantiles declarados para diversas Inmobiliarias, durante el año 2016, se dio seguimiento a 23, y se han logrado la entrega de 30 viviendas, 2 reembolsos y una garantía, por un monto total de recuperación de 9.9 millones de pesos.

Actividades relevantes

Estrategia 2.1 Coordinar las acciones de las distintas Instituciones que inciden en la protección del consumidor

Respecto a los servicios de las Instituciones Financiera y las Entidades Comerciales, en particular del ofrecimiento y comercialización de productos de crédito, prácticas de cobranza y controversias por robo de identidad, se firmó un Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Se firmó un Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE), para que dentro del ámbito de sus respectivas competencias realicen acciones con el propósito de promover y proteger los derechos del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

A través de un Convenio de Actualización, celebrado con la Comisión Federal para Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), se refrendan compromisos establecidos y da continuidad a la ejecución de acuerdos pactados mediante trabajo conjunto y acciones que permitan coadyuvar en la protección de los derechos de

^{1/} Las cifras corresponden a quejas relacionadas en materia de Servicios.

^{2/} A partir del 18 de julio de 2016 no se contabilizan las denuncias del sector telecomunicaciones.

los consumidores, tanto en la información, la salud, la seguridad y la seguridad de su patrimonio.

Con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), se firmó un Convenio General de Colaboración para diseñar y ejecutar acciones conjuntas con el propósito de proteger y fortalecer la capacidad adquisitiva del salario y facilitar el acceso como consumidores, a información que permita cuidar su economía en la obtención de satisfactores, especialmente de la canasta básica y de primera necesidad.

En el ámbito internacional destaca por su relevancia la suscripción del Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Cooperación Técnica y Científica entre la PROFECO y el Instituto Nacional de Metrología, Calidad y Tecnología de la República Federativa del Brasil, con el objetivo de brindarse asistencia e intercambio de información en materia de cooperación técnica y científica.

Suscripción del Memorándum de Entendimiento entre la PROFECO y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá, firmado en el marco de la Visita Oficial a México del Presidente de Panamá, con el objetivo de establecer las bases de cooperación en materia de políticas de orientación, protección y defensa del consumidor.

Suscripción del Memorándum de Entendimiento entre la PROFECO y la Asociación Nacional para la Protección de los Consumidores de Rumania, por la similitud de labores de ambas instituciones, entre las que destacan la protección contra el riesgo de adquirir productos de calidad cuestionable, informar acerca de la peligrosidad de productos, derecho a elegir, resolver quejas, entre otras.

La “Declaración de Paracas”, firmada por los Jefes de Estado que conforman la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia, México y Perú), relacionado con la Cartilla de Promoción de Derechos del Consumidor; se ha comentado y revisado en conjunto con la Secretaría de Economía y la Secretaría de Relaciones Exteriores, se encuentra disponible en el sitio de la Alianza del Pacífico <https://alianzapacifico.net>.

El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Casas de Empeño 2016 realizó 1,615 visitas de verificación a casas de empeño a nivel nacional obteniendo como resultado, 339 establecimientos con infracción, 315 establecimientos con sellos de suspensión, 899 instrumentos de medición verificados, de los cuales se inmovilizaron 34.

Estrategia 2.2 Impulsar la comunicación con las instancias encargadas del desarrollo de normas oficiales

La Información técnica y científicamente validada permite coadyuvar a mejorar la normatividad para beneficio del consumidor y fomentar condiciones de competencia leal y equitativa entre proveedores. El LNPC de PROFECO participó en 153 reuniones para la revisión y elaboración de normas Mexicanas (NMX) y Oficiales Mexicanas (NOM), presentando soportes técnicos y estadísticos que respaldan las posturas de la Institución.

Con el fin de fortalecer la presencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, en la regulación de productos de consumo se participó en las sesiones de los Comités de la Comisión Electrotécnica Internacional para la seguridad y desempeño de aparatos, productos y artefactos eléctricos que se llevaron a cabo en la ciudad de Frankfurt, Alemania.

En 2016 se participó activamente en el grupo de trabajo de la *NOM-001-SCF. Seguridad en equipos electrónicos y de Audio y Video* que es una norma de suma importancia para la seguridad de los consumidores y se cuenta con información estadística importante derivada de los estudios de calidad realizados para aportarlos en el proyecto.

Estrategia 2.3 Fortalecer la cobertura de las acciones de protección y difusión de los derechos del consumidor

Durante 2016, la PROFECO llevó a cabo 82,185 visitas de verificación, superando 1.8% la meta programada, a diversos establecimientos comerciales para dar atención a denuncias, programas nacionales y operativos especiales, iniciando procedimiento por infracciones a la ley en 11,114 visitas, así mismo se verificaron un total de 13.65 millones de productos, inmovilizando 721,244 por incumplir la normatividad aplicable.

Durante 2016 se aplicaron verificaciones en establecimientos comerciales que realizan transacciones con instrumentos de medición, por ello se verificaron 24,839 instrumentos de medición, inmovilizando 2,972 instrumentos por haber registrado diferencias de peso en perjuicio del consumidor o por no contar con la calibración obligatoria de 2016, 6.6% más respecto a los 2,788 instrumentos inmovilizados durante el 2015.

