ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Informe Anual 2016

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Informe Anual
2016

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ÍNDICE

1. Presentación 13

2. Servicios 17
2.1. Teléfono Del Consumidor 17
2.1.1. Teléfono Del Consumidor En Línea 18
2.1.2. Programa De Citas Por Teléfono (Procitel) 19
2.1.3. Atención En Los Módulos De Asesoría E Información 19
2.1.4. Atención En Asesorías 19
2.1.5. Atención De Las Solicitudes De Comportamiento Comercial De Proveedores 19
2.2. Quejas Y Conciliación 20
2.2.1. Conciliaenet 3.0 20
2.3. Registro Público De Contratos De Adhesión 20
2.4. Registro Público De Casas De Empeño (Rpce) 21
2.4. Registro Público Para Evitar Publicidad (Repep) 21
2.6. Dictamen 22
2.7. Procedimientos Por Infracciones A La Ley Federal De Protección Al Consumidor (Pil) 22
2.8. Publicidad 23
2.8.1. Revisión Previa De La Publicidad O Copy Advice 24
2.9. Arbitraje 24
2.10. Logros De La Subprocuraduría De Servicios 2016 24
2.10.1. Programa De Conciliación Inmediata: Conciliaexprés 24

2.10.2. Convenio Cfe-Profeco-Fide 25
2.10.3. Contratos Tipo 25
2.10.4. Actualización De Los Micrositios 26
2.10.5. Boletines ¡Entérate! 26

3. Verificación 31

3.1. Verificación Y Vigilancia 31
3.1.1. Logros Y Cifras Alcanzadas En 2016 32
3.1.2. Descripción De Los Principales Programas De Verificación Y Vigilancia 2016 41
3.1.3. Servicio De Análisis De Etiquetado Y De Verificación A Petición De Parte (Calibración) 45
3.2. Verificación De Combustibles Líquidos Y Gas Licuado De Petróleo 49
3.2.1. Gasolina Y Diésel 50
3.2.2. Gas Lp 51
3.2.3 Supervisión Al Personal De Verificación 52
3.2.4. Servicio De Ajuste Por Calibración En Materia De Combustibles 52
3.2.5. Procedimientos Por Infracciones A La Ley En Materia De Combustibles 52
3.3. Laboratorio Nacional De Protección Al Consumidor.....53
3.3.1. Los Estudios 54

4. Jurídico 61

4.1. Jurídico Consultivo..... 61
4.1.1. Consultoría Jurídica..... 61
4.1.2. Enlace Legislativo 61
4.1.3. Reformas A La Lfpc Y Otros Instrumentos Legales Asociados.....62
4.1.4. Contratos Y Convenciones Institucionales.....63
4.1.5. Derechos Humanos.....68
4.2. Defensa De Actos De Autoridad 68
4.2.1. Demandas Y Sentencias En Juicios De Nulidad 69
4.2.2. Juicios De Amparo Indirecto.....70
4.2.3. Juicios Laborales 71
4.2.4. Denuncias Penales..... 71
4.3. Procesos De Representación Colectiva.....72
4.4. Profeco En El Ámbito Internacional.....78
4.4.1. Asuntos Internacionales.....78
4.4.1.1. Participación Bilateral.....78
4.4.1.2. Participación Multilateral 81

5. Educación Y Divulgación 87

5.1. Coordinación General De Educación Y Divulgación 87
5.1.1. Revista Del Consumidor 88
5.1.2. Radio Y Televisión 89
5.1.3. Difusión En Internet 90

5.1.3.1. Redes Sociales 91
5.1.4. Difusión En Medios Impresos..... 91
5.1.5. Campañas De Difusión 91
5.2. Educación Y Organización De Consumidores.....92
5.2.1 Manual De Educación Para El Consumo.....95
5.2.2. Guías De Educación Para El Consumo 96
5.2.3 Material Educativo.....96
5.2.4. Colaboración Interinstitucional.....97
5.2.5. Instituto Nacional Del Emprendedor (Inadem),
Red De Apoyo Al Emprendedor.....98
5.2.6. Otros Proyectos 98
5.2.6.1. Ferias De Regreso A Clases 2016 98
5.2.6.2. Foros En Línea Para Promotores De Profeco
En Toda La República Mexicana 99
5.2.6.3. Museo Itinerante De Pequeños Consumidores 99
5.2.7. Programa Nacional De Tecnologías Domésticas
Profeco 2016 99
5.2.8. Acciones De Educación Para El Consumo.....99
5.2.9. Apoyo A Organizaciones De La Sociedad Civil
Y Organizaciones Sociales 99
5.2.9.1. Sección Odcs. Organizaciones De Consumidores
En La Revista Del Consumidor 100
5.2.10. Capacitación.....101
5.2.10.1 Organizaciones Empresariales Y Entidades
Proveedoras De Bienes Y Servicios.....102

5.2.11. Consejo Consultivo De Consumo (Ccc) 102
5.2.12. Consejos Consultivos De Consumo Estatales 102
5.3. Estudios Sobre Consumo..... 102
5.3.1. Quién Es Quién En Los Precios (Qqp) 104
5.3.2. Quién Es Quién En El Envío De Dinero (Qqed) 105
5.3.3. Monitoreo De Tiendas Virtuales (Mtv) 108
5.3.4. Brújula De Compra..... 108
5.3.5. Artículos Para La Revista Del Consumidor..... 109
5.3.6 Encuestas Y Sondeos.....110
5.3.6.1. El Buen Fin 2016 110

6. Telecomunicaciones.....113

6.1. Actividades 113
6.2. Numeralia 122
6.2.1. Quejas De Telecomunicaciones 122
6.2.2. Visitas De Verificación 124
6.3. Procedimientos Por Infracciones A La Ley..... 124
6.4. Publicidad Engañosa 125
6.5. Contratos De Adhesión..... 125
6.6. Dictámenes..... 126
6.7. Aspectos A Destacar De La Subprocuraduría De Telecomunicaciones..... 127

7. Nuestra Institución..... 129

7.1. Transparencia 129
7.2. Planeación y Evaluación 132
7.2.1. Programa Anual de Actividades (PAA) 2016 132
7.2.2. Seguimiento, Monitoreo y Evaluación a las Matrices de Indicadores para Resultados 2016 (MIR) 132
7.2.3. Fichas de Monitoreo y Evaluación 2015-2016 Programas Presupuestarios 136
7.2.4. Actualización de Población Potencial, Objetivo y Atendida (Áreas de Enfoque) del Diagnóstico del Programa Presupuestario G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad Aplicable y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica en las Relaciones Entre Proveedores y Consumidores" 136
7.2.5. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) 137
7.2.6. Centro de Documentación (CEDOC) 138
7.3. Delegaciones 139
7.3.1. Presencia Nacional de la PROFECO 139
7.3.2. Convenios de Colaboración con los Tres Órdenes de Gobierno 140
7.3.3. Reuniones Nacionales 141
7.3.4. Gestión de la Asignación de Recursos Materiales 142
7.4. Comunicación Social 142
7.4.1. Actividades 142
7.4.2. Objetivos 143
7.5. Administración 144

7.5.1. Recursos Materiales Y Servicios Generales 163
7.5.2. Tecnologías De La Información Y Comunicaciones..... 176
7.5.3. Recursos Humanos..... 180
7.5.4. Programación, Organización Y Presupuesto 183

Listado De Siglas Y Su Significado..... 195

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PRESENTACIÓN

Desde 1976, la Procuraduría Federal del Consumidor ha sido reconocida por su eficacia, transparencia, confiabilidad y espíritu de Servicio Social, manteniéndose a la vanguardia, salvaguardando los derechos de las y los consumidores, impulsando la legalidad y la certeza en las relaciones de consumo.

Año con año, se ha impulsado la revisión y actualización legislativa y normativa en favor de las y los consumidores, considerando las nuevas modalidades de abuso en las relaciones de consumo, y colaborando con otras instituciones a fin de detonar reformas o ajustes legislativos que impliquen un impacto positivo en la economía de las y los consumidores. Como ejemplo, tenemos 68 opiniones respecto a iniciativas de leyes y de reglamentos, decretos, minutas, dictámenes, acuerdos y demás ordenamientos jurídico-normativos vinculados con las actividades de la Procuraduría; 26 de las cuales corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A lo largo de estos 40 años, la Procuraduría Federal del Consumidor ha adoptado innovaciones en favor de la población consumidora aprovechando los cambios tecnológicos en información y comunicación favoreciendo el acercamiento entre proveedores, autoridad y consumidores, reduciendo tiempos de atención y facilitando la conciliación.

Estos años de experiencia permiten también la implementación de estrategias de focalización de acciones en los sectores donde más denuncias se registran a nivel nacional y regional, para reforzar la verificación y vigilancia de la Profeco.

De esta manera, 2016 es un momento emblemático en el que esta Institución celebra 40 años de estar al servicio de las y los consumidores en México, y en el que haciendo un balance en retrospectiva es posible constatar que se han ofrecido múltiples beneficios a la población consumidora ante abusos o incumplimientos por parte de proveedores.

Tan sólo en 2016, se recibieron 110,013 quejas a nivel nacional, y de las quejas concluidas, en 8 de cada 10 casos se logró satisfacción con el resultado del procedimiento, logrando una recuperación de 844.6 millones de pesos a favor de las y los consumidores. En este mismo periodo, la plataforma Concilianet recibió 449,936 visitas y atrajo 5,382 reclamaciones, con un porcentaje de conciliación de 90% y recuperando más de 16.9 millones de pesos.

En 2016 se implementó el programa Conciliaexprés el cual tiene por objeto resolver reclamaciones en materia de consumo de manera inmediata a través del Teléfono del Consumidor, con proveedores previamente registrados y sin necesidad de acudir a alguna oficina de Profeco.

Con más de 82 mil visitas de verificación realizadas, más de 13 millones de productos verificados, 11,114 procedimientos en contra de proveedores por infracciones a la ley y la colocación de sellos de suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios en 5,030 establecimientos, en 2016 se emitieron 12,879 resoluciones administrativas e impusieron sanciones económicas por un monto total de 193.3 millones de pesos.

La Procuraduría Federal del Consumidor a fin de garantizar la promoción y protección de los derechos de las y los consumidores, así como orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de estos últimos, durante el periodo que se reporta suscribió 294 convenios de colaboración con diversos sectores de la sociedad.

Se continúa representando a la población consumidora, con finalidad de resarcir los daños y perjuicios ocasionados por proveedores en la realización de conductas ilícitas (no necesariamente delictivas), en su salud o en su patrimonio; obteniendo así logros importantes en la tramitación de Acciones de Grupo y Colectivas, Juicios de Nulidad, Cláusulas y Concursos Mercantiles.

En noviembre de 2016 se celebró también el 40 aniversario de la publicación mensual de la Revista del Consumidor, cuya finalidad ha sido difundir y orientar a las y los consumidores en una variedad de temas como: seguridad de productos, salud, nutrición, finanzas personales, publicidad engañosa, estudios de calidad, tecnologías domésticas, platillos sabios, etcétera.

Asimismo, con la finalidad de analizar diversos temas en materia de consumo y de protección de la población consumidora, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, y fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo a nivel estatal, en 2016 se instalaron seis Consejos de Consumo Estatales, aunados a los ya existentes.

A través de la herramienta Quién es quién en los Precios (QQP), durante 2016 se captaron y difundieron 15.7 millones de precios de productos de consumo generalizado, resultado de visitas semanales a supermercados, pescaderías, farmacias, papelerías, tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como tortillerías en por lo menos una ciudad de cada entidad federativa del país.

Respecto al tema de telecomunicaciones, se continuó con las acciones de vinculación institucional, como es el caso del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y con 13 empresas del sector telecomunicaciones. Asimismo, para interactuar con Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco en la República se sostuvo presencia local para realizar visitas de supervisión, capacitación, entrenamiento y realización de operativos en temporadas de alto consumo.

En suma, ha sido un año de múltiples retos y constante esfuerzo, en el que celebramos el 40 aniversario de nuestra institución.

2. SERVICIOS

La Subprocuraduría de Servicios protege y promueve los derechos de las y los consumidores a través de mecanismos que permiten impulsar la legalidad y certeza en las relaciones de consumo.

Con la finalidad de prevenir y salvaguardar posibles afectaciones a los derechos de las y los consumidores y de combatir prácticas comerciales abusivas se asesora a la población consumidora, se reciben y gestionan las quejas en materia de consumo y las denuncias en materia de publicidad.

Además, se monitorea la publicidad de los medios masivos de comunicación, se registran los números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas, se supervisan los procedimientos de conciliación, se registran o cancelan los contratos de adhesión y se registran o refrendan las casas de empeño.

También se emiten dictámenes, se inician procedimientos por infracciones a la Ley en materia de servicios ya sea de oficio o a través de una denuncia por publicidad o por posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor; asimismo, fungimos como árbitro entre el consumidor y el proveedor.

2.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

El Teléfono del Consumidor (Telcon) se constituyó como el principal medio de la Procuraduría para atender las solicitudes de información y asesoría de la población consumidora en toda la Repúbl ica Mexicana. El Telcon atiende llamadas en las que solicitan 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 y publicidad engañosa. Asimismo, se agendan citas para la presentación de una queja en alguna Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio correspondiente.

Actualmente se atienden solicitudes vía telefónica, de manera personal a través de la oficina de Contacto Ciudadano; por escrito, mediante chat, correo electrónico y por Internet desde la página del Teléfono del Consumidor en Línea. En el 2016 se recibieron 1,280,946 consultas, de las cuales se atendieron 1,227,843. Esto representó un incremento de 109% en comparación al 2015, lo que significó que cada asesor atendió en promedio 1,603 consultas por mes. Esta atención engloba las asesorías mediante correos, chat, escritos y de manera personal, la programación de citas por teléfono e internet, así como los recordatorios de estas citas y las solicitudes de comportamiento comercial. En cuanto a las llamadas se recibieron 1,160,876 y se atendieron 1,107,773 logrando un incremento de 127% respecto del año anterior.

La atención proporcionada en el Teléfono del Consumidor, tanto de manera tradicional como en su versión en línea, está asociada a dos indicadores:

I) "Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor". En 2016 obtuvo un resultado de 95.85%, resultado superior a la meta establecida de 95%.

II) "Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor". En el 2016 registró un resultado de 1,603 consultas promedio mensual por agente superando su meta de 650.

2.1.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA

A través de la plataforma digital del Teléfono del Consumidor en Línea (telefonodelconsumidor.gob.mx) se ofrece un servicio alternativo y moderno para la población consumidora que busca la rapidez y comodidad de la atención en línea. En este sitio se brindan los mismos servicios que en el Teléfono del Consumidor tradicional desde cualquier dispositivo conectado a Internet.

En este micrositio se recibieron 226,840 visitas al portal en 2016, de las cuales se atendieron 48,793 consultas vía chat y en 10,153 los visitantes agendaron, vía Internet, una cita para acudir a alguna Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio de Profeco para presentar su reclamación. En el 2016 se presentó en este último servicio un incremento de 80%, en comparación al año anterior, lo que muestra que las y los usuarios están optando por utilizar las tecnologías de la información al realizar sus trámites.

2.1.2. PROGRAMA DE CITAS POR TELÉFONO (PROCITEL)

A través del Teléfono del Consumidor, de enero a diciembre de 2016 se programaron 29,339 citas para acudir a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de Profeco a recibir asesoría o presentar su reclamación y, de ser procedente, resolver las mismas por medio de la conciliación inmediata. En este sentido, el 32% de las y los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella. El 67% de éstos, posterior a un análisis, fue turnado a queja mientras que los casos improcedentes recibieron la asesoría correspondiente.

2.1.3. ATENCIÓN EN LOS MÓDULOS DE ASESORÍA E INFORMACIÓN

Para ofrecer una mayor protección a las y los consumidores que usan el servicio de transporte aéreo y terrestre, en el periodo de enero a diciembre de 2016 se proporcionó de manera permanente atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Durante este periodo se brindaron 20,617 consultas logrando recuperar 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.

2.1.4. ATENCIÓN EN ASESORÍAS

De enero a diciembre de 2016 se brindaron 106,101 asesorías por medio de la oficina de Contacto Ciudadano, correo electrónico, fax y escritos, lo que indicó un 25% más que el año anterior. 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.

2.1.5. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES

El comportamiento comercial se refiere a la información acerca de un proveedor que contiene, de manera enunciativa más no limitativa, el número de quejas presentadas en su contra, el estado procesal de las mismas, los principales motivos de reclamación, así como el porcentaje de conciliación en un periodo determinado, con la finalidad de conocer su actividad y prácticas comerciales.

De enero a diciembre de 2016 se llevaron a cabo 1,069 consultas en materia de comportamientos comerciales. Este servicio está sujeto a la demanda de las y los usuarios y se complementa con la información proporcionada mediante el Buró Comercial de Profeco (http://burocomercial.profeco.gob.mx/) que en el mismo periodo recibió 140,958 visitas, y la plataforma de Datos Abiertos (http://datos.profeco.gob.mx/) que de enero a diciembre de 2016 recibió 18,032 visitas de 15,890 usuarios únicos.

2.2. QUEJAS Y CONCILIACIÓN

Una parte primordial dentro de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el procedimiento conciliatorio. Mediante este proceso la Profeco atiende la inconformidad del consumidor 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. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja ante una oficina de Profeco o a través de Internet y esta resulta procedente, hasta que se llega a un acuerdo que 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.

En el 2016 se recibieron 110,013 quejas a nivel nacional. De las quejas concluidas se obtuvo un porcentaje de conciliación del 78%, es decir, casi 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 844.6 millones de pesos a favor de las y los consumidores lo que representó un 89.9% del monto total reclamado en dichos procedimientos desahogados en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio superando en 14 puntos porcentuales la meta anual programada de 76% en el indicador "Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos".

2.2.1. CONCILIANET 3.0

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. Las ventajas para el consumidor son:

- No requiere acudir a una Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio.
- La entrega de los documentos es través de Internet y en formato electrónico.
- Menor tiempo para la solución de la reclamación.

A través de este medio de enero a diciembre de 2016 se recibieron 5,382 reclamaciones en materia de servicios. El porcentaje de conciliación fue del 90%. De las quejas concluidas se logró recuperar más de 16.9 millones de pesos. Durante el 2016 la plataforma de Concilianet recibió 449,936 visitas.

2.3. REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN

En el contrato de adhesión se establecen en formatos uniformes 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.

De enero a diciembre de 2016 se registraron 6,298 contratos. De estos 92% son de registro obligatorio y el resto voluntarios. Asimismo, 3,422 contratos fueron registrados vía electrónica por medio del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL).

Las actividades referentes al registro de contratos de adhesión se evalúan con el indicador denominado "Porcentaje de resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de adhesión emitidas en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal del Procedimiento Administrativo". Para el cierre del 2016 obtuvo un resultado del 95.78%, rebasando así la meta establecida de 80% en 15 puntos porcentuales.

2.4. REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO (RPCE)

El Registro entró en operación en agosto de 2014 y 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 prendaría. Un registro único e intransferible por cada casa de empeño cumpliendo con lo establecido en la LFPC.

Es importante señalar que el Registro Público de Casas de Empeño opera en atención al número de solicitudes de inscripción que ingresan a Profeco, es decir, se atiende en su totalidad y de acuerdo a la demanda del servicio.

De enero a diciembre de 2016 se han otorgado 1,246 constancias de registro al RPCE y emitido 2,836 refrendos de registro.

2.5. REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR PUBLICIDAD (REPEP)

El REPEP es un servicio gratuito que la Profeco proporciona a las personas que deseen ya no ser molestadas vía telefónica con publicidad de bienes, productos y servicios en tres sectores: comercio, servicios y telecomunicaciones. A partir de 2015 la persona que decida ejercer su derecho a la privacidad podrá hacerlo vía Internet en el sitio web: http://repep.profeco.gob.mx/.

Durante 2016 el REPEP superó en 1093% los números inscritos en comparación al 2015 por lo que se registraron 1,008,455 en el 2016. Por otra parte, se recibieron 380 denuncias en contra de proveedores que continuaron realizando actos de publicidad, no obstante a que el número del consumidor ya se encontraba registrado en el REPEP. Esta actividad está ligada al indicador de gestión: "Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep)" que para el cierre de 2016 registró un valor de 0.25%; cabe señalar que la tendencia de este indicador es descendente ya que debe reflejar que un número menor de consumidoras y consumidores están siendo afectados con llamadas o mensajes publicitarios no deseados.
Ahora bien, el REPEP desde su creación en 2007 ha registrado un total de 1,384,890 números telefónicos y ha recibido 3,445 denuncias de los sectores: telecomunicaciones 1,975 (57%), comercio 1,141 (33%) y turístico 329 (10%).

Es importante destacar que por concepto de venta a los proveedores de las listas de los números registrados en el REPEP se obtuvo un ingreso de 3.2 millones de pesos de enero a diciembre de 2016.

2.6. DICTAMEN

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 la Dirección de Dictámenes recibió 979 solicitudes para dictaminar, que representa 96% más que en el 2015. De estas solicitudes se lograron dictaminar 619 superando en 68% los dictámenes emitidos en el año anterior. El monto obtenido a través del dictamen ascendió a 86.6 millones de pesos, 90% más que en 2015.

2.7. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PIL)

El procedimiento por infracciones a la Ley se tramita en contra del proveedor cuando Profeco presume hechos violatorios de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para el proveedor. Existen diferentes tipos de procedimientos por infracciones a la Ley:

I. En materia de servicios

Este procedimiento puede tramitarse de oficio, derivar de un procedimiento conciliatorio o de una denuncia, incluidas las realizadas por los consumidores inscritos al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP).

El objetivo del PIL en materia de servicios es que los proveedores modifiquen su comportamiento comercial en beneficio de los consumidores.

De enero a diciembre de 2016 la Dirección General de Procedimientos concluyó 41% más procedimientos que en 2015, lo que significó un total de 65 procedimientos, de estos, sólo 55 se resolvieron con la imposición de sanciones económicas por 20.8 millones de pesos.

II. En materia de publicidad

En este caso la Procuraduría inicia de oficio o a petición de parte un procedimiento por infracciones a la Ley en virtud de presumir la existencia de publicidad engañosa. Lo anterior, porque en la actualidad los proveedores de bienes y servicios se valen de estrategias publicitarias diseñadas para que los consumidores, al momento de decidir su compra, elijan su producto o servicio.

De enero a diciembre de 2016 en la Dirección General de Procedimientos se concluyeron 28 procedimientos. En 22 se impusieron sanciones económicas por 16.5 millones de pesos.

Es importante resaltar que el número de procedimientos por infracciones a la ley es proporcional al número de denuncias y procedimientos conciliatorios que sean presentados o remitidos a la Dirección General de Procedimientos, en los que el área determinará la presunción de violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo que respecta al monto de las sanciones éste no es fijo ya que la normatividad señala un monto mínimo y máximo de multa, dependiendo del artículo sancionado. Este monto deberá calcularse considerando también las circunstancias particulares del proveedor infractor (condición económica) y de la conducta sancionada (gravedad, perjuicio causado, carácter intencional de la infracción, existencia de reincidencia).

2.8. PUBLICIDAD

Profeco realiza monitoreos de la información desplegada en los medios masivos de comunicación, además de recibir y analizar las denuncias por publicidad engañosa presentadas en la Procuraduría. Con el monitoreo se identifica a los proveedores que hayan emitido publicidad engañosa o abusiva y se les exhorta a fin de que realicen la modificación, corrección o suspensión y, en su caso, se le apliquen las sanciones correspondientes establecidas en la Ley.

En 2016 se emitieron 68 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la LFPC, lo que significó 36% más que el periodo pasado. Asimismo, se presentaron 32 exhortos y se recibieron 73 denuncias en materia publicitaria.

2.8.1 REVISIÓN PREVIA DE LA PUBLICIDAD O COPY ADVICE

Profeco, a través de la Dirección General de Procedimientos, realiza un pre-análisis de los proyectos de publicidad de los proveedores, cuyo objetivo es revisar las piezas publicitarias a efecto de que las mismas cumplan con lo estipulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como los lineamientos en materia de publicidad aplicables en el caso concreto. Para 2016 se recibieron 22 solicitudes, en 20 de estas el proveedor no acreditó la personalidad, por lo que sólo se emitieron 2.

2.9. ARBITRAJE

El arbitraje constituye un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se somete el proveedor y el consumidor voluntariamente cuando no hay acuerdo entre ambos. En estos casos la Profeco actúa como árbitro velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo.

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2016 se formalizaron 76 arbitrajes y se recuperó un monto de 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 sujetarse a este procedimiento.

2.10. LOGROS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2016

2.10.1. PROGRAMA DE CONCILIACIÓN INMEDIATA: CONCILIAEXPRÉS

La Procuraduría está obligada a crear condiciones jurídicas y materiales que hagan efectivos los derechos de las y los consumidores, que permitan la solución de conflictos de manera efectiva y expedita, ello implica:

- Coordinación entre sector público y privado.
- Poner a disposición de los clientes mecanismos sencillos para la adquisición de bienes y servicios, pero también para hacer válidos sus derechos.
- Reducir al mínimo o incluso evitar costos de transacción para consumidores y proveedores.

Por lo anterior, la Subprocuraduría de Servicios implementó el programa Conciliaexprés el cual tiene por objeto resolver reclamaciones en materia de consumo de manera inmediata a través del Teléfono del Consumidor, con proveedores previamente registrados y sin necesidad de acudir a alguna oficina de Profeco.

La ejecución de este programa se lleva a cabo en las temporadas de alto consumo y desde su implementación en 2016 se han tenido los resultados siguientes:

Semana Santa 2016

En el periodo de Semana Santa 2016, el cual abarcó del 22 de marzo al 4 de abril de 2016, se recibieron para conciliación 90 llamadas de consumidores; de los cuales el 88% fue conciliada y en el resto se turnó para la atención personal. Los principales motivos de reclamación fueron: I) negativa a la entrega del bien o servicio, II) deficiencia en la prestación del servicio y III) negativa a hacer válida la promoción. Los proveedores con más reclamaciones recibidas fueron Volaris, Aeroméxico y Wal-Mart. Derivado de las conciliaciones realizadas se logró recuperar $381,971.89 pesos a favor de las y los consumidores.

Verano 2016

En la temporada de verano, la cual abarcó del 16 de julio al 22 de agosto de 2016, se recibieron para conciliación 49 llamadas de consumidores y consumidoras; de las cuales 48 fueron conciliadas. Los principales motivos de reclamación fueron la negativa a la devolución del producto, a la prestación del servicio y a la deficiencia de la prestación del servicio. De las conciliaciones realizadas se logró recuperar 344,719.80 pesos a favor de las y los consumidores.

El Buen Fin 2016

En el Buen Fin 2016, el cual abarcó del 18 al 21 de noviembre 2016, se atendieron en el Teléfono del Consumidor 377 llamadas de asesoría e información, 52 correos electrónicos y 7 asesorías por chat. Se recibieron 201 reclamaciones en materia de servicios, de estas 123 fueron conciliadas, 37 improcedentes y 41 se turnaron a las Delegaciones, Subdelegaciones o Unidades de Servicio para su atención. Los principales motivos de inconformidad fueron: (I) no respetar el precio publicado, (II) el descuento y (III) la negativa a la entrega del producto. De las conciliaciones se logró recuperar 513,305.69 pesos a favor de las y los consumidores.

Es de resaltar que a partir de julio de 2016 el proveedor Volaris se incorporó de manera permanente al programa Conciliaexprés. Al cierre de 2016 se han conciliado 174 reclamaciones de manera inmediata y recuperado 963,443.61 pesos a favor del consumidor.

2.10.2. CONVENIO CFE-PROFECO-FIDE

Con el objetivo de que las y los consumidores de energía eléctrica tengan certeza en la medición y facturación de su consumo y encuentren una solución eficiente y concreta a la problemática que presentan, buscando en todo caso la efectiva protección de sus derechos y la equidad en su relación de consumo y que conozcan estrategias para el consumo sustentable, se han desarrollado diversas acciones entre las que destacan:

Diseño de un protocolo de actuación para las visitas tripartitas de la Comisión Federal de Electricidad, el Fideicomiso para el Ahorro de Energía y la Procuraduría Federal del Consumidor.

592 visitas tripartitas a nivel nacional al cierre del 2016.

Creación de un catálogo de servicios que pueden ser atendidos de manera inmediata por parte del personal de la CFE.

Cambio de imagen a gob.mx, de la plataforma denominada "Estrados Electrónicos".

Como parte de los resultados del convenio firmado el 22 de julio de 2016 entre la Procuraduría y la Comisión Federal de Electricidad, actualmente operan en Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de Profeco 48 módulos y 8 líneas telefónicas de atención inmediata.

La mayoría de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios coinciden que con la instalación del módulo de atención de CFE: (I) se da una atención oportuna a las reclamaciones presentadas por las y los consumidores y se les resuelve al momento, (II) han disminuido el número de quejas y (III) la actitud de las personas que atienden el módulo de CFE es positiva para las y los consumidores.

Al cierre del 2016 el número de atenciones y solicitudes realizadas en los módulos de CFE a nivel nacional fue de 16,196, de las cuales se radicaron 6,422 quejas en las distintas unidades administrativas a nivel nacional. Esta atención representó que las quejas de 2015 a 2016 contra este proveedor disminuyeran hasta en un 25%.

2.10.3. CONTRATOS TIPO

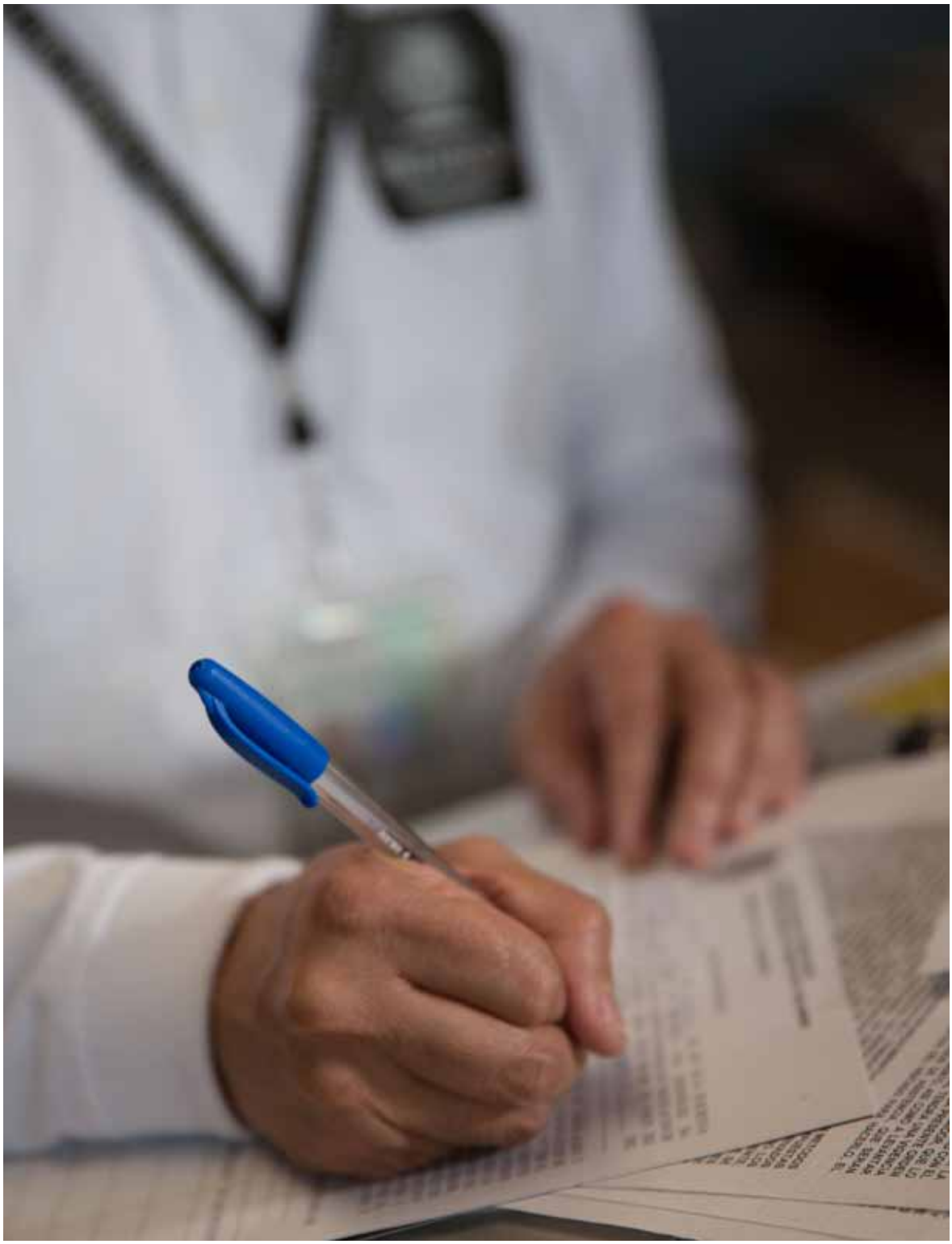
La Dirección General de Contratos de Adhesión con el objetivo de cumplir con la normatividad aplicable y fortalecer la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores elaboró 35 contratos tipo de los sectores automotriz, mueblero, mobiliario e inmobiliario, servicios turísticos y otros servicios. El objetivo es que dichos proveedores se sumen a estos contratos para protegerlos de posibles cláusulas abusivas al adquirir un producto o solicitar un servicio.

De igual manera envió 482 oficios de invitación a proveedores obligados a registrar su contrato de adhesión en el sector de mutuo con interés y garantía prendaria.

Adicionalmente, participó durante el 2016 en la actualización de las normas oficiales mexicanas: NOM-036-SCFI-1994, Elementos informativos para la contratación de servicios funerarios y la NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.

2.10.4. ACTUALIZACIÓN DE LOS MICROSITIOS

Durante el 2016 la Subprocuraduría de Servicios actualizó el formato en que se presentan sus principales servicios en línea respetando en todo momento las características que la Unidad de Gobierno Digital (UGD) solicita.



Fue así como las plataformas de Buró Comercial (http://burocomercial.profeco.gob.mx/), Datos Abiertos (http://datos.profeco.gob.mx/), el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) (http://rcal.profeco.gob.mx/) y el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) (http://repep.profeco.gob.mx/) se convirtieron en plataformas accesibles, fáciles de usar y con un formato amigable, lo que fortalece la gestión pública y mejora la entrega de servicios a la sociedad.

En particular el Buró Comercial pasó de publicar las quejas recibidas contra los proveedores con más quejas y de algunos sectores en el año corriente, a brindar las quejas recibidas desde el 2011 contra cualquier proveedor y por unidad administrativa. Esta mejora mantiene la búsqueda del número de sanciones económicas impuestas en los procedimientos por infracciones a la ley en materia de servicios o publicidad engañosa, así como los arbitrajes concluidos en caso de que el proveedor haya participado en alguno, la descarga del contrato de adhesión registrado sin importar si tienen o no queja ante la Institución y su estatus. Lo anterior, gracias a que la mayor parte de la información se encuentra ligada a la plataforma de Datos Abiertos que actualmente alberga más de 700 mil quejas recibidas en la Subprocuraduría de Servicios a nivel nacional.

2.10.5. BOLETINES ¡ENTÉRATE!

Para que la ciudadanía pueda consultar información relevante sobre sus derechos y obligaciones al momento de adquirir un bien o contratar un servicio la Subprocuraduría de Servicios publica desde agosto de 2015 boletines que contienen información valiosa sobre los sectores inmobiliario, automotriz, tintorería, lavandería y similares, mutuo de interés y garantía prendaria, aerolíneas, líneas de autobuses, autofinanciamiento, mueblerías, y sobre el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP). A continuación se muestra el listado de las publicaciones:

Boletín 01 ¿Quieres comprar una casa o departamento?
Boletín 02 ¿Quieres comprar un automóvil nuevo?
Boletín 03 ¿Quieres comprar un automóvil usado?
Boletín 04 ¿Cómo elegir el mejor servicio de tintorería, lavandería y similares?
Boletín 05 Lo que debes saber antes de rentar un automóvil.
Boletín 06 ¿Vas a empeñar? Entérate cómo elegir una casa de empeño.
Boletín 07 Líbrate de las llamadas y mensajes molestos de publicidad.
Boletín 08 ¿A qué tienes derecho cuando viajas en autobús?
Boletín 09 Haz valer tus derechos al viajar en avión.
Boletín 10 ¿Cómo funciona el autofinanciamiento?
Boletín 11 Muebles de línea y sobre medida.