Como parte de los servicios que proporciona PROFECO, durante 2016 calibró a nivel nacional 177,714 instrumentos de medición, fomentando así el respeto a los derechos de los consumidores.

En 2016 se recibieron 94,259 comentarios y dudas a través de correo electrónico y redes sociales, de las cuales

21 mil correspondían a temas de Educación para el consumo y más de 65 mil a dudas y comentarios en el ámbito Jurídico, de Servicios, de Telecomunicaciones, y Verificación, así como 8 mil dudas y comentarios relacionadas con otras entidades de gobierno.

La plataforma de Concilianet, es un módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin. Por este medio la Profeco registró 5,382 reclamaciones en 2016 recuperando 16.9 millones de pesos de los procedimientos concluidos.

En lo referente al servicio que pone a disposición de los proveedores el análisis de información comercial y etiquetado, se registró en 2016 el ingreso 680 solicitudes de análisis de información comercial, de las cuales; 307 cumplieron con la normatividad y 373 no cumplieron con la normatividad, por lo que el área de análisis de información cerró con un cumplimiento de 45.1%.

Estrategia 2.4 Impulsar la colaboración con organizaciones y agencias internacionales para fortalecer las acciones de la PROFECO

Dos expertos técnicos participaron en la reunión anual del comité de productos de consumo F-15 ASTM con la revisión de las normas de seguridad para sillas altas, asientos para baño, puertas de protección, mesas de cambio de infantes, cuna estándar, carriolas, corrales de juego, saltarines, columpios eléctricos, moisés, colchones para cunas, caminadoras, productos reclinables para infantes y bacinicas.

Se participó en la Reunión Ministerial sobre Economía Digital de la OCDE, en Cancún, Quintana Roo, en el panel "Confianza del Consumidor y Crecimiento del Mercado" con el objetivo de explicar cómo se protege a los consumidores en el comercio electrónico, cómo generar confianza en el mercado digital de manera transfronteriza y qué hacer con los nuevos modelos de la economía compartida.

Se asistió a la 21ª edición del Salón Internacional de la Alimentación y Bebidas, Alimentaria 2016, en Barcelona, España, con el objetivo detectar y promover oportunidades de negocio exterior, en esta feria donde participan más de 143 países se generan oportunidades para los productores y empresarios mexicanos; además de focalizar la tarea institucional sobre derechos a la salud y protección de los consumidores.

Se asistió a la segunda pasantía en las instalaciones de la Oficina de Normas de Belice (BBS) para dar capacitación técnica en temas de verificación de combustibles debido al interés manifestado por las autoridades beliceñas en el marco del Memorandum de Entendimiento en materia de protección al consumidor que existe entre Profeco y la Oficina de Normas de Belice.

Se atendió visita de trabajo en oficinas centrales de Profeco y el LNPC por parte del Despacho del Congreso de la República del Perú, con el interés de conocer los avances institucionales en defensa de los consumidores debido a que esta Procuraduría les ha servido de base para desarrollar diversas reformas en su actual Código de Protección al Consumidor.

Se asistió a la 91ª sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP,) y a la 12ª sesión del Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor (WP,) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), en París, Francia, con el propósito de reforzar los lazos de colaboración con instituciones gubernamentales y organismos internacionales, así como fortalecer la cooperación multilateral.

Se participó en la Primera Reunión de Alto Nivel del Grupo Intergubernamental de Expertos (GIE) en Derecho y Política de Protección al Consumidor, realizada en Ginebra, Suiza, se presentaron las reformas a Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor y se abordaron los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos y/o las medidas que México aplica para implementarlas.

Se participó en el III Plenario de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), con el objetivo de fortalecer la salud y sistemas de vigilancia en los mercados del hemisferio, realizado en Buenos Aires, Argentina. Destaca que por unanimidad se eligió a México, para presidir la Red para el periodo 2017-2018.

Resultados de los indicadores del objetivo

Indicador del Objetivo 2.-Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.						
Nombre	Línea base	2013 ³	2014	2015 ⁴	2016	Meta 2018
Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores	74%	85%	81%	91.4%	90%	81%

^{3/} En los ejercicios 2013 y 2014, sólo se reportó la participación de la Subprocuraduría de Servicios en el indicador, ya que los montos respecto a las acciones colectivas no fueron cuantificados.

^{4/} En los ejercicios 2013, 2014 y 2015 el resultado incluye las quejas del sector telecomunicaciones que se recibieron en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio. En 2016 ya no se incluye lo referente al sector antes mencionado.

Objetivo 3. Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor

Introducción

De la gama de servicios al consumidor que ofrece la PROFECO, el Teléfono del Consumidor es el que se encuentra más posicionado entre la población consumidora. Por ello, la mejora en los mecanismos de distribución de llamadas, también prioridad institucional. Asimismo, las consultas en el Teléfono del Consumidor en línea y vía chat, resultan mecanismos de atención que facilitan, entre la gama de servicios que ofrece, el agendar citas a las y los consumidores en las Delegaciones o Subdelegaciones.

Esta labor de atención a los consumidores, va de la mano de la difusión de estos servicios mediante mensajes y productos audiovisuales a través de redes sociales institucionales, la página de la Revista del Consumidor en Línea y cápsulas de radio y televisión. Estos canales permiten también dar a conocer información respecto a los abusos más frecuentes contra los consumidores.