2.10.6. CAPACITACIÓN CONTINÚA

La Subprocuraduría de Servicios llevó a cabo reuniones de mandos medios las cuales tuvieron por objetivo dar a conocer temas de interés sobre el quehacer de las áreas y obtener retroalimentación de los participantes. En el 2016 se realizaron reuniones sobre las actividades realizadas en 2015 y la propuesta de proyectos 2016, sensibilización en igualdad de género, casos prácticos de mediación, la Reforma Constitucional de Derechos Humanos, fraude cibernético y sensibilización en la Administración Pública Federal. Entre los expositores más representativos se encontraron el Rector de la Universidad Panamericana, el Director General de Política Pública de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación, la División Científica de la Coordinación para la Prevención de los Delitos Electrónicos, la Directora General del Bufete Jurídico Gratuito Social AC y la Cuarta Visitaduría General de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

De manera paralela se organizan videoconferencias a nivel nacional con el fin de capacitar a los jefes de servicio en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de Profeco, intercambiar ideas, exponer casos concretos y experiencias sobre el quehacer diario. Algunos de los temas expuestos fueron: Envío de multas al SAT, fundamentación y motivación jurídica del dictamen, refrendo al Registro Público de Casas de Empeño, trato digno e igualdad en los servicios que brinda Profeco y técnicas de mediación, por mencionar los más relevantes.

JELLO

3. VERIFICACIÓN

La Subprocuraduría de Verificación se encarga de cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores. Para lograr su objetivo cuida que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de Profeco, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; visitas a establecimientos que expenden combustible al público en general, como estaciones de servicio o gasolineras y plantas almacenadoras y distribuidoras de gas LP, mediante un programa permanente con presencia en toda la República Mexicana. Asimismo, con el laboratorio evalúa la calidad de distintos productos. De encontrar irregularidades puede imponer sanciones como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos y emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo.

3.1. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

La Subprocuraduría de Verificación, por medio de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), en el ámbito de sus atribuciones lleva a cabo acciones de verificación como acto autoridad y en atención a denuncias.

Complementariamente, atiende servicios a petición de parte como la calibración de instrumentos de medición, análisis de etiquetado, asesoría y capacitación en información comercial.

Como área normativa participa de manera activa en comités y grupos de trabajo en materia de normalización que son convocados en diferentes ramas o sectores, coordinados principalmente por Secretaría de Economía (SE), Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Secretaría de Comunicaciones y Transporte (STC), Servicio de Administración Tributaria (SAT). Asimismo, trabaja con diversas cámaras, organizaciones, asociaciones y sectores del sector privado, con la finalidad de servir de puente entre consumidores y proveedores para mejorar las relaciones de consumo y reducir de manera significativa prácticas comerciales que puedan afectar la salud, la seguridad y/o la economía de la población consumidora. Ejemplos de esta relación son la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Cámara Nacional de Industriales de la Leche (CANILEC), la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C. (ANTAD), la Asociación Nacional de Fabricantes de Aparatos Domésticos (ANFAD), la Cámara Nacional de Manufacturas Eléctricas (CANAME), la Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo (CANAPAT), la Cámara Nacional de la Industria Panificadora y Similares de México (CANAINPA), etcétera

Es importante mencionar que la DGVV coadyuva con la Dirección General de Delegaciones en acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento de verificación, focalizando los esfuerzos en aquellas Delegaciones y Subdelegaciones que así lo requieran.

3.1.1. LOGROS Y CIFRAS ALCANZADAS EN 2016

Logros

La Subprocuraduría de Verificación a través de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV) en coordinación con las áreas de verificación de las Delegaciones y Subdelegaciones (DS), desarrollaron acciones de verificación de oficio y en atención a denuncias en el marco de los tres indicadores de gestión (comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y metrología), las cuales en conjunto integran el indicador estratégico denominado visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios, y están conformados dentro de los Programas Nacionales, Especiales y Operativos especiales de Verificación y Vigilancia establecidos en el Programa Anual de Trabajo 2016, el cual se encuentra publicado en la página de gobierno digital (www.gob.mx/profeco), con objeto de asegurar que las prácticas comerciales de los proveedores de bienes, productos y servicios se ajusten a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor. De igual manera se observó que los productos nacionales e importados cumplieran con los requisitos de información comercial, especificaciones de calidad, seguridad y eficiencia establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y que los instrumentos de medición empleados por los proveedores en transacciones comerciales se encontraran debidamente ajustados y calibrados, así como que cumplan con los requisitos reglamentarios publicados por la Secretaría de Economía; en donde destacan los siguientes Programas de Verificación y Vigilancia:

TIPOS DE PROGRAMAS			
Permanentes	• Productos Básicos • Seguridad de Productos • Bebidas Alcohólicas	**Temporada**	• Día de Reyes • Día del Amor y la Amistad • Cuaresma y Semana Santa • Día del Niño • Día de la Madres • Día del Padre • Regreso a Clases y Escuelas Particulares • Fiestas Patrias • Día de Muertos • Basílica • Fiestas decembrinas
Sectores	• Casas de empeño • Aduanas • Vacacional y Turístico (3 etapas) • Inmobiliarias		
Especiales	• Visita del Papa Francisco a México • Juegos Olímpicos de Rio 2016 • Farmacias 2016		

Indicadores 2016

La verificación de establecimientos comerciales se realiza de oficio o en atención de denuncias, en el marco de los tres indicadores de gestión (comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) y metrología).

En 2016, a nivel nacional se realizaron 82,185 visitas de verificación, 1.84% más de la meta programada (80,695 visitas de verificación), pero 21.91% inferior a la meta alcanzada en 2015 (105,256 visitas de verificación), debido al recorte presupuestal y a la disminución de plazas eventuales.

TABLA: CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN 2016.												
	INDICADORES DE GESTIÓN									Indicador Estratégico		
	Comportamiento Comercial			Normas Oficiales Mexicanas			Metrología					
	Visitas Realizadas	Visitas Programadas	%	Visitas Realizadas	Visitas Programadas	%	Visitas Realizadas	Visitas Programadas	%	Visitas Realizadas	Visitas Programadas	%
Dirección General de Verificación y Vigilancia	5,872	5,677	103.43%	5,063	5,159	98.14%	3,789	3,735	101.45%	**14,724**	**14,571**	**101.05%**
Delegaciones y sub Delegaciones	33,242	32,160	103.36%	24,280	24,228	100.21%	9,939	9,736	102.09%	**67,461**	**66,124**	**102.02%**
TOTAL	39,114	37,837	103.38%	29,343	29,387	99.85%	13,728	13,471	101.91%	**82,185**	**80,695**	**101.85%**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales Profeco (APIM), 2016.

TABLA: CUMPLIMIENTO DE META DE INDICADOR ESTRATÉGICO 2016 Y 2015.				
	CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2016		CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2015	
	TOTAL VISITAS DGVV	TOTAL VISITAS DELEGACIONES	TOTAL VISITAS DGVV	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	14,571	66,124	13,376	70,172
Meta Realizada	14,724	67,461	15,821	89,435
% cumplimiento	101.05%	102.02%	118.28%	127.45%
	Meta Anual Programada: 80,695	Meta Anual Alcanzada: 82,185	Meta Anual Programada: 83,548	Meta Anual Alcanzada: 105,256

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales Profeco (APIM), 2016.

De las 82,185 visitas de verificación realizadas en 2016, se resumen las principales acciones implementadas:

TABLA: RESUMEN ACCIONES VERIFICACIÓN PROFECO 2016.	
CONCEPTO	2016
Visitas de Verificación	82,185
Procedimientos por infracciones a la ley	11,114
Resoluciones emitidas	12,879
Sanciones emitidas (MDP)	193.3
Productos (verificados)	13,650,915
Productos (inmovilizados)	721,244
Instrumentos de medición (verificados)	24,839
Instrumentos de medición (inmovilizados)	2,972
Instrumentos de medición (calibrados)	177,714
Básculas de alto alcance (verificadas)	298
Básculas de alto alcance (inmovilizadas)	25
Básculas de alto alcance (calibradas)	584

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

Verificación de Productos

En 2016, se verificaron más de 13.6 millones de productos, 44.7% menos respecto de los 24.7 millones de productos verificados en 2015, de los cuales se inmovilizaron 721,244 por incumplimientos a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s), cifra menor en 6.12% con respecto a los 768,273 productos inmovilizados en 2015. Lo anterior debido a que se priorizó y reforzó la verificación de establecimientos que comercializan productos de la canasta básica, así como a prestadores de servicios que afectan o pueden afectar los derechos de las y los consumidores, como son las casas de empeño y acciones de verificación en las Aduanas del país.

Verificación de Instrumentos de Medición

Durante 2016, la Profeco verificó un total de 24,839 instrumentos de medición, de los cuales se inmovilizaron un total de 2,972 por haber registrado diferencias de peso en perjuicio de las y los consumidores, o por no contar con la calibración obligatoria del primer y/o segundo semestre 2016, lo que representa un incremento del 6.59% respecto al número de instrumentos inmovilizados durante el 2015 (2,788 instrumentos inmovilizados).

Verificación de básculas de alto alcance de medición

Uno de los rubros en los que la Profeco ha focalizado las acciones de verificación se relaciona con la verificación de básculas de alto alcance de medición, básculas con capacidad de pesaje de más de 5 toneladas y hasta 100 toneladas, en particular en aquellas que son empleadas en los segmentos de mercado en los que se comercializan productos de consumo básico, como lo son aquellos en los que se almacenan y comercializan granos, cereales y leguminosas, así como básculas públicas y comercializadoras de productos metálicos, entre otros rubros.

Como acto de autoridad, la Profeco verificó 298 básculas de alto alcance, cifra superior en 106.94% con respecto a las 144 básculas verificadas en 2015, inmovilizando 25 por haber registrado diferencias de peso en las mediciones o por no contar con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre 2016, lo que representa un incremento de 13.63% respecto a las 22 básculas inmovilizadas en 2015.

Procedimientos y Sanciones

En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales y derivados de las acciones de verificación, en 2016 la Profeco inició 11,114 procedimientos en contra de proveedores por infracciones a la ley y normatividad aplicable, colocando sellos de suspensión de la comercialización de bienes y/o servicios en 5,030 establecimientos, 11.1% superior a los 4,528 establecimientos de 2015. Asimismo, se emitieron 12,879 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron sanciones económicas por monto total de 193.3 millones de pesos.

Resultados de los Programas de Verificación y Vigilancia de Profeco 2015-2016

La Profeco, en el marco del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018 (PNPDC), tiene como principal línea de acción aumentar la vigilancia de los mercados por parte de los consumidores para la identificación de riesgos en productos y prácticas abusivas, en donde la actividad principal es mantener la verificación de oficio en el marco de Programas de Verificación y Vigilancia y en atención a denuncias presentadas por las y los consumidores en los diversos sectores relacionados con la seguridad del producto y a la venta de productos o prestación de servicios en general, en donde en 2016 los principales programas fueron:

TABLA: RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2016

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	38,017	27,410	-27.9%
Visitas susceptibles a PIL	5,057	2,792	-44.8%
Básculas verificadas	23,441	1,266	-27.4%
Básculas inmovilizadas	1,725	23,441	-20.4%
Establecimientos con sellos de suspensión	1,744	1,725	-1.8%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	3,768	3,872	2.8%
Visitas susceptibles a PIL	139	123	-11.5%
Productos verificados	421,049	1,246,237	196.0%
Productos inmovilizados	92,129	5,524	-94.0%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,581	865	-45.3%
Visitas susceptibles a PIL	143	94	-43.4%
Productos verificados	206,480	1,116,623	441%
Productos inmovilizados	14,141	741,434	5,143%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,917	1,512	-21.1%
Visitas susceptibles a PIL	290	138	-52.4%
Productos verificados	51,691	21,017	-59%
Productos inmovilizados	1,940	479	-75%
Instrumentos de medición verificados	259	118	-54%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	2	200%
Establecimientos con sellos de suspensión	238	105	-55.9%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	6,731	3,850	-42.8%
Visitas susceptibles a PIL	598	319	-46.7%
Productos verificados	1,107,957	305,953	-72.4%
Productos inmovilizados	4,997	4,401	-11.9%
Instrumentos de medición verificados	1,896	1,370	-27.7%
Instrumentos de medición inmovilizados	41	24	-41.5%
Establecimientos con sellos de suspensión	365	215	-41.1%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (1ERA ETAPA)			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	2,973	2,612	-12.1%
Visitas susceptibles a PIL	406	373	-8.1%
Productos verificados	49,543	37,812	-23.7%
Productos inmovilizados	2,705	1,542	-43.0%
Instrumentos de medición verificados	381	787	106.6%
Instrumentos de medición inmovilizados	11	6	-45.5%
Establecimientos con sellos de suspensión	215	362	68.4%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (2DA. ETAPA)			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	4,643	3,760	-19.0%
Visitas susceptibles a PIL	621	433	-30.3%
Productos verificados	94,315	109,970	16.6%
Productos inmovilizados	2,247	3,723	65.7%
Instrumentos de medición verificados	803	776	-3.4%
Instrumentos de medición inmovilizados	41	44	7.3%
Establecimientos con sellos de suspensión	389	258	-33.7%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (3ERA. ETAPA)			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,441	987	-31.5%
Visitas susceptibles a PIL	164	72	-56.1%
Productos verificados	14,597	12,690	-13.1%
Productos inmovilizados	305	195	-36.1%
Instrumentos de medición verificados	245	241	-1.6%
Instrumentos de medición inmovilizados	6	9	50.0%
Establecimientos con sellos de suspensión	97	33	-66.0%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,596	1,633	2.3%
Visitas susceptibles a PIL	158	128	-19.0%
Productos verificados	28,038	85,840	206.2%
Productos inmovilizados	2,804	4,688	67.2%
Instrumentos de medición verificados	72	262	263.9%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	2	200%
Establecimientos con sellos de suspensión	97	74	-23.7%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LA MADRE			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,596	1,631	2.0%
Visitas susceptibles a PIL	158	160	-17.5%
Productos verificados	28,038	74,448	-21.9%
Productos inmovilizados	2,804	2,275	58.8%
Instrumentos de medición verificados	72	327	341.9%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	1	100%
Establecimientos con sellos de suspensión	97	107	17.1%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CASAS DE EMPEÑO			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	3,906	1,615	-58.7%
Visitas susceptibles a PIL	1,384	339	-75.5%
Instrumentos de medición verificados	1,795	899	-49.9%
Instrumentos de medición inmovilizados	131	34	-74.0%
Establecimientos con sellos de suspensión	1,248	315	-74.8%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	856	1,139	44.3%
Visitas susceptibles a PIL	88	127	26.1%
Productos verificados	17,053	39,961	134.3%
Productos inmovilizados	955	1,188	24.4%
Instrumentos de medición verificados	41	217	429.3%
Instrumentos de medición inmovilizados	0	5	500%
Establecimientos con sellos de suspensión	69	87	26.1%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	3,273	2,879	-12.0%
Visitas susceptibles a PIL	459	325	-29.2%
Productos verificados	120,705	179,519	48.7%
Productos inmovilizados	3,002	1,806	-39.8%
Instrumentos de medición verificados	564	675	19.7%
Instrumentos de medición inmovilizados	33	38	15.2%
Establecimientos con sellos de suspensión	259	199	-23.2%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,456	2,132	46.4%
Visitas susceptibles a PIL	192	245	27.6%
Productos verificados	27,680	47,825	72.8%
Productos inmovilizados	1,133	934	-17.6%
Instrumentos de medición verificados	314	521	65.9%
Instrumentos de medición inmovilizados	38	41	7.9%
Establecimientos con sellos de suspensión	112	131	17.0%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	1,589	1,492	-6.1%
Visitas susceptibles a PIL	172	134	-22.1%
Productos verificados	97,942	56,428	-42.4%
Productos inmovilizados	2,635	1,089	-58.7%
Instrumentos de medición verificados	212	254	19.8%
Instrumentos de medición inmovilizados	22	29	31.8%
Establecimientos con sellos de suspensión	103	79	-23.3%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA BASÍLICA			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	778	537	-31.0%
Visitas susceptibles a PIL	42	36	-14.3%
Productos verificados	27,015	5,326	-80.3%
Productos inmovilizados	257	28	-89.1%
Instrumentos de medición verificados	169	209	23.7%
Instrumentos de medición inmovilizados	169	5	-70.6%
Establecimientos con sellos de suspensión	24	10	-58.3%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DECEMBRINO			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas	3,575	2,564	-28.3%
Visitas susceptibles a PIL	363	216	-40.5%
Productos verificados	115,905	127,984	10.4%
Productos inmovilizados	5,153	1,709	-66.8%
Instrumentos de medición verificados	728	452	-37.9%
Instrumentos de medición inmovilizados	29	13	-55.2%
Establecimientos con sellos de suspensión	168	110	-34.5%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016.

PROGRAMA ESPECIAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VISITA DEL PAPA FRANCISCO A MÉXICO			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas		1,025	n/a
Visitas susceptibles a PIL		37	n/a
Productos verificados		0	n/a
Productos inmovilizados		0	n/a
Instrumentos de medición verificados		505	n/a
Instrumentos de medición inmovilizados		0	n/a
Establecimientos con sellos de suspensión		35	n/a

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016. n/a = no aplica por falta de dato para comparar.

OPERATIVO ESPECIAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VISITA FARMACIAS			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas		601	n/a
Visitas susceptibles a PIL		186	n/a
Productos verificados		19,032	n/a
Productos inmovilizados		1,423	n/a
Establecimientos con sellos de suspensión		145	n/a

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016. n/a = no aplica por falta de dato para comparar

PROGRAMA ESPECIAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA JUEGOS OLÍMPICOS DE RIO DE JANEIRO 2016			
AÑO	2015	2016	% VARIACIÓN 2016 VS. 2015
Visitas realizadas		324	n/a
Visitas susceptibles a PIL		29	n/a
Productos verificados		9,713	n/a
Productos inmovilizados		35	n/a
Instrumentos de medición verificados		70	n/a
Instrumentos de medición inmovilizados		5	n/a
Establecimientos con sellos de suspensión		22	n/a

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2016. n/a = no aplica por falta de dato para comparar

3.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 2016

Productos Básicos

En el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos 2016, la PROFECO reforzó sus acciones de verificación en establecimientos comerciales con venta de productos básicos de primera necesidad, particularmente para beneficiar a aquellos sectores de más bajos ingresos y, por ende, más vulnerables en la sociedad, así como para evitar que se vean afectados sus derechos y la economía de las y los consumidores e inhibir prácticas comerciales abusivas de proveedores, ajustando su comportamiento comercial a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Como resultado de estas acciones de verificación, en 2016 se realizaron 27,410 visitas de verificación a nivel nacional, de las cuales en 2,792 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, colocando sellos de suspensión en 1,266 establecimientos; además de la verificación de prácticas comerciales, se realizó la verificación de 18,651 básculas, inmovilizando 1,756 por presentar diferencias en perjuicio del consumidor, o no contar con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre 2016, 1.8% más respecto con las 1,725 básculas inmovilizadas en 2015.

Ante los incrementos en el precio del limón, aguacate, jitomate y azúcar, la PROFECO, reforzó sus acciones de verificación en establecimientos comerciales de productos básicos, siendo los principales giros verificados: tiendas de autoservicio, abarrotes, centrales de abasto y distribuidores y productores en distintas entidades del país, aplicando medidas precautorias e iniciando procedimientos administrativos por contravenir las disposiciones legales aplicables.

Casas de Empeño

Por lo que se refiere al Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Casas de Empeño, durante 2016, la Profeco realizó las siguientes acciones de verificación:

- 1,615 visitas de verificación a casas de empeño,
- 339 establecimientos susceptibles de Procedimiento por Infracción a la Ley (PIL),
- 315 establecimientos con colocación de sellos de suspensión,
- 899 balanzas verificadas, de los cuales se inmovilizaron 34 de ellas, por presentar diferencias en perjuicio del consumidor o no contar con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre 2016.

Destaca el reforzamiento de las acciones de vigilancia en casas de empeño, para constatar su inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño de Profeco, para asegurar la localización de todos los prestadores del servicio de mutuo con interés y garantía prendaria.

Verificación al Interior de Aduanas

La Procuraduría Federal del Consumidor, durante 2016, por conducto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, mantuvo presencia aleatoria y rotativa en 10 aduanas aeroportuarias y marítimas del país, programa que a partir del 7 de abril de 2014 por instrucción de la superioridad se estableció como permanente, operando principalmente en el interior de las Aduanas de Manzanillo (Colima), Lázaro Cárdenas (Michoacán), Veracruz (Veracruz), Ensenada (Baja California), Mazatlán (Sinaloa), Guadalajara (Jalisco), Nuevo Laredo (Tamaulipas), Pantaco y Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), obteniendo durante 2016 los siguientes resultados:

- Más de 29 mil contenedores monitoreados,
- 6,320,955 productos verificados conforme a lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) competencia de PROFECO,
- 342,614 productos inmovilizados entre los que destacan accesorios eléctricos, incumpliendo la NOM-024-SCFI-2013, juguetes incumplimiento las NOM-015-SCFI-2007, accesorios de vestir incumpliendo la NOM-004-SCFI-2006 y lámparas incumpliendo NOM-003-SCFI-2014 y NOM-028-ENER-2010.

Seguridad de productos

La Profeco, con objeto verificar y vigilar a los proveedores que, como actividad principal, tengan la importación, fabricación y comercialización de productos sujetos a cumplimiento de pruebas de seguridad, los cuales, además deben cumplir con la información comercial mínima requerida para el empaque, instructivos y garantías y con los requisitos de seguridad, a fin de evitar que se afecte o pueda afectar la seguridad tanto física como económica de las y los consumidores en el territorio nacional.

Por tal motivo y en atención del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos 2016, la Profeco realizó 865 visitas de verificación, de las cuales en 94 casos se inició algún procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, además se verificaron 1,116,623 productos, inmovilizando 741,434 de ellos por incumplir la normatividad aplicable respecto a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) de seguridad.

Bebidas alcohólicas

Con el fin de proteger y defender los derechos y la salud de las y los consumidores, la Profeco realiza acciones de verificación, principalmente a empresas importadoras, distribuidoras y comercializadoras de bebidas alcohólicas con objeto de vigilar que cumplan con los requisitos y especificaciones de información del etiquetado sanitario y comercial, declaración de contenido y, en su caso, la veracidad de la información establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s) aplicables.

En atención del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Bebidas Alcohólicas 2016, la Profeco realizó 3,872 visitas de verificación, de las cuales en 123 casos inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley y normatividad aplicables, además de verificar un total de 1,246,237 productos, inmovilizando 5,524 de ellos por incumplir la normatividad aplicable.

Productos Lácteos

Como parte de las acciones de la Profeco, también se verifica la información comercial del etiquetado de los lácteos, por ejemplo: leche, producto lácteo, producto lácteo-combinado, quesos, cremas, mantequilla, yogur, entre otros, de conformidad con lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s), Normas Mexicanas (NMX) que apliquen, así como de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, verificando las siguientes Normas Oficiales Mexicanas (NOM´s):

- NOM-155-SCFI-2012 Leche-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, publicada el 3 de mayo de 2012, en el Diario Oficial de la Federación.
- NOM-183-SCFI-2012 Producto lácteo y producto lácteo combinado-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, publicada el 3 de mayo de 2012, en el Diario Oficial de la Federación.
- NOM-190-SCFI-2012 Mezcla de leche con grasa vegetal–Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, publicada el 31 de agosto de 2012, en el Diario Oficial de la Federación.

Por tal motivo durante el 2016 Profeco obtuvo los siguientes resultados:

- 105 visitas de verificación.
- En 15 visitas se detectaron incumplimientos a la Ley, iniciando los procedimientos administrativos correspondientes.
- 788,445 productos verificados.
- 98,031 fueron inmovilizados por incumplimientos a la normatividad aplicable.

3.1.3. SERVICIO DE ANÁLISIS DE ETIQUETADO Y DE VERIFICACIÓN A PETICIÓN DE PARTE (CALIBRACIÓN)

Análisis de Etiquetado

Con el propósito de coadyuvar en el cumplimento de las disposiciones jurídicas aplicables relacionadas con la información comercial que deben contener los manuales, etiquetas, garantías e instructivos de los productos comercializados en territorio nacional, la Profeco ofrece a proveedores el servicio de análisis, asesoría y/o capacitación en información comercial, facilitando con ello el mecanismo para el cumplimiento de la obligación de proporcionar a los consumidores la información relativa a los productos, bienes o servicios que comercializan.

Durante el año 2016, se recibieron 680 solicitudes para análisis de información comercial, de las cuales 307 se les ha emitido oficio de opinión con cumplimiento, representando un 45.14% del total de las recibidas.

Calibración

La calibración anual de instrumentos de medición que son empleados para realizar transacciones comerciales o para la prestación de servicios en establecimientos es uno de los servicios que presta Profeco a los proveedores. En 2016 se calibraron a nivel nacional 177,714 instrumentos de medición, cifra 5.93% menor con respecto a los 188 mil 936 instrumentos calibrados durante el 2015, debido a la modificación y publicación de la Lista de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las normas aplicables para efectuarla, publicada el 18 de abril de 2016, en el Diario Oficial de la Federación.

En el caso de las básculas de alto alcance, la Profeco en 2016 realizó el servicio para la calibración de un total de 584 básculas de este tipo, cifra 18.54% inferior a las 717 básculas calibradas en el ejercicio 2015, debido a que la demanda del servicio por parte de los proveedores fue menor.

Indicadores 2016

En el rubro de visitas de verificación a establecimientos comerciales, en 2016 se realizaron 82,185 visitas de verificación a nivel nacional, 1.84% más de la meta programada para 2016 (80,695 visitas de verificación).

TABLA: CUMPLIMIENTO DE META DE INDICADORES DE GESTIÓN 2016 Y 2015.

INDICADORES DE GESTIÓN 2016										INDICADOR ESTRATÉGICO 2016		
	DGVV			Delegaciones			Total			Total DGVV	Total Delegaciones	TOTAL
	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología			
Programado	5,677	5,159	3,735	32,160	24,228	9,736	37,837	29,387	13,471	14,571	66,124	80,695
Realizado	5,872	5,063	3,789	33,242	24,280	9,939	39,114	29,343	13,728	14,724	67,461	82,185
% cumplimiento	103%	98%	101%	103%	100%	102%	103%	99%	101%	101%	102%	101%
INDICADORES DE GESTIÓN 2015										**INDICADOR ESTRATÉGICO 2015**		
	DGVV			Delegaciones			Total			Total DGVV	Total Delegaciones	TOTAL
	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología			
Programado	6,680	4,996	1,700	34,046	25,842	10,284	40,726	30,838	11,984	13,376	70,172	83,548
Realizado	7,522	5,679	2,620	44,337	32,407	12,691	51,859	38,086	15,311	15,821	89,435	105,256
% cumplimien-to	113%	114%	154%	130%	125%	123%	127%	124%	128%	118%	127%	126%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales Profeco (APIM), 2016.
C.C. = visitas de verificación de Comportamiento Comercial, NOM´s = visitas de verificación de Normas Oficiales Mexicanas, Metrología = visitas de verificación de Metrología.
Cabe señalar que en 2016 se realizaron 21.91% menos visitas que en 2015, al pasar de 105,256 visitas a 85,185 visitas, lo anterior derivado del recorte presupuestal y la consecuente disminución plaza eventuales.

TABLA: CUMPLIMIENTO DE META DE INDICADORES DE GESTIÓN 2016 Y 2015.		
CUMPLIMIENTO DE META – INDICADOR ESTRATÉGICO 2016		
	TOTAL VISITAS DGVV	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	14,571	66,124
Meta Realizada	14,724	67,461
% cumplimiento	**101.05%**	**102.02%**
	Meta Anual Programada: **80,695**	Meta Anual Alcanzada: **82,185**
CUMPLIMIENTO DE META – INDICADOR ESTRATÉGICO 2015		
	TOTAL VISITAS DGVV	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	13,376	70,172
Meta Realizada	15,821	89,435
% cumplimiento	**118.28%**	**127.45%**
	Meta Anual Programada: **83,548**	Meta Anual Alcanzada: **105,256**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales Profeco (APIM), 2016

Calibración: El indicador denominado "Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración" establece como meta atender el 90% de las solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, siendo el caso que tanto en 2015, como en 2016 se cumplió satisfactoriamente, tal y como se muestra a continuación:

TABLA: ATENCIÓN SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN 2016 Y 2015.

CALIBRACIONES PROFECO 2016			
Mes	Instru mentos Solicitados	Instr mentos Calibrados	% Cumplimiento
Enero	3,162	3,158	99.87%
Febrero	14,729	14,619	99.25%
Marzo	14,676	14,624	99.65%
Abril	18,609	18,528	99.56%
Mayo	20,326	20,226	99.51%
Junio	27,665	27,527	99.50%
Julio	16,779	16,630	99.11%
Agosto	12,100	12,009	99.25%
Septiembre	13,193	13,001	98.54%
Octubre	14,903	14,737	98.89%
Noviembre	11,265	11,115	98.67%
Diciembre	11,707	11,540	98.57%
TOTAL	179,114	177,714	99.21%

CALIBRACIONES PROFECO 2015			
Mes	Instrumen-tos Solicita-dos	Instru-mentos Calibrados	% Cumplimiento
Enero	4,069	4,045	99.41%
Febrero	22,462	22,273	99.16%
Marzo	20,245	20,008	98.83%
Abril	18,331	17,915	97.73%
Mayo	23,258	23,097	99.31%
Junio	34,659	34,800	100.41%
Julio	21,167	21,127	99.81%
Agosto	10,586	10,421	98.44%
Septiembre	13,367	13,214	98.86%
Octubre	9,532	9,465	99.30%
Noviembre	6,831	6,766	99.05%
Diciembre	5,885	5,805	98.64%
TOTAL	190,392	188,936	99.24%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales Profeco (APIM), 2016

Buen Fin 2016

Con la finalidad de salvaguardar los derechos y economía de las y los consumidores la Profeco por medio de la Dirección General de Verificación y Vigilancia implementó acciones de verificación, vigilancia y atención de denuncias ciudadanas en el marco del operativo "Buen Fin 2016", el cual se llevó a cabo del 18 al 21 de noviembre de 2016, obteniendo como resultado la captación y atención de 112 denuncias, las cuales fueron recibidas y atendidas en los diferentes módulos y brigadas de verificación instaladas en plazas y centros comerciales, 9 fueron recibidas por medio del módulo de atención a denuncias, 85 a través del Teléfono del Consumidor y 18 vía correo electrónico. Asimismo, se logró recuperar un monto de $14,569 pesos.

Denuncias

Se mantuvo la operación y supervisión del Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas a efecto de que la población consumidora pueda consultar el estatus de su denuncia de manera pronta, gracias a que las áreas o Departamentos de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia y de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, registran el resultado en el portal institucional.

Durante el año 2016, se recibieron 12,049 denuncias de las cuales se atendieron **10,685,** por lo que el porcentaje de atención al 31 de diciembre de 2016 fue de **88.68%,** lo que significa que se atendió **8.68%** más respecto del indicador autorizado para el ejercicio fiscal 2016 (80%).

Profeco en 30

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, la Procuraduría Federal del Consumidor puso en operación a partir de octubre de 2013, la aplicación Profeco en 30´, herramienta informática que permite enviar quejas o denuncias cuando las y los consumidores sufran abusos en los restaurantes que se encuentran localizados entre la Glorieta de la Av. Insurgentes y el Eje 10 Sur, en la Ciudad de México, siendo ampliada la cobertura en diciembre del mismo año para los restaurantes que se ubican en las Colonias Roma y Condesa, también en la Ciudad de México.

Al 31 diciembre de 2016, se tiene registro de la incorporación de 6,255 usuarios aceptados en la aplicación, 968 mujeres representando 25.98% y 5,287 hombres siendo estos 74.02% del total, recibiendo a la fecha un total de 1,893 denuncias procedentes, algunas dentro de las zonas o colonias definidas para la ejecución del programa y otras que aunque no se encuentren dentro de la zona de cobertura o giros distintos a restaurantes, se les ha dado atención, siendo turnadas a las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como a los Departamentos de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.

3.2. VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO

La Procuraduría Federal del Consumidor, a través de la vigilancia del comportamiento comercial de los proveedores de bienes y servicios, contribuye a que se respeten los derechos de las y los consumidores y a que existan relaciones de consumo equitativas, focalizando sus actividades en sectores de mercado que impactan estratégicamente al desarrollo interno de la economía mexicana, como es el caso del expendio al público de gasolinas, diésel y del gas licuado de petróleo.

Las acciones de vigilancia en materia de combustibles, están comprendidas por operativos permanentes de verificación en toda la República Mexicana, mismos que son implementados a lo largo del año en estaciones de servicio de expendio al público de gasolinas y diésel (gasolineras), en plantas de distribución y a vehículos que comercializan gas licuado de petróleo.

Este tipo de verificación tiene por objetivo, observar que los proveedores respeten los derechos de las y los consumidores establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y, al tratarse de productos que se otorgan con la ayuda de instrumentos de medición, también se observa el cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y de las Normas Oficiales Mexicanas de acuerdo con las atribuciones institucionales.

Por otro lado, la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con los mecanismos para la recepción de denuncias ciudadanas, cuando su percepción es negativa sobre el comportamiento de los proveedores de gasolinas, diésel y Gas LP, resaltando que es su derecho, recibir las cantidades correctas de producto por las que paga.

En los casos que el consumidor proporciona los datos suficientes para ubicar a los proveedores que presuntamente incurren en irregularidades, la Dirección General de Verificación de Combustibles, cuenta con la atribución para programar visitas de verificación en el domicilio de dichos proveedores, para observar que éstos respeten la regulación en materia de consumo.

De enero a diciembre de 2016, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas LP, respecto a los padrones de Plantas de Gas LP y Gasolineras (proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía y Pemex), ascendió al 49.76%, más de 22 puntos porcentuales superior respecto la cobertura alcanzada durante 2015, debido a la asignación de mayores recursos para la vigilancia del expendio al público de Gasolinas, Diésel y Gas Licuado de Petróleo. De lo anterior, se generó presencia de verificación en el 94.61% de los municipios de la República que tienen más de 100 mil habitantes, 2.45 por ciento superior a lo alcanzado en 2015.

3.2.1. GASOLINA Y DIÉSEL

Para el caso de la verificación a estaciones de servicio de combustible líquido, se pueden señalar 5 aspectos generales, bajo los cuales se realiza la revisión del cumplimiento de la normatividad en materia de consumo:

- Aspectos comerciales. Para observar entre otros, que se respeten los precios vigentes de acuerdo a la zona de comercialización.
- Aspectos documentales. Es el caso de la aprobación de modelo o prototipo de los instrumentos de medición, bajo la cual se certifica que su diseño, cumple con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes y, las documentales respectivas para constatar que los instrumentos de medición han sido ajustados al menos una vez al semestre.
- Cualidades metrológicas. Mismas que comprenden la verificación de las cantidades de combustible que se otorgan al consumidor, así como la estabilidad de los instrumentos de medición, para constatar que en mediciones recurrentes de la misma magnitud, no arrojen lecturas distintas más allá de las tolerancias establecidas en la Norma Oficial Mexicana correspondiente (NOM-005-SCFI-2011).
- Aspectos electrónicos. Para revisar principalmente que la constitución electrónica de los sistemas de despacho, no haya sido modificada respecto los diseños originales de los fabricantes, mismos que fueron valorados y aprobados por la autoridad y; que en caso de alteración, pudiera ser susceptible de un mal despacho al consumidor.
- Aspectos de seguridad. Para constatar que no se ponga en riesgo la vida o la salud de las y los consumidores.

De enero a diciembre de 2016, se realizaron 6,373 verificaciones en Estaciones de Servicio a nivel nacional, verificando un total de 89,982 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) e inmovilizando 6,294 de éstas, 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).

Existen alrededor de 24 causales por las cuales se puede inmovilizar un instrumento de medición o manguera de despacho. Ahora bien, para fines de un análisis general sobre lo que se ha detectado como irregularidades durante las visitas de verificación, se tomó en cuenta la anomalía de error máximo tolerado ("litros fuera de norma") y se agruparon diversas causas de inmovilización del tipo electrónico ("aspectos electrónicos"), obteniéndose que, en el periodo de enero a diciembre de 2016, el 4.05% de los casos, se debió a "litros fuera de norma" y el 30.79% por anomalías en las partes electrónicas de los dispensarios de combustible, anomalías que podrían eventualmente causar afectación a la comunidad consumidora.

3.2.2. GAS L. P.

El Gas Licuado de Petróleo, es considerado un producto de primera necesidad al ser utilizado para uso doméstico en la mayor parte de los hogares mexicanos y, como en el caso de la gasolina y el diésel, representa uno de los sectores estratégicos de mayor relevancia en la economía de nuestro país, ya que además de ser un producto que se consume en la mayoría de los hogares mexicanos, es utilizado para satisfacer necesidades de tipo industrial, comercial y de servicios.

Es por ello, que la Profeco permanentemente procura la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, incrementando y fortaleciendo las actividades de verificación en materia de Gas L.P., a través de un programa de verificación en Plantas de distribución y en la vía pública, a vehículos de reparto de recipientes transportables para Gas L.P. y vehículos auto-tanque.

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

Con este programa se procura además, proporcionar mayor certidumbre a la población para que en la adquisición del hidrocarburo se garantice la cantidad exacta por la que, la población consumidora paga, observando que todo proveedor cumpla con las especificaciones de comportamiento comercial en la entrega de notas de venta, comprobante o facturas y que se tengan a la vista de la o el consumidor, los precios vigentes, evitando también, que se le niegue o condicione el servicio o producto.

De enero al mes de diciembre de 2016, se realizaron 1,208 visitas de verificación a Plantas de distribución de Gas L.P.

En dichas visitas de verificación en Plantas de distribución de Gas L.P. realizadas por la Dirección General de Verificación de Combustibles y las verificaciones efectuadas en vía pública, se hizo la revisión por muestreo de 4,201 recipientes transportables de Gas L.P., resultando la inmovilización de lotes completos ascendiendo la cantidad a 2,122 recipientes.

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 de verificación, así como para detectar áreas de oportunidad para incentivar un aumento en la eficacia y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

De enero al mes de diciembre de 2016 se realizaron 90 supervisiones en campo a las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación de Combustibles.

3.2.4. SERVICIO DE AJUSTE POR CALIBRACIÓN EN MATERIA DE COMBUSTIBLES

Adicional a la verificación como un acto de autoridad, para contribuir al buen comportamiento de los proveedores, la Profeco instrumenta permanentemente el servicio de ajuste de instrumentos de medición como política preventiva, para que aquellos proveedores interesados, ajusten sus sistemas de despacho de gasolina y diésel, medidores de gas y medidores de alto flujo de combustible líquido, con el objetivo de entregar a la comunidad consumidora, las cantidades exactas de producto por las que pagan. En 2016 se ajustó un total de 221 instrumentos de medición de este tipo, atendiendo 10 solicitudes de verificación para ajuste por calibración por la Dirección General de Verificación de Combustibles.

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

La Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles, tiene dentro de sus objetivos, iniciar y substanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que como resultado de las visitas de verificación se deriven e imponer la sanción correspondiente.

Esto, a través de una resolución administrativa para de esta manera contribuir a un efecto disuasivo en los comportamientos irregulares y en las omisiones por parte de los establecimientos que comercializan combustibles de primera necesidad, como es el gas licuado de petróleo y los combustibles líquidos como las gasolinas y el diésel.

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

- Derivado de verificaciones a proveedores de Gas LP, de enero a diciembre de 2016, se iniciaron 524 procedimientos administrativos, imponiéndose 239 sanciones por un monto superior a los $58.7 millones de pesos.

- Para el caso de las verificaciones en estaciones de servicio de expendio al público de gasolinas y diésel, de enero a diciembre de 2016, se iniciaron 1,801 procedimientos administrativos, imponiendo 1,095 sanciones por un monto mayor a los $341 millones de pesos.

3.3. LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Profeco. El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) tiene las atribuciones de: diseñar e instrumentar investigaciones, 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, como es la participación en foros de normalización para que se establezcan especificaciones y reglas claras sobre la calidad y seguridad de los productos.

Para garantizar el mejoramiento continuo el laboratorio trabaja bajo procesos clave que están sujetos al seguimiento permanente para evitar se comprometan aspectos relevantes que pudieran evitar la consecución de los objetivos, aunada a su evaluación continua ya que se encuentra certificado en la norma ISO 9001 2008 y tiene demostrada su competencia técnica al ser un Laboratorio acreditado bajo la norma NMX- EC-17025 2006.

La capacidad instalada del laboratorio hizo posible que en el año 2016 se realizaran 27 estudios de carácter técnico-científico (dos más de los 25 estudios reportados en el 2015) a productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía, 23 para su publicación en la revista del consumidor y 4 de ellos de ellos fueron estudios de investigación para orientar la verificación, establecer especificaciones normativas y parámetros de seguridad.

3.3.1. LOS ESTUDIOS

En materia de alimentos y bebidas

Se dio continuación al seguimiento de las políticas públicas contra la obesidad, se realizaron estudios donde se informó el aporte calórico de los alimentos y su valor nutrimental, incluyendo alimentos de alto consumo y preferencia de los niños. Se realizó el estudio de los productos "untables", como son las *cajetas, mermeladas, la crema de cacahuate y la crema de avellanas* que por su composición, son alimentos dulces que suelen emplearse habitualmente como complemento untable en los alimentos, y que por sus características incrementan el aporte calórico. Se informó a la población consumidora que este aporte depende mucho de la ración que se consume, y de la composición del producto a consumir. Se señaló, la existencia de mermeladas y cajetas que en lugar de azúcar adicionan edulcorantes no calóricos, que son útiles para quienes tienen que controlar los azúcares en su alimentación.

Y como es un hecho que las golosinas son una tentación a la que pocos se resisten y el aporte en azúcares es considerable, y dado, que en el mercado han aparecido productos modificados en su composición en términos de su reducción o eliminación del azúcar principalmente enfocados a la población consumidora que no debe o no quiere consumir azúcar, el laboratorio se dio a la tarea de analizar "golosinas sin azúcar" evaluando la veracidad en su información de 25 dulces (gomitas, caramelos macizos y chocolates).

También se sometieron a prueba las “bebidas de origen vegetal” entre ellas las de soya, almendra, arroz, coco y avellana que se han posicionado en el mercado en ocasiones en sustitución de la leche de vaca por intolerancia a algunos de sus componentes, por someterse a dietas vegetarianas o bien por asumirlas más saludables. Se informó sobre su contenido nutrimental y se señalaron sus diferencias.

De relevancia resultó someter también a evaluación productos de la canasta básica, se estudió:

- **a)** El huevo, en donde se verificó su frescura, su aporte nutrimental y la veracidad de su información, corroborando si las diferentes marcas justificaban el uso de leyendas tales como: light, bajos en colesterol, ricos en Omega 3, entre otras, ya que esto repercute en el costo y dirige la compra.
- **b)** Los aceites vegetales comestibles, se analizaron 18 marcas, se evalúo su tendencia al deterioro, su resistencia a la rancidez, que su proceso de refinación fuera adecuado, y para que la población consumidora pudiera diferenciar entre las marcas se determinó la composición de ácidos grasos (contenido de ácidos grasos monoinsaturados, poliinsaturados y saturados y los denominados omega 3 y omega 6.
- **c)** Las pastas para sopa, de entre el gran universo se escogieron 52 marcas de pastas secas de alto consumo, se informó que entre los nutrientes principales de las pastas no se tienen diferencias significativas, independientemente de la forma, ya que todas son elaboradas a base de sémolas, la principal diferencia está en aquellas que son enriquecidas con huevo o vitaminas y de ahí en varios casos, la diferencia en su precio. También se señaló sobre su contraindicación para quienes sufren de celiaquía o intolerancia al gluten.
- **d)** Al jamón, en el que informamos sobre la calidad de 32 marcas de jamones de pavo y/o cerdo que se comercializan como económico y/o comercial. Respecto a lo exigido por la Norma Oficial Mexicana para el Jamón, se señalaron las desviaciones en calidad y deficiencias en manejo sanitario.
- **e)** Al Jabón en barra, ya en el mercado existen varias marcas, se corroboró lo que prometen, pues además de lavar, dicen cuidar la ropa, cuidar las manos, ser hipoalergénicos, biodegradables, ser rendidores, entre otras. Se presentó al consumidor la evaluación global para ayudar a la toma en la decisión de su compra.

En productos para regreso a clases

El Laboratorio llevó a cabo el estudio de calidad de útiles escolares, en el que se incluyeron productos tales como: cuadernos tamaño profesional, lápices de colores, pegamentos líquidos, lápices adhesivos (en barra), tijeras tipo escolar y escolar papelera, gomas para borrar, reglas de plástico, plastilinas en barra (tipo marqueta) y bolígrafos, cabe hacer notar que en sí mismo cada producto corresponde a un estudio de calidad completo en el que se incluyen los principales productos por tipo que se comercializan en el marcado nacional, donde se evaluó el desempeño de sus características principales de uso y se comprobó cumplieran los requisitos normativos respecto a la presencia de metales pesados como plomo, cromo, entre otros, ya que son tóxicos.

También se evaluaron computadoras portátiles y de escritorio tipo “todo en uno”, para dar a conocer tanto el nivel de desempeño de los modelos más representativos de cada categoría así como brindar la información necesaria para que las y los consumidores puedan identificar las características mínimas que debe tener su nueva computadora para satisfacer sus necesidades de cómputo, por ejemplo, para la escuela, la oficina o el entretenimiento.

Y dado a que cada vez es más importante el uso de video proyector; como una herramienta de trabajo a la población consumidora en un producto que por su costo hay que pensar y comparar antes de decidir, se realizó un estudio de estos productos que, aunque diseñados para oficinas y escuelas puede ser también usado en el hogar por el espacio que ocupan y portabilidad que tienen.

En productos de alto consumo y de impacto a la ecología

Se realizaron los estudios de calidad de pañuelos desechables y papel higiénico, en los cuales, se destacaron las diferencias de precio de hasta un 50 % entre papeles de calidades similares y donde valores de una gran capacidad de absorción pueden determinar el uso y desecho de más producto con el concebido costo económico y ecológico que esto conlleva. Destaca en este rubro, la realización de un estudio de pilas recargables en el que dieron a conocer las calidades y ventajas de estas en consideración de que 13 millones de pilas se tiran en todo el mundo por año y que esta opción sustituye 300 pilas desechables.

En cosméticos en términos de seguridad

Se determinó el contenido de plomo en 50 labiales en barra en tonos rojos y café, se informó que la cantidad de plomo potencialmente ingerida a partir de vestigios encontrados en barras de labios analizadas es menor que la cantidad ingerida a través de beber agua o comer alimentos que pueden tener este elemento (plomo) como contaminante. Debido a que los cosméticos han experimentado gran evolución con la aparición de nuevas materias primas y tecnología que dan lugar a formulaciones cosméticas diseñadas, se ha puesto de moda que los hombres también se tiñan el cabello. El laboratorio analizó 16 tintes que se ostentan para caballero en tonos negro y castaño oscuro, que son considerados de los que más se comercializan dado que son los que adquieren las y los consumidores mexicanos de acuerdo a sus rasgos fisonómicos, informamos sobre la veracidad de su etiqueta y su desempeño, se revisó el etiquetado y las promesas sobre el tiempo de duración.

En bebidas alcohólicas de alto consumo

Se realizó un estudio a la cerveza para informar sobre la calidad de la misma, el LNPC analizó 50 marcas de cervezas, a cada uno de los productos le fue determinado su contenido alcohólico y aporte calórico. También, se verificó que el contenido de metanol no rebasara la especificación sanitaria y que la información de sus etiquetas fuera veraz.

En ropa deportiva

Dada la oferta en el mercado de prendas de vestir con nuevos materiales y tecnologías que ofertan diferentes fabricantes para mejorar y hacer más confortable el ejercicio de amateurs y atletas. Se evaluaron 16 marcas y encontramos que productos que cuestan la mitad de otros, conforme al protocolo utilizado.

El laboratorio en apoyo a la verificación

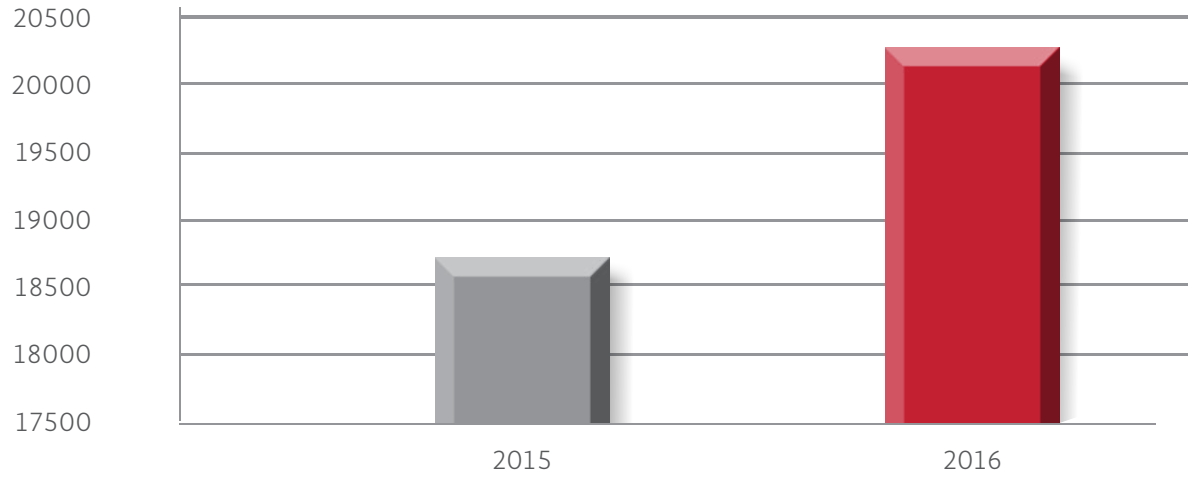
El laboratorio dictamina técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normas aplicables a los productos. Los exámenes de laboratorio dan objetividad a la verificación, ya que con sus resultados se puede comprobar la seguridad de los productos y la veracidad de la información; en este rubro el laboratorio ha realizó en este año 20,257 pruebas. Se analizaron productos como leche, productos lácteos, miel,

bebidas alcohólicas, repelentes para moscos, aguas de coco, mayonesas, bebidas alcohólicas y productos de temporada como sidras y series navideñas.

Para orientar la verificación se hizo un estudio de repelentes de mosquito dado el creciente mercado de estos productos a raíz de la problemática generada por diversos virus tales como el virus del Zika, el virus del Nilo Occidental, la malaria, el dengue fever, el chinkungunya, entre otras. Se hizo una investigación sobre las características y propiedades de los componentes de los repelentes para ayuntar a los moscos y verificando en 26 marcas.

También para orientar la verificación, dado que a nivel mundial existen inquietudes sobre los posibles efectos dañinos que pueda tener sobre los humanos el producto químico Bisfenol A (BPA), particularmente en los bebés y los niños y dado que los biberones están elaborados de varios plásticos entre ellos el policarbonato y pueden tener BPA, se realizó la investigación sobre si realmente aquellos que se ostentan como libres de BPA, lo son, verificando la información y composición de 24 marcas de biberones, ya que, aunque no existen estudios concluyentes que avalen que cantidad puede tener efectos dañinos, algunos países lo tienen restringido como medida precautoria, mientras se demuestra los niveles que pueden causar efectos en la salud, como el caso de Francia.

TABLA: PRUEBAS A PRODUCTOS SUJETOS A VERIFICACIÓN



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, 2016.

La Información técnica y científicamente validada que genera el laboratorio permite coadyuvar a mejorar la normatividad para beneficio de la y el consumidor y fomentar condiciones de competencia leal y equitativa entre proveedores. El laboratorio ha participado en reuniones para la revisión y elaboración de normas Mexicanas (NMX) y Oficiales Mexicanas (NOM), representado los intereses de las y los consumidores, presentando soportes técnicos y estadísticos que respaldan las posturas de la Institución, entre ellos es relevante citar la participación activa y fundamentada donde el laboratorio proporcionó datos técnicos para las NOM's de queso y yogur que se están en proceso de elaboración, incluso como parte de estos trabajos se envió a la dirección general de normas los resultados del análisis de 63 muestras de yogur obtenidas del mercado, a fin de que ayuden a establecer sus especificaciones. Así también se han presentado datos técnicos sobre la pruebas de tracción en textiles para dar s oporte a la norma de apósitos.

En términos de seguridad y protección de la vida se ha participado en la elaboración de las NOM para cascos de seguridad en motocicletas y de sillas altas (periqueras).

También 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 las y los consumidores y se cuenta con información estadística importante derivada de los estudios de calidad realizados para aportarlos en el proyecto.

En el campo de la metrología legal se está participando en los trabajos de modificación a las nomas de medidores de agua (NOM-012-SCFI), Watthorimetros Digitales (NOM-044-SFI/2) y Taxímetros (NOM-007-SCFi) ya que las tecnologías utilizadas para el cobro por los servicio de electricidad, agua potable y taxi no están considerados en la norma actual.

El laboratorio en apoyo en las transacciones comerciales

Otra tarea importante ha sido nuestra participación en aspectos fundamentales para la protección de la población consumidora en términos de las transacciones comerciales ya que en nuestro país se realizan cotidianamente millones de éstas en donde la cantidad (masa) es factor para la determinación del precio. El laboratorio calibró 4313 instrumentos y patrones de Profeco.

El laboratorio en apoyo en la evaluación de la publicidad

Para evitar el engaño el laboratorio realiza un trabajo conjunto con las áreas de Publicidad y Verificación y Vigilancia para analizar productos y soportes técnicos que presentan las empresas para sustentar etiquetados o frases publicitarias, en el 2016 se atendieron 73 solicitudes en las que se requirió emitir opinión técnica de frases publicitaras o comerciales declaradas en el etiquetado. De acuerdo con el código de ética publicitario y la Ley Federal de Protección al Consumidor la información sobre las características de los bienes, productos o servicios que se ofrezca será veraz y comprobable.

El laboratorio en apoyo a la industria o instituciones gubernamentales

El Laboratorio proporciona servicio externo a la industria o Instituciones Gubernamentales que proporciona ingresos a la Institución y que se da en base a los siguientes principios: Competitividad, Mejora continua, Cumplimiento con la normatividad, en el año 2016 se tuvo un ingreso por este concepto $2’192,059 pesos.

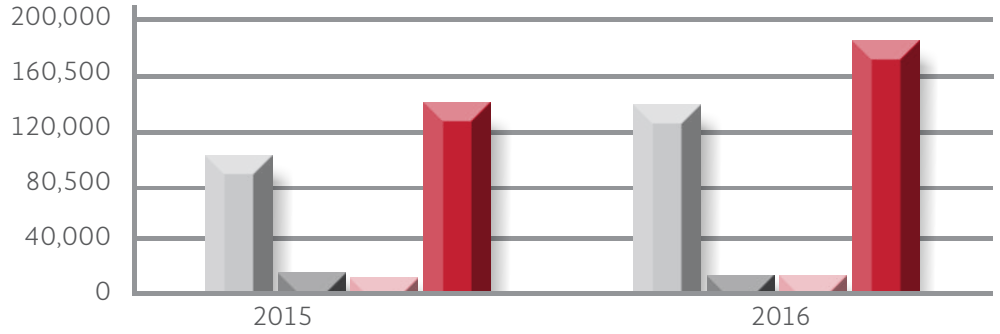
Cooperación con autoridades nacionales y extranjeras en materia de protección al consumidor

En el ámbito bilateral, el laboratorio ha consolidado lazos de cooperación con autoridades extranjeras de protección al consumidor, destacan las siguientes actividades:

- Capacitación de dos personas del laboratorio en la U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC), referentes a la capacitación en la metodología empleada para la determinación de ftalatos en productos de consumo.
- Capacitación de dos personas del laboratorio sobre el uso del equipo de Fluorescencia de Rayos X para probar el cumplimiento de productos en cuanto al contenido de plomo total en productos de consumo.
- Se hizo un estudio que involucró la prueba de seguridad a cargadores de laptop, y cargadores tipo USB para smartphones y tablets con la U.S. Consumer Product Safety Commission, bajo protocolos establecidos.
- Se está preparando un Webinar sobre regulación en productos textiles y el cual está programado para el 16 de noviembre y donde expondrán un representante de CPSC, Health Canadá y Profeco con la finalidad de dar a conocer las regulaciones a los fabricantes e importadores interesados tanto para comercializar en su propio país como en alguno de los otros 2.
- Se dio capacitación en Normas Oficiales Mexicanas y sobre estudios de calidad a una delegación de la Defensoría de los Consumidores del Salvador durante su pasantía en México del 27 al 30 de septiembre.

Con autoridades Nacionales se realizaron trabajos de colaboración con la Secretaría de la Defensa, (SEDENA), en particular, se realizaron pruebas a tela nylon 100% para la Bandera y pruebas para determinar la actividad antibacterial en muestras textiles (Laboratorio de microbiología), Para que la ropa sea más confortable durante el uso en situaciones críticas. También se atendieron 10 visitas de estudiantes de diferentes escuelas de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) a fin de darles a conocer las actividades del laboratorio para ayudar a la formación del personal de SEDENA y su toma de consciencia sobre la protección de las y los consumidores

ANÁLISIS GLOBAL COMPARATIVO DE PRUEBAS REALIZADAS (2015-2016)



	2015	2016
Estudios de Calidad	108,846	143,875
Servicio Externo	21,489	19,602
Verificación y Vigilancia	18,700	20,257
Total pruebas	149,035	183,734

Fuente: Datos del LNPC, 2016.

4. JURÍDICO

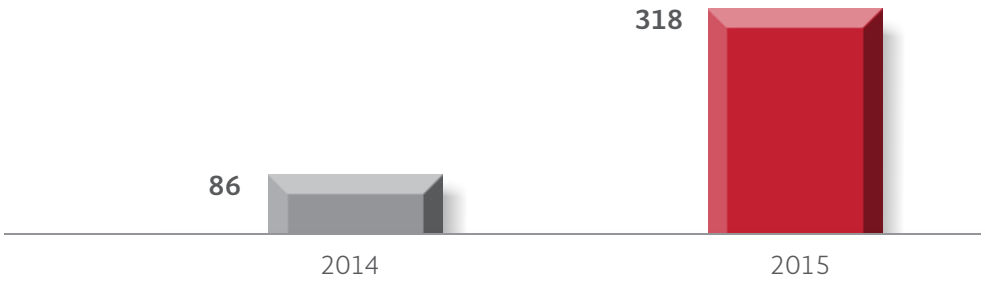
La Subprocuraduría Jurídica, es la unidad administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor encargada de fortalecer su marco jurídico de actuación; lleva cabo la revisión, validación y registro de los contratos y convenios; representa a la Procuraduría y su titular en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales, contencioso administrativo y laborales, y colectivamente a grupos de consumidores; asimismo, brinda apoyo y asesora la atención de asuntos de carácter internacional en materia de protección al consumidor.

4.1. JURÍDICO CONSULTIVO

4.1.1 CONSULTORÍA JURÍDICA

La Dirección General Jurídico Consultiva, brinda asesoría jurídica a consumidores, proveedores y unidades administrativas de la Institución, con el objetivo de garantizar la legalidad en las actividades de Profeco y de terceros. En este sentido, durante el año 2016 se atendieron 318 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito y de manera personal.

GRÁFICO: CONSULTAS JURÍDICAS

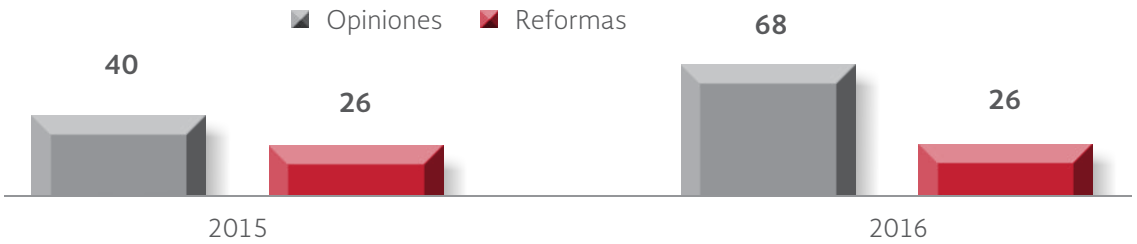


Fuente: *Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2015 y 2016.*

4.1.2. ENLACE LEGISLATIVO

Para el periodo que se reporta se revisaron y emitieron 68 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, 26 de las cuales corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

GRÁFICO: ENLACE LEGISLATIVO



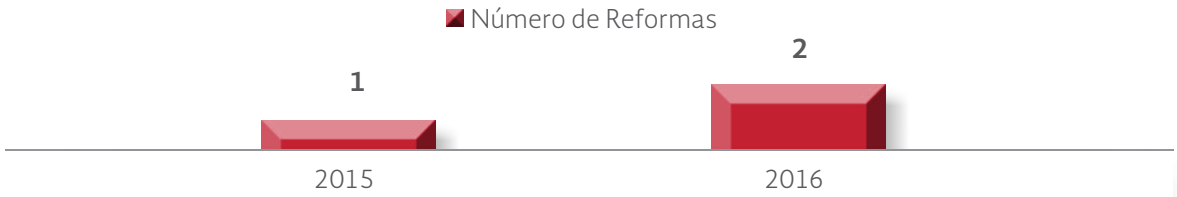
Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2015 y 2016.

4.1.3. REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y OTROS INSTRUMENTOS LEGALES ASOCIADOS.

Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Durante el periodo que se reporta la Ley Federal de Protección al Consumidor fue reformada en dos ocasiones, una relativa a la modificación del artículo 32 en materia de información y publicidad de bienes, productos o servicios *(DOF 13/05/2016)* y la otra en lo que respecta a los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año dos mil diecisiete *(DOF 28/12/2016).*

GRÁFICO: REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

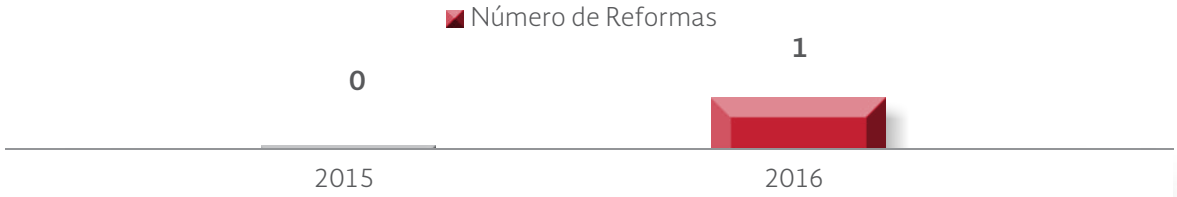


Fuente: Publicaciones en el Diario Oficial de la Federación y Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2015 y 2016.

Modificaciones al Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor

El 9 de septiembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el DECRETO por el que se reforma el artículo 8 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante el cual se eliminó la obligación del Procurador para emitir los criterios bajo los cuales se debían aplicar las medidas de apremio establecidas en el artículo 25 de la Ley, quedando que las mismas se aplicarán de conformidad con lo establecido en la Ley y en su Reglamento.

GRÁFICO: REFORMAS AL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



Fuente: Publicaciones en el Diario Oficial de la Federación y Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2015 y 2016.

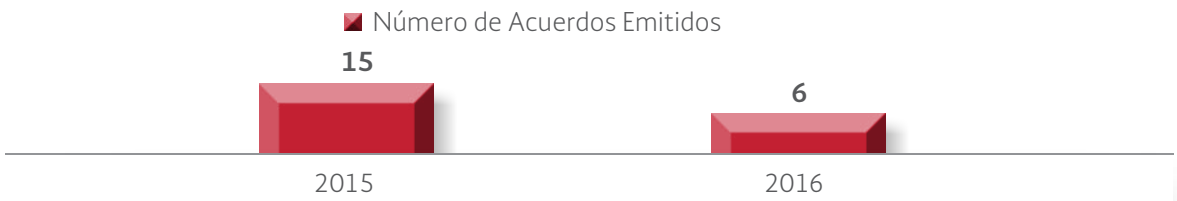
Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Para el año 2016 no se realizaron modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Emisión de acuerdos

Durante el periodo que se reporta se emitieron 6 Acuerdos, entre ellos destacan: el relativo que modifica al diverso por el que se dan a conocer los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Economía, el Centro Nacional de Metrología, el Servicio Geológico Mexicano, el Fideicomiso de Fomento Minero, la Procuraduría Federal del Consumidor y ProMéxico (DOF 31/05/2016); el que establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan (DOF 03/06/2016); otro mediante el cual se da a conocer el listado de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño (DOF 19/07/2016) y, el Acuerdo por el que se delega en el Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, la facultad de autorizar erogaciones por concepto de viáticos y pasajes tratándose de comisiones en el territorio nacional y en el extranjero (DOF 23/11/2016).

GRÁFICO: EMISIÓN DE ACUERDOS

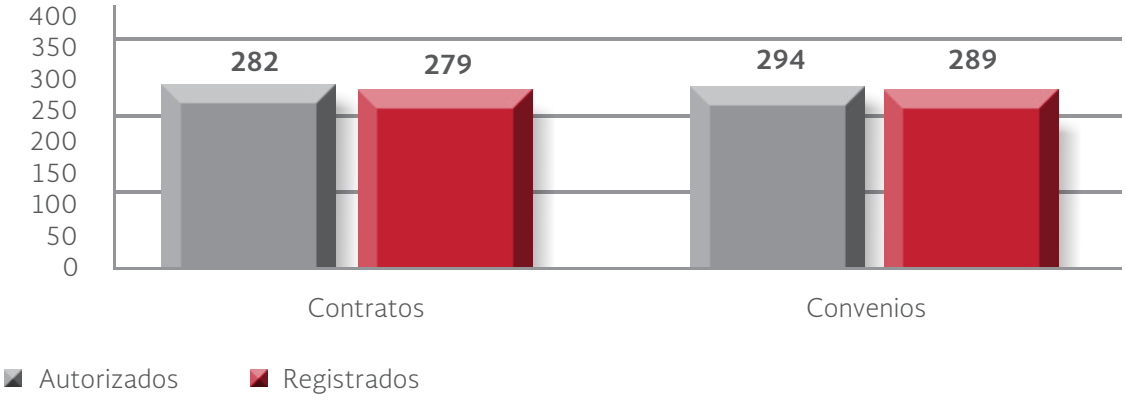


Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2015 y 2016

4.1.4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES

La Procuraduría Federal del Consumidor a fin de garantizar la promoción y protección de los derechos de los consumidores, así como orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de estos últimos, durante el periodo que se reporta suscribió convenios de colaboración con diversos sectores de la sociedad, por lo que la Dirección de Contratos y Convenios Institucionales realizó el análisis en los aspectos jurídicos de los instrumentos a celebrar, así como también de los contratos correspondientes para la debida operatividad de la Institución, las cifras son las siguientes:

GRÁFICO: CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES 2016



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2016

Durante el periodo de enero a diciembre de 2016, **282** contratos y **294** convenios fueron autorizados. Para el mismo periodo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales **279** contratos y **289** convenios celebrados.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, A.C. (ANUIES)	Establecer las condiciones generales de cooperación con base en las cuales las partes promoverán y difundirán la protección de los derechos del consumidor, con el propósito de coadyuvar en el desarrollo de una cultura responsable y eficiente de consumo mediante relaciones de equidad entre proveedores y consumidores.	14/04/2016	14/04/2016 al 30/11/2018
Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)	Establecer las bases de colaboración y coordinación entre las partes, para llevar a cabo acciones conjuntas que permitan la adopción de mejores prácticas comerciales entre las empresas afiliadas a la cámara conforme a la legislación vigente en beneficio de los consumidores, a fin de prevenir y proteger a estos contra abusos por parte de proveedores.	12/05/2016	Indefinido
Asociación Mexicana de Internet, A.C. (AMIPCI)	Establecer los mecanismos de cooperación a fin de que las partes, en el marco de sus atribuciones y facultades, colaboren en el propósito de impulsar el desarrollo de la economía digital en México, en un entorno seguro y confiable, a través de internet.	25/05/2016	25/05/2016 al 30/11/2018

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)	Establecer las bases generales de coordinación y colaboración conforme a las cuales las partes, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, llevarán a cabo acciones para ampliar y profundizar el impacto de los programas que llevan a cabo, con el fin de propiciar una mejora en la protección de los derechos del consumidor y una cultura del consumo responsable; así como mejores condiciones de acceso a productos y servicios en los mercados con el propósito de mejorar la alimentación y el bienestar de la población en pobreza y vulnerabilidad.	30/05/2016	30/05/2016 al 30/11/2018
Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR)	El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento, por ello realizarán acciones encaminadas a la educación y divulgación sobre una cultura de consumo consciente, informado, crítico responsable e inteligente, a fin de orientar a los consumidores y a las cámaras de comercio sobre las necesidades y problemas de éstos.	31/05/2016	31/05/2016 al 30/11/2018
Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE)	Establecer bases de colaboración a través de las cuales las partes realizarán en el ámbito de sus respectivas competencias, acciones para promover y proteger los derechos del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Para ello, la CONADE proporcionará a PROFECO la información que obtenga de la empresa autorizada en México como revendedor de entradas de los Juegos olímpicos y Paraolímpicos Río 2016, así como el calendario de eventos.	01/06/2016	Indefinido
Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios (CONDUSEF)	Establecer las bases de colaboración y coordinación conforme a las cuales las partes en el ámbito de sus respectivas atribuciones, desarrollarán líneas de trabajo conjunto y realizarán acciones con la finalidad de intercambiar información, respecto a los servicios de las instituciones financieras y las entidades comerciales, en particular del ofrecimiento y comercialización de productos de crédito, prácticas de cobranza y controversias por robos de identidad, así como respecto de educación financiera y divulgación sobre una cultura de consumo responsable.	7/06/2016	Indefinido
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C. (ANTAD)	Establecer las bases de colaboración entre las partes para instrumentar medidas preventivas para la aplicación de mejores prácticas comerciales entre las empresas afiliadas a la ANTAD en beneficio de los consumidores, a fin de prevenir y proteger a éstos contra abusos por parte de proveedores de bienes y servicios, así como establecer un mecanismo de autorregulación y corresponsabilidad, buscando en todo momento garantizar los derechos a la información comercial de los productos y servicios, la vida, la salud, la seguridad de los consumidores, la educación y divulgación sobre una cultura de consumo responsable y la protección de la economía en beneficio de los consumidores.	9/06/2016	9/06/2016 al 30/11/2018

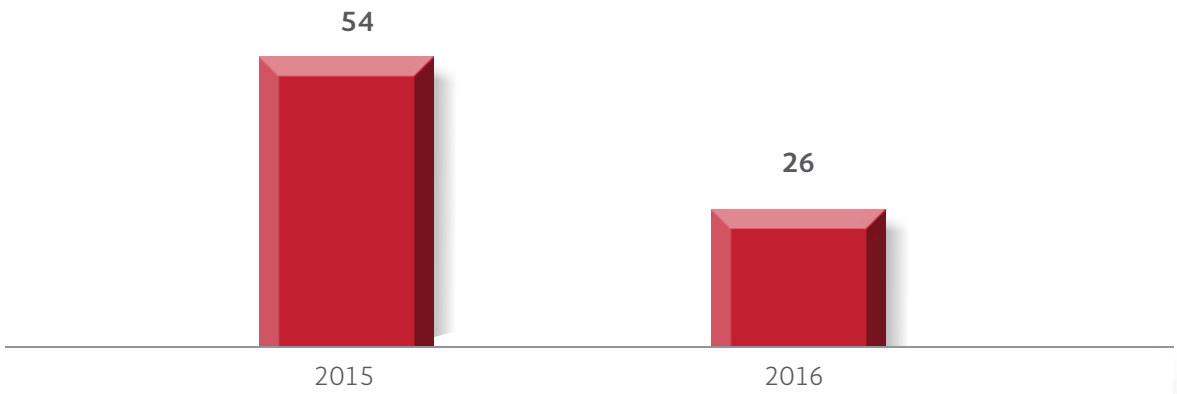
ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Gobierno del Estado de Yucatán	Establecer las bases para la coordinación y colaboración entre la entidad y la Procuraduría, a fin de realizar, en el ámbito de sus respectivas competencias y áreas de interés común, actividades con el propósito de promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores en el Estado de Yucatán; en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.	16/06/2016	16/06/2016 al 31/12/2016
Universidad Privada del Estado de México, S.C.	Establecer las bases para la colaboración entre las partes, respecto a la organización, desarrollo e implementación de acciones conjuntas para la prestación del programa de servicio social de los alumnos de la Universidad que reúnan los requisitos necesarios y que manifiesten el deseo de incorporarse a la Procuraduría en el ejercicio de sus funciones.	17/06/2016	17/06/2016 31/12/2018
Instituto Tecnológico de Conkal	Establecer las bases para la colaboración entre el tecnológico y la Procuraduría, respecto a la organización y desarrollo del programa para la prestación de servicio social de los alumnos del tecnológico que reúnan los requisitos necesarios y que manifiesten el deseo de incorporarse a la Procuraduría.	17/06/2016	17/06/2016 31/12/2018
Instituto Tecnológico Superior Progreso	Establecer las bases para la colaboración entre las partes, respecto a la organización y desarrollo de programas como son: asistencia en capacitación, adiestramiento y educación continua; servicio social; residencias profesionales; servicios de asistencia técnica y/o transferencia de tecnología; proyectos de gestión y transferencia de tecnología; coparticipación en los procesos de planeación para la pertinencia de los programas educativos; coparticipación en la capacitación del personal docente; coparticipación en proyectos o programas institucionales y realización de diversos programas pertenecientes a tecnologías domésticas.	17/06/2016	17/06/2016 al 31/12/2018
Instituto Tecnológico Superior de Motul	Establecer las bases para la colaboración entre las partes, respecto a la organización y desarrollo del programa para la prestación de servicio social de los alumnos del Tecnológico que reúnan los requisitos necesarios y que manifiesten el deseo de incorporarse a la Procuraduría.	17/06/2016	17/06/2016 al 31/12/2018
Universidad del Tercer Milenio, S.C.	Establecer las bases para la colaboración entre la Universidad y la Procuraduría, respecto a la organización y desarrollo del programa para la prestación de servicio social y/o estadía empresarial de los alumnos de la Universidad que reúnan los requisitos necesarios y que manifiesten el deseo de incorporarse a la Procuraduría.	17/06/2016	17/06/2016 al 31/12/2018

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Universidad Autónoma de Yucatán	Establecer las bases para la colaboración entre las partes para realizar actividades en los campos de la docencia e investigación, así como en la prestación de servicio social y/o prácticas profesionales de los/as alumnos/as de la Universidad, de acuerdo con su normativa, en la representación de la Procuraduría en dicho estado.	17/06/2016	17/06/2016 al 31/12/2018
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	Fortalecer la efectiva protección de los consumidores brindando mecanismos eficientes y expeditos de atención/solución de reclamaciones, privilegiando la conciliación inmediata.	22/07/2016	Indefinida
Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	Realizar acciones y proyectos 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.	22/08/2016	Indefinida
Secretaría de Educación Pública (SEP)	Mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras, para ello realizarán acciones para promover los derechos de los consumidores de servicios educativos a fin de prevenir y proteger a estos contra prácticas comerciales abusivas, buscando garantizar la atención a sus reclamaciones.	09/09/2016	Indefinida
Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE)	Llevar a cabo acciones para proporcionarse recíprocamente servicios y actividades que permitan fortalecer los objetivos planteados en el Decreto y los Lineamientos, racionalizando el uso de los recursos públicos y cumplir con las acciones de disciplina presupuestaria.	22/09/2016	Indefinida
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	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.	27/09/2016	30/11/2018
Comisión Federal para Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)	Mejorar la calidad de vida y bienestar de los consumidores, así como facilitar el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado, refrendan los compromisos establecidos y dan continuidad a la ejecución de los acuerdos pactados, para ello establecerán líneas de trabajo conjunto e implementarán acciones que permitan coadyuvar en la protección de los derechos de los consumidores, tanto en la información, la salud, la seguridad y la seguridad de su patrimonio.	05/10/2016	30/11/2018
Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)	Diseñar y ejecutar acciones conjuntas en el ámbito de sus respectivas atribuciones, con el propósito de proteger y fortalecer la capacidad adquisitiva del salario y facilitar el acceso de los trabajadores, en su calidad de consumidores, e información que les permita cuidar su economía en la obtención de satisfactores, especialmente los relativos a la canasta básica y de primera necesidad.	08/11/2016	30/11/2018

4.1.5. DERECHOS HUMANOS

De conformidad con la facultad conferida en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, en relación al trámite y seguimiento de las solicitudes de información formuladas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), durante el periodo que se reporta de 2016 se recibieron un total de 26 requerimientos de información, en los cuales se proporcionó la documentación necesaria en tiempo y forma.