Logros

Durante 2016 se proporcionó 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, regreso a clases e invierno), asimismo se complementa la atención con módulos ubicados en las cuatro centrales de autobuses localizadas en la Ciudad de México. Durante el 2016 se proporcionaron 20,617 consultas recuperando más de 36.4 millones de pesos por conciliaciones inmediatas realizadas.

El procedimiento por infracciones a la ley puede originarse de oficio cuando se detecten posibles violaciones a la LFPC, de una denuncia en materia de publicidad engañosa o porque los consumidores no desean recibir publicidad vía telefónica y se encuentran inscritos en el Registro Público Para Evitar Publicidad (REPEP) o derivado de algún requerimiento de información a los proveedores. En 2016 se concluyeron 65 procedimientos en materia de servicios, en 55 casos se resolvió imponer sanciones por 20.8 millones de pesos^{5/}.

El contrato de adhesión establece términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, la PROFECO los revisa para evitar cláusulas abusivas, para que los proveedores ingresen su solicitud se cuenta con la vía presencial y electrónica mediante el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL). En 2016 se registraron 6,298 contratos, el 92% son de registro obligatorio y el resto voluntarios. Asimismo, 3,422 contratos fueron registrados vía electrónica por el RCAL.

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. En 2016 se atendieron 1,227,843 consultas de las 1,280,946 recibidas, lo que significó que cada asesor atendió en promedio 1,603 consultas por mes. El indicador “Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor” obtuvo al cierre de 2016 un porcentaje de atención de 95.85%.

Con el objeto de resolver reclamaciones de manera inmediata e incluso reducir al mínimo los costos de transacción para consumidores y proveedores se puso en marcha el programa *Conciliaexpres*, el cual operó en las temporadas de Semana Santa, Verano y El Buen Fin 2016. En la primera temporada se recibieron 90 llamadas de las cuales el 88% fueron conciliadas recuperando 382 mil pesos, en la segunda temporada se recibieron para conciliación 49 llamadas conciliando 48, de las que se recuperaron 344,719 pesos.

Actividades relevantes

Estrategia 3.1 Disminuir la cantidad de llamadas perdidas, no atendidas y tiempos de espera en línea

Para mejorar los mecanismos de distribución y llamadas entrantes al Teléfono del Consumidor se cuenta con la ejecución del *Call Center Elite Multichannel* y el *callback*, sistemas con los que se logró atender más del 95% del total de llamadas, con un porcentaje de abandono del 4.57%, lo que representó un 127% más sobre las atendidas en 2015.

Por lo que respecta al Teléfono del Consumidor en línea, de enero a diciembre de 2016 este portal recibió 226,840 visitas de las cuales se atendieron 48,793 consultas vía chat, y en 10,153 los visitantes agendaron una cita para acudir a alguna Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio de Profeco para presentar su reclamación.

^{5/} Las sanciones económicas pueden no estar firmes debido a que el proveedor está en posibilidades de ingresar alguna acción en contra de las resoluciones.

Estrategia 3.2 Fortalecer el desarrollo de sistemas informáticos para la innovación en la atención y defensa del consumidor

Por lo que respecta al El Buen Fin 2016 se atendieron en el Teléfono del Consumidor 377 llamadas de asesoría e información, 52 correos electrónicos y 7 asesorías por chat. Se recibieron en *Conciliaexpres* 201 reclamaciones en materia de servicios, de estas 123 fueron conciliadas. De las conciliaciones se logró recuperar 513,305.69 pesos a favor de los consumidores.

El arbitraje que es un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se somete el proveedor y el consumidor voluntariamente cuando no hay acuerdo entre ambos. De enero a diciembre de 2016 se recuperaron 1.06 millones de pesos por 71 arbitrajes concluidos. Cabe señalar que el servicio del arbitraje está sujeto a la disposición de las partes proveedora y consumidora.

A través del Programa de citas por teléfono (Procitel) se programaron 29,339 citas para acudir a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de PROFECO a presentar su queja y, en su caso, a resolverla por medio de la conciliación inmediata. En este sentido, el 32% de los consumidores que registraron su cita en Procitel, el 67% acudieron a ella.

En 2016 se brindaron 106,101 asesorías por medio de contacto ciudadano, correo electrónico, escritos y chat. Este servicio está relacionado con el indicador: "*Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor*" que en el mismo periodo registró una atención de 1,603 consultas promedio mensual por agente.

La Procuraduría promueve la figura del dictamen dentro del procedimiento conciliatorio bajo la forma de un título ejecutivo que consigna el monto que el proveedor debería devolver por el bien o servicio contratado con la posibilidad de que el consumidor acuda ante la instancia judicial competente para hacerlo efectivo. En 2016 se emitieron 619 dictámenes por un monto de 86.6 millones de pesos.

En materia de publicidad se verifica, su veracidad comprobable, completa y clara, de acuerdo con el artículo 32 de la LFPC, se reciben y analizan las denuncias. Durante 2016 se emitieron 68 requerimientos de información por presuntas violaciones a la Ley, se presentaron 32 exhortos y se concluyeron 28 procedimientos, en 22 se impusieron sanciones por 16.5 millones de pesos.