REQUERIMIENTOS DE LA CNDH



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2015 y 2016

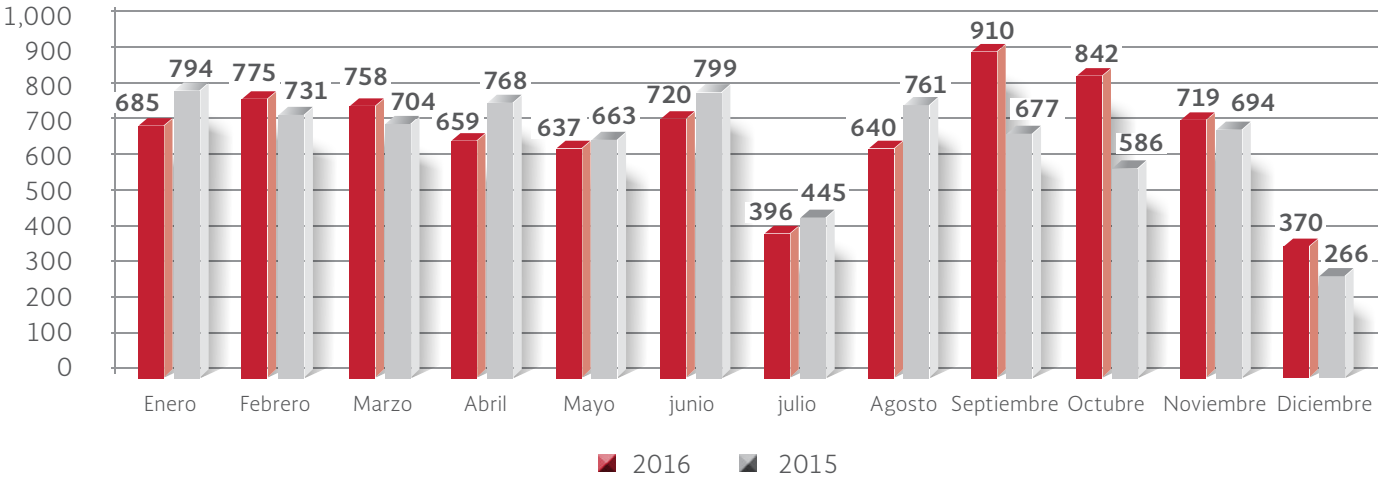
4.2. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR), como Unidad Administrativa adscrita a la Subprocuraduría Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, es la encargada de representar legalmente a la Procuraduría, en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte; así como Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración en las controversias en las que participen dichas unidades administrativas de la Procuraduría y las o los servidores públicos.

Se reporta información sobre las actividades que se desarrollan en cada uno de los procedimientos que realizan las áreas que conforman la DGCR, precisando su responsabilidad y participación, ya que documenta las actividades que se llevan a cabo en el cumplimiento de las atribuciones y funciones encomendadas que del personal se debe hacer.

4.2.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD

COMPARATIVO DE JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN 2015 Y 2016



Fuente: Archivos y Registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2016.

La Procuraduría Federal del Consumidor en materia contenciosa ha recibido del Tribunal Federal de Justicia Administrativa durante el 2016, 8,340 juicios de nulidad en contra de diversas resoluciones emitidas por esta Institución.

TABLA: JUICIOS DE NULIDAD 2016

AÑO	RECIBIDO	VIA EN LA QUE SE RECIBIO				
		ORDINARIO	ORDINARIO EN LÍNEA	SUMARIO	SUMARIO EN LÍNEA	EXTRAORDINARIOS
2015	8,111	1,855	64	6,121	71	0
2016	8,340	1,225	38	6,424	201	452

Fuente: Archivos y registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Es pertinente precisar, que 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.

En 2015 las demandas en la vía sumaria representaban 76.34% del total, mientras que para el 2016 indicaron el 79.43%, lo que representa un incremento del 3.09%.

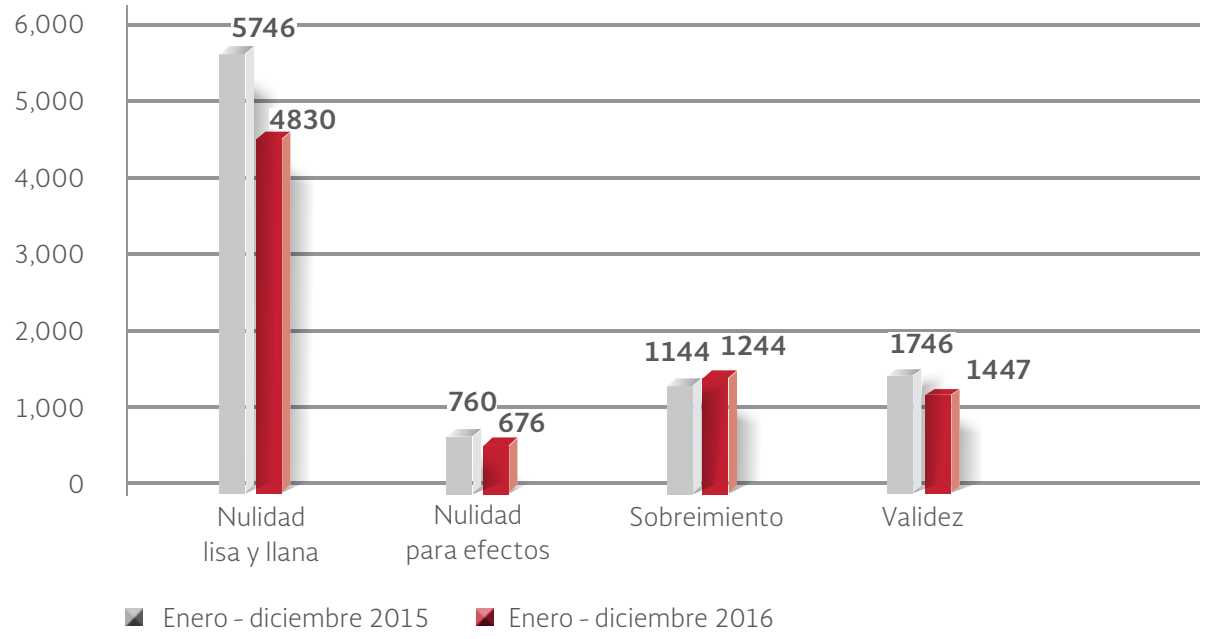
Cabe mencionar que en el año 2015, el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa notificó a esta Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, un total de 9,396 sentencias, mientras que en año 2016 fue de 8,197, las cuales se resolvieron en cuatro sentidos que a continuación se detallan:

TABLA: SENTIDO DE SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD

SENTIDO	2015	2016
Nulidad lisa y llana	5,746	4,830
Nulidad para efectos	760	676
Sobreseimiento	1,144	1,244
Validez	1,746	1,447
Gran total	9,396	8,197

Fuente: : Archivos y Registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2016.

GRÁFICO: COMPARATIVO DE SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD



Fuente: Archivos y registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2016.

4.2.2 JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO

Durante el periodo de enero-diciembre de 2015, se llevaron los procesos ante Juzgados de Distrito de 195 demandas de amparo indirecto, mientras que para el 2016, se atienden 93, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

TABLA: COMPARATIVO JUICIOS DE AMPARO 2016			
AÑO	RECIBIDAS	RESUELTOS 2016 PERIODO DE APERTURA	SENTIDO DE LAS SENTENCIAS
2016	68	31	Órgano Jurisdiccional emitió resoluciones decretando el sobreseimiento o, por actualizarse las causales de improcedencia, que establece la Ley de Amparo, considerándose como asuntos (favorables)
2015	195	157	Órgano Jurisdiccional emitió resoluciones decretando el sobreseimiento o, por actualizarse las causales de improcedencia, que establece la Ley de Amparo, considerándose como asuntos (favorables)

Fuente: Archivos y Registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2016.

4.2.3 JUICIOS LABORALES

En cuanto hace a la materia laboral de los conflictos que se tramitan en contra de esta Institución, por los ex trabajadores, como consecuencia de la terminación de la relación de trabajo, en el 2016 se tienen 488 demandas de las cuales 84 están en ejecución, 54 juicios en inminente ejecución por la cantidad de $75,329,645.15, y se recibieron 51 juicios nuevos durante 2016:

TABLA: JUICIOS LABORALES		
TOTAL DE JUICIOS AL CIERRE DE 2016	488	
Juicios con un laudo no definitivo 2016 **84 juicios**	Juicios en inminente ejecución **54 juicios** por una cantidad de **$75,329,645.15** Cabe hacer mención que esta cantidad va aumentando toda vez que diariamente corren salarios diarios de los juicios.	Juicios proceso laboral **350 juicios**

Fuente: Archivos y registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2016.

4.2.4 DENUNCIAS PENALES

En materia penal se formularon denuncias por hechos o actos que pueden constituir delitos cometidos en agravio de esta Institución o contra los consumidores; para el 2016 se resolvieron por reserva (archivo temporal) y por no proceder el no ejercicio de la acción penal:

TABLA: DENUNCIAS PENALES		
PENAL	2015	2016
Recibidos	71	53
Resueltos	36	18

Fuente: Archivos y Registros de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2016.

4.3 PROCESOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA

Acciones Colectivas.

La Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, como función principal, substancia juicios y ejerce ante autoridades jurisdiccionales acciones de carácter colectivo, representando a las y los consumidores, con la finalidad de resarcir los daños y perjuicios ocasionados por proveedores por la realización de conductas ilícitas (no necesariamente delictivas), en su salud o en su patrimonio; obteniendo así logros importantes en la tramitación de Acciones de Grupo y Colectivas, Juicios de Nulidad de Cláusulas y Concursos Mercantiles.

1. Como una de las acciones primordiales, en el año 2016, fueron presentadas 902 acciones legales, entre las cuales se contemplan: demandas de amparo, recursos de revisión, queja, inconformidad, reclamación, revisión; así como, objeciones de documentos, incidentes de separación de bienes, incidentes de ejecución de sentencia, recursos de apelación, revocación, alegatos, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, entre otros.

2. En seguimiento a 22 juicios de Acciones de Grupo, se obtuvieron sentencias favorables en los procedimientos por publicidad engañosa, respecto a los proveedores “Adidas de México, S.A. de C.V.” y “Marcas de Renombre, S.A. de C.V.”, en los cuales no acreditaron los beneficios ofrecidos.

3. Igualmente, en tres Juicios de Nulidad de cláusulas utilizadas en contratos de adhesión, respecto de 3 empresas de telecomunicaciones (Sky, Cablevisión y Dish), se concluyeron parcialmente favorables y se encuentran firmes.

4. Asimismo, se dio seguimiento a 9 Acciones Colectivas, logrando la admisión de dos de ellas y en contra de una mueblera y una empresa promotora de espectáculos.

5. Por primera vez a nivel nacional, se dictó la primera sentencia favorable, que se obtiene en una Acción Colectiva en materia de consumo y telecomunicaciones (NEXTEL ahora A&T), misma que se encuentra pendiente de resolver en recurso de apelación, hasta la fecha.

6. Se dio seguimiento a 7 Incidentes de Cuantificación de Daños y Perjuicios, promovidos en contra de 6 empresas: dos inmobiliarias (Construcciones y Edificaciones ANDHA, S.A. de C.V. y PROVISISA S.A. de C.V.), una mueblera (MUPEN, S.A. DE C.V.), una aerolínea (Consorcio AVIAXSA S.A. DE C.V.) y dos de telecomunicaciones (Nokia México, S.A. DE C.V.), y, finalmente 1 promovido en contra de una empresa afianzadora (Afianzadora SOFIMEX, S.A.). Cabe señalar que aunque se encuentran pendientes de resolver, se gestiona en dichos juicios lo siguiente:

6.1. En los incidentes de inmobiliarias: a) La representación de 78 consumidores, por un monto de $13,943,640.19, respecto del cual se ordenó la reposición del procedimiento de oficio por parte del juez; b) La representación de 422 consumidores por la cantidad de $8,723,677.20.

6.2. En relación a la mueblera, la representación de 49 consumidores, por un monto de $1,268,007.53.

6.3. En lo referente a la aerolínea, el reconocimiento de 3,928 consumidores por un monto de $22,144,019.66 en moneda nacional, en moneda extranjera 2,230.01 euros y 34,849.19 dólares americanos.

6.4. En relación a la empresa de telecomunicaciones: a) Se logró el reconocimiento de 111 consumidores por un monto de $368,108.60; b) Se logró el reconocimiento de 10 consumidores por un monto de $35,203.48, el cual se encuentra en recurso de apelación.

6.5. Por lo que respecta al de la Afianzadora, el reconocimiento de 3,163 consumidores por un monto de $10,000,000.00.

7. Se logró la entrega de siete billetes de depósito en favor de consumidores afectados por una empresa de telecomunicaciones por la cantidad de $19,079.19.

8. Adicionalmente se promovió un incidente en contra de una empresa mueblera (Ingenia Muebles, S.A. DE C.V.) representando a 233 consumidoras y consumidores por un monto reclamado de $2,404,723.80, el cual se encuentra substanciándose.

9. Finalmente en materia de Concursos Mercantiles, 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.

En el transcurso de los años **2015-2016,** se implementaron diversas acciones judiciales en protección y beneficio de los consumidores representados, y derivado de los esfuerzos por parte de la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, durante la substanciación de los juicios respectivos, se logró una plusvalía en favor de los derechos patrimoniales de los consumidores, procedida de la eficiencia y efectividad ante la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor, como se ilustra en la tabla comparativa; cuyos datos son obtenidos de los expedientes y documentos que obran en la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo como a continuación se ilustra:

TABLA: CUADRO COMPARATIVO					
AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO
2015	En seguimiento al proceso judicial, en etapa de conciliación con la empresa Radiomóvil Dipsa S. A. de C.V. (Telcel), sometió a aprobación de la autoridad jurisdiccional el convenio suscrito el 23 de junio de 2015, con el cual se acredita la bonificación correspondiente que benefició a más de 14 millones de usuarios afectados, lo que representó un monto recuperado a favor de consumidores y consumidoras, por más de 309 millones de pesos.	Este instrumento jurídico fue consecuencia de la acción colectiva interpuesta en contra de la operadora en mención, en la que se le demandó la intermitencia ocurrida en enero de 2013 en el Distrito Federal.	2016	En virtud, de que a partir del decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 24 de agosto de 2015 por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, se creó la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, que entre otras atribuciones, de conformidad con el artículo 13 Bis, fracción X del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, en correlación con los artículos 13 SEXTUS fracciones VI, VII y VIII Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, es competente la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para ejercer las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de los consumidores. Por tanto, esta Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, ya no es competente para ejercer nuevas acciones colectivas en el sector de telecomunicaciones, salvo las iniciadas con anterioridad a la reforma.	Se ha dado seguimiento a 4 acciones de grupo promovidas en contra de empresas de telefonía móvil (Nextel, Iusacell, Movistar y Telcel), logrando la facultad de atracción por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, a efecto de que conozca de fondo los amparos directos, pendientes de resolver.

TABLA: CUADRO COMPARATIVO					
AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO
2015	Se presentaron 4 demandas de acciones colectivas, 1 en contra de una empresa inmobiliaria, representando a 50 consumidores por un monto de 8.7 millones de pesos, 1 en contra de una empresa de espectáculos por la cancelación de un concierto, representando a 45 consumidores por $94,308.00, 1 en contra de una empresa de espectáculos, representando a 49 consumidores por un monto de 332,825.00, y 1 en contra de una empresa mueblera, en representación de 60 consumidores por un monto reclamado de $209,574.00. Representando a 204 consumidores y solicitando un monto total de $9,336,707.00.	A esa fecha, todas se encontraban pendientes de admisión.	2016	Al dar seguimiento a 22 juicios de acciones de grupo, se obtuvieron sentencias favorables en los asuntos de publicidad engañosa, referentes a Adidas de México, S.A. DE C.V. y Marcas de Renombre, S.A. DE C.V. Respecto a tres juicios de nulidad de cláusulas utilizadas en contratos de adhesión de 3 empresas de telecomunicaciones (SKY, CABLEVISIÓN Y DISH), se concluyeron parcialmente favorables y se encuentran firmes. Al dar seguimiento a 9 acciones colectivas, se logró la admisión de dos demandas en contra de una mueblera y una empresa promotora de espectáculos, y por primera vez a nivel nacional, se dictó la primera sentencia favorable, en una acción colectiva en materia de consumo y telecomunicaciones (Nextel ahora A&T). Se encuentra pendiente de resolverse el recurso de apelación.	En las acciones de Grupo se obtuvieron sentencias favorables, en los asuntos de publicidad engañosa, referentes a Adidas de México, S.A. DE CV Y Marcas de Renombre, S.A. DE C.V., en la primera de ellas generándose criterio jurisdiccional emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en publicidad engañosa. Se concluyeron parcialmente favorables tres juicios de nulidad de cláusulas de contratos de adhesión utilizados por tres empresas de telecomunicaciones (Sky, Cablevisión Y Dish), por ser abusivas, inequitativas y desproporcionadas Se admitieron ante los órganos jurisdiccionales, dos demandas de acción colectiva en sentido estricto. Por primera vez a nivel nacional, se dictó la primera sentencia favorable, en una acción colectiva en materia de consumo y telecomunicaciones (Nextel ahora A&T).

TABLA: CUADRO COMPARATIVO					
AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO
2015	Se promovieron 9 incidentes de reparación de cuantificación de daños y perjuicios: 1 en contra de empresa mueblera representando a 49 consumidores, por un monto de 1.2 millones de pesos; 1, en contra de una afianzadora, por un monto reclamado de 10 millones de pesos, en representación de 3,817 consumidores, 1 en contra de una empresa de teléfonos móviles por un monto reclamado de más de 150 mil pesos, en representación de 35 consumidores; 1 en contra de una empresa inmobiliaria, por un monto de 13.5 millones de pesos, representando a 78 consumidores; 1 en contra de una empresa inmobiliaria en el que se representa a 80 consumidores por un monto reclamado de 26.5 millones de pesos; 1 en contra de otra inmobiliaria en representación de 422 consumidores, monto de 8.7 millones de pesos; 1 en contra de una aerolínea en representación de 3,996 consumidores, por un monto de 22.2 millones de pesos. Adicionalmente se promovieron 2 incidentes de ejecución de sentencia en contra de una misma empresa inmobiliaria, en los cuales, de manera conjunta se representaron a 362 consumidores por un monto total de 103.3 millones de pesos. Solicitando un monto total de 185.5 millones de pesos, representando a un total de 8,839 consumidores.	Todos estos casos a diciembre de 2015 se encontraban pendientes de resolver.	2016	Respecto a 7 incidentes de cuantificación de daños y perjuicios, promovidos en contra de 6 empresas se encuentran: En 2 inmobiliarias (Construcciones Y Edificaciones ANDHA S.A. DE C.V. y PROVISISA S.A. DE C.V., 1 mueblera (Mupen S.A. DE C.V.); 1 en contra de una aerolínea (Consorcio AVIAXSA S.A. DE C.V.) y 2 en contra de una empresa de telecomunicaciones (Nokia México S.A. DE C.V.) y finalmente 1 promovido en contra de una empresa afianzadora (Afianzadora SOFIMEX, S.A. DE C.V.) de los cuales en tres juicios se encuentran firmes, en una inmobiliaria se repuso el procedimiento, uno está substanciándose amparo indirecto, en otro se substancia recurso de apelación promovido por ambas partes. Adicionalmente se promovió un incidente en contra de una empresa mueblera (Ingenia Muebles, S.A. DE C.V.) representando a 233 consumidores por un monto reclamado de $2,404,723.80, el cual se encuentra substanciándose.	En los incidentes de inmobiliarias, la representación de 78 consumidores, por un monto de $13,943,640.19, el cual se repuso el procedimiento de oficio por parte del juez; en el segundo, se representan a 422 consumidores por la cantidad de $8,723,677.20. En relación a la mueblera, la representación de 49 consumidores, por un monto de $1,268,007.53. En lo referente a la aerolínea, el reconocimiento de 3,928 consumidores por un monto de $22,144,019.66 en moneda nacional, en moneda extranjera 2,230.01 euros y 34,849.19 dólares americanos. En relación a la empresa de telecomunicaciones: en uno se logró el reconocimiento de 111 consumidores por un monto de $368,108.60. En el segundo se logró el reconocimiento de 10 consumidores por un monto de $35,203.48 el cual se encuentra en recurso de apelación. Por lo que respecta al de la Afianzadora, el reconocimiento de 3,163 consumidores por un monto de $10,000,000.00. Con las sentencias emitidas se beneficiaron a un total de 7,339 consumidores por un monto total de $32,547,331.74.

TABLA: CUADRO COMPARATIVO					
AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO
2015	Se dio seguimiento al Primer Incidente de Cuantificación de Daños y Perjuicios en contra de Nokia México, S.A. DE C.V	Aún no había el mecanismo para el efectivo resarcimiento.	2016	Se dio seguimiento al Primer Incidente de Cuantificación de Daños y Perjuicios en contra de Nokia México, S.A. DE C.V.	Se logró la entrega de 7 billetes de depósito en favor de consumidores afectados por una empresa de telecomunicaciones por un monto total de $19,079.19 a favor de 7 consumidores.
2015	En seguimiento a 23 Concursos Mercantiles en contra de inmobiliarias durante 2015 y se presentaron incidentes de separatoria de inmuebles.	Se logró la entrega de 8 viviendas por una cantidad de 3.09 millones de pesos.	2016	Se continuó dando seguimiento a 23 Concursos Mercantiles en contra de inmobiliarias.	Se han logrado la entrega de 30 viviendas, 2 reembolsos y una garantía, por un monto total de 9.9 millones de pesos como se ilustra en el presente cuadro comparativo.

Fuente: Datos obtenidos de los expedientes y documentos que obran en la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, 2016.

4.4. PROFECO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

4.4.1. ASUNTOS INTERNACIONALES

4.4.1.1. PARTICIPACIÓN BILATERAL

Asuntos bilaterales se fomentan y consolidan los 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.

Alineados con el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 que en el ámbito internacional, delinea un México con Responsabilidad Global; es decir, un país que muestre su respaldo y solidaridad con el resto del mundo, aportando lo mejor de sí en favor de las grandes causas de la humanidad.

Pasantías:

- Del 22 al 26 de febrero de 2016, se llevó a cabo la primera pasantía de funcionarios de la Oficina de Normas de Belice (BBS, pos sus siglas en inglés) para recibir capacitación técnica en temas de metrología legal en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) en el marco del Memorándum de Entendimiento en materia de Protección al Consumidor entre Profeco y la BBS firmado en la visita oficial a México del Ministro de Relaciones Exteriores de Belice, Wilfred Peter Elrington, el 20 de julio de 2015.
- La Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, Licenciada Adriana Ruiz Monroy, participó en la Reunión Anual de la Organización Internacional de Seguridad y Salud de Productos de Consumo (ICPHSO) en el panel *"Colaboración Internacional y Retiros de Mercado en América del Norte"*, con el objetivo de reafirmar el compromiso de esta Procuraduría Federal del Consumidor para colaborar conjuntamente con reguladores de otros países, en este caso específico Canadá y Estados Unidos, exponer su visión de cooperación en seguridad de productos de consumo, discutir iniciativas trilaterales reflejando las prioridades compartidas entre las tres jurisdicciones y permitir el intercambio de mensajes de alerta, y requisitos relativos a la seguridad de los productos que sean comunes, para proteger a los consumidores del riesgo desmedido de lesiones ocasionadas por los productos de consumo, mismo que se llevó a cabo del 29 de febrero al 3 de marzo de 2016 en Washington, EUA.
- El Ingeniero Agustín Ary Adame Solorio, Director de Investigaciones Físico – Químicas y la Química María Eugenia Corona, Jefa de Departamento Físico – Químico participaron en el intercambio de laboratorios en la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (CPSC, por sus siglas en inglés) en Rockville, Maryland, E.U.A. del 4 al 8 de abril de 2016. El objetivo de este intercambio fue conocer la gama de uso del equipo de Fluorescencia de Rayos X para probar el cumplimiento de productos en cuanto al contenido de plomo total en productos de consumo. Con el mayor conocimiento de las capacidades humanas y tecnológicas establecer nuevos temas de interés con la finalidad de que mediante la verificación y análisis de productos con metodologías homologadas se pueda lograr que productos potencialmente peligros se comercialicen en los territorios de los 3 países (Canadá, E.U.A. y México).
- En el marco del "Proyecto de Fortalecimiento Técnico de la Defensoría del Consumidor de El Salvador", se llevó a cabo el Programa de Capacitación de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco a la Defensoría del

Consumidor, en la que participaron la Licenciada Elizabeth Arana Vergara, Supervisora de Promoción y Capacitación de Consumidores y el Maestro Ramón Alberto Lugo Rodríguez, Coordinador de Control de Gestión y Seguimiento de la Coordinación General de Educación y Divulgación, con el objetivo de capacitar y asesorar a funcionarios salvadoreños de las experiencias previas de la Profeco en el manejo de crisis, programas de alto consumo, identificación de temas de estudio de consumo, realización de estudios, comunicación de los resultados y campañas educativas exitosas. La capacitación se llevó a cabo del 24 al 26 de mayo de 2016 en San Salvador, El Salvador.

- Se llevó a cabo la pasantía en oficinas centrales de Profeco y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) de la Licenciada Carolina Amaya, Asesora de Despacho del Congreso de la República del Perú, con el interés de conocer a detalle los avances de Profeco en defensa de los consumidores debido a que esta institución les ha servido de base para desarrollar diversas reformas en su actual Código de Protección al Consumidor. La pasantía se realizó del 1° al 3 de junio de 2016.
- El Ingeniero Carlos Rodríguez Mejía, Jefe de Departamento de Supervisión e Innovación Tecnológica de la Dirección General de Verificación de Combustibles asistió a la segunda pasantía en las instalaciones de la Oficina de Normas de Belice (BBS, por sus siglas en inglés) para dar capacitación técnica en temas de verificación de combustibles que se llevó a cabo el 17 y 18 de agosto de 2016, en la Ciudad de Belmopán, Belice, debido al interés manifestado por las autoridades beliceñas en el marco del Memorándum de Entendimiento en materia de protección al consumidor que existe entre Profeco y la Oficina de Normas de Belice.
- En el marco del *"Proyecto de Fortalecimiento Técnico de la Defensoría del Consumidor de El Salvador"* se llevó a cabo la Pasantía de funcionarios de la Defensoría del Consumidor de El Salvador", para la capacitación por parte de la Coordinación General de Educación y Divulgación de la Procuraduría Federal del Consumidor, en temas relacionados con la educación y organización de consumidores, educación para el consumo responsable, producción de radio, producción de tv, producción de la revista del Consumidor, arte y diseño de los materiales de difusión y redes sociales. La capacitación se llevó a cabo del 4 al 6 de octubre de 2016, en las oficinas centrales de esta Procuraduría.

Visitas de Trabajo:

- Se llevó a cabo la visita de trabajo del Licenciado Ernesto Nemer Alvarez, Procurador Federal del Consumidor, a la 21ª edición del Salón Internacional de la Alimentación y Bebidas, Alimentaria 2016 que es un centro de negocios internacional para todos los profesionales de la industria de la alimentación, bebidas y gastronomía; un espacio abierto a fabricantes, distribuidores, importadores y exportadores. Dicho encuentro se llevó a cabo el 25 de abril de 2016 en Barcelona, España y tuvo como objetivo detectar y promover oportunidades de negocio exterior, a impulsar la innovación en el sector y a potenciar las conexiones entre gastronomía, industria y turismo. Este evento fue trascendental ya que fue la primera vez que la Procuraduría recibió una invitación por parte del Presidente del Consejo de Administración de Fira, Barcelona y Presidente del Comité organizador de Alimentaria 2016, por lo que fue una gran oportunidad para México de estar presente y conocer las generosidades de una feria tan amplia donde hay más de 143 países representados, y generar oportunidades para los productores y empresarios mexicanos. La participación del Licenciado Ernesto Nemer se debió a que la Procuraduría Federal del Consumidor participa como vocal en el Comité Consultivo Nacional de Normalización Agroalimentaria de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), el cual tiene por objeto proponer, elaborar, revisar, aprobar, modificar, cancelar, publicar y difundir las normas oficiales mexicanas en materia fitosanitaria, zoosanitaria, de sanidad acuícola y pesquera, producción orgánica, de bioseguridad de organismos genéticamente modificados,

de calidad e inocuidad; de la misma forma, Profeco forma parte del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Protección Zoosanitaria (CONAPROZ), en donde se mantienen actualizados temas referentes a los hábitos de consumo comparados internacionalmente y la normalización de la industria de la alimentación, bebidas y gastronomía internacionales, para que los productos de origen animal comercializados en nuestro país cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas, así como sus respectivas modificaciones. Lo anterior también para fortalecer los trabajos realizados por este descentralizado en los comités; además de focalizar la tarea de la Procuraduría sobre los derechos a la salud y protección de los consumidores teniendo en cuenta los estándares de calidad internacionales y la amplia gama de productos.

- En el marco del Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) del Reino de España en materia de Protección al Consumidor, el Licenciado Ernesto Nemer Álvarez, Procurador Federal del Consumidor, se reunió con la Directora Ejecutiva, Sra. Teresa Robledo, en las Instalaciones de la AECOSAN, con el objetivo de fortalecer la cooperación en la protección al consumidor entre ambos países, así como renovar y enriquecer las relaciones bilaterales y dar seguimiento a los compromisos del Memorándum de Entendimiento; de igual forma se llevó a cabo una visita en las instalaciones al Centro de Investigación y Control de Calidad (CICC), en donde se realizó un recorrido por dicho laboratorio. Las sesiones de trabajo se llevaron a cabo en Madrid, España los días 27 y 28 de abril. Asimismo, se acordó la renovación del Memorándum de Entendimiento.
- El Subprocurador Jurídico, Licenciado Rafael Ochoa Morales, participó en el panel *"Protección Contractual. Condiciones Generales de la Negociación e Interpretación de las Cláusulas en Derecho del Consumo"* con el objetivo de discutir desde una perspectiva jurisdiccional la problemática que afecta directamente el desarrollo de los mercados y socializar buenas prácticas en relación con su adecuado tratamiento en el marco del *"Cuarto encuentro de autoridades jurisdiccionales en materia de competencia desleal, derechos de propiedad industrial y derechos del consumidor"*, organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia que se llevó a cabo en Santa Marta, Colombia los días 9 y 10 de junio de 2016.
- El Licenciado Maximiliano Cárdenas Denham, entonces Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, asistió al *"Segundo Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*, que se llevó a cabo el 6 y 7 de octubre de 2016, en Bogotá, Colombia, con el objetivo de fomentar la discusión y divulgación de aquellos aspectos relevantes que permitan avanzar en la consolidación de una cultura de respeto y protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.
- El Ingeniero Carlos Cárdenas Ocampo, Jefe de Departamento Eléctrico y de Electrónica, asistió a la Reunión de los comités TC-23 *"Seguridad de artefactos", TC-59 "Desempeño de aparatos electrodomésticos" y TC-61 "Seguridad en aparatos electrodomésticos"*, debido a que el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), desde 2004 ha participado de manera activa y regularmente en comités y otros foros internacionales como la Organización Internacional de Normas (ISO), Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), Codex Alimentarius, ASTM, UL, entre otros en las diferentes ramas de la ciencia existentes en el Laboratorio. Las Normas Oficiales Mexicanas "NOM" están basadas principalmente en las normas internacionales de la IEC, ASTM, UL y de la ISO y específicamente para el sector eléctrico y de electrodomésticos en normas IEC. El objetivo de dicha reunión fue revisar y discutir todos los documentos trabajados durante el año por los Comités Nacionales de cada país y tomar las conclusiones que modifican o adecuan las Normas o crean nuevos proyectos de normas. Los estudios de Profeco han incidido de manera importante en normas de desempeño de aspiradoras, lavadoras, luminarios, licuadoras entre otras. La reunión se llevó a cabo en Frankfurt, Alemania, del 10 al 14 de octubre de 2016.

- Asistencia del Maestro Carlos de Jesús Ponce Beltrán, Subprocurador de Telecomunicaciones, a la *"I Conferencia sobre derechos del consumidor e intercambio de experiencias en Latinoamérica"*, participando en el panel "Protección del usuario del servicio de telecomunicaciones", con el objetivo de promover y fortalecer el compromiso de seguir trabajando de manera conjunta con los países de Latinoamérica en beneficio de los consumidores de la región; llevada a cabo en Asunción, Paraguay, el 17 y 18 de noviembre de 2016.

Memorándums de Entendimiento:

- Se llevó a cabo la firma del Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Cooperación Técnica y Científica entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Metrología, Calidad y Tecnología de la República Federativa del Brasil el 23 de febrero de 2016 en la Ciudad de México.
- En el marco de la Visita de Estado a Colombia por parte del Presidente Enrique Peña Nieto, se llevó a cabo la suscripción del Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia en materia de política de protección al consumidor, firmado el 27 de octubre de 2016.
- Suscripción de Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá, en materia de protección al consumidor, firmado en la Ciudad de Panamá, el 11 de noviembre de 2016 y en la Ciudad de México el 14 de noviembre de 2016.
- Suscripción de Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor y la Asociación Nacional para la Protección de los Consumidores de Rumania en materia de protección al consumidor, firmado el 14 de diciembre 2016 en las instalaciones de la Embajada de Rumania en México, teniendo como testigo de honor al Embajador Ion Vilcu.

4.4.1.2. PARTICIPACIÓN MULTILATERAL

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

Alianza del Pacífico

- Del 14 al 18 de marzo de 2016 se llevó a cabo una pasantía de dos funcionarios de Profeco en Reino Unido con el objetivo de intercambiar experiencias y buenas prácticas sobre el funcionamiento de los *"Sistemas de solución de controversias en línea"* en el marco del Subgrupo de Protección al Consumidor de la Alianza del Pacífico.

Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL)

- La Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, Licenciada Adriana Ruiz Monroy, participó en la Reunión Anual del Programa COMPAL III de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) que

se llevó a cabo los días 10 y 11 de marzo de 2016 en Armenia, Colombia, dicho Programa contempla el intercambio de experiencias entre los países beneficiarios a efectos de maximizar los beneficios procedentes de la realización de las actividades planeadas.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- La Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, Licenciada Adriana Ruiz Monroy, participó en la 91° sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), con el objetivo de continuar fortaleciendo la cooperación multilateral, que se llevó a cabo en Paris, Francia del 11 al 13 de abril de 2016.
- La Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, Licenciada Adriana Ruiz Monroy, participó en la 12° sesión del Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor (WP, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), con el propósito de reforzar los lazos de colaboración con instituciones gubernamentales y organismos internacionales, que se llevó a cabo en Paris, Francia el 14 y 15 de abril de 2016.
- El Licenciado Ernesto Nemer Álvarez, Procurador Federal del Consumidor, participó en la Reunión Ministerial sobre Economía Digital de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) 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. La reunión se realizó en Cancún, Quintana Roo el 22 y 23 de junio de 2016.

Foro Internacional de Protección al Consumidor

- La Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales y el Maestro Carlos de Jesús Ponce Beltrán, Subprocurador de Telecomunicaciones participaron en el VI Foro Internacional de Protección al Consumidor en el panel de *"Mejores prácticas en la resolución de conflictos transfronterizos e intercambio de información"* y en el panel "Principales desafíos de las plataformas en línea entre pares", con el objetivo de mejorar la capacidad de los participantes para planificar y ejecutar investigaciones a nivel transfronterizo, mediante la detección temprana de conductas fraudulentas y engañosas que afectan a los consumidores con énfasis en el intercambio de información y de estrategias de cumplimiento, así como plantear una serie de cuestionamientos acerca de la idoneidad de los marcos normativos existentes y la necesidad de adaptar estrategias de cumplimiento al nuevo ambiente digital, en aras de la protección al consumidor. El Foro se llevó a cabo el 12 y 13 de septiembre de 2016 en Guanacaste, Costa Rica.

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)

- La Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales y el Maestro Carlos de Jesús Ponce Beltrán, Subprocurador de Telecomunicaciones participaron en el X Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) en la presentación de la iniciativa de Profeco en el desarrollo del *"Atlas Iberoamericano de Telecomunicaciones"*, con el objetivo de establecer un marco de protección de los Derechos de los consumidores, impulsando el compromiso de las instituciones gubernamentales encargadas de proteger los derechos de los consumidores, fomentando la cooperación regional en los países miembros del foro. El Foro se llevó a cabo el 14 y 15 de septiembre de 2016 en Guanacaste, Costa Rica.

Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de los Estados Americanos (OEA)

- Participación del Licenciado Maximiliano Cárdenas Denham, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en la 28ª Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP.I) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), que se llevó a cabo en San Salvador, El Salvador del 17 al 20 de mayo de 2016. La contribución de Profeco atendió a las respuestas solicitadas en la Decisión CCP.I/DEC.238 (XXVII-15) "Estudio Benchmarking sobre Procedimiento para la Atención de los Usuarios con relación a los Servicios de Telecomunicaciones" el cual fue elaborado por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones mismo que se presentó en la XXVIII Reunión del CCP.I.

Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA)

- Participación del Licenciado José Eduardo Ramos Mejía, Director de Verificación, en la III Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS), con el objetivo de fortalecer la salud de los consumidores y los sistemas de vigilancia en los mercados del hemisferio, la cual se llevó a cabo en Buenos Aires, Argentina, el 26 de octubre de 2016.
- Participación del Licenciado José Eduardo Ramos Mejía, Director de Verificación, en el Taller *"La seguridad de los productos en los mercados de las Américas. La evaluación de la conformidad y la protección de la salud de los consumidores"*, de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS), en el que se compartió la opinión y experiencia los avances en materia de seguridad de productos, además de generar conciencia sobre los accidentes de consumo y otros daños prevenibles derivados de los productos inseguros o peligrosos. La reunión se llevó a cabo en Buenos Aires, Argentina, el 27 y 28 de octubre de 2016.

IV Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones

- El Licenciado Ernesto Nemer Álvarez, Procurador Federal del Consumidor, participó en el IV Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones en el panel *"Desafíos para la Regulación del Futuro"*, en el que explicó cómo la convergencia de los servicios de telecomunicaciones ordinarios con Internet presenta retos regulatorios, el análisis de *"cuellos de botella"* de las telecomunicaciones tradicionales hacia la Era Digital, así como la reflexión sobre cómo las asimetrías regulatorias y de competencia efectiva pueden afectar a los consumidores en ese proceso de la llamada cuarta ola tecnológica y finalmente el intercambio de opiniones sobre el cómo mejorar las cadenas de valor del Internet. La reunión se llevó a cabo en Cancún, Quintana Roo el 20 de junio de 2016.

Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

- Participación de la Licenciada María Teresa Chacón López, Jefa de Departamento de Telecomunicaciones y el Licenciado Rubén Torres Carreño, Jefe de Departamento de Estudios de Telecomunicaciones, en el *"Segundo Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor"* de la Escuela INDECOPI-COMPAL: La Protección del Consumidor Financiero en Latinoamérica, en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) que se llevó a cabo en Lima, Perú del 23 al 27 de mayo de 2016. Este curso ofreció una formación de alto nivel tanto teórica como práctica a los funcionarios de las agencias de defensa de la competencia y protección al consumidor de los países miembros del Programa COMPAL.

- El Subprocurador Jurídico, Licenciado Rafael Ochoa Morales, participó en la mesa redonda: *"Repercusión Regional de Mercados Regulados"* con el fin de identificar y profundizar en las sinergias entre competencia y protección al consumidor en el marco del "III Taller Regional de Competencia y Protección al Consumidor en Sectores Regulados de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD)" en Antigua, Guatemala los días 30 y 31 de mayo de 2016.

- Asistencia del Licenciado Ernesto Nemer Álvarez, Procurador Federal del Consumidor, y la Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, a la *"Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos (GIE) en Derecho y Política de Protección al Consumidor"* de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), con la participación del C. Procurador en la Sesión de Alto Nivel: "Presentación de la Reforma de las Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor", con la presentación del tema "La protección de los consumidores en México", en la que expuso cómo México ha cumplido con la implementación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. La reunión se llevó a cabo en Ginebra, Suiza, los días 17 y 18 de octubre de 2016.

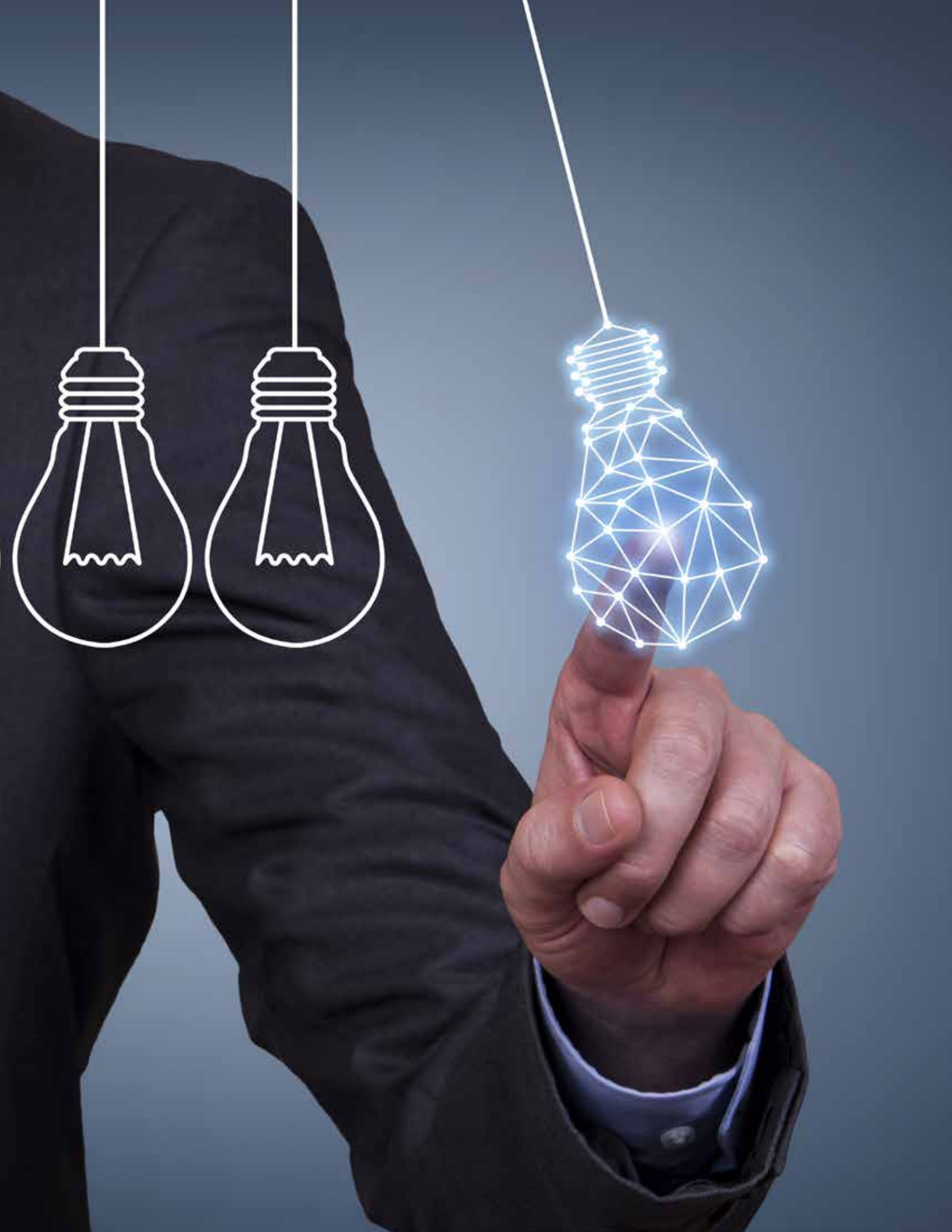
Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN)

- El Subprocurador Jurídico, Licenciado Rafael Ochoa Morales, asistió al *"Taller de Mejores Prácticas y Reunión del Grupo Asesor"* de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN), con el objetivo de fortalecer la cooperación y el entendimiento entre agencias homólogas del mundo, al incorporar experiencias de mejores prácticas en materia de protección al consumidor. El taller se llevó a cabo el 27 y 28 de septiembre de 2016 en Bad Wiessee, Alemania.
- El Subprocurador Jurídico, Licenciado Rafael Ochoa Morales, asistió a la *"Conferencia Anual"* de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN), con el objetivo de mejorar el conocimiento de los respectivos sistemas de protección del consumidor y fomentar la cooperación entre autoridades y organizaciones de protección al consumidor. La reunión se llevó a cabo el 29 y 30 de septiembre de 2016 en Bad Wiessee, Alemania.

Red de Alerta Rápida (Alertas Internacionales)

- El 21 de enero de 2016 se emitió una alerta internacional en conjunto con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés), la Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en Carreteras de los Estados Unidos de América (NHTSA, por sus siglas en inglés) y la Agencia *Health Canada*, respecto de auto asientos para infantes que comercializa la empresa *Britax Child Safty*, Inc, debido a que el mango para cargarlo puede fisurarse y romperse lo cual representa un riesgo de caída para el niño ocupante.
- El 16 de marzo de 2016, se emitió una alerta internacional en conjunto con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés), sobre lámparas de LED de alta densidad que comercializa la empresa GE *Lighting*, debido a que éstas se pueden separar de su base y caer representando un riesgo para la seguridad de los consumidores.
- El 7 de abril de 2016 se llevó a cabo un relanzamiento de alerta en conjunto con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) y la Agencia *Health Canada* de aros de plástico infantiles de la empresa *Rainbow Play Systems Inc.*, a causa de fisuras que podían causar un riesgo para la seguridad de los niños.

- El 19 de mayo de 2016 se emitió una alerta en conjunto con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) y la *Agencia Health Canada* de multímetros digitales de la empresa *Klein Tools* Inc, debido a que no detectaban la corriente eléctrica.
- El 7 de junio de 2016 se emitió una alerta en conjunto con la *Agencia Health Canada* sobre calentadores eléctricos de biberones y alimentos de la marca *Tommee Tippee* modelo 1072, debido al riesgo de incendio en el producto por no cumplir con el diseño especificado para su manufactura.
- El 24 de junio de 2016 se emitió una alerta en conjunto con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) y *la Agencia Health Canada* de baterías de la marca Panasonic modelo UR18650A debido al peligro potencial de sobrecalentarse y causar daños a los consumidores.
- Se reportó 1 alerta trilateral en conjunto con agencias homólogas de Estados Unidos y Canadá. El 13 de septiembre de 2016 se emitió una alerta del teléfono celular marca Samsung, modelo Galaxy Note 7 dado que los dispositivos afectados pueden sobrecalentarse y suponer un riesgo para la seguridad de los consumidores.



5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

5.1. COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Coordinación General de Educación y Divulgación de la Profeco ejecuta el Programa Presupuestal B002 el cual es llamado "Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente". Dicho programa busca incidir en el fomento a la cultura de consumo responsable e inteligente que existe entre los consumidores. Este problema se deriva de tres aspectos fundamentales:

- El poco conocimiento que tienen los consumidores de los derechos que los asisten y de las obligaciones que conlleva una relación de consumo.
- La asimetría de información existente entre consumidores y proveedores respecto de las características de los productos y servicios que se encuentran disponibles en el mercado.
- La escasa instrucción para la toma de decisiones de consumo que tienen los consumidores.

La Procuraduría Federal del Consumidor por medio del Programa Presupuestal B002 busca fomentar entre los consumidores una Cultura de Consumo responsable e Inteligente, incidiendo en las causas que provocan el problema:

- Brindando información a los consumidores acerca de los derechos que los asisten en sus relaciones de consumo: a través de campañas de orientación que fomenten el interés por conocer estos derechos y campañas de información sobre cómo ejercerlos, en los distintos medios de comunicación con que cuenta la Profeco.
- Reduciendo la asimetría de información entre Proveedores y Consumidores, a través de la disminución del costo de adquisición de la información sobre los productos en el mercado, difundiendo información completa, objetiva y útil que influya positivamente en las tendencias de consumo.
- Brindando instrucción para la toma de decisiones de consumo, lo cual se realiza a través de la formulación y realización de programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Esto involucra a su vez el apoyo a las organizaciones de consumidores, fomentando en ellas el desarrollo de esquemas de autogestión y una activa participación de sus miembros, para que conozcan y aprendan a defender por si mismos sus derechos e intereses, sirviendo a su vez como mecanismos de transmisión de la cultura de consumo responsable e inteligente hacia la sociedad.

Esta labor se lleva a cabo a través de tres áreas sustantivas, que corresponden a las tres Direcciones Generales adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco:

- Difusión de la cultura de consumo responsable e inteligente
- Estudios sobre Consumo
- Educación y Organización de Consumidores

5.1.1. REVISTA DEL CONSUMIDOR

La estrategia de difusión que utiliza la PROFECO tiene como fortaleza emblemática a la Revista del Consumidor, publicación que en noviembre de 2016 cumplió 40 años ininterrumpidos de publicación mensual y cuyo objetivo es brindar información de calidad, veraz y oportuna a los consumidores. Este impreso que se distribuye de manera comercial y estratégica alimenta con sus contenidos al resto de los medios de comunicaciones institucionales (radio, tv, otros impresos e internet) lo que genera un círculo virtuoso de promoción conjunta de los productos informativos generados, es decir, entre ellos se refuerzan y maximiza los recursos y el capital humano.

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

Los tres últimos temas son muy atractivos para los consumidores, toda vez que les permite tomar decisiones de compra informadas o elaborar productos que les permitan generar ahorros para la economía familiar.

Debe considerarse que la Revista del Consumidor es la publicación de mayor distribución y antigüedad del Ejecutivo Federal con 478 ediciones ininterrumpidas. Se pone a la venta en locales cerrados y voceadores de todo el país y además se envía a una base de casi 1,000 consumidores con suscripción vigente. Durante enero a diciembre de 2016, el tiraje acumulado de la Revista del Consumidor fue de 421,200 ejemplares.

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. En 2016 se han realizado los siguientes artículos:

- Estudios clínicos ginecológicos (edición de marzo 2016).
- El costo de ser un geek (edición de abril 2016).
- Banquetes a domicilio (edición de mayo 2016).
- Calentadores solares (edición de junio 2016).
- Cursos de verano (edición de julio 2016).
- Auxiliares auditivos (edición de agosto 2016).
- Servicio de alquiler de automóviles (edición de septiembre 2016).
- Tamiz Metabólico Neonatal (edición de octubre 2016).
- Servicios funerarios (edición noviembre 2016).
- Revisión médica anual (edición diciembre 2016).
- Mudanzas (edición enero 2017).
- El costo de enamorarse (edición febrero 2017).

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

Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio
Catsup y puré de tomate	Pilas	Video proyectores	Útiles escolares	Computadoras

5.1.2. RADIO Y TELEVISIÓN

El programa semanal Revista del Consumidor TV de la 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.

Tanto los programas de radio como de televisión de la PROFECO tienen como meta difundir información veraz con contenidos interesantes que orienten a los consumidores, así como dar a conocer los servicios, programas y acciones 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.

Con el fin de ofrecer una programación con contenidos de calidad que contribuyan a generar una cultura de consumo inteligente en la población mexicana, la PROFECO produce, entre otros:

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

Revista del Consumidor TV: es un programa semanal de 5 minutos con diferentes secciones: *Ahorra o Nunca, Yo consumidor, Consumo Cuidado, Platillo Sabio Profeco*, que regularmente es trasmitido en espacios oficiales del Estado a través de las gestiones de Dirección General de Radio Televisión y Cinematografía (RTC) con las televisoras públicas y privadas de todo el país. Durante el año que se reporta las transmisiones quedaron suspendidas temporalmente debido a dos factores, el primero fue el apagón analógico que motivó que los equipos de Profeco quedaran obsoletos, y el segundo fueron los nuevos lineamientos emitidos por la Presidencia de la República para que se rediseñara totalmente la programación, proceso que llevó 10 meses y permitió retomar las transmisiones vía RTC a partir del 13 de noviembre del 2016. Se transmitieron 6 programas de la nueva etapa.

Con la finalidad de ampliar la capacidad de difusión institucional se tienen establecidos acuerdos con diversos medios como Terra Networks, Dirección General de TV Educativa, el ILCE y algunas delegaciones Profeco que cuentan con equipo y a los 26 Sistemas Estatales de Radio y Televisión, los cuales desde 2014 a la fecha han apoyado en la transmisión de la producción de radio y TV de Profeco. Derivado a los citados acuerdos, de enero a diciembre se difundieron 30 programas de TV.

Revista de Consumidor Radio. Se realizaron dos programas semanales con diferentes secciones como Ahorra o Nunca, Yo consumidor, Consumo Cuidado, etc. El primero con una duración de 10 minutos y el segundo titulado "Con lo mejor de la Revista de Consumidor Radio" de 5 minutos, que se transmitieron de manera semanal en los tiempos oficiales del Estado. De enero a diciembre de 2016 se han difundido en línea 84 programas.

Por otra parte, se tienen acuerdos con líneas aéreas, Terra Network, Dirección General de Televisión Educativa y otros medios alternos. Esta producción también se difundió hasta diciembre en el sitio de la Revista del Consumidor en Línea y en el canal de YouTube Profeco TV. Asimismo, se realizan spots de radio y tv mensuales de promoción para la Revista del Consumidor y otros spots de temporada de alto consumo para orientar al consumidor.

Un producto adicional es la línea de espera del Teléfono del Consumidor. Son mensajes institucionales y de orientación sobre consumo, cuyo audio se reproduce mientras 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 han realizado 50 en el periodo reportado.

5.1.3. DIFUSIÓN EN INTERNET

Internet y las redes sociales que lo utilizan como soporte 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 citado sitio dedicado a la Revista del Consumidor (revistadelconsumidor.gob.mx que está en proceso de migración al sitio gob.mx/Profeco).

La Revista del Consumidor en Línea se ha convertido en 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 el periodo reportado, las páginas vistas de este sitio alcanza la cifra de 4.5 millones y más de 2.1 millones de visitantes registrados.

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 y Revista del Consumidor en Línea y Portal del Consumidor. En 2016, se difundieron 29 webcast, incluyendo una serie animada de audiovisuales divulgados en marzo con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Revista del Consumidor Podcast: en 2015 se programó triplicar la producción de podcast con respecto al año pasado. 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. De enero a diciembre de 2016 se difundieron 50 podcast.

5.1.3.1. REDES SOCIALES

Las redes sociales son un importante espacio de difusión para la PROFECO, pero también se han constituido a través del tiempo como en un espacio 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. En este tenor, las redes sociales no sólo son un espacio de difusión para la Procuraduría, sino también de atención a la población consumidora.

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

1. Twitter: @profeco
2. Facebook: perfiles de Consumidor inteligente y Profeco Oficial
3. YouTube: canal de profecotv

La cantidad de usuarios combinados en dichas redes registran una tasa de crecimiento muy significativa, superando de manera conjunta el millón 226 mil seguidores. Dentro de estas cuentas destaca @profeco de Twitter, la cual registra poco más de 938 mil seguidores y se posiciona como una de las que cuenta con mayor número de usuarios entre las dependencias del Gobierno Federal. Por su parte, los perfiles de Facebook, en tendencia de incremento registran 212 mil usuarios registrados, no obstante toda la información publicada se puede consultar de manera gratuita y sin necesidad de que 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 para difundir los productos audiovisuales de la Procuraduría. Al cierre de 2016 cuenta con más de 75 mil suscriptores y en el periodo reportado de 2016 se han reproducido 3.6 millones de veces sus contenidos.

Para fortalecer la difusión del consumo responsable en redes sociales, a partir de 2015 se producen cápsulas animadas, gráficas y musicales exclusivas para su publicación en redes sociales de Profeco (Twitter y Facebook). De enero a diciembre de 2016 se han publicado 29 cápsulas.

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, 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.

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 el programa coordina y supervisa las siguientes campañas en las que utiliza sus propios medios para difundirlos (no se contratan medios externos):

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, la 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 y diseña campañas para dar a conocer las acciones de Profeco en materia de verificaciones o servicios y de convenios institucionales que benefician a múltiples sectores de la población.

5.2. EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

A través de los 51 departamentos de educación y divulgación en las delegaciones y subdelegaciones de Profeco, durante el periodo enero-diciembre 2016 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 para la defensa de sus derechos y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que sean garantes de los derechos del consumidor.

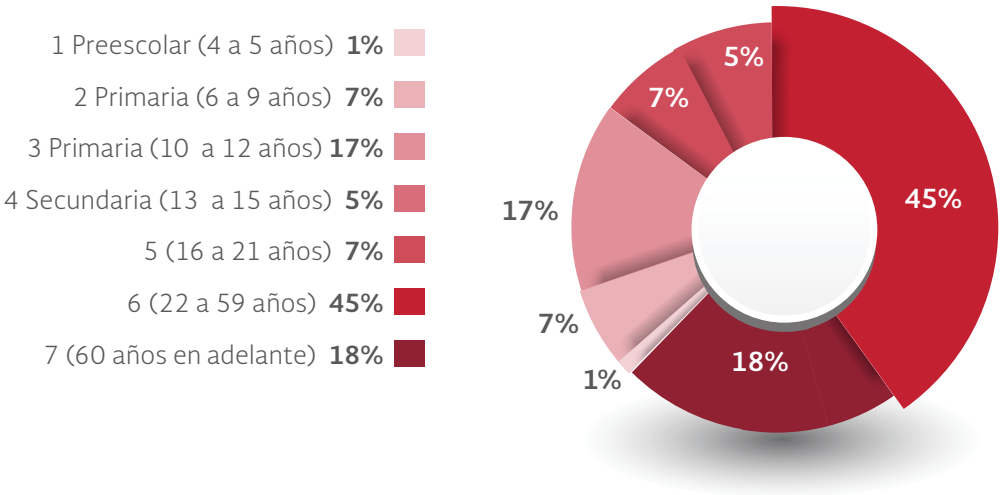
Asimismo, dichas acciones encuentran fundamento en las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor confiere a la Procuraduría para formular y realizar programas de educación para el consumo; promover y realizar programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere la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

De este modo, a través de los 51 Departamentos de Educación y Divulgación a nivel nacional y mediante el esfuerzo conjunto de los Jefes de departamento y Promotores, durante enero-diciembre del 2016 se realizaron de manera específica 3,621 acciones de promoción mediante las cuales se dieron a conocer los servicios que Profeco ofrece a población abierta atendiéndose a más de 72,830 personas.

Asimismo, se constituyeron 1,966 grupos de consumidores, lo cual permitió impartir temas del Programa de Educación para el Consumo a más de 51 mil personas, logrando con ello la participación activa de las mismas, en el conocimiento y protección de sus derechos como consumidores.

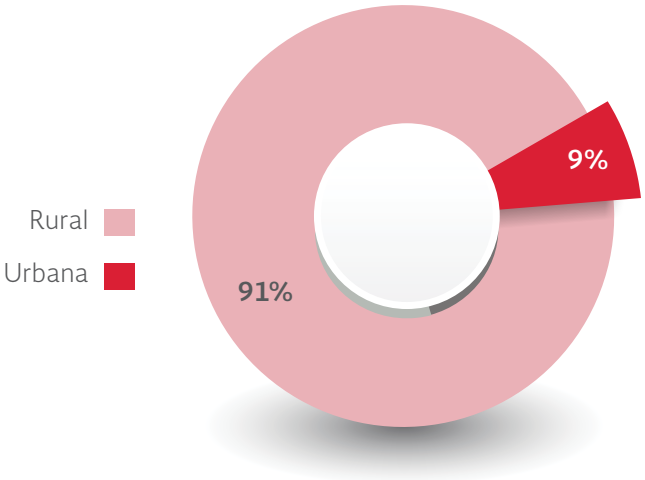
Al cierre del periodo enero-diciembre 2016, el padrón de grupos de consumidores vigente, se encontraba constituido de la siguiente manera:

GRÁFICA: GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD.



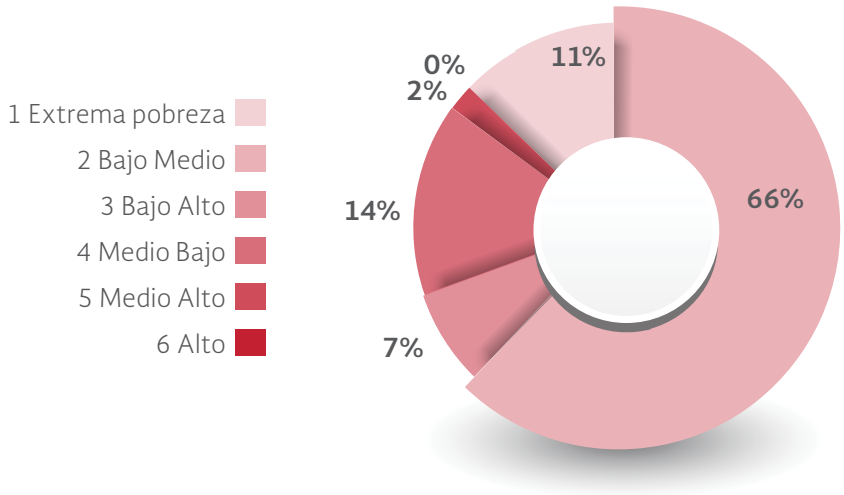
Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

GRÁFICA: GRUPOS DE CONSUMIDORES POR TIPO DE POBLACIÓN.



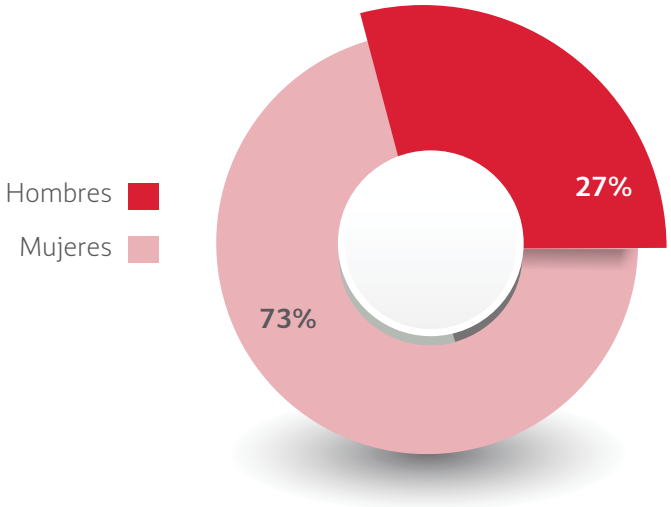
Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

GRÁFICA: GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.



Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

GRÁFICA: GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO



Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

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 el periodo enero – diciembre de 2016 en comparación con los resultados alcanzados en el año 2015.

TABLA: CUADRO COMPARATIVO DE LA ATENCIÓN A CONSUMIDORES EJERCICIO 2015 VS 2016

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2015	ENE-DIC 2016
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,822	2,896
Integrantes de grupos de consumidores (padrón)	59,252	61,811
Actividades de promoción	4,434	3,621
Consumidores atendidos en las promociones	90,265	72,830
Grupos de consumidores constituidos (Altas)	2,853	1,966
Altas de Integrantes	59,624	43,937
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	56,169	41,528

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores

5.2.1 MANUAL DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Es una Herramienta básica para la educación en materia de consumo, tiene por objetivo proporcionar a las y los promotores del Departamento de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones, los contenidos básicos para que desarrollen sus actividades educativas a través de pláticas de orientación y talleres teórico prácticos en materia de consumo con los grupos de consumidores, favoreciendo el aprendizaje del consumo responsable; y comprende el marco conceptual que permite profundizar en cada uno de los cinco temas considerados como Ejes de la Educación para el Consumo, ya que cada tema tiene un objetivo general y objetivos específicos, los cuales señalan los aprendizajes esperados de la población consumidora, mismos que se podrán lograr a través de actividades educativas.

Este documento aún y cuando se desarrolló en el 2015, tiene vigencia en el ejercicio 2016, toda vez que la modalidad de atención a la población consumidora no ha tenido cambios, apegándose satisfactoriamente a la normatividad de acuerdo a la estructura didáctica del manual.

Cabe resaltar que el manual cuenta con materiales que complementan su operatividad didáctica con un Kit de promotores integrado por: Manual de Educación para el Consumo, así como juegos de Lotería, Serpientes y Escaleras, además de una guía básica para el promotor.

5.2.2. GUÍAS DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Es material educativo cuyo objetivo es ofrecer a la población información clara y precisa sobre temas específicos relacionados en temporadas de alto consumo para fomentar mejores decisiones de compra, durante el ejercicio del 2016 se llevó a cabo la elaboración de la Guía de Regreso a Clases 2016.

5.2.3 MATERIAL EDUCATIVO

Material educativo en diferentes formatos, cuyo objetivo es ofrecer a la población información clara y precisa sobre temas específicos relacionados en temporadas de alto consumo para fomentar mejores decisiones de compra, durante el ejercicio del 2016 se llevó a cabo la elaboración de los siguientes:

Artículos Revista del Consumidor

- Saca un 10 en el Buen Fin 2016.
- Feliz Regreso a Clases.
- Saca un 10 usa tu aguinaldo de forma responsable.
- Ahorra en tus compras navideñas con estos 10 consejos Profeco.

Guías

- Guía de Regreso a Clases 2016.

Decálogos

- Consumo Responsable para el Regreso a Clases 2016.
- Consejos Profeco, Cuesta de Enero 2016.
- Decálogo 14 de Febrero 2016.
- Decálogo de Cuaresma 2016.
- Consumo Responsable: Cuidando las Finanzas Personales.

Trípticos

- Consejos Profeco para Regreso a Clases 2016.
- Consejos Profeco “Lee las etiquetas de los Productos que consumes.
- 10 Consejos Profeco para proteger la economía familiar.
- Consejos Profeco para un consejo responsable de carne y productos cárnicos.

Díptico

- Consejos Profeco Niñas y niños hacemos un consumo responsable.
- Díptico Cuaresma 2016.

Folletos

- 20 Consejos para disfrutar las vacaciones de semana santa.
- Día del niño: Consejos Profeco.
- 7 Derechos básicos del Consumidor.
- Consejos Profeco para el Arrendamiento de Automóviles 2016.
- Guía para los turistas de los juegos olímpicos en Río 2016.
- Pescados de temporada.
- Frutas y Verduras de temporada.

5.2.4. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)

De enero a diciembre del 2016, se llevaron a cabo 6 reuniones bimestrales con el Consejo de Coordinación Interinstitucional sobre el Tema de Adultos Mayores, con la finalidad de conocer e intercambiar experiencias de trabajo de diferentes instituciones como: Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), etcétera, en donde la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), participa en forma permanente promoviendo una cultura de consumo responsable y los derechos de los consumidores, entre ellos los de las personas adultas mayores.

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)

El día 28 de septiembre de 2016, se llevó a cabo una reunión con el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para la revisión y seguimiento del Convenio de Colaboración entre ambas Instituciones.

Asimismo se proporcionó una capacitación al personal de la Dirección General de Transversalización de Perspectiva de Género de INMUJERES sobre "Consumo responsable, Derechos de las y los Consumidores y la Participación de las mujeres en el tema del consumo".

Secretaría de la Defensa Nacional SECRETARÍA DE MARINA, (SEDENA-SEMAR)

A través del personal del Departamento de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones, la Profeco a nivel nacional durante el 2016 llevó a cabo la impartición de 529 pláticas y 434 talleres sobre temas de consumo responsable y tecnologías domésticas beneficiándose a 20,176 consumidores (personal militar, marino y sus familias).

Lotería Nacional para la Asistencia Pública (LOTENAL)

Emisión de un "Billete Conmemorativo" del 40 Aniversario de la Profeco en un sorteo especial que se efectuó el 7 de diciembre del año 2016, en una emisión de billetes de 80 mil números en dos series.

Gobierno de la Ciudad de México CDMEX

Se realizó la muestra de 62 fotografías representativas del trabajo histórico que ha desarrollado la Procuraduría Federal del Consumidor a lo largo de estas cuatro décadas en defensa del consumidor, será instalada en la "Galería Abierta de las Rejas de Chapultepec" de la Ciudad de México, del 14 al 27 de noviembre del 2016.

Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)

Estampilla postal conmemorativa del "40 Aniversario de la Profeco" con un tiraje de 200 mil estampillas, puesta en circulación, durante el mes de diciembre 2016.