Estrategia 3.3 Impulsar la difusión sobre la utilidad de los servicios de información de la PROFECO

La Revista del Consumidor en Línea es el espacio virtual para publicar los productos informativos producidos y así brindar información que oriente a los consumidores y proveedores a ejercer sus derechos y conocer obligaciones que les permita tomar mejores decisiones de compra. En 2016 las páginas vistas alcanzan la cifra de 4.5 millones y más de 2.1 millones de visitantes registrados.

En 2016 fue prioritaria la promoción de los servicios de la PROFECO mediante mensajes y 157 productos audiovisuales a difundirse en las redes sociales institucionales, la página de la Revista del Consumidor en Línea y cápsulas de radio y televisión. Asimismo se realizaron 25 inserciones para la promoción de los servicios institucionales mediante la Revista del Consumidor.

Revista del Consumidor Webcast: es un audiovisual animado con duración máxima de 3 minutos. Ofrece información sobre lo 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 2016, se difundieron 29 *webcast*, incluyendo una serie animada con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Revista del Consumidor Podcast: Son productos enfocados 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. De enero a diciembre de 2016 se difundieron 50 *podcast*.

En 2016 se difundió información respecto a los abusos con mayor número de incidencias y esquemas de atención, así como los servicios brindados por la PROFECO en redes sociales y en la Revista del Consumidor con 11 inserciones relativas a las compañías con más quejas ante la Procuraduría.

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, en 2016 se han alcanzado 274 inserciones de artículos en medios externos, destacando revistas y diversos diarios de circulación local en Estados como Coahuila, Tlaxcala y Yucatán, entre otros.

Resultados de los indicadores del objetivo

Indicador del Objetivo 3.- Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.						
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	Meta 2018
Porcentaje de atención de llamadas en el teléfono del consumidor ⁶	85%	86%	95%	98.4%	95.9%	95%

⁶/ El indicador abarca los servicios de: llamadas en el Teléfono del Consumidor, correo electrónico, chat, Voz IP, mediante escritos y de manera personal en la oficina de contacto ciudadano

Objetivo 4. Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil

Con la celebración de convenios de colaboración con los diferentes sectores económicos se busca generar para los consumidores mejores condiciones de mercado, a través de que se proporcione mejor información sobre la prestación de servicios y venta de productos, brindando la confianza de contar con un marco jurídico robusto que se adapta a las relaciones comerciales actuales, así como propiciar buenas prácticas comerciales ofreciendo a los consumidores los elementos necesarios para tomar una decisión informada.

Logros

La PROFECO, en el marco del Programa Nacional de Seguridad de Productos 2016, llevó a cabo 865 visitas de verificación, donde 94 visitas fueron sujetas a procedimiento administrativo, además fueron verificados 1,116,623 productos de los cuales 741,434 fueron inmovilizados por incumplir con la normatividad aplicable, asimismo se visitaron establecimientos con venta de productos eléctricos de temporada navideña, recabando muestras para ser analizadas por el LNPC, a efecto de constatar el cumplimiento de las especificaciones de seguridad y métodos de prueba establecidos.

En 2016, se atendieron 16 solicitudes de capacitación en información comercial, sobre el esquema de verificación en materia comportamiento comercial y las Normas Oficiales Mexicanas^{7/}, impartida por instructores de la Profeco que en 2016 fueron certificados por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), en el estándar de competencia EC0217 Impartición de cursos de formación de capital humano, capacitando 132 personas.

Actividades relevantes

^{7/} NOM-004-SCFI-2006, NOM-015-SCFI-2007, NOM-017-SCFI-1993, NOM-020-SCFI-1997, NOM-024-SCFI-2013, NOM-050-SCFI-2004, NOM-051-SCFI/SSA1-2010, NOM-072-SSA1-2012, NOM-122-SCFI-2010, NOM-141-SSA1/SCFI-2012, NOM-160-SCFI-2014, NOM-174-SCFI-2007 y NOM-179-SCFI-2007.

Estrategia 4.1 Promover la firma de acuerdos de colaboración con cámaras y grupos empresariales que comercializan productos y servicios

El Convenio de Colaboración firmado en 2016 entre la PROFECO y la Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo (CANAPAT), instrumenta mejores prácticas comerciales entre los afiliados a la Cámara, a fin de proporcionar servicios de calidad, seguridad y eficiencia, así como establecer mecanismos de autorregulación y corresponsabilidad buscando garantizar los derechos a la vida, salud y la seguridad.

La Cámara Nacional de la Industria Electrónica (CANIETI), firmó un convenio de colaboración con el fin de colaborar y coordinar acciones que permitan la adopción de mejores prácticas comerciales entre las empresas afiliadas a la Cámara en beneficio de los consumidores, a fin de prevenir y proteger a estos contra abusos por parte de proveedores.

Para promover el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento, la PROFECO firmó un convenio de colaboración con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO SERVYTUR), para realizar acciones encaminadas a educación y divulgación sobre una cultura de consumo consciente, informado, crítico, responsable e inteligente.