5.2.5. INSTITUTO NACIONAL DEL EMPRENDEDOR (INADEM), RED DE APOYO AL EMPRENDEDOR.

Del 3 al 8 de octubre del 2016, se participó en la Semana Nacional del Emprendedor (SNE), en la Expo Santa Fe México, con un stand de atención al público y la impartición de dos talleres para emprendedores y consumidores "Construyendo ideas: Formando emprendedores responsables" y "Toma de decisiones de consumo responsable".

5.2.6. OTROS PROYECTOS

5.2.6.1. FERIAS DE REGRESO A CLASES 2016

Cabe destacar que una de las actividades de mayor difusión e impacto entre los consumidores 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 apoyar la economía familiar de los consumidores, ofreciendo útiles escolares a precios competitivos, mediante el contacto directo con proveedores que ofrecen artículos y servicios de calidad para el nuevo ciclo escolar.

Asimismo, en dicho evento se ofrecen servicios gratuitos para la población asistente, tales como exámenes de la vista, exámenes médicos, corte de cabello, limpieza dental y orientación nutricional. De la realización de las Ferias de Regresos a Clases a nivel nacional durante los meses de julio y agosto del 2016, se obtuvieron los siguientes datos:

TABLA: RESULTADOS FERIA REGRESO A CLASES 2016

DESCRIPCIÓN	NUMERALIA 2016
Ferias realizadas	85
Número aproximado de asistentes	1,111,396
Número de proveedores	2,655
Porcentaje de descuento otorgado a los consumidores	10 al 30%
Pláticas y talleres impartidos en las Ferias	1,545

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

5.2.6.2. FOROS EN LÍNEA PARA PROMOTORES DE PROFECO EN TODA LA REPÚBLICA MEXICANA

De enero a diciembre del 2016, se realizaron 14 foros a través del Portal de Promotores (http://promotores.profeco.gob.mx) en los que se debate sobre temas específicos de consumo con el personal de los Departamentos de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones Profeco a nivel nacional.

5.2.6.3 MUSEO ITINERANTE DE PEQUEÑOS CONSUMIDORES

El Museo Itinerante de Pequeños Consumidores es un espacio lúdico que consta de talleres educativos e instalaciones para fomentar en niñas y niños de entre 6 y 12 años así como en sus familias, la cultura del consumo responsable.

Del 14 de julio al 30 de octubre del 2016, el Museo Itinerante de Pequeños Consumidores se instaló en León, Guanajuato.

Los talleres educativos del museo son:

- Ágora.- Espacio en el que se da la bienvenida e introducción a los temas de consumo, consumismo y Derechos del Consumidor, reforzando los contenidos con videos educativos.
- Minisúper.- Se trata del montaje de un supermercado en escala donde la población infantil aprenden a planear sus gastos, comparar precio y calidad, leer las etiquetas de los productos que eligen antes de pagar, para hacer un consumo informado y responsable.
- Mini Maratón.- En este taller se trabaja en equipo a través de la competencia para resolver acertadamente algunas preguntas relacionadas al consumo responsable.
- Teatro Guiñol.- Es la última actividad del Museo Itinerante, donde quienes participan, reafirman los conceptos aprendidos durante las diferentes actividades realizadas en el mismo, a través de la interacción con los personajes de los cuentos.

5.2.7. PROGRAMA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DOMÉSTICAS PROFECO 2016

Técnicas sencillas mediante las que se enseña al público consumidor una serie de procedimientos para elaborar de forma doméstica, productos de consumo cotidiano de utilidad similar a los que se obtienen en centros de consumo, lo que permite ahorrar, con seguridad, higiene y calidad. Esto permite aprovechar productos de temporada, optimizar la nutrición y obtener ingredientes con facilidad.

5.2.8. ACCIONES DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Durante el 2016 en apego al Programa de Educación para el Consumo, la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, dentro del marco de sus atribuciones, realizó acciones de orientación y asesoría a población consumidora para fomentar una cultura de consumo responsable; siendo las siguientes:

- Elaboración de 24 contenidos y materiales educativos sobre consumo responsable.
- 9 Acciones de Capacitación a 318 consumidores y proveedores sobre temas de consumo responsable.
- Capacitación, orientación y asesoría permanente al personal del Departamento de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones Profeco.

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

La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, es la encargada del diseño de programas para impulsar el desarrollo de las asociaciones de consumidores 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 los consumidores.

Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) son asociaciones de ciudadanos que, haciendo uso de recursos simbólicos y materiales, capacidades organizacionales y afinidades emotivas y morales, actúan colectivamente a favor de alguna causa y persiguen algún interés material o simbólico situándose por fuera del sistema político, y sin seguir la lógica del mercado.

Con el objetivo de estrechar la relación entre las Organizaciones Sociales y la PROFECO, se trabaja con OSC que prioritariamente desarrollan acciones en beneficio los consumidores, así como temas de protección y defensa de los derechos de las y los consumidores. Se envía información que la PROFECO genera en diversos formatos así como síntesis de información del acontecer semanal en temas relacionados con el consumo, además conforme a los recursos disponibles se apoya en especie a las OSC.

- En el año 2016, se registraron 81 Organizaciones de la Sociedad Civil.

Como parte del esfuerzo que realiza la DGEOC, a través de la Dirección de Educación Para el Consumo, con el objetivo de estrechar la relación entre las Organizaciones Sociales y la Profeco, se trabaja con Organizaciones de la Sociedad Civil que prioritariamente desarrollan acciones en beneficio los consumidores, así como temas de protección y defensa de los derechos del consumidor.

A lo largo del año, las organizaciones de la sociedad civil que se encuentran en el padrón recibieron 98 apoyos de difusión de noticias relevantes, convocatorias diversas y materiales elaborados por la PROFECO (Revista del consumidor, Brújula de compra, QQP, etc.).

TABLA: MATERIAL INFORMATIVO ENVIADO A LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL						
	SÍNTESIS INFORMATIVA	BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA	QQED	BOLETÍN MENSUAL	OTROS	TOTAL
Total	41	15	33	9	0	98

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

5.2.9.1 SECCIÓN ODCS. ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR

En la Revista del Consumidor hasta junio del 2016 la DGEOC, tenía a su cargo la sección "ODCS. Organizaciones de Consumidores", en donde se publicaron entrevistas de personas que son reconocidas tanto a nivel nacional como internacional por trabajar en favor de los derechos de las y los consumidores y la participación ciudadana. Además, se publicaron perfiles de organizaciones de la sociedad civil que están registradas en el padrón y se difundieron las actividades que llevan a cabo organizaciones en otros países. A partir del rediseño que tuvo la Revista del Consumidor, desde Julio a diciembre del 2016 la DGEOC colabora mensualmente con un artículo sobre temas de consumo responsable.

TABLA: ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	Miguel González Ibarra	Ana Glayzer	Carlos Rafael Valencia	Adelita San Vicente Tello	Denahi Valdez	Mariana Jiménez Cárdenas
Perfil OSC Nacional	Investigador de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM	Manos que ayudan, A.C.	Instituto de Educación para el Consumo, A.C.	Semillas de Vida, A.C.	Red Nacional de Ciclismo Urbano	Asociación alimento para todos, I.A.P

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

5.2.10. CAPACITACIÓN

La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores 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.

TABLA: CAPACITACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES 2016				
FECHA	TEMA DE CAPACITACIÓN	A QUIÉN	LUGAR	ASISTENTES
12-abr-16	Proveedor Responsable y Publicidad Engañosa	CMR	Profeco Oficinas Centrales	34
9-jun-16	Proveedor Responsable y Publicidad Engañosa	ANTAD	Profeco Oficinas Centrales	36
7-jul-16	Derechos del Consumidor	Tiendas Garcés	Toluca, Estado de México	36
5-octubre-16	Construyendo Ideas	INADEM	Centro Bancomer Santa Fé	55
			Total de asistentes	161

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

5.2.10.1 ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y ENTIDADES PROVEEDORAS DE BIENES Y SERVICIOS

La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores 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.

En el 2016, se llevaron a cabo 4 acciones de capacitación con los proveedores y organizaciones empresariales de Corporación Mexicana de Restaurantes (CMR), Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales A. C. (ANTAD). Tiendas Garcés S. A. de C.V., y Construyendo Ideas (INADEM) en beneficio de 161 proveedores.

5.2.11. CONSEJO CONSULTIVO DE CONSUMO (CCC)

El Consejo Consultivo del Consumo (CCC) es un órgano interdisciplinario de participación ciudadana, encargado de analizar diversos temas en materia de consumo y de protección al consumidor. Propone programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de Profeco.

Se creó según el "Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 27 de abril de 2005.

Entre los principales objetivos del CCC se encuentran:

- Emitir opiniones y presentar propuestas respecto de los planes y programas de trabajo de la Procuraduría.
- Analizar diversos temas en materia de consumo y de protección al consumidor.
- Proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Profeco.
- Fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo, en el conocimiento y ejercicio de sus derechos.

En el mes de diciembre del año 2016 se llevaron a cabo las Sesiones Ordinarias XXVI, XXVII y XXVIII del Consejo Consultivo del Consumo.

5.2.12. CONSEJOS CONSULTIVOS DE CONSUMO ESTATALES

Su objetivo es analizar diversos temas en materia de consumo y de protección de la población consumidora, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, y fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo a nivel estatal.

El Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo incluye aspectos que se consideran necesarios para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en los temas que se comprenden dentro de los objetivos de la Procuraduría. En el Titulo Sexto del Reglamento se incluyen las bases que permiten activar el funcionamiento de los Consejos Estatales en materia de Consumo, teniendo como ejemplo los lineamientos de operación del Consejo Consultivo a nivel Federal.

En el 2016, se concluyó la instalación de 31 Consejos Consultivos del Consumo Estatales (CCCE), uno en cada entidad federativa de la República Mexicana.

TABLA: CONSEJOS CONSULTIVOS DEL CONSUMO ESTATALES INSTALADOS EN 2015

ESTADO	FECHA DE INSTALACIÓN
Baja California	5 de noviembre 2015
Baja California Sur	11 de noviembre 2015
Coahuila	14 de octubre de 2015
Chiapas	28 de octubre de 2015
Chihuahua	17 de noviembre 2015
Durango	27 de octubre 2015
Estado de México	30 de octubre 2015
Guanajuato	30 de octubre 2015
Guerrero	22 de octubre 2015
Jalisco	18 de noviembre 2015
Michoacán	29 de octubre 2015
Nayarit	29 de octubre 2015
Nuevo León	4 de noviembre 2015
Puebla	5 de noviembre 2015
Querétaro	15 de octubre 2015
Quintana Roo	9 de noviembre 2015
San Luis Potosí	29 de octubre 2015
Sinaloa	28 de octubre 2015
Sonora	27 de noviembre 2015
Tabasco	29 de octubre 2015
Tamaulipas	28 de octubre 2015
Tlaxcala	29 de octubre 2015
Veracruz	22 de octubre 2015
Yucatán	28 de octubre 2015
Zacatecas	6 de noviembre 2015

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

TABLA: CONSEJOS CONSULTIVOS DEL CONSUMO ESTATALES INSTALADOS EN 2016	
ESTADO	FECHA DE INSTALACIÓN
Aguascalientes	17 de marzo de 2016
Campeche	13 de febrero de 2016
Colima	26 de febrero de 2016
Hidalgo	18 de marzo 2016
Morelos	10 de febrero de 2016
Oaxaca	29 de febrero de 2016

Fuente: Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2016.

5.3. ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

Desarrolla estudios e investigaciones en campo y documentales sobre la compra de productos y servicios útiles para la toma de decisiones de compra de los consumidores y de esta forma fomentar un consumo responsable. Los programas que coordina el área son el Quién es Quién en los Precios (QQP), Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED) que se operan en sus secciones de levantamiento, validación y análisis de la información, así como el Monitoreo de tiendas virtuales (MTV). Además realiza la aplicación de cuestionarios así como el levantamiento de sondeos y encuestas en sus distintas fases: piloto, aplicación definitiva, captura de datos y análisis de datos. De igual forma, los resultados se refuerzan y complementan a través de investigación documental para generar materiales informativos como el boletín electrónico Brújula de Compra y aportaciones periódicas para la Revista del Consumidor.

Los programas y materiales informativos se enfocan en generar datos y estudios que ayuden a disminuir las asimetrías de información entre consumidores y proveedores, a través de información objetiva que permita a los consumidores hacer elecciones de compra informadas y generar una cultura de consumo responsable. Lo anterior, mediante la divulgación de precios en el QQP que se realiza en la página de internet institucional y una aplicación para teléfonos celulares con sistemas operativos iOS y Android, en la cual los consumidores pueden consultar precios de más de 3,700 productos y que cuenta con un archivo histórico a su disposición. La elaboración de encuestas, sostenidas metodológicamente, sobre temas de consumo permite la indagación de hábitos de compra, percepción de servicios por parte de los consumidores y evaluación de cumplimiento de la regulación por parte de los proveedores, que a su vez genera información para las áreas de servicios y verificación de la propia Procuraduría.

Por otra parte, la difusión de los materiales informativos como el boletín electrónico Brújula de Compra se realizan con base en el análisis de las temporadas estacionales de consumo, por ejemplo, cuaresma y regreso a clases, además de la identificación de sectores con alta demanda como el de electricidad, con la finalidad de atender las necesidades de información de los consumidores en sus procesos de elección de compra. Además, se ofrecen recomendaciones que se deben tener en cuenta antes de iniciar una relación de consumo, por ejemplo, la realización de presupuestos y el cálculo de ingresos y gastos personales, entre otros.

Por lo anterior, la información que se genera tiene un amplio impacto en diversos sectores de la población, ya que los consumidores pueden encontrar información para orientar sus decisiones de consumo. Asimismo esta información se puede utilizar para generar estudios económicos y permite a los proveedores conocer hábitos de compra de los consumidores, la percepción de sus clientes y su cumplimiento con la regulación. La información no sólo esta dirigida a la población nacional, en el caso del QQED, los residentes en Estados Unidos pueden utilizar esta información para conocer las formas y recomendaciones de envíos de dinero a México.

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 los consumidores pueden consultarlos y utilizarlos para realizar decisiones de consumo informadas.

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.

Durante 2016 se captaron y difundieron 15.7 millones de precios de productos de consumo generalizado, resultado de visitas semanales a supermercados, pescaderías, farmacias, papelerías, tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como tortillerías en por lo menos una ciudad de cada entidad federativa del país.

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 suscriptores acumulado alcanzó los 148,091 en el 2016.

TABLA: NUMERALIA DEL PROGRAMA QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS

CONCEPTO	2013	2014	2015	2016
Precios captados	9,989,553	12,309,954	16,256,891	15,797,082
Suscriptores	95,552	113,181	136,982	148,091

Fuente: PROFECO. Sistema Nacional de Información al Consumidor (SNIC) y Base de datos de registro de suscriptores, 2016.

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, con la finalidad de dar información oportuna a las y los consumidores.

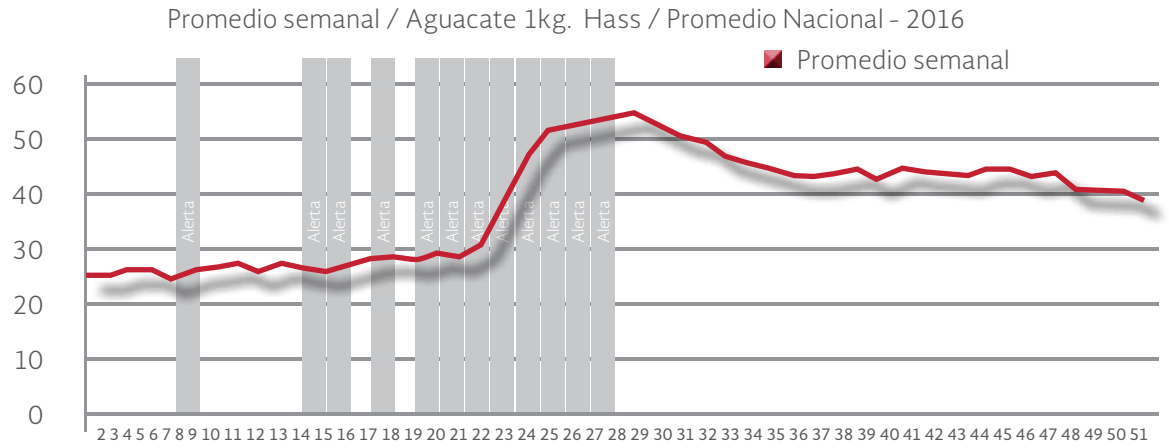
Comportamiento de precios

Durante 2016 se diseñaron tres mecanismos para la detección de comportamientos irregulares en los precios recabados por el programa *Quién es Quién en los Precios*. Dichos mecanismos evalúan el cambio en los precios, el comportamiento estacional y su tendencia para detectar precios irregulares que pudieran ser resultado de eventos como desastres naturales, escases de productos, acaparamiento, especulación, entre otros.

Actualmente estos mecanismos se aplican sobre el precio de una muestra de productos de consumo regular en los hogares, aunque aún no han sido automatizados, por lo que sólo son estimados cuando se requiere evaluar eventos particulares.

1. El primer mecanismo se activa al registrar aumentos bruscos de precio con respecto al promedio de las cinco semanas previas.

ALERTA POR AUMENTOS BRUSCOS

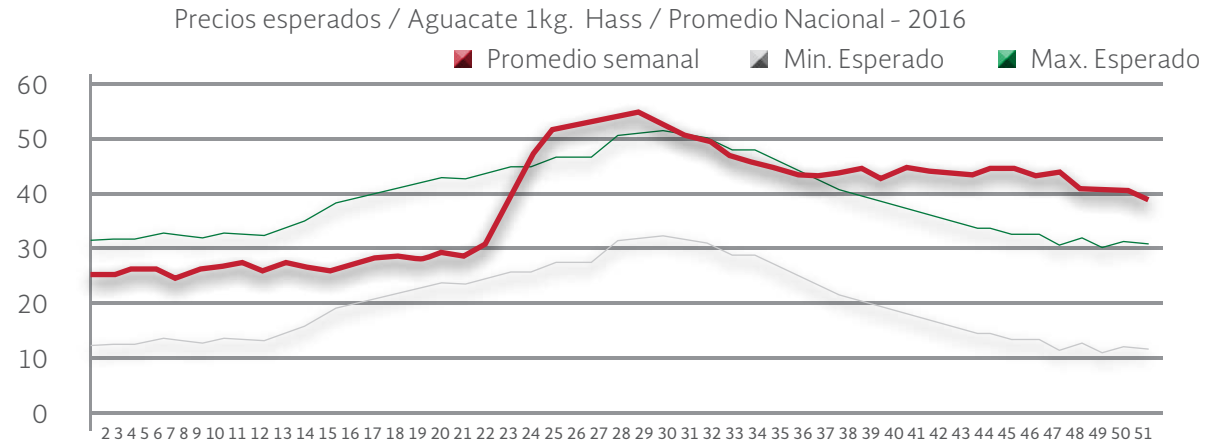


Fuente: DPROFECO. Sistema Nacional de Información al Consumidor (SNIC), 2016.

Este mecanismo no distingue si dicho aumento se debe a un comportamiento estacional o a eventos atípicos.

2. El segundo mecanismo utiliza la información sobre el comportamiento de los precios en los 5 años previos para estimar una banda de fluctuación en donde se espera que los precios ubiquen en el año en curso.

ALERTA POR VARIACIONES A LA TENDENCIA Y ESTACIONALIDAD

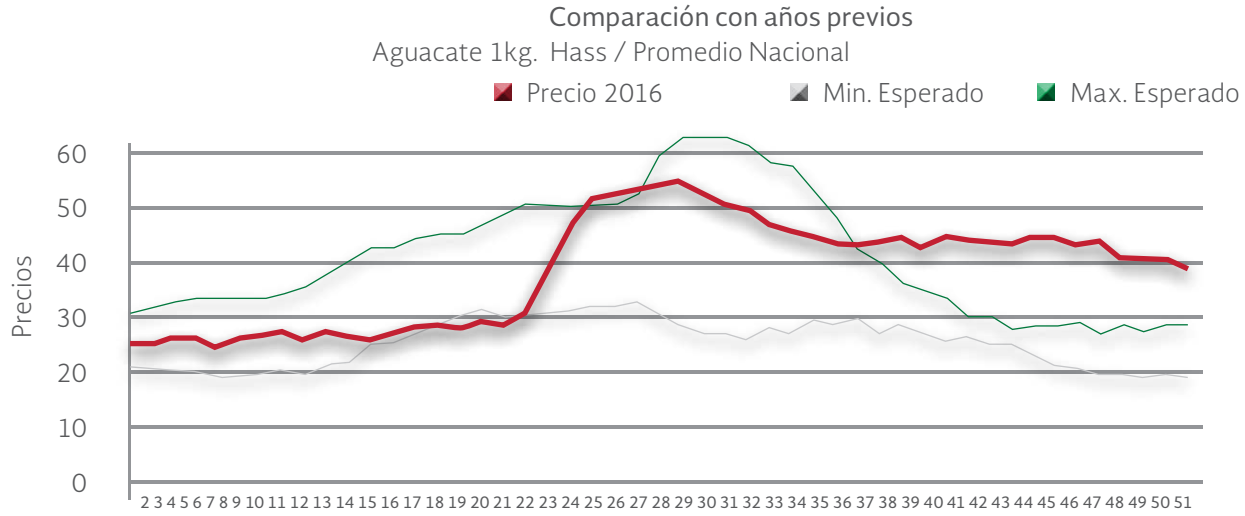


Fuente: DPROFECO. Sistema Nacional de Información al Consumidor (SNIC).

El mecanismo se activa si los precios registrados salen de dicha banda, ya que no pueden ser explicados por la tendencia de largo plazo ni por eventos que se repiten cada año.

3. El tercer mecanismo también genera bandas de fluctuación, pero utilizando sólo las semanas homólogas de los 5 años previos.

ALERTA POR AUMENTOS BRUSCOS



Fuente: DPROFECO. Sistema Nacional de Información al Consumidor (SNIC), 2016.

De esta forma, el mecanismo señala cuáles son las semanas del año en que los precios son más volátiles y si el precio observado muestra un comportamiento atípico, aun considerando dicha volatilidad.

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 autoservicios 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.

En 2016 se realizaron 52 actualizaciones en el portal institucional y se reportaron 5,103 precios de 19 empresas en promedio.

5.3.3. MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES (MTV)

El Monitoreo de Tiendas Virtuales consiste en la revisión de los sitios electrónicos de 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 se muestra el nombre y dirección del sitio. Para cada sitio monitoreado se detalla si cumplió o no con presentar al público 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 que comercializa, costos totales e impuestos, y condiciones de entrega, de cancelación o de cambio.

Al finalizar 2016, se han revisado 1,603 tiendas virtuales y se realizaron 24 publicaciones.

5.3.4. BRÚJULA DE COMPRA

En el boletín electrónico quincenal Brújula de Compra se publican artículos que abordan diversos temas: 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 la Profeco y contribuyen a la toma de decisiones informada del público consumidor. Además, en el mismo sitio, las y los consumidores se pueden suscribir para recibir las actualizaciones en su correo electrónico.

En 2016, se publicaron 24 artículos, los temas que se abordaron fueron los siguientes:

- **Comparativo de precios de productos**: Rosca de Reyes-Comparativo de precios; Precios de alimentos en Cuaresma; Precios de hornos de microondas, licuadoras, planchas y pantallas; Una salida con papá al cine; Lavados de autos. Limpieza sobre ruedas; Alimentos navideños; Especial de precios de juguetes.
- **Recomendaciones para consumo de temporada y eventos:** ¿Qué es el QQP y cómo funciona?; Alimentos para niños/as ¿Cómo saber qué es nutritivo?; Pañales desechables para bebé; Vacaciones y sol a la vista. Protectores solares; Útiles escolares; Uniformes escolares; Los chiles en nogada en la cena del 15 de septiembre; Así es México. Algo más que celebrar; Celebración del Día de Muertos.
- **Finanzas personales:** El embarazo. La espera tiene un costo; Monitoreo de Tiendas Virtuales. Antes de darle clic, revisa.
- **Información sobre servicios:** Da el primer paso. Clases de baile; Sistema de alarma con monitoreo. Mejora la seguridad en casa; Calentadores solares de agua. Usa la energía solar a tu favor; Cuidados para el mejor amigo. Vacunas para perros, Actividades lúdicas para adultos mayores. La diversión no tiene edad; Bodas en la playa.

Durante 2016 se alcanzó una cifra acumulada de 40,369 suscriptores.

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:

- Mudanzas (edición enero 2017).
- El costo de enamorarse (edición febrero 2017).
- Estudios clínicos ginecológicos (edición de marzo 2016).
- El costo de ser un geek (edición de abril 2016).
- Banquetes a domicilio (edición de mayo 2016).
- Calentadores solares (edición de junio 2016).
- Cursos de verano (edición de julio 2016).
- Auxiliares auditivos (edición de agosto 2016).
- Servicio de alquiler de automóviles (edición de septiembre 2016).
- Tamiz Metabólico Neonatal (edición de octubre 2016).
- Servicios funerarios (edición noviembre 2016).
- Revisión médica anual (edición diciembre 2016).

Adicionalmente, se realizaron levantamientos especiales para la Revista del Consumidor utilizando datos del Programa Quién es

Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio
Catsup y puré de tomate	Pilas	Video proyectores	Útiles escolares	Computadoras

Quién en los Precios, con la siguiente información:

5.3.6 ENCUESTAS Y SONDEOS

Con el objetivo 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 2016 se realizaron 12 encuestas y sondeos sobre distintos temas y 2 encuestas sobre el nivel de conocimiento y penetración que tienen los productos informativos y

TABLA: ENCUESTAS Y SONDEOS 2016	
1	Indicador de la Coordinación General de Educación y Divulgación (primera medición 2016).
2	Guía de observación en Centros de Atención a Clientes de telefonía celular.
3	Sondeo sobre hábitos de consumo: Día de la Madre.
4	Sondeo sobre hábitos de consumo: Día del Niño.
5	Sondeo del festejo para el Día del Padre 2016.
6	Sondeo en línea sobre el día del Padre 2016.
7	Sondeo sobre gastos y planeación para el regreso a clases 2016/2017.
8	Hábitos de consumo en Fiestas Patrias.
9	Sondeo en línea sobre el regreso a clases 2016.
10	Precios y características del servicio de lavado de automóviles en establecimientos que ofrecen el servicio.
11	Sondeo en línea sobre el festejo del 15 de septiembre.
12	Levantamiento especial de precios - Día de Muertos 2016.
13	Servicio mudanzas local y foráneo.
14	Indicador de la Coordinación General de Educación y Divulgación (segunda medición 2016).

Fuente: PROFECO. Encuestas y sondeos 2016 Dirección General de Estudios sobre Consumo, 2016.

servicios ofrecidos por la CGED en materia de consumo responsable.

5.3.6.1. EL BUEN FIN 2016

Durante "El Buen Fin 2016" se realizó un levantamiento de 121,344 precios en 564 tiendas los cuales fueron difundidos a través de la página de Internet y la app móvil del programa Quién es Quién en los Precios y del micro sitio de PROFECO para El Buen Fin.

Lo anterior, para proporcionar al público consumidor información que le permitiera comparar precios de los

productos de mayor demanda antes y durante El Buen Fin y estar en posibilidades de realizar una compra informada. En 2016 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones dio cumplimiento a sus actividades con un presupuesto original de 2.9 millones de pesos, el cual se ejerció para llevar a cabo acciones de capacitación, visitas de supervisión, entrenamiento a proveedores, visitas de verificación, así como acercamientos con la industria a favor de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

6.1. ACTIVIDADES

En este contexto, se operaron las siguientes acciones:

a) **Acciones de capacitación.** En el marco del Programa Anual de Capacitación 2016 y como resultado de los convenios de colaboración suscritos por la Profeco, esta Subprocuraduría propuso tres cursos para llevarse a cabo durante el periodo que se reporta:

- Normalización y legislación en el sector telecomunicaciones, el cual fue brindado por expertos de Normalización y Certificación Electrónica, S.C., con una duración de 20 horas, impartido del 02 de junio al 16 de junio de 2016.
- Asesoría para Empoderamiento de las Mujeres en Telecomunicaciones, impartido el 21 y 22 de junio de 2016 a personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

b) **Acciones de vinculación institucional.** En el presente periodo se concretaron los siguientes acuerdos**:**

- Convenio con la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), con fecha 12 de mayo de 2016.
- Convenio suscrito con 13 empresas del sector telecomunicaciones para su incorporación en Concilianet:

EMPRESA	NOMBRE COMERCIAL
Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C.V.	1. TELCEL
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	2. MAXCOM
Axtel, S.A.B. de C.V.	3. AXTEL
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	4. MOVISTAR
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	5. VIRGIN MOBILE
At&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	6. AT&T MÉXICO
At&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	
Cablevision Red, S.A. de C.V.	7. IZZI
Cablevision, S.A. de C.V.	
MYC Red, S.A. de C.V.	8. MEGACABLE
Servicio y Equipo en Telefonía Internet y TV	
Telefonía por cable, S.A. de C.V.	
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	9. TOTAL PLAY

- Convenio con la Asociación Mexicana de Internet, A.C. (AMIPCI) firmado el 25 de mayo de 2016.
- Convenio con Normalización y Certificación Electrónica, S.C. (NYCE), firmado el 31 de mayo de 2016.
- Acercamiento con instituciones educativas de los estados de Baja California y Baja California Sur.

Por instrucciones del C. Procurador, de cada convenio celebrado, se desprendieron las siguientes acciones:

CANIETI

- El 12 de mayo PROFECO informó a CANIETI resultados de una encuesta sobre la percepción de conocimiento sobre los derechos del consumidor.
- El 19 de mayo PROFECO impartió capacitación sobre derechos del consumidor en la Sede Noroeste de CANIETI (Tijuana) a 60 representantes de empresas afiliadas.
- El 30 de junio se celebró reunión con el segmento de telefonía móvil de CANIETI sobre criterios de verificación.
- La CANIETI extendió invitación al C. Procurador para que el 6 de septiembre asistiera a su Convención Nacional. El Subprocurador de Telecomunicaciones asistió en representación del C. Procurador.
- El 29 de septiembre, se llevó a cabo el taller de capacitación para empleados de Centros de Atención a Clientes (CACs) en la sede de CANIETI Noroeste (Tijuana).

AMIPCI

- Se acordó publicar artículos en la Revista del Consumidor para los meses: agosto "Internet en casa"; octubre "Gastos hormiga en Telecom" y "Hacer el súper desde el sillón"; noviembre "Tú conexión es un asco", también se abordarán estos temas en los programas de TV y radio.
- El 25 de mayo se llevó a cabo la capacitación a 36 asociados de AMIPCI sobre "Reglas de publicidad en el entorno digital y normatividad en el comercio en línea en el marco de los derechos del consumidor".
- El 7 de junio se llevó a cabo la reunión de equipos de redes sociales de PROFECO y AMIPCI para diseñar contenidos conjuntos para fomentar buenas prácticas en el comercio electrónico.
- El 17 de junio se envió a AMIPCI un listado de contenidos para promoverlos en sus redes sociales.
- El 8 de noviembre, el Subprocurador de Telecomunicaciones participó como ponente en la mesa "Aspectos Legales del Comercio Electrónico", en el foro "Políticas Públicas del Comercio Electrónico en México" organizado por el Senado de la República y AMIPCI.

NYCE

- Del 2 al 16 de junio de 2016, se impartió el curso "Normalización y legislación de telecomunicaciones" a 90 servidores públicos de la PROFECO sobre NOMS y NMX.
- Del 21 al 22 de junio, se realizó visita del personal de PROFECO al Laboratorio de Telecomunicaciones de Normalización y Certificación Electrónica, A.C. y de Ingeniería y Verificación de Equipos y Sistemas de Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

CONCILIANET

- Con la ejecución del convenio se cuenta con las condiciones para presentar quejas y llevar el procedimiento en línea, con las 13 empresas.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

- El 20 de septiembre, se firmó un nuevo convenio y un Anexo de Ejecución derivado de la Cláusula Sexta del Convenio Marco para establecer los mecanismos de revisión de los contratos de adhesión presentados por los proveedores.
- El 26 de septiembre, se llevó a cabo en las oficinas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones una reunión de trabajo para actualizar la NOM 184.
- El 26 de octubre, se llevó a cabo una reunión de trabajo a efecto de actualizar y permitir una mejora constante del sistema denominado "Soy Usuario", en cumplimiento a lo dispuesto en la Cláusula Décimo Tercera del Convenio.

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN SUPERIOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE YUCATÁN

- El 12 de octubre, se publicó la convocatoria del Hackatón PROFECO 2016 para presentar soluciones tecnológicas innovadoras a favor de las y los consumidores, el cual se llevó a cabo el 12 y 13 de noviembre en Mérida, Yucatán.

- El 12 y 13 de noviembre, se llevó a cabo el Hackatón PROFECO 2016, evento en el que se inscribieron más de 340 personas (principalmente jóvenes).

AT&T

- El 3 de agosto se instalaron teléfonos para facilitar la conciliación inmediata en todas las Delegaciones y Subdelegaciones de PROFECO.

- Ese mismo día el C. Procurador visitó un Centro de Atención de AT&T para constatar la colocación del Decálogo de los Derechos de los Usuarios de Telefonía Móvil. El Decálogo de los Derechos de los Usuarios de Telefonía Móvil, se encuentra en 1,400 centros de atención de AT&T.

TELEFÓNICA MOVISTAR

- Posterior a la firma de convenio el C. Procurador visitó el Centro de Experiencias Movistar para constatar la colocación del Decálogo de los Derechos de los Usuarios de Telefonía Móvil en el lugar.

- Durante las dos semanas posteriores a la firma del convenio se llevó a cabo la instalación de teléfonos de atención inmediata de Movistar en las 56 unidades administrativas de PROFECO.
- El 9 de diciembre, se capacitó a 60 personas que laboran en centros de atención Movistar en materia de Derechos del Consumidor.

a) **Despliegue en el territorio nacional**. Con el propósito de interactuar con Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco en la República, se ha sostenido presencia local con giras, visitas de supervisión, capacitación y entrenamiento en materia estadística.

LUGARES VISITADOS		OBSERVACIONES
Giras realizadas en: • Jalisco • Veracruz • Yucatán • Estado de México • Guanajuato • Nuevo León	• Baja California • Baja California Sur • Colima • Sonora • Villahermosa	Las giras incluyen: capacitaciones en conciliación y verificación, reuniones con empresas, ruedas de prensa, pláticas en universidades. Alineación de la estadística, verificaciones y divulgación derechos de usuarias y usuarios (son encabezadas por el Subprocurador).
Visitas de supervisión Realizadas en: • Oaxaca • Puebla	• Quintana Roo • Sinaloa	Las supervisiones incluyen la revisión de expedientes para buscar áreas de oportunidad procesales
Capacitaciones Adicionales a delegaciones • Oriente • Poniente • Centro • Sur • Toluca • Tlalnepantla • Puebla • Tlaxcala • San Luis Potosí • Zacatecas • Campeche • Chiapas • Querétaro • Coahuila **Subdelegaciones:** • Xalapa • Torreón • Irapuato • Mexicali • Playa del Carmen • Manzanillo • Cd. Obregón	• Michoacán • Morelos • Oaxaca • Naucalpan • Tamaulipas • Hidalgo • Aguascalientes • Nezahualcóyotl • Guerrero • Chihuahua • Durango • Nayarit • Sinaloa • Quintana Roo • Ecatepec • Reynosa • Tampico • Tapachula • Iguala	Las capacitaciones adicionales son actividades de entrenamiento programadas con las Delegaciones o Subdelegaciones sobre temas específicos (conciliación electrónica y verificaciones principalmente). Las modalidades en las que se llevaron a cabo fueron presencial o vía videoconferencia.
Capacitaciones sobre recolección estadística: • Jalisco • Veracruz • Guanajuato • Nuevo León • Baja California • Mexicali • Baja California Sur		Las capacitaciones sobre recolección estadística se programan para dar entrenamiento sobre captura y análisis de la información o estadística sobre quejas y denuncias en telecomunicaciones.

b) **Vinculación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).** En el presente periodo, se intensificó la actividad de relacionamiento con ambos organismos, concretamente se han realizado las siguientes actividades:

IFT

Firma de nuevo convenio de colaboración, el 20 de septiembre del 2016, que establece las bases de colaboración, coordinación y concertación, conforme a las cuales Profeco e IFT, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, establecerán líneas de trabajo conjunto y realizarán acciones para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Participación del IFT como Testigo de honor en la firma de convenio de colaboración con la Canieti, el 12 de mayo de 2016.