Se impartieron cursos de capacitación a miembros de la Asociación de Hoteles y Moteles de Michoacán, a representantes y miembros de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Morelia, a locatarios de 16 Mercados Públicos de la Delegación Benito Juárez, entre otros. Lo anterior, derivado de la firma y compromisos establecidos en los convenios de colaboración suscritos durante el 2016.

En 2016 se publicaron en el boletín electrónico Brújula de Compra 24 artículos con recomendaciones de compra para temporadas de alto consumo y artículos de productos o servicios específicos. En cada actualización del boletín, se envía un banner a las personas que así lo solicitaron. En 2016, se alcanzó un total de 40,369 suscriptores.

En el comportamiento comercial de un proveedor se muestra el número de quejas presentadas ante PROFECO en su contra, el estado procesal de las mismas, los principales motivos de reclamación, y el porcentaje de conciliación. En 2016 se recibieron 1,069 consultas. Este servicio se complementa con la información proporcionada mediante el Buró Comercial

(<http://burocomercial.profeco.gob.mx>) que durante 2016 recibió 140, 958 visitas.

En el programa Quién es Quién en los Precios se buscan precios al menudeo de más de 2,000 productos de amplia demanda. Teniendo como base 11 catálogos de diversos productos. Durante los días hábiles se publican nuevos precios, los cuales son contabilizados en el indicador como una actualización más. En 2016 se publicaron 255 actualizaciones de precios.

Estrategia 4.2 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las instituciones públicas que inciden en la protección del consumidor

Con el propósito de realizar acciones y programas que promuevan los derechos a la información, la vida, la salud, la seguridad de los consumidores, la educación y divulgación sobre una cultura de consumo responsable, prevención de accidentes y la protección de la economía de los consumidores se celebró Convenio de Colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

La Procuraduría celebró un Convenio de Colaboración con la Secretaría de Educación Pública (SEP), con el propósito de mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras, así como promover los derechos en servicios educativos a fin de prevenir y proteger a estos contra prácticas comerciales abusivas, buscando garantizar la atención a sus reclamaciones.

Se firmó un Convenio General de Colaboración con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), para realizar acciones coordinadas que garanticen el respeto y protección del derecho a la igualdad y no discriminación, de manera particular de las personas o grupos considerados en situación reiterada de discriminación, contribuyendo a una política de protección a las y los consumidores.

Con la Secretaría de Gobernación (SEGOB) se firmó un Convenio en el marco de Colaboración, mediante el cual se lleven a cabo acciones de capacitación, al personal de la PROFECO, relativas a la Reforma Constitucional en materia de Derechos Humanos.

Se firmó un Convenio de Colaboración, con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) para establecer

y propiciar la mejora del acervo regulatorio y de sus procesos de instrumentación, orientados a promover, proteger y defender los derechos de las y los consumidores, así como la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

En 2016 se actualizó la base de datos del padrón de establecimientos comerciales, se superaron los 1.4 millones de establecimientos comerciales registrados, se actualiza a través de las verificaciones realizadas y del padrón levantado, a efecto de que los establecimientos no se dupliquen, actualizando los registros a través de los resultados de las actas de verificación así como de los nuevos registros reportados.

Estrategia 4.3 Promover la firma de acuerdos de colaboración con las organizaciones de la sociedad civil

En 2016, se concluyó con la instalación de 31 Consejos Consultivos de Consumo Estatales CCCE en las entidades del país; este mecanismo de participación ciudadana apoya la aplicación de mejores políticas públicas en beneficio de los consumidores.

Se firmaron Convenios de Colaboración con diversos grupos de proveedores de la Paz, Baja California, Acapulco, Chilpancingo, Iguala y Zihuatanejo, Guerrero e Iztapalapa en la CDMX, con el propósito de apoyar a los padres de familia a comparar precios y realizar compras inteligentes, así como de fomentar una cultura de consumo responsable para asegurar la efectiva observación de los derechos de los consumidores.

Con Aeroenlaces Nacionales (Viva Aerobús) y Concesionaria Vuela Compañía de Aviación (VOLARIS), se suscribieron respectivos Convenios de Colaboración a fin de establecer acciones tendientes a promover y respetar los derechos de los consumidores contra prácticas comerciales abusivas derivadas de las relaciones de consumo de servicios de transporte aéreo.

Se suscribieron Convenios de Colaboración con Tiendas Chedraui y Elektra, para instrumentar medidas preventivas contra abusos por la adquisición de bienes y productos, aplicando mejores prácticas comerciales en beneficio de los consumidores.

Resultados de los indicadores del objetivo

Indicador del Objetivo 4.- Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.						
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	Meta 2018
Porcentaje de avance en los compromisos establecidos en el Acuerdo Nacional	0%	0%	N.D.	40%	56.95%	100%

Objetivo 5. Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones

Los cambios frecuentes en los comportamientos de los mercados y en los hábitos de consumo de los consumidores, aunado a las recientes reformas estructurales, motivaron a la PROFECO a instrumentar diversas estrategias para aumentar sus capacidades institucionales y prepararse para enfrentar los retos de una sociedad más demandante y mejor informada y que requiere la atención de servicios acordes con la nueva dinámica de los mercados, como es el caso de las telecomunicaciones. Por ello, busca la modernización de sus procesos de atención al público y la verificación y vigilancia de las normas y leyes que se aplican en la protección de los derechos de los consumidores de servicios en este sector.