SCT

Reunión con la Subsecretaria de la SCT, licenciada Mónica Aspe, para promover el desarrollo de aplicaciones digitales para empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

c) Operativos en temporadas de alto consumo. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, participó activamente en el Operativo de Semana Santa, instalando módulos de atención y orientación a consumidores(as), así como difundiendo la Carta de derechos mínimos de los usuarios de telecomunicaciones.

Asimismo, durante El Buen Fin 2016 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones llevó a cabo una serie de actividades entre las que destacan el operativo de conciliación inmediata en materia de telecomunicaciones y el monitoreo de publicidad previo y durante los días del evento, permitiendo con esta última identificar en su caso prácticas abusivas por parte de los proveedores a ser corregidas de manera que no afectaran a los consumidores.

d) Actividades internacionales.

- **Asistencia a pasantía en Londres**

La embajada del Reino Unido en Perú en coordinación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile, organizaron el programa de trabajo del Subgrupo de Protección al Consumidor de la Alianza del Pacífico, invitando a las Agencias de Protección al Consumidor de los países miembros México, Chile, Colombia y Perú para participar activamente. Las principales propuestas que se concluyeron de la pasantía son:

- La elaboración de un sólo contrato de adhesión para cada giro de telecomunicaciones, redactado y publicado por el Estado.
- La utilización de aplicaciones móviles para la medición de calidad.
- La obligación para bonificar de manera automática a los usuarios de servicios cuando éstos se hayan prestado de manera deficiente, sin necesidad de interponer una reclamación.
- Promover la ética empresarial en el sector telecomunicaciones.

Asistencia al Segundo Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor de la Escuela INDECOPI-COMPAL: La Protección del Consumidor Financiero en Latinoamérica, del 22 al 28 de mayo

El personal que asistió logró los siguientes resultados:

- Formación intensiva sobre comercio electrónico.
- Aprendizaje para hacer réplica del curso.

- **IV Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones**

Asistencia del Subprocurador de Telecomunicaciones como parte de la representación de la Profeco en los paneles relacionados con la promoción y defensa de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, los días 20 y 21 de junio de 2016 en Cancún, Quintana Roo.

- **Reunión Ministerial de Economía Digital de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)**

Asistencia del Subprocurador de Telecomunicaciones como parte de la representación de la Profeco en paneles sobre los derechos de los consumidores en el entorno digital. Los días 22 y 23 de junio en Cancún, Quintana Roo.

- **X Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**

Asistencia del Subprocurador de Telecomunicaciones como parte de la representación de Profeco, los días 15 y 16 de septiembre de 2016, en Guanacaste, República de Argentina.

- **Segundo Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones**

Asistencia del Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones como parte de la representación de Profeco, los días 4 al 6 de octubre de 2016 en la ciudad de Bogotá, Colombia.

- **I Conferencia Derechos del Consumidor e Intercambio de Experiencias en Latinoamérica**

Asistencia del Subprocurador de Telecomunicaciones como parte de la representación de Profeco en los paneles sobre protección del usuario del servicio de telecomunicaciones y en la exposición del funcionamiento de la plataforma "Concilianet", los días 17 y 18 de noviembre de 2016 en la Ciudad de Asunción, República de Paraguay.

e) Encuesta a centros de atención a clientes (CACs) de servicio de telefonía móvil.

A finales del mes de febrero y principios del mes de marzo de 2016, se llevó a cabo una encuesta en los CACs de los proveedores de telefonía móvil (AT&T, Telcel y Movistar) en la Ciudad de México.

El objetivo de dicha encuesta era identificar el nivel de conocimiento del personal en "Atención a Clientes" de dichos centros sobre la Carta de los derechos mínimos de los usuarios, y las obligaciones de ellos como proveedores resultado de la misma.

Una vez levantada la encuesta y realizado el análisis de los datos se llevó a cabo una presentación ante los proveedores mencionados con la información general de los resultados obtenidos.

h) **Difusión.** Aunado a los temas de difusión de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y de la colocación de módulos informativos en épocas claves de consumo, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones ha estado incluyendo en la Revista del Consumidor temas del sector, como ha sido en los números correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016, con los siguientes títulos:

MES	SECCIÓN	TEMA
Agosto	Guía de compra	Internet para tu casa
	Ente Bits y Bytes	Mejora el uso de tus datos móviles
	Economía Digital	Pagar en línea
Septiembre	Qué hacer sí...	Quieres conservar tu número de celular al cambiar de compañía móvil
	Ente Bits y Bytes	Gama alta vs Gama media. Lo que necesitas saber al comprar un celular
	Economía Digital	Venta de garaje en línea
Octubre	Radiografía	Cobertura de telefonía móvil
	Ente Bits y Bytes	Operadores Móviles Virtuales
	Economía Digital	Compras a la mano
Noviembre	Qué hacer sí...	Vas a contratar el servicio de televisión de paga
	Ente Bits y Bytes	Contra engaños online
	Economía Digital	Compras en línea con buen fin
Diciembre	Ente Bits y Bytes	Por un Internet incluyente
	Economía Digital	Y ¿Tú que haces con tus viejos gadgets?
	Ente Bits y Bytes	Seguridad en productos tecnológicos

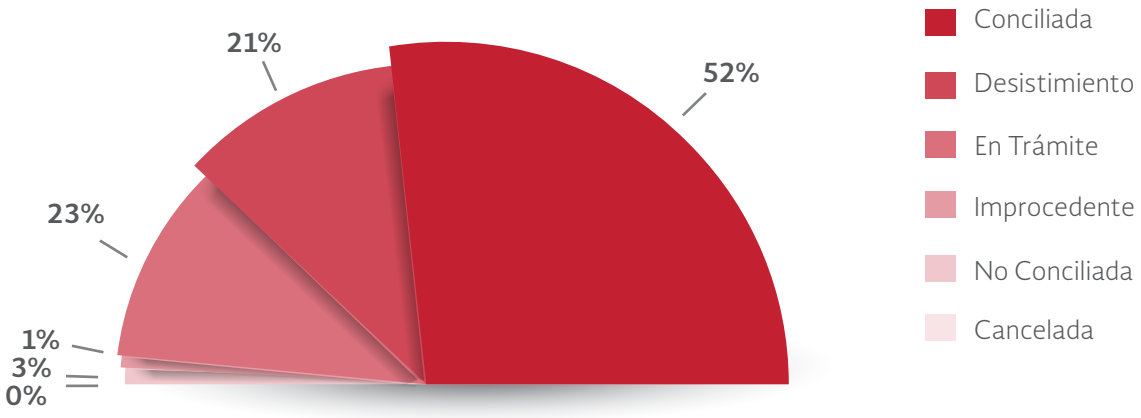
6.2. NUMERALIA

En el periodo que se reporta, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones registró la siguiente información:

6.2.1. QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES

De las 32,921 quejas recibidas en materia de telecomunicaciones, 7,584 quejas fueron a través de la plataforma informática Concilianet de las cuales su estado procesal al término de 2016 es el siguiente:

GRÁFICO: ESTADO PROCESAL DE LAS QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), 2016

Siendo los proveedores con más quejas del sector:

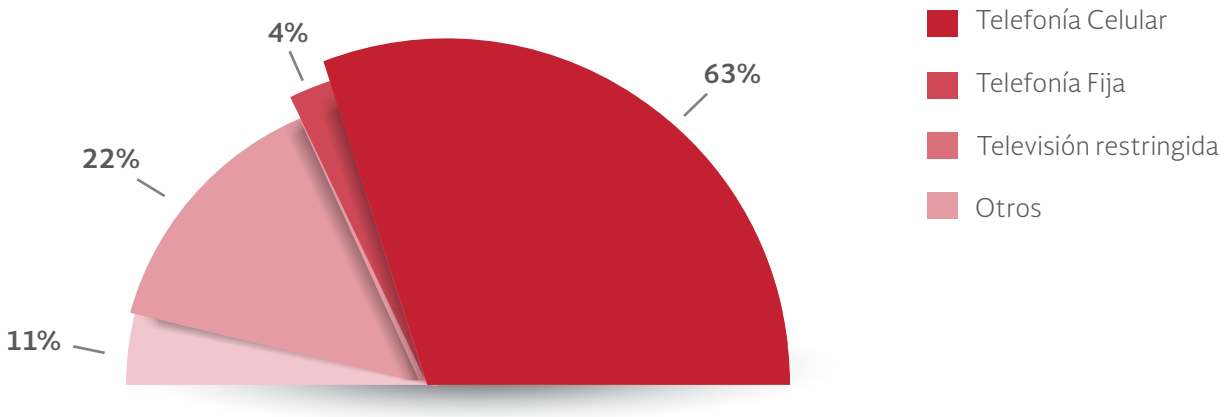
TABLA: PRINCIPALES PROVEEDORES CON QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES

LUGAR	PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	NO. QUEJAS
1	AT&T	2,073
2	TELCEL	1,843
3	TOTALPLAY	1,415
4	MOVISTAR	1,015
5	MEGACABLE	595
	Total	6,941

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), 2016

Desglose de quejas por tipo de servicio

GRÁFICO: QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO



Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), 2016

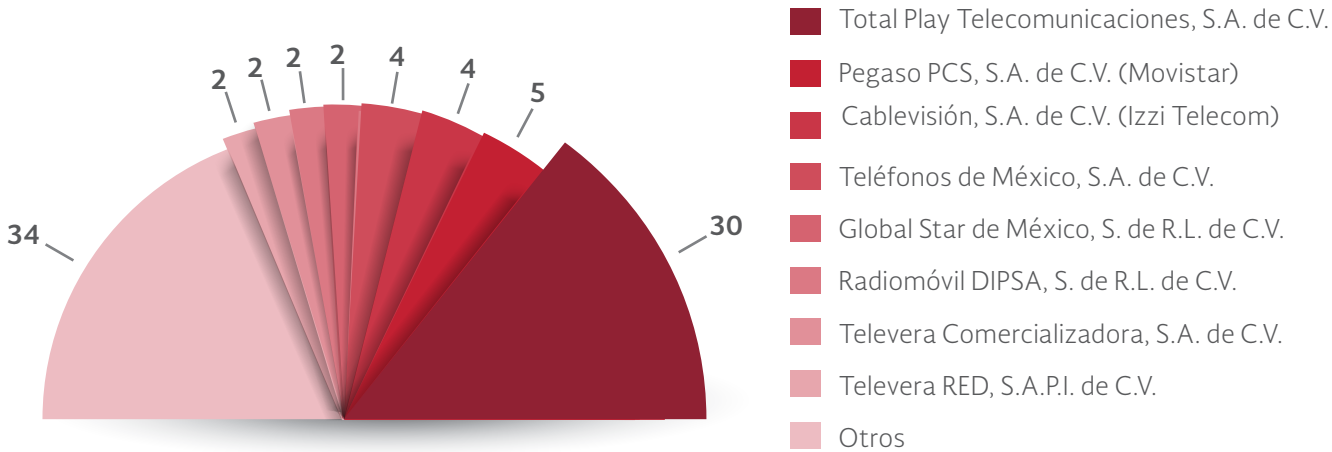
6.2.2. VISITAS DE VERIFICACIÓN

Se realizaron 161 visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, de las cuales 34 formaron parte de las actividades de capacitación en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco.

6.3. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY

Con relación a los procedimientos por infracciones a la ley (PIL) se iniciaron 85 procedimientos a los siguientes proveedores en materia de telecomunicaciones:

GRÁFICO: PROVEEDORES CON INICIO DE PILS DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, 2016

6.4. PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Con relación al tema de monitoreo de publicidad, se emitieron 25 requerimientos de modificación de publicidad y 45 requerimientos de acreditación de información, siendo los 10 proveedores más requeridos:

TABLA: REQUERIMIENTOS EMITIDOS PARA MODIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE INFORMACIÓN DE TELECOMUNICACIONES.

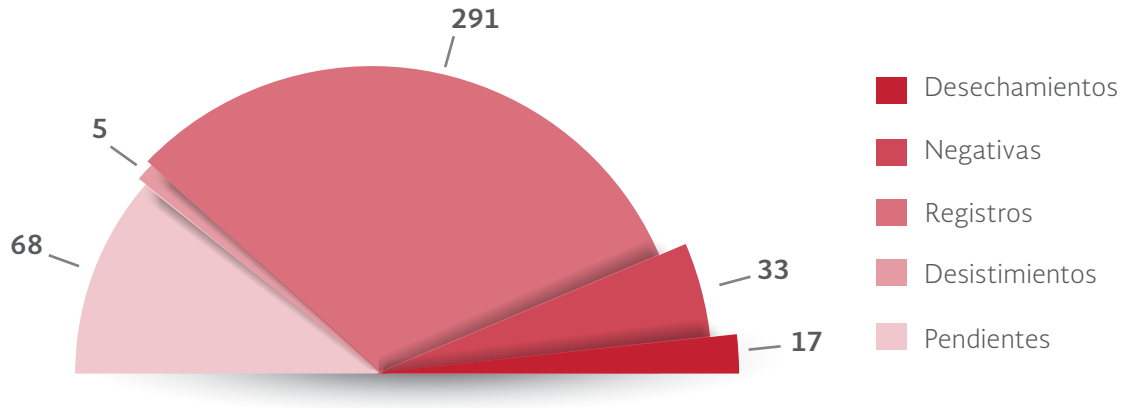
RANKING	PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	NO. REQUERIMIENTOS
1	Cablecom	14
2	TotalPlay	6
3	Telcel	3
4	Izzi	4
5	Dish	4
6	Movistar	4
7	Megacable	3
8	Telmex	3
9	At&T	2
10	Unefon	2

Fuente: Sistema Electrónico de Solicitudes "INFOMEX Gobierno Federal", al 31/12/2015.

6.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN

Con relación a contratos de adhesión de telecomunicaciones se recibieron 403 solicitudes, siendo su estado procesal:

GRÁFICO: ESTADO PROCESAL DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

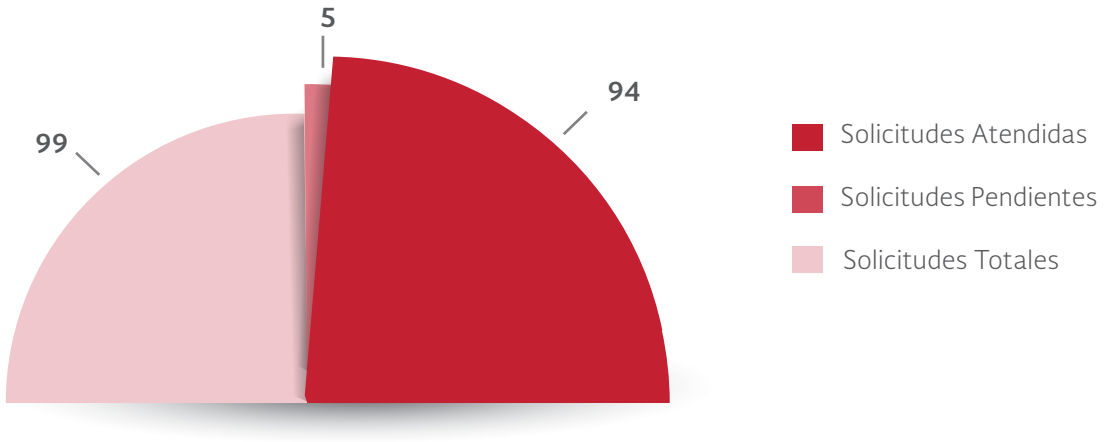


Fuente: Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2016

6.6. DICTÁMENES

Con relación a las solicitudes de emisión de dictamen a que hace referencia el artículo 114 la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibieron 99 solicitudes, siendo su estado procesal el siguiente:

GRÁFICO: DICTÁMENES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2016

Si bien se atendieron 94 solicitudes, solo en 61 de ellas se determinó la viabilidad de emitir el dictamen correspondiente, generándose un total de 191 títulos ejecutivos que se desglosan de la siguiente manera:

TABLA: TÍTULOS EJECUTIVOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

#	PROVEEDOR	NO. DE DICTÁMENES	MONTO TOTAL
1	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	159	$607,811.03
2	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	11	$93,362.05
3	Pegaso PCS, S.A. de C.V.	6	$156,125.80
4	Cablevisión, S.A. de C.V.	4	$21,482.16
5	LG Electronics México, S.A. de C.V.	2	$20,277.40
6	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	2	$5,925.20
7	TCT Mobile, S.A. de C.V.	2	$3,637.38
8	Iusacell, S.A. de C.V.	1	$9,811.20
9	Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	1	$7,908.76
10	Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V.	1	$6,844.94
11	AT&T Comercialización Móvil S.R.L. de C.V.	1	$4,384.04
12	T.V.I. del Centro S.A. de C.V.	1	$501.40
	TOTALES	191	$938,071.36

Fuente: Sistema Electrónico de Solicitudes "INFOMEX Gobierno Federal", al 31/12/2015.

Algunas causas identificadas:

- Cobro indebido.
- Defectos en la instalación/instalación incorrecta, por consecuencia deficiencias en el servicio.
- Calidad deficiente de los servicios de telecomunicaciones contratados.
- Negativa a la cancelación del servicio contratado por mala calidad de los servicios.

Resulta pertinente aclarar que, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones actúo como representante de los consumidores que integraron quejas "grupales" o "acumuladas", atendiendo seis expedientes en los que se contienen un total de 164 consumidores.

La figura de la representación tiene como objetivo el acceso a la justicia cotidiana, en el que la Institución exigió el respeto a los derechos de los consumidores dentro de los procedimientos conciliatorios con la finalidad de procurar la solución de diferencias entre la parte consumidora y el proveedor de los bienes o servicios.

Se emitieron 136 dictámenes otorgados a los consumidores por "Acumulaciones de Quejas" derivados de las reclamaciones en materia de telecomunicaciones ingresadas a través de la plataforma Concilianet debido a la existencia de un número importante de quejas en contra del proveedor Total Play Telecomunicaciones, SA de CV, a causa de la deficiencia y falta de servicio.

6.7. ASPECTOS A DESTACAR DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

Con una perspectiva de especialidad se ha integrado a la nueva área el servicio público de atención de quejas y conciliación, que junto con el tema de denuncias y verificación implica una dimensión integral de atención a la y el consumidor con la misma finalidad de brindar un servicio integral, se realiza el análisis, dictamen y registro de contratos de adhesión, a efecto de que existan relaciones comerciales equitativas, además de fungir como mecanismo de prevención para proteger los derechos de las y los consumidores, previo al establecimiento de una relación comercial con algún proveedor; asimismo se tiene la facultad de tutelar los derechos previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) y en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Lo anterior, con el apoyo de estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones que a su vez sirvan de insumo para definir acciones de política pública en la materia; participar en comités consultivos nacionales de normalización e institucionales en telecomunicaciones; intercambiar información con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) así como con las demás unidades administrativas sobre prácticas de consumo que permitan elaborar nuevos mecanismos para la defensa de los derechos de las y los consumidores; proponer mecanismos que aseguren la accesibilidad a la información comercial de las personas con discapacidad; proponer contenido técnico de campañas de difusión en materia de protección de los derechos del consumidor de telecomunicaciones.

Asimismo, la PROFECO colabora con el IFT y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para garantizar que los servicios de telecomunicaciones sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, acceso libre, continuidad y sin injerencias arbitrarias, según lo establecido en el Apartado B del Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

7. NUESTRA INSTITUCIÓN

7.1 TRANSPARENCIA

Con motivo de la entrada en vigor de la nueva Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), se implementaron las siguientes acciones:

1) El día 23 de mayo de 2016 quedó instalado el nuevo Comité de Transparencia conforme lo establece la nueva Ley, integrado por:

NOMBRE	CARGO	CALIDAD EN EL COMITÉ DE TRANSPARENCIA
Lcdo. Aldo Pavón Segura	Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales	Responsable del Área Coordinadora de Archivos
Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán	Subprocurador de Telecomunicaciones y Titular de la Unidad de Transparencia	Titular de la Unidad de Transparencia
Dr. Héctor Luna de la Vega	Titular del Órgano Interno de Control	Titular del Órgano Interno de Control

Posteriormente, derivado del nombramiento del Lic. Aldo Pavón Segura como Coordinador General de Administración y la designación del Lic. Luis Manuel Flores Pérez como Responsable de la Coordinación de Archivos el día 23 de noviembre de 2016, por el Procurador Federal del Consumidor, en cumplimiento del artículo 64 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública se instaló el nuevo Comité de Transparencia conforme lo establece dicho Ordenamiento, integrado por:

NOMBRE	CARGO	CALIDAD EN EL COMITÉ DE TRANSPARENCIA
Lcdo. Luis Manuel Flores Pérez	Encargado del Despacho de la Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales	Responsable del Área Coordinadora de Archivos
Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán	Subprocurador de Telecomunicaciones y Titular de la Unidad de Transparencia	Titular de la Unidad de Transparencia
Dr. Héctor Luna de la Vega	Titular del Órgano Interno de Control	Titular del Órgano Interno de Control

2) Se difundió entre los enlaces de las distintas unidades administrativas la información relativa a los principios básicos de la nueva normatividad.

3) Derivado del "Acuerdo por el que el Comité de Transparencia de la Profeco instruye la desclasificación de los expedientes reservados a partir del ejercicio 2004" del 15 de abril de 2016, se realizó un despliegue administrativo en materia de desclasificación de expedientes, siendo un total de 990,083 expedientes desclasificados.

4) Se concretó una reunión de trabajo entre el C. Procurador Federal del Consumidor y la Comisionada Presidenta del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), Dra. Ximena Puente de la Mora, quienes acordaron la celebración de un nuevo convenio de coordinación que se firmó el 22 de agosto de 2016.

5) Mediante oficio INAI/CAI/383/2016, de fecha 13 de mayo de 2016, el INAI solicitó el análisis y aceptación de la Tabla de Aplicabilidad relacionada con las obligaciones de transparencia contenidas en el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP).

6) Con fecha 16 de junio de 2016, esta Procuraduría remitió al INAI la Tabla de Aplicabilidad debidamente requisitada con base en las facultades y competencias de cada una de las Unidades Administrativas de esta Institución.

7) Mediante oficio INAI/CAI/DGEOEPP/698/2016, de fecha 29 de junio de 2016, se notificó a esta Procuraduría por parte del INAI que a partir del 4 de julio de 2016 se estaría en posibilidad de dar inicio a la carga de la información en el SIPOT, con fecha límite el 4 de noviembre del mismo año.

8) Con oficio PFC/UT/1132/2016, se hizo llegar a cada una de las Unidades Administrativas de esta Institución, los *"Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia".*

9) Con fecha 27 de octubre de 2016 y mediante oficio INAI/CAI/DGEOEPP/1224/2016, el INAI notificó a esta Procuraduría la modificación del plazo para que los Sujetos Obligados de los ámbitos federal, estatal y municipal incorporen a sus portales de Internet y a la Plataforma Nacional de Transparencia la información a que se refiere el Título Quinto y la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalando como nueva fecha límite para la carga, el 4 de mayo de 2017.

10) En cuanto a la numeralia de la Unidad de Transparencia se tiene lo siguiente:

7.1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS Y CALIFICACIÓN AL PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA (POT) DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2016 EVALUADO POR EL INSTITUTO DE NACIONAL TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (INAI) ANTES INSTITUTO FEDERAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS (IFAI).

Solicitudes de Información Ciudadanas

1. El tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información durante el período de enero a diciembre del 2016, fue de 13 días hábiles, tomando en consideración que las respuestas otorgadas no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecidos por la normatividad aplicable.

TABLA: ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRANSPARENCIA DURANTE EL PERÍODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2016.		
SOLICITUDES INGRESADAS INFOMEX	ATENDIDAS Y RESUELTAS	SOLICITUDES EN PROCESO DE TRÁMITE PARA SU RESPUESTA
765	765	0

Fuente: Sistema electrónico propio del Instituto de Nacional, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) INFOMEX Gobierno Federal.

7.1.2. EVALUACIÓN DEL PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

La calificación del Portal de Obligaciones de Transparencia (POT) correspondiente al segundo semestre del 2015 y durante el primer semestre de 2016 no fue emitida por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) toda vez que aún se encontraba en proceso de implementación - la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) de conformidad con las nuevas disposiciones en la materia; en lo que corresponde al segundo semestre de 2016, al momento no se ha recibido por parte del INAI ninguna calificación, toda vez que la misma se emite por dicho Instituto entre los meses de febrero y marzo del año siguiente a la evaluación.*

TABLA: COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE EVALUACIONES AL PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	
PERIODO EVALUADO	CALIFICACIÓN
2do. Semestre 2010	90.51
1er. Semestre 2011	88.13
2do. Semestre 2011	95.5
1er. Semestre 2012	91.60
2do. Semestre 2012	89.2
1er. Semestre 2013	92.5
2do. Semestre 2013	86.9
1er. Semestre 2014	92.3
2do. Semestre 2014	96.2
1er. Semestre 2015	94.5
2do. Semestre 2015	*
1er. Semestre 2016	*
2do semestre 2016	100.00*

Fuente: Dirección General de Evaluación del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, 2015.

La Dirección General de Evaluación consideró revisar los indicadores emitidos por este Instituto con el fin de armonizarlos con la nueva normatividad en materia de transparencia y acceso a la información y con el fin de cumplir con las nuevas atribuciones conferidas al órgano garante. Por lo anterior, ya no serán calculados los indicadores Atención prestada a la Unidad de Enlace (AUE), Respuesta a Solicitudes de Información (RSI), Obligaciones de Transparencia (ODT) y Alineación de Criterios, Comportamiento de las Resoluciones y su Cumplimiento (A3C).

Para el caso del Indicador Tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas (ITRC) se continúa implementando con una periodicidad anual, en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013 – 2018.

7.2. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Con la finalidad de asegurar que los programas y proyectos de la 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 la Profeco. A continuación se explican las actividades más relevantes de la DGPE para 2016.

7.2.1. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES (PAA) 2016

El Programa Anual de Actividades (PAA) plasma las actividades estratégicas y sustantivas de la Procuraduría Federal del Consumidor de forma calendarizada, las cuales se derivan de las líneas estratégicas del Programa Nacional de Protección al Consumidor a los Derechos del Consumidor 2013-2018; del Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 de la Secretaría de Economía y del Estatuto Orgánico de la Institución. Su objetivo es definir las actividades relevantes de la 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).

En el mes de marzo de 2016, se llevó a cabo el proceso de integración del Programa Anual de Actividades 2016 de la Profeco. Para este año fue posible incluir las actividades que la recién creada Subprocuraduría de Telecomunicaciones realizó a lo largo de 2016.

7.2.2. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LAS MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2016 (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 2016, a saber:

- B-002 Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente.
- E-005 Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- G-003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica 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 (Anexos 1, 2 y 3) al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). A continuación se ofrece un resumen de la información más relevante respecto de las MIR de los programas presupuestarios:

B002 PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE E INTELIGENTE

El cumplimiento de los indicadores del programa presupuestario al cierre del ejercicio 2016, se comportaron de la siguiente forma:

- **Porcentaje de la población encuestada a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos programas o productos informativos de la Profeco**, al cierre del ejercicio se realizaron 335 encuestas y se obtuvo 37.87% frente al 50% programado.
- **Porcentaje del grado de cobertura nacional en la plataforma digital.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, las visitas a la plataforma digital de Profeco registradas desde las entidades del país fue de 4'152,836 visitas de un total de 7'118,855 visitas registradas en el país, lo que representa más del 58 por ciento del total, un resultado superior al estimado de 40%.
- **Porcentaje de tendencia de consulta en la plataforma digital.** Al cierre del ejercicio no se cumplió la meta, las visitas de usuarios de los sitios de Profeco y Revista del Consumidor en Línea fue de 7'118,855 visitas, obteniendo un crecimiento de 14.40%, inferior a la meta estimada de 18%.
- **Porcentaje de entrega de productos informativos realizados**. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al entregar 390,987 productos de un total de productos programados de 357,000, logrando un cumplimiento anual de 109.52%.
- **Porcentaje de tendencia de la participación en las sesiones de consumo.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se presentó un incremento del 0.32% frente al 2% programado.
- **Porcentaje de cobertura nacional de la población atendida**. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, el total de consumidores que participaron en actividades de orientación en el país fue de 51,476 de los cuales 43,694 se registraron fuera de la CDMX, por lo cual se obtuvo 84.88% de 84% programado.
- **Porcentaje de cumplimiento al Programa Anual de Actividades de Estudios sobre Consumo**. Al cierre del ejercicio se cumplió la meta al realizar 355 estudios de 352 estudios programados, obteniendo así un porcentaje de 100.85% de cumplimiento al programa anual de estudios 2016.
- **Porcentaje del número de productos realizados para plataforma digital.** Al cierre del ejercicio no se cumplió la meta, al realizar 401 productos de 412 productos programados, lo que representa un 97.33% frente al 100% programado.
- **Porcentaje del número de productos informativos realizados.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al realizar 366 productos de 327 programados, lo anterior debido a que se efectuaron inserciones editoriales adicionales en medios impresos externos, con motivo de los convenios interinstitucionales lo que representa un 111.93% del 100% programado.
- **Porcentaje de actualización del padrón de grupos de consumidores.** Al cierre del ejercicio se cumplió la meta al realizar 4 actualizaciones al padrón programadas, obteniendo así un porcentaje de 100%.

E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El cumplimiento de los indicadores del programa presupuestario al cierre del ejercicio 2016, se comportaron de la siguiente forma:

- **Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos.** Al cierre del ejercicio el monto de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral fue por $879'249,970.70 pesos, de una cantidad reclamada $979'761,375.60 pesos, con lo cual el resultado en el periodo fue de 89.74 % frente al 76% programado.
- **Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días.** No se cumplió la meta al cierre del ejercicio, de los 130,241 procedimientos conciliatorios concluidos, 67,514 fueron concluidos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales, obteniéndose un porcentaje de 51.84% ante el 65% programado.
- **Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se presentaron 69,198 quejas de las cuales se conciliaron 55,660 quejas lo que representa un resultado de 80.44% ante el 76%.
- **Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor.** Se sobre cumplió la meta al cierre del ejercicio al atender 1'227,843 solicitudes en los servicios del Teléfono del Consumidor de un total de solicitudes recibidas de 1'280,946, logrando un porcentaje de 95.85% frente al 95% programado.
- **Porcentaje de resoluciones a las solicitudes de registro de contrato de adhesión emitidas en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al dar atención a 7,470 resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de un total de 7,787 resoluciones emitidas, lo que representa un porcentaje de 95.93%, superior al 80% de la meta anual programada.
- **Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP).** Este indicador es decreciente y al cierre del ejercicio, se sobre cumplió la meta recibiendo 3,445 denuncias de un total de 1,384,890 de números de teléfonos de consumidores registrados en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), logrando un 0.25% frente al 0.98% programado.
- **Porcentaje de dictámenes emitidos.** Al cierre del ejercicio no se cumplió con la meta, el número de solicitudes ingresadas fue de 874 de las cuales en 749 se emitió dictamen, lo que representa un porcentaje de 85.70% ante el 90% programado.
- **Porcentaje de Promociones Legales Admitidas.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, de las 907 acciones legales presentadas se admitieron 812, lo que se traduce en un 90% frente al 66% programado.
- **Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se atendieron 1,603 consultas por asesor de 650 programadas.

G003 VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES

El cumplimiento de los indicadores del programa presupuestario al cierre del ejercicio 2016, se comportaron de la siguiente forma:

- **Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia.** Al cierre del ejercicio no se cumplió la meta programa. Profeco llevó a cabo acciones de Verificación y Vigilancia en 1,046 municipios del país, relacionadas con el Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Establecimientos resultando en un 42.59% de 45%.
- **Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta programada, al realizar 82,329 visitas de verificación a establecimientos comerciales de las cuales 144 corresponden a telecomunicaciones, lo que representa un porcentaje de cumplimiento de 102.02% al programa anual.
- **Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta obteniendo un 47.12% ante el 20% programado debido a que se realizaron 6,201 verificaciones a proveedores del mercado de combustibles de acuerdo al padrón de establecimientos de 12,463
- **Porcentaje de Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad.** No se cumplió la meta al cierre del ejercicio, se realizaron 27 estudios sobre la evaluación de calidad de productos, pero cuatro de ellos no fueron para publicación resultando en un 95.83% del 100% programado.
- **Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento.** Al cierre del ejercicio se cumplió la meta, se emitieron 307 oficios de opinión con cumplimiento de un total de 680 elementos recibidos para análisis, logrando un cumplimiento del 45.15% ante el 45% programado.
- **Porcentaje de eficacia y legalidad de las resoluciones en materia de combustibles.** Este indicador es descendente y al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta con 272 juicios de nulidad y recursos resueltos en favor del proveedor lo que representa 17.84% de impugnaciones resueltas ante un 39% programado.
- **Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al atender 10,685 denuncias en contra de establecimientos comerciales de un total susceptible de atención de 12,049 denuncias, registrando un porcentaje de cumplimiento del 88.68% de un 80% programado.
- **Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta programada al realizar 39,114 verificaciones en materia de comportamiento comercial de 37,837 programadas resultando en 103.38% de 100% programado.
- **Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas.** Al cierre del ejercicio casi se cumplió la meta al realizar 29,343 verificaciones de normas oficiales mexicanas de 29,387 verificaciones programadas resultando en un 99.85% de 100%
- **Porcentaje de visitas de verificación de metrología.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al realizar 13,728 verificaciones de metrología de 13,471 visitas programadas lo que se traduce en un 101.91% de 100% programado.

- **Porcentaje de localidades con alta concentración poblacional que cuentan con verificaciones a proveedores de combustible.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al verificar a 193 proveedores de combustibles en municipios con más de 100 mil habitantes de 184 municipios programados obteniendo un 94.61% del 90% programado.
- **Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo).** Al cierre del ejercicio se cumplió la meta, se realizaron 334 informes de resultados aceptados por el cliente de un total de 334 informes emitidos.
- **Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración.** Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se atendieron 177,714 instrumentos de medición ajustados por calibración de un total de 179,114 instrumentos de medición con solicitud de ajuste por calibración, obteniendo 99.22% de 90% programado.
- **Porcentaje de oportunidad en la emisión de acuerdos en materia de combustibles.** Al cierre del ejercicio se cumplió la meta con un total de promociones acordadas de 4,278 de un total de 4,278 promociones presentadas por proveedores de combustible, lo que representa 100%.

7.2.3. FICHAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN 2015-2016 PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) coordinó la formulación de las fichas de Monitoreo y Evaluación mandatadas en el Programa Anual de Evaluación 2016 (PAE) 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 Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Bajo la coordinación del CONEVAL se elaboraron las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2015-2016, se incorporó la información requerida en los Sistemas que para tal efecto diseñó el CONEVAL denominados Módulo de Información para la Evaluación Específica del Desempeño (MEED) y el Sistema de Evaluación Específica de Desempeño (SIEED). La Ficha de cada programa presupuestario fue enviada para su difusión a la SHCP; CONEVAL, ASF y a la Cámara de Diputados y Senadores. También fueron publicadas en la página de Internet institucional.

7.2.4. ACTUALIZACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA (ÁREAS DE ENFOQUE) DEL DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO G003 "VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES".

En el año 2014 la Dirección General de Planeación y Evaluación y la Subprocuraduría de Verificación elaboraron el Diagnóstico del Programa Presupuestario "G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", considerando los elementos mínimos para la elaboración de diagnósticos de programas nuevos que dicta el CONEVAL. Este diagnóstico señaló que el periodo de actualización de las poblaciones para este documento sería cada dos años, es decir, en 2016.

En consecuencia, en junio y julio de 2016 se llevó a cabo la actualización de las áreas de enfoque (poblaciones) para el Programa presupuestal G003. Este ejercicio permitió también incorporar a la cuantificación de poblaciones el avance que la Subprocuraduría de Verificación ha tenido en el Padrón de establecimientos comerciales, así como actualizar el número de estaciones de servicio al año 2016 y los diferentes productos que aporta el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. La nota de actualización de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, así como el diagnóstico del programa, pueden consultarse en la página de internet institucional.

7.2.5. SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)

Para 2016, atendiendo el Programa Anual de Evaluación para los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal 2016, así como con el Mecanismo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal (MSASM 2011), se llevó a cabo el cierre de los ASM pendientes derivados de la Evaluación de Consistencia y Resultados realizada en 2014 al programa E005, entonces denominado "Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor".