Con la protección de los derechos de los consumidores en esta área se incorporan distintos esquemas de atención al público y resolución de quejas, así como las funciones de verificación, PILs, análisis de publicidad, acciones colectivas, registro de contratos de adhesión, análisis y estudios específicos del sector, dando un sentido de integralidad en el servicio.

Logros

Durante 2016 PROFECO recibió 32,921 quejas en materia de telecomunicaciones, lo que representa el 21.1% del total. No obstante, gracias a la intervención de la Procuraduría y la disposición de las empresas de esos servicios se logró que 87.7% de las quejas fuera conciliado, recuperando más de 34.6 millones de pesos favor de los consumidores.

Como un mecanismo permanente de protección al consumidor, se registraron 291 contratos de adhesión de diversos servicios de telecomunicaciones para evitar que contengan condiciones abusivas en contra de los consumidores, además en estos contratos se incorporaron cláusulas a favor de la accesibilidad de personas con discapacidad y para la privacidad de los usuarios.

A partir del constante monitoreo de la publicidad de los servicios de telecomunicaciones se emitieron 25 requerimientos de modificación de publicidad y 45 requerimientos de acreditación de información. Este tipo de medidas favorece que la información comercial que se transmite a los consumidores sea plenamente acorde con los servicios que se ofrecen, evitando que se induzca a la confusión o al engaño.

Actividades relevantes

Estrategia 5.1 Promover acciones de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Las acciones de verificación y vigilancia de los servicios de telecomunicaciones tienen la finalidad de revisar el cumplimiento de las obligaciones que establece la LFPC y su Reglamento, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión así como la NOM-184-SCFI-2012 respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y la NOM-024-SCFI-2013 correspondiente a información comercial para empaques, instructivos y garantías de productos electrónicos.

Durante el 2016 se llevaron a cabo 161 visitas a establecimientos comerciales, de las cuales 34 siguieron la lógica de capacitación en materia de telecomunicaciones ya que el personal de Oficinas Centrales acompañó a los verificadores de Delegaciones para implementar adecuadamente el nuevo protocolo.

La recepción de quejas de telecomunicaciones fue uno de los principales medios de atención a la problemática del sector, durante el 2016 se recibieron 7,584 quejas en Oficinas Centrales, de las cuales se logró el 95.36% de conciliación; además, se alcanzó el 112.9% de monto recuperado a favor del consumidor en los diversos procedimientos iniciados en esta materia.

Destaca la participación de la PROFECO en el X Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) en la presentación de su iniciativa en el desarrollo del “Atlas Iberoamericano de Telecomunicaciones”, impulsando el compromiso de las instituciones gubernamentales homologas, fomentando la cooperación regional en los países miembros del foro, el cual se llevó a cabo en Guanacaste, Costa Rica.

Se firmaron convenios específicos con las empresas AT&T y Telefónica para difundir el decálogo de derechos en telefonía móvil, estos convenios incluyeron a asociaciones de proveedores como la CANIETI y la AMIPCI, se capacitó a miembros de CANIETI y a personal de centros de atención a clientes de Telefónica en materia de derechos de los consumidores y verificación de telecomunicaciones.

Estrategia 5.2 Promover los derechos y difundir las acciones de protección por parte de la Institución a los consumidores de telecomunicaciones

Durante 2016 la PROFECO realizó visitas de verificación con el objeto específico de revisar el cumplimiento de la difusión y entrega de la *Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones* en Centros de Atención a Clientes; así como observar el cumplimiento de la protección de los datos personales por

parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones

El aspecto regulatorio es fundamental para fortalecer las atribuciones y obligaciones que tiene la PROFECO, en este sentido personal de la Procuraduría se incorporó al Grupo de Trabajo para la actualización de la NOM-184-SCFI-2012, norma que regula la actividad comercial de los proveedores de telecomunicaciones, su adecuación da oportunidad para incorporar nuevos derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones.

Con la finalidad de sustanciar y ejecutar correctamente los nuevos procedimientos de verificación en materia de telecomunicaciones, en 2016 se capacitó a los verificadores de las 38 Delegaciones y 13

Subdelegaciones, tanto de forma presencial como vía videoconferencia. Asimismo, se entregaron los sellos para la imposición de medidas precautorias en materia de telecomunicaciones a todas las unidades administrativas antes mencionadas.

A partir del monitoreo de la publicidad de los servicios de telecomunicaciones, se emitieron 25 requerimientos de modificación de publicidad y 45 requerimientos de acreditación de información, este tipo de medidas favorece que la información comercial que se transmite a los consumidores sea plenamente acorde con los servicios que se ofrecen, evitando que se induzca a la confusión o al engaño.

Resultados de los indicadores del objetivo

Indicador del Objetivo 5.- Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.						
Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	Meta 2018
Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores de Telecomunicaciones	0%	N.A.	N.A.	100%	85%	83%

ANEXO. FICHAS DE LOS INDICADORES

Objetivo 1		Incrementar las capacidades Institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.				
Nombre del indicador		Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia				
Fuente de información o medio de verificación		Informe de municipios donde se realizaron visitas de verificación con datos del sistema Administrador de Procedimientos de Verificación (APV)				
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.gob.mx/profeco				
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Meta 2018
2013	N.A.	29%	34%	38.8%	42.6%	70%
24%						
Método de cálculo			Unidad de Medida		Frecuencia de medición	
(Número de municipios con cobertura de verificados / Número total de municipios del país)*100			Porcentaje		Anual	
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016			
Número de municipios con cobertura de verificados			1,046			
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016			
Número total de municipios del país			2,456			

Objetivo 2		Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor				
Nombre del indicador		Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores				
Fuente de información o medio de verificación		SIIP (Sistema Integral de Información de Procesos) Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría Jurídica				
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.gob.mx/profeco				
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Meta 2018
2013	N.A.	85% ⁸	81%	91.4%	90%	81%
74%						
Método de cálculo				Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
(Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral, por infracciones a la Ley y acciones colectivas concluidos en el periodo / Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo) x 100				Porcentaje	Anual	
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2016		
Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral, por infracciones a la Ley y acciones colectivas concluidos en el periodo				854,552,034.27		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2016		
Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo				949,029,209.10		

^{8/} En los ejercicios 2013 y 2014, sólo se reportó la participación de la Subprocuraduría de Servicios en el indicador, ya que los montos respecto a las acciones colectivas no fueron cuantificados.

Objetivo 3		Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.				
Nombre del indicador		Porcentaje de atención de llamadas en el Teléfono del Consumidor ⁹				
Fuente de información o medio de verificación		SIIP (Sistema Integral de Información de Procesos)				
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.gob.mx/profeco				
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Meta 2018
2013	85%	86%	95%	98.4%	95.9%	95%
85%	85%	86%	95%	98.4%	95.9%	95%
Método de cálculo				Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
(Número de solicitudes atendidas en los servicios de teléfono del consumidor / Número de solicitudes recibidas en el teléfono del consumidor) * 100				Porcentaje	Anual	
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2016		
Número de solicitudes atendidas en los servicios de teléfono del consumidor				1,227,843		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2016		
Número de solicitudes recibidas en el teléfono del consumidor				1,280,946		

⁹/ El indicador abarca los servicios de: llamadas en el Teléfono del Consumidor, correo electrónico, chat, Voz IP, mediante escritos y de manera personal en la oficina de contacto ciudadano.

Objetivo 4		Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.				
Nombre del indicador		Porcentaje de avance en los compromisos establecidos en el Acuerdo Nacional				
Fuente de información o medio de verificación		Subprocuraduría Jurídica.				
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.gob.mx/profeco				
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Meta 2018
2013	N.A.	N.A.	0%	40%	56.95%	100%
0%	N.A.	N.A.	0%	40%	56.95%	100%
Método de cálculo			Unidad de Medida		Frecuencia de medición	
(líneas de acción realizadas derivadas del Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores / líneas de acción comprometidas en el Programa Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores) * 100			Porcentaje		Anual	
Nombre de la variable 1			Valor observado de la variable 1 en 2016			
Líneas de acción realizadas derivadas del Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores			56.95%			
Nombre de la variable 2			Valor observado de la variable 2 en 2016			
Líneas de acción comprometidas en el Programa Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor relacionadas con el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores			100%			

Objetivo 5		Desarrollar acciones para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones				
Nombre del indicador		Porcentaje del monto recuperado en beneficio de los consumidores de Telecomunicaciones				
Fuente de información o medio de verificación		Subprocuraduría de Telecomunicaciones				
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		www.gob.mx/profeco				
Línea base	Valor observado del indicador en 2012	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Meta 2018
2013	N.A.	N.A.	N.A.	100%	85%	83%
0%	N.A.	N.A.	N.A.	100%	85%	83%
Método de cálculo				Unidad de Medida	Frecuencia de medición	
(Monto recuperado mediante los procedimientos concluidos en el periodo / Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo) x 100				Porcentaje	Anual	
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2016		
Monto recuperado mediante los procedimientos concluidos en el periodo				34,642,976.16		
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2016		
Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el periodo				40,741,155.87		

GLOSARIO

Acción

Hecho por medio del cual se ejecutan los proyectos y actividades de la administración. Se aplica también para establecer divisiones del trabajo o para distinguir o diferenciar algunos actos especializados, como son: acción administrativa, acción política, acción técnica, acción de reforma administrativa, entre otros.

Consumidor

Individuo que hace uso final de los bienes y servicios que produce la economía de un país para la satisfacción de sus necesidades.

Consumo

Comprende las adquisiciones de bienes y servicios de la administración pública y del sector privado, destinadas a la satisfacción de sus necesidades inmediatas. Es el proceso económico, consistente en la compra o gasto que se hace de los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las familias, las empresas y el gobierno.

Economía de mercado

Es aquella en la que las relaciones entre productores y consumidores se rigen por las leyes de la oferta y la demanda.

Economía

Rama de las ciencias sociales que trata de la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios. Descripción de los acontecimientos que tienen relación con el consumo, distribución, intercambio y producción de los bienes y servicios.

Enfoque

Dirección o procedimiento que se adopta ante un proyecto, problema u otra cosa que implica una manera particular de valorarla o considerarla.

Estrategia

Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazo, según el horizonte temporal. Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas. En otras palabras, constituye el camino a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazo.

Evaluación

En la planeación, es el conjunto de actividades que permiten valorar cuantitativa y cualitativamente los resultados de la ejecución del plan y los programas en un lapso determinado, así como el funcionamiento del propio sistema nacional de planeación. Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación.

Facultad

Aptitud o potestad otorgada por la ley a servidores públicos determinados, para realizar actos administrativos válidos de los cuales surgen obligaciones y derechos.

Indicador

Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

Institución

Establecimiento, empresa o persona moral fundada con aspiraciones de permanencia cuyos intereses son independientes de las personas físicas que la integran.

Ley de planeación

Conjunto de normas de orden público e interés social, que tiene por objeto establecer los principios básicos conforme a los cuales se llevará a cabo la planeación nacional del desarrollo, y encauzar en función de ésta, las actividades de la Administración Pública Federal. Esta ley contiene las bases de integración y funcionamiento del sistema nacional de planeación necesarios para que el ejecutivo federal coordine sus actividades de planeación con las entidades federativas y de esta manera se promueva y garantice la participación democrática de los diversos grupos sociales, en la elaboración del plan y los programas; logrando que las acciones de los particulares contribuyan a alcanzar los objetivos y prioridades señaladas en ellos.

Marco jurídico

Conjunto de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones, a las que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

Mercado interno

Mercado que opera dentro de límites acotados, y que a su vez está rodeado por un mercado más grande. El caso más habitual lo constituye un mercado nacional puesto en contraste con el comercio internacional.

Mercados internacionales

Conjunto de actividades comerciales realizadas entre compañías de diferentes países y atravesando las fronteras de los mismos. Se trata de una rama del comercio el cual ha venido a cobrar mayor importancia hoy en día debido al fenómeno de la globalización.

Meta

Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios. Expresión cuantificada de los objetivos a alcanzar por una organización en los ámbitos espacial y temporal. Sus componentes son: la descripción, la unidad de medida y el monto o cantidad.

Método

Proceso sistemático establecido para ejecutar o realizar una tarea o trabajo determinado, con el fin de alcanzar un objetivo predeterminado.

Objetivo

Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta "para qué". Es el conjunto de resultados que el programa se propone alcanzar a través de determinadas acciones.

Patrimonio

En las entidades del sector paraestatal es una cuenta del estado de situación financiera que representa el importe de los bienes y derechos propiedad del Gobierno Federal.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Instrumento rector de la planeación nacional del desarrollo, que expresa las políticas, objetivos, estrategias y lineamientos generales en materia económica, social y política del país, concebidos de manera integral y coherente para orientar la conducción del quehacer público, social y privado.

Política Económica

Directrices y lineamientos mediante los cuales el Estado regula y orienta el proceso económico del país, define los criterios generales que sustentan, de acuerdo a la estrategia general de desarrollo, los ámbitos fundamentales e instrumentos correspondientes al sistema financiero nacional, al gasto público, a las empresas públicas, a la vinculación con la economía mundial y a la capacitación y la productividad.

Política

Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Políticas públicas

Conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos. Pallares señala: "las Políticas Públicas deben ser consideradas como un "proceso decisional", un conjunto de decisiones que se llevan a cabo a lo largo de un plazo de tiempo".

Precio

Cantidad de dinero dada a cambio de un producto o servicio, es decir, el valor de una mercancía o servicio en términos monetarios.

Productividad

Relación entre el producto obtenido y los insumos empleados, medidos en términos reales; en un sentido, la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro, calcula la eficiencia con que se emplean en la producción los recursos de capital y de mano de obra.

Tecnologías de la información y comunicaciones

Conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AMPICI	Asociación Mexicana de Internet
APF	Administración Pública Federal
BBS	Oficina de Normas de Belice
CANACINTRA	Cámara Nacional de la Industria de Transformación
CANAPAT	Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo
CANIETI.	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
CCCE	Consejos Consultivos de Consumo Estatales
CCP	Comité de Políticas del Consumidor
CDMX	Ciudad de México
COFECE	Comisión Federal de Competencia Económica
COFEMER	Comisión Federal de Mejora Regulatoria
COFEPRIS	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
CONADE	Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONCANACO SERVYTUR	Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
CONCILIANET	Servicio de Conciliación en Línea de la PROFECO
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CPSC	Consumer Product Safety Commission
CRE	Comisión Reguladora de Energía
DOF	Diario Oficial de la Federación
FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
GIE	Grupo Intergubernamental de Expertos
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
IMNC	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social

INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LNPC	Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
GAS LP	Gas Licuado del Petróleo
NMX	Norma Mexicana
NOM	Norma Oficial Mexicana
NYCE	Normalización y Certificación Electrónica
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
OEA	Organización de Estados Americanos
PEMEX	Petróleos Mexicanos
PIL	Procedimiento por Infracción a la Ley
PND	Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018
PNPDC	Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor 2013-2018
PROCITEL	Programa de Citas por Teléfono de la PROFECO
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
QQP	Programa Quién es Quién en los Precios
RCAL	Registro de Contratos de Adhesión en Línea
RCSS	Red Consumo Seguro y Salud
REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SENASICA	Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SNPC	Sistema Nacional de Protección al Consumidor
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
TELCON	Teléfono del Consumidor