En enero de 2016 inició la revisión de las recomendaciones vertidas en la Evaluación Específica de Desempeño realizada en 2015 al programa "E005, Protección de los Derechos de los Consumidores y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor", y de la "Evaluación de Procesos al Programa presupuestario G003 Vigilancia y cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", ambas realizadas por la Universidad Autónoma de Nuevo León, con la finalidad de que las Unidades Responsables, en coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación, definieran los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), los que fueron incluidos en los Documentos de Trabajo y Documento Institucional en el mes de abril de 2016.

A partir de este ejercicio se comprometieron en total 11 ASM, distribuidos de la siguiente manera:

TABLA. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2016 PARA PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E005 Y G003

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	ESPECÍFICOS	INSTITUCIONALES
E005, Protección de los Derechos de los Consumidores y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor	3	2	1
G003, Vigilancia y cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores	8	6	2
Total	11	8	3

Fuente: Dirección General de Planeación y Evaluación, Profeco, 2016.

Los documentos de trabajo e institucional resultantes, así como el Posicionamiento Institucional, fueron publicados en la plataforma del Sistema de Seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS) y en la página de internet institucional. Asimismo, se entregaron físicamente ante la Secretaría de Economía (SE), CONEVAL y SHCP el 28 de abril de 2016, en cumplimiento del Mecanismo.

Conforme a lo estipulado en el MSASM 2011 vigente, y de acuerdo a las actividades comprometidas en el Programa Anual de Actividades 2016 para la DGPE, en el mes de septiembre se elaboraron el Reporte de Avance de Documento de Trabajo y del Documento Institucional de Aspectos Susceptibles de Mejora tanto del Programa E005 como del Programa G003, mismos que se cargaron en la plataforma creada para su seguimiento. Asimismo, se informó a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a la Secretaría de Economía y al CONEVAL, remitiendo el soporte documental.

7.2.6. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (CEDOC)

El Centro de Documentación de la Profeco, brinda atención al público en general y a personal de la institución, apoya en las actividades de investigación y difusión de información generada por la Procuraduría; proporciona asesoría e información a las y los usuarios en materia de consumo, a efecto de contribuir con la educación de la sociedad, el acceso a mejores condiciones de mercado a productos y servicios y fomento de una cultura de consumo responsable.

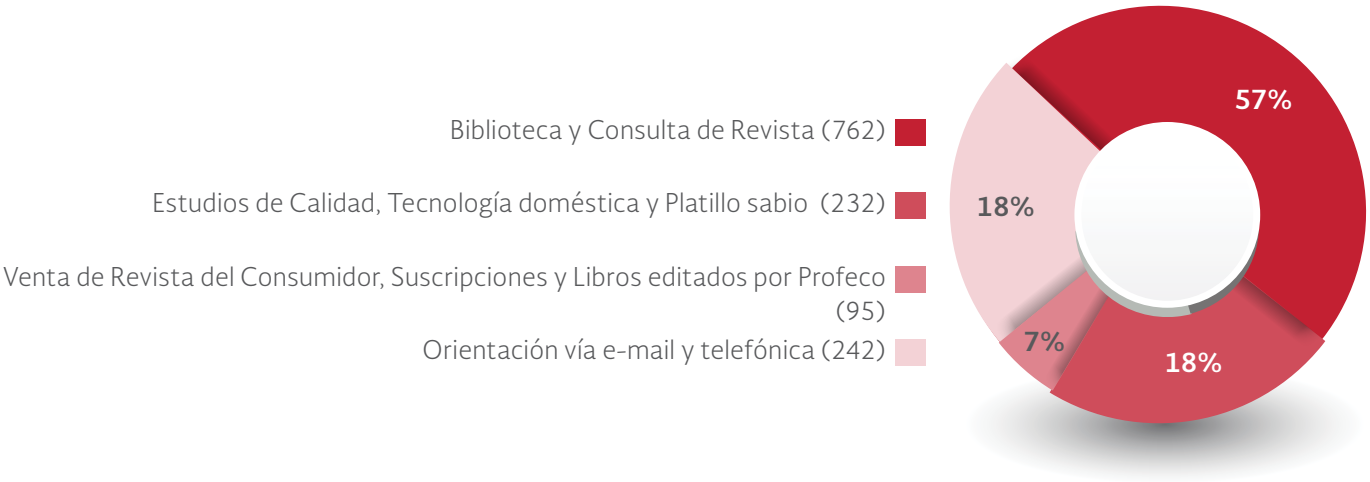
Actualmente, el acervo del Centro de documentación de la Profeco cuenta con:

2,198 libros, constituidos principalmente por textos relacionados a temas de consumo.
479 números de la Revista del Consumidor para su consulta.

Durante 2016, el CEDOC celebró 5 convenios interbibliotecarios entre los que destaca el realizado con la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En adición, atendió 1,331 consultas de información y servicios del CEDOC a través de las diferentes formas de contacto como son: presenciales, vía telefónica y correo electrónico; entre ellas 196 préstamos de libros.

El presente gráfico muestra la atención brindada a las y los usuarios del Centro de Documentación durante 2016:

GRÁFICO: SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN 2016



Fuente: Centro de Documentación Profeco, 2016.

7.3. DELEGACIONES

La Profeco cuenta con representación en cada estado de la República, a fin de facilitar la cercanía a la gente y así ofrecer servicios encaminados a proteger y promover los derechos de las y los consumidores, en un marco de legalidad y seguridad jurídica.

7.3.1. PRESENCIA NACIONAL DE LA PROFECO

En virtud de lo anterior, en todas las entidades federativas de la República Mexicana, la Profeco brinda servicios a los consumidores a través de 38 delegaciones, 13 subdelegaciones, 5 unidades de servicio y 63 módulos, todos coordinados por medio de la Dirección General de Delegaciones.

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	

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	

UNIDADES DE SERVICIO	
La Villa	Matamoros
San Juan del Río	Coatzacoalcos
Chetumal	

MÓDULOS DE SERVICIO	
Módulos	63

RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO	
Delegaciones	38
Subdelegaciones	13
Unidades de Servicio	5
Módulos	63
Total	119

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2016.

7.3.2. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO

A efecto de cumplir con el ejercicio de sus atribuciones, en beneficio de la población consumidora, Profeco celebró convenios de colaboración con gobiernos estatales y municipales, a través de los cuales se obtiene apoyo consistente en recursos materiales en donación o comodato, como mobiliario, vehículos, equipo de cómputo, inmuebles o espacios físicos, entre otros; así también se obtienen recursos financieros y recursos humanos, mediante personal comisionado, el cual sin dejar de tener vínculo laboral con dichos gobiernos, brinda apoyo en las unidades administrativas de la Procuraduría. Además, se suscribieron convenios de colaboración y coordinación con dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Universidades, Medios de Comunicación (radio, prensa, televisión, etc.), entre otros, mismos que en relación anexa se detallan.

De los convenios celebrados con gobiernos estatales y municipales, se obtienen recursos para una mejor operación de las unidades administrativas, siendo en total 64 y entre los principales se refieren los siguientes:

CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2016		
NO. DE CONVENIOS	CONVENIOS FIRMADOS	PRINCIPALES LOGROS O ACTIVIDADES EN 2016
7	Convenios con Gobiernos Estatales	Derivado de la aportación de recursos financieros otorgados por los Gobiernos Estales, 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.
21	Convenios con Municipios y/o Ayuntamientos	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.
19	Convenios con Instituciones Educativas	Con estos convenios, se logra que estudiantes de carreras afines a las funciones de la Profeco, presten su servicio social, el cual se refleja en apoyo para las diferentes áreas que conforman a una Delegación o Subdelegación.
2	Convenios con Medios de Difusión	Se celebraron diversos convenios de colaboración con los cuales las Delegaciones y Subdelegaciones que los celebraron, cuentan con herramientas para la difusión de información para los consumidores.
15	Convenios con otras Secretarías y/o Instituciones	Con estos convenios, se logra obtener recursos humanos, para brindar apoyo en la funciones de esta Institución
64 Total de Convenios		

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2016.

7.3.3. REUNIONES NACIONALES

Con la finalidad de integración, así como la unificación de criterios, establecimiento de líneas a seguir, conocer los programas institucionales, alcances, estrategias y solución a problemáticas, en el año 2016, se llevó a cabo una Reunión Nacional de Delegados, Subdelegados y demás titulares de las Unidades Administrativas:

TABLA. REUNIONES NACIONALES					
FECHAS	DÍAS	DELEGACIONES	SUBDELEGACIONES	LUGAR	NO. PERSONAS PARTICIPANTES
15 de Diciembre	1	38	13	"Auditorio Salvador Pliego Montes" sito en José Vasconcelos, No. 208, Colonia Condesa.	51

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2016

7.3.4. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS MATERIALES

En relación a la gestión de recursos materiales, la Dirección General de Delegaciones asesoró a las Delegaciones y Subdelegaciones y gestionó todo lo necesario en relación a los recursos materiales que éstas requirieron para el mejor desempeño de sus funciones, tal y como se demuestra en las siguientes tablas.

TABLA. SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2016.

TIPO DE SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	EN TRÁMITE
Limpieza	40	40	0
Vigilancia	28	28	0
Pensión Vehicular	4	4	0

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2016.

TABLA: CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Trámite concluido	48
Trámite inconcluso	6
Inmuebles que no requieren arrendamiento	8

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2016.

7.4. COMUNICACIÓN SOCIAL

En cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015, 2016 General de Comunicación Social (DGCS) delineó y ejecutó las estrategias convenientes para la difusión de la información relacionada con las actividades que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objetivo de promover la defensa y respeto de los derechos de los consumidores, la cultura de consumo informado y la protección de la economía familiar.

Como parte de la estrategia, la DGCS gestionó espacios en medios de comunicación (impresos, radio y televisión) para la realización de entrevistas con el titular, funcionarios y funcionarias de la Procuraduría que ayudaron a difundir las actividades y acciones de la institución, principalmente en temporadas de alto consumo (Día de Reyes, Semana Santa, Día de las Madres, Regreso a Clases, Navidad y Fin de Año, Giras de trabajo, entre otras) y las relacionadas con temas coyunturales.

7.4.1. ACTIVIDADES

Personal adscrito a la Dirección de Análisis de Medios, diariamente realizó el seguimiento informativo para la elaboración y envío a los titulares de las áreas que conforman la institución, así como a los delegados y subdelegados en el país de los siguientes documentos:

- Síntesis Informativa.
- Cortes Informativos.
- Síntesis de Delegaciones.
- Análisis semanal.

Para la difusión de la información generada por la Procuraduría, la Dirección de Atención a Medios tiene a su cargo:

- Elaboración de boletines de prensa.
- Atención a solicitudes de información y entrevistas de los medios de comunicación.
- Apoyo a la Dirección General en organización de conferencias de prensa.
- Elaboración de discursos del titular de la institución.
- Giras de trabajo.
- Versiones estenográficas de las entrevistas al titular de la Procuraduría.
- Elaboración y actualización de los directorios de medios de comunicación y de delegaciones.

Las reuniones con representantes y directivos de medios de comunicación estuvieron a cargo del Director General de Comunicación Social.

Toda la información generada se envió a las Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco en los estados para que sean difundidos a los medios de comunicación locales y se logre un mayor impacto y presencia de la Profeco en el interior del país.

7.4.2. OBJETIVOS

TABLA METAS PROGRAMADAS EN 2016			
PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2016			
PRODUCTOS	COMPROMISO 2016	TOTAL REALIZADO	DIFERENCIA
Impactos informativos	6,300	15,811	9,511
Reuniones con medios	59	74	15
Conferencias	12	8	-4
Boletines de prensa	106	151	47
Giras de trabajo		44	0
Entrevistas a funcionarias/os de la institución	292	299	7
Síntesis informativas de medios nacionales	364	364	0
Síntesis de delegaciones	255	255	0
Cortes informativos	487	487	0
Análisis semanal	52	52	0

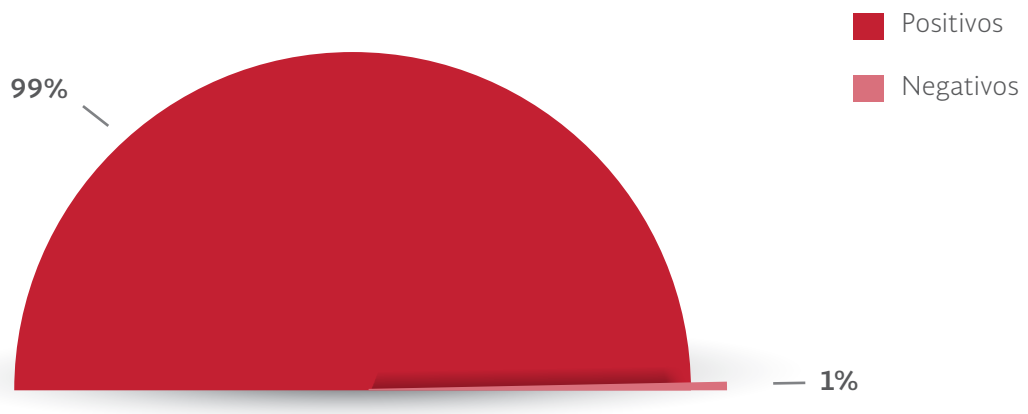
Fuente: Programa Anual de Actividades y registro de notas de medios impresos de la DGCS, 2016.

[1]Disponible en: http://www.normatividaddecomunicacion.gob.mx/work/models/NormatividadDeComunicacion/Resource/49/1/images/Lineamientos%202016_DOF_30dic2015.pdf consultado el 13 de junio de 2017

GRÁFICA: TENDENCIA INFORMATIVA 2016		
IMPACTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Positivos	15,584	99%
Negativos	277	1%
Total	**15,811**	**100%**

Fuente: Programa Anual de Actividades y registro de notas de medios impresos de la DGCS, 2016.

GRÁFICA 28. TENDENCIA INFORMATIVA 2015



Fuente: Programa Anual de Actividades y registro de notas de medios impresos de la DGCS, 2016.

7.5. 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, informáticos y de telecomunicaciones, respetando los principios de ética, legalidad, eficacia, eficiencia, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas.

En cumplimiento al *Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno,* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre del 2016, el Titular de la Coordinación General de Administración es el Coordinador de Control Interno y tiene la responsabilidad de la aplicación y seguimiento de las Disposiciones contenidas en el Acuerdo.

a) Administración de riesgos institucionales

La Administración debe evaluar los riesgos que enfrenta la institución para el logro de sus objetivos. Esta evaluación proporciona las bases para el desarrollo de respuestas al riesgo apropiadas. Asimismo, debe evaluar los riesgos que enfrenta la institución tanto de fuentes internas como externas.

En cumplimiento a lo establecido en el **ACUERDO en Materia de Control** el entonces Titular de la Institución, autorizó la Matriz de Administración de Riesgos (MAR), el Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2016 (PTAR), en el cual se identificaron dieciséis riesgos:

- Procedimientos conciliatorios concluidos en más de noventa días naturales.
- Denuncias recibidas sin procesar.
- Usuarios de los servicios de telecomunicaciones protegidos e informados inadecuadamente.
- Programas de Comunicación Social incumplidos de acuerdo con los lineamientos oficiales.
- Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio (DS) supervisadas y evaluadas deficientemente.
- Información desactualizada de indicadores para medir los avances de las MIR, del PRODEINN y del PNPDC.
- Productos informativos elaborados con recursos obsoletos.
- Programa de Educación para el Consumo implementado deficientemente.
- Información del programa Quién es Quién en los Precios proporcionada de forma inoportuna para la toma de decisiones de consumo.
- Bienes y/o servicios adquiridos y/o contratados fuera del Programa Anual de Adquisiciones y Servicios (PAAS).
- Bienes Muebles Instrumentales no conciliados y controlados inadecuadamente.
- Servicios brindados de forma insuficiente para el apoyo de las funciones de la Procuraduría.
- Datos contenidos en los servidores de la Profeco modificados o extraídos.
- Acciones de capacitación realizadas que no favorecen el desarrollo profesional del personal.
- Nómina de personal pagada fuera del calendario autorizado.
- Actos administrativos emitidos en contravención a la Ley

Los avances trimestrales del PTAR-2016 fueron reportados en tiempo y forma en las Sesiones Ordinarias del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). Su cumplimiento fue de 100%; 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.

Se destacan los siguientes resultados alcanzados por las 65 acciones de mejora comprometidas en los 16 Riesgos Institucionales identificados en el PTAR 2016:

TABLA 40. RESULTADOS ALCANZADOS POR EL PROGRAMA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS 2016

RIESGO	RESULTADOS ALCANZADOS
1.- Procedimientos conciliatorios concluidos en más de noventa días naturales	56 unidades administrativas recibieron capacitación sobre el uso adecuado de la plataforma. La información que se captura y la documentación que se adjunta en la plataforma es ingresada de manera idónea por lo que la operación de la plataforma por parte del personal del área de Servicio, a nivel nacional, es más ágil y oportuna.
	Se celebraron 6 convenios de notificaciones electrónicas facilitando a las áreas de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios a realizar la notificación inmediata y oportuna de todos aquellos actos emitidos dentro del procedimiento conciliatorio.
2.- Denuncias recibidas sin procesar	Se alcanzó un porcentaje de atención de denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes, productos o servicios de 88.68%, es decir, 8.68% arriba de lo establecido en el Indicador de gestión.
3.- Usuarios de los servicios de telecomunicaciones protegidos e informados inadecuadamente.	Se diseñaron 4 matrices de información, que permitieron la integración de información interna y externa sobre telecomunicaciones en relación a: a) telefonía móvil, b) telefonía fija, c) televisión de paga, y d) internet.
4.- Programas de Comunicación Social incumplidos de acuerdo con los lineamientos oficiales	Se incrementó la atención y difusión de entrevistas a las funcionarias y funcionarios de la institución en total se realizaron 301 entrevistas y 150 boletines o envío de información. Se tiene una base de datos con todos los datos de las oficinas de las delegaciones y subdelegaciones de la institución, con lo cual se logró la unificación del mensaje a nivel nacional generada por la Procuraduría.
5.- Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio (DS) supervisadas y evaluadas deficientemente	Se concluyó el programa de supervisión y se logró que los Titulares de las Delegaciones y Subdelegaciones mantengan actualizados los sistemas informáticos, con la finalidad de contar con información oportuna.
6.- Información desactualizada de indicadores para medir los avances de las MIR, del PRODEINN y del PNPDC	Se emitieron los reportes de los indicadores en tiempo y forma, logrando que se tomaran las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas. Se atendieron los requerimientos emitidos por Entidades Globalizadoras reportando cifras veraces y actualizadas para el PRODEINN y el PNPDC.
7.- Productos informativos elaborados con recursos obsoletos	La Dirección General de Difusión cuenta con servicios profesionales para la edición diseño y producción de los productos informativos programados debidamente contratados.
8.- Programa de Educación para el Consumo implementado deficientemente	Se logró la entrega oportuna y completa de los contenidos conforme a lo programado (28 materiales educativos entre trípticos, folletos, dípticos, decálogos, dos artículos de la revista del consumidor, un políptico y una guía de regreso a clases)
9.- Información del programa Quién es Quién en los Precios proporcionada de forma inoportuna para la toma de decisiones de consumo	Información sobre datos abiertos publicados en https://datos.gob.mx/blog/quien-es-quien-en-los-precios?category=noticias&tag=economia. Los Datos Abiertos de Quién es Quién en los precios, pueden ser explotados para acercar la información sobre los precios de mercado a la ciudadanía. El QQP ha publicado 16.2 millones de precios en 2015 y aproximadamente 15.7 millones de precios en 2016.
10.- Bienes y/o servicios adquiridos y/o contratados fuera del Programa Anual de Adquisiciones y Servicios (PAAS).	En el ejercicio 2016, se adjudicaron 78 pedidos y 121 contratos dando un total de 199 instrumentos jurídicos formalizados. Los procedimientos se realizaron conforme a la LEY de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y las POBALINES
11.- Bienes Muebles Instrumentales no conciliados y controlados inadecuadamente.	El 99% de las Unidades Administrativas entregaron en tiempo y forma los resultados del LFIBMI 2015, una Delegación está pendiente. Se cumplió con las asesorías a las Unidades Administrativas que requerían apoyo para el cumplimiento de la entrega de su Inventario.

RIESGO	RESULTADOS ALCANZADOS
12.- Servicios brindados de forma insuficiente para el apoyo de las funciones de la Procuraduría.	Se realizó la contratación consolidada de los servicios de telefonía digital, celular y BAM con la Secretaría de Economía.
13.- Datos contenidos en los servidores de la Profeco modificados o extraídos.	Se mitigaron 227,826 casos de comportamientos sospechosos. La protección de los servidores informáticos por la actividad sospechosa o mal intencionada en todas las áreas de la Procuraduría Federal del Consumidor.
14.- Acciones de capacitación realizadas que no favorecen el desarrollo profesional del personal	Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2016 se impartieron 132 acciones de capacitación en las que participaron 2,069 servidoras y servidores públicos que acumularon un total de 1,380 horas de capacitación.
15.- Nómina de personal pagada fuera del calendario autorizado.	Contribuir a la mejora en el clima laboral al asegurar la contratación y pago oportuno del personal eventual.
16.- Actos administrativos emitidos en contravención a la Ley	De manera trimestral se remitieron 1000 sentencias a las Unidades responsables. Disminución de sentencias dictaminadas de manera desfavorable para la institución mediante la detección y atención de la ocurrencia reiterada de agravios

Fuente: Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos Institucionales 2016, Coordinación General de Administración.

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

A continuación se presenta el avance y resultados al cierre de 2016 de los 21 Indicadores aplicables a la Institución. Los cuales fueron pactados en el Anexo Único de las Bases de Colaboración suscritas entre la Secretaría de Economía y la Profeco, en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).

VALORES DE LOS INDICADORES, AL CIERRE DEL 4° TRIMESTRE DE 2016

NO	TEMA	CLAVE	INDICADOR	META 2016	VALOR DE INDICADOR 4° TRIMESTRE 2016	AVANCE O RESULTADO
1	Acceso a la Información	IAI.1	Tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas.	100%	100%	Meta cumplida
2	Archivos	IAR.1	Porcentaje de archivo de concentración liberado.	15.89%	6.037%	Meta no cumplida
3		IAR.2	Porcentaje de expedientes actualizados del archivo de trámite.	16.62%	24.40%	Meta cumplida
4	Contrataciones Públicas	ICP.1**	Porcentaje de procedimientos de contratación competidos con posibilidad de recibir proposiciones de manera electrónica.	90%	100%	Meta cumplida
5		ICP.2**	Índice de Estrategias de Contratación instrumentadas.	3.0	9.0	Meta cumplida
6	Inversión e Infraestructura	IIeI.1**	Porcentaje de cumplimiento de las dependencias y entidades respecto a las evaluaciones ex-post de programas y proyectos de inversión.	100%	SPA	SPA
7		IIeI.2**	Porcentaje de cumplimiento de las dependencias y entidades respecto al seguimiento del ejercicio de programas y proyectos de inversión.	100%	100%	Meta cumplida

[2]**SPA**: Sin parámetro de avance en el periodo.

NO	TEMA	CLAVE	INDICADOR	META 2016	VALOR DE INDICADOR 4° TRIMESTRE 2016	AVANCE O RESULTADO
8	Mejora Regulatoria	IMR.1	Simplificación normativa en trámites prioritarios.	100%	100%	Meta cumplida
9		IMR.2	Reducción de la carga administrativa al ciudadano.	2.14%	82.20%	Meta cumplida
10		IMR.3	Porcentaje de normas simplificadas.	62.00%	78.80%	Meta cumplida
11	Optimización del uso de los recursos de la APF	IOR.1	Unidades administrativas orientadas a objetivos estratégicos.	100%	100%	Meta cumplida
12		IOR.2	Proporción del gasto en servicios personales respecto al gasto programable *	70.00%	78.80%	Meta no cumplida
13		IOR.3**	Cociente del gasto de operación administrativo *	3.36	-0.40	Meta cumplida
14	Participación Ciudadana	IPC.1**	Porcentaje de propuestas de los sectores privado y social atendidas.	100%	100%	Meta cumplida
15	Política de transparencia	IPT.1**	Acciones de Transparencia Focalizada.	90%	100%	Meta cumplida
16	Presupuesto basado en Resultados	IPbR.1	Porcentaje de Pp con información de desempeño con un nivel de logro satisfactorio.	100%	80%	Meta no cumplida
17	Procesos	IPRO.1	Porcentaje de procesos prioritarios optimizados.	27.0%	36.4%	Meta cumplida
18	Recursos Humanos	IRH.1	Recursos humanos profesionalizados.	30%	100%	Meta cumplida
19	Tecnologías de Información	ITIC.1	Trámites y servicios digitalizados. *	100%	50%	Meta cumplida
20		ITIC.2	Procesos administrativos optimizados digitalizados.	25%	25%	Meta cumplida
21		ITIC.3	Índice de Datos Abiertos.	50%	50%	Meta cumplida

Fuente de información: Oficio : SSFP/UPMGP/411/0103/2017, suscrito por el titular de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública de la Secretaría de la Función Pública.

Cabe hacer la aclaración que para el Indicador IAR.1 "Porcentaje de archivo de concentración liberado" se está en espera de que el AGN notifique la liberación de los archivos de concentración; mientras que en el indicador IIel.1 "Porcentaje de cumplimiento de las dependencias y entidades respecto a las evaluaciones ex-post de programas y proyectos de inversión" la Unidad de Inversiones de la SHCP no seleccionó ninguno de los Programas de la Procuraduría Federal de Consumidor para llevar a cabo la evaluación ex post. Asimismo, la Institución implementará las acciones necesarias con la finalidad de cumplir con las metas establecidas en los Indicadores IOR.2 "Proporción del gasto en servicios personales respecto al gasto programable" y IPbR.1 "Porcentaje de programas presupuestarios con información de desempeño con un nivel de logro satisfactorio".

A continuación se señalan los objetivos, estrategias y líneas de acción del PGCM aplicables a la Profeco, así como las acciones realizadas en 2016 respecto de los 57 compromisos aplicables a Profeco; los cuales se cumplieron en tiempo y forma con un avance de cumplimiento del 100%:

[2]Este indicador compara el gasto en el ejercicio fiscal actual respecto del ejercicio anterior. Fuente del Valor de la inflación 2016: Banco de México con datos del INEGI disponible en http://banxico.org.mx/portal-inflación/index.html
[4]La meta de este indicador corresponde a la definida para el año 2015, toda vez que la información reportada en el Anexo XV, del "Informe sobre la Situación Económica, Finanzas Públicas y la Deuda Pública", del cuarto trimestre de 2016, corresponde al ejercicio 2015, en tanto éste utiliza como fuente la información definitiva la Cuenta Pública, misma que está disponible en abril de cada año.
El * corresponde a indicadores cuya tendencia es descendente.
Los ** corresponden a indicadores, con metas anuales y no acumulables a

PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO 2013-2018 (PGCM)			
OBJETIVO 1: IMPULSAR UN GOBIERNO ABIERTO PARA FOMENTAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL (APF). **ESTRATEGIA 1.1:** FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y EN LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2016)**
1.1.2 Establecer mecanismos de consulta con el sector privado, organismos y OSC para la toma de decisiones gubernamentales.	PC.1	Llevar a cabo Ejercicios de Participación ciudadana con grupos estratégicos de los sectores social y privado, y atender las propuestas ciudadanas que de ahí se deriven.	Mediante correo electrónico de fecha 1° de diciembre de 2016, se informó a la Dirección de Vinculación con Gobierno y Sociedad de la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la SFP el cumplimiento de la Actividad C4. "Actualizar la información del órgano colegiado con participación ciudadana, con avances al 30 de noviembre de 2016". Cabe señalar, que en el periodo enero-noviembre de 2016 no sesionó el Consejo Consultivo del Consumo en la Procuraduría Federal del Consumidor.
1.1.9 Fortalecer los mecanismos de transparencia y participación ciudadana en las contrataciones públicas. 1.1.10 Incentivar la denuncia entre particulares sobre conductas ilícitas en las contrataciones públicas.	CP.1	Dar a conocer al sector privado los requisitos de la denuncia, la autoridad ante quien debe presentarla y las sanciones establecidas en la LAASSP, LOPSRM, LFACP, LAPP y RISFP. Capacitar a los servidores públicos de las áreas compradoras de las dependencias y entidades, en materia de sanciones a licitantes, proveedores y contratistas en términos de las leyes anteriormente citadas.	En las convocatorias e invitaciones se dan a conocer los requisitos de las denuncias y autoridad ante quien deben presentarla, se señalan los tipos de sanciones como la pena convencional y deducciones, la estructura cuenta con el Departamento que tiene la función de sancionar a los proveedores y prestadores de servicio, así mismo hacer efectivas las garantías de cumplimiento, en su caso, (póliza de fianza) a través del Área Jurídica, informando trimestralmente al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, las deducciones son aplicadas por las áreas administradoras de los pedidos o contratos mediante nota de crédito original a favor de PROFECO, cuando se presenta el procedimiento administrativo de rescisión de un pedido o contrato se notifica al Órgano Interno de Control, solicitando se aplique la sanción correspondiente con fundamento en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
ESTRATEGIA 1.3: GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN LA APF.			
1.3.1 Promover la práctica sistemática de la desclasificación de expedientes reservados e información bajo el principio de máxima publicidad.	AI.1	Promover la práctica sistemática de la desclasificación de expedientes reservados e información bajo el principio de máxima publicidad.	Considerando que la fracción I, del inciso A, del artículo 6° Constitucional dispone que en la interpretación de derecho de acceso a la información deberá prevalecer el principio de máxima publicidad, el Comité de Transparencia emitió un Acuerdo de Comité mediante el cual instruyó a las Unidades Administrativas la desclasificación de cualquier expediente que se hubiese reservado desde el año 2004, motivo por el cual se desclasificaron más de 900,000 expedientes que se encontraban reservados, así mismo se continua llevando a cabo dicha tarea con todas las áreas.
1.3.2 Fomentar la obligación de documentar toda decisión y actividad gubernamental.	AI.2	Fomentar la obligación de documentar toda decisión y actividad gubernamental.	Toda vez que la fracción I, del Inciso A, del artículo 6° Constitucional dispone que los sujetos obligados deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, de manera permanente se documenta cualquier acto institucional, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, así como el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, con lo que se promueve que toda actividad y/o decisión quede debidamente documentada, a fin de dar cuenta del quehacer gubernamental de esta Procuraduría.

1.3.3 Recabar y tratar a los datos personales con estricto apego al derecho de protección constitucional de los mismos.	AI.3	Recabar y tratar a los datos personales con estricto apego al derecho de protección constitucional de los mismos.	En atención a que la fracción II, del Inciso A, del artículo 6° Constitucional dispone que la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida, se lleva a cabo un monitoreo constante con las áreas responsables de actualizar los sistemas que contengan datos personales, además de garantizar la protección de los datos personales conforme a lo establecido en la LFTAIP vigente. Asimismo, se remite a los solicitantes la leyenda de protección de datos personales, cada vez que se presenta una solicitud de información.
1.3.4. Mejorar los tiempos de respuesta optimizando la gestión documental y la atención a solicitudes y recursos de revisión.	AI.4	Mejorar los tiempos de respuesta optimizando la gestión documental y la atención a solicitudes y recursos de revisión.	La Unidad de Transparencia promueve constantemente que las respuestas a las solicitudes de información sean emitidas conforme a derecho, en tiempo y forma; asimismo, se programan reuniones con el Comité de Transparencia y los Enlaces de Transparencia para establecer lineamientos, homologar criterios y minimizar los tiempos de respuesta, con la finalidad de brindar respuestas completas y oportunas, a fin de evitar la interposición de Recursos de Revisión. Adicionalmente, en el Portal Institucional se actualiza constantemente la información socialmente útil o focalizada, con el objeto de que la población se allegue de los temas de interés público en materia de protección al consumidor, sin la necesidad de ingresar solicitud de información. A fin de garantizar lo dispuesto en el artículo 132 de la LGTAIP, a través de los oficios de turno de las solicitudes de información, la Unidad de Transparencia ha recortado los términos de atención internos.
1.3.7 Fomentar entre los servidores públicos la generación de información que asegure: calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.	AI.5	Fomentar entre los servidores públicos la generación de información que asegure: calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.	Se programan reuniones entre el Comité de Transparencia, los Enlaces responsables de la información pública en el Portal de Obligaciones de Transparencia (POT), ahora Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) y los Enlaces de Transparencia de las Unidades Administrativas de esta Procuraduría, con la finalidad de promover la generación de información, encontrar áreas de oportunidad en el cumplimiento de las obligaciones de la PROFECO, así como cualquier otra información que sea de utilidad o se considere relevante, además de atender las revisiones aleatorias que realiza el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (INAI) a fin de actualizar el POT y ahora el SIPOT, en todas sus fracciones de conformidad con la LFTAIP vigente.
	AI.6	Buscar los mecanismos para la firma de convenios con el IFAI para la capacitación de los servidores públicos de las Unidades de Enlace, respecto a acceso a la información pública y protección de datos personales.	Se mantiene constante comunicación con el INAI, a fin de que esta Procuraduría sea considerada en las acciones de capacitación que lleva a cabo el INAI, así mismo se solicitó a dicho Instituto que remitiera el "Programa Anual de Capacitación 2016", para continuar promoviendo una adecuada capacitación en materia de transparencia y protección de datos personales, además, se cumplió con la capacitación a mandos medios y superiores, al interior de la Institución. Cabe señalar, que se firmó un nuevo convenio entre el INAI y PROFECO en donde entre otros temas, se sigue considerando el tema de capacitación.
1.3.8 Diseñar estrategias para concientizar a las personas sobre el ejercicio de su derecho a la protección de sus datos.	AI.7	Diseñar estrategias para concientizar a las personas sobre el ejercicio de su derecho a la protección de sus datos.	De forma permanente se envía la leyenda de protección de datos personales a todos los usuarios de la Plataforma Nacional de Transparencia PNT, antes INFOMEX, así como a los usuarios de otros servicios que ofrece la PROFECO. Se asesora respecto al ejercicio de los Derechos de Acceso a la Información y los Derechos ARCO a los solicitantes que acuden de forma presencial a la Unidad de Transparencia.

1.3.9 Promover la publicidad de los resultados de consultas ciudadanas.	AI.8	Promover la publicidad de los resultados de consultas ciudadanas.	Se publica toda aquella información útil para la población en el Portal Institucional, donde se encuentran publicados los resultados de encuestas y sondeos realizados en el boletín "Brújula de Compra", en la Revista del Consumidor y en Internet, donde es posible apreciar los resultados de consultas ciudadanas.
ESTRATEGIA 1.4: MEJORAR LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN SOCIALMENTE ÚTIL DE LA APF.			
1.4.1 Identificar necesidades de información socialmente útil por parte de la población.	PT.1	Identificar necesidades de información socialmente útil por parte de la población.	Mediante correo electrónico de fecha 4 de marzo de 2016, se informó a la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la SFP sobre la Acción 1. Identificar las necesidades de información socialmente útil o focalizada por parte de la población.
1.4.3 Difundir en audiencias estratégicas la información socialmente útil publicada por las dependencias y entidades.	PT.2	Difundir en audiencias estratégicas la información socialmente útil publicada por las dependencias y entidades.	Mediante correo electrónico de fecha 1° de junio de 2016, se informó a la Coordinación de Asesores del Oficial Mayor de la Secretaría de Economía sobre la Acción 5. Difundir en audiencias estratégicas la información socialmente útil por las Dependencias y Entidades.
1.4.5 Incentivar el uso, intercambio y difusión de la información socialmente útil en la población.	PT.3	Incentivar el uso, intercambio y difusión de la información socialmente útil en la población.	Mediante correo electrónico de fecha 1° de junio de 2016, se informó a la Coordinación de Asesores del Oficial Mayor de la Secretaría de Economía sobre la Acción 6. Incentivar el uso, intercambio y difusión de la información socialmente útil en la población.
ESTRATEGIA 1.5: FORTALECER EL USO DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA			
1.5.2 Difundir en lenguaje ciudadano los avances y resultados de los programas derivados del PND.	PbR.2	Difundir en lenguaje ciudadano los avances y resultados de los programas derivados del PND.	Durante el periodo enero – diciembre de 2016 se elaboraron y remitieron a la Secretaría de Economía, como entidad coordinada del sector los siguientes informes: Tercer Informe de Ejecución del PND, en cumplimiento a la Ley de Planeación. Tercer Informe del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 como responsable de la Estrategia 4.5. Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor. Informe de Logros 2015 del Programa Nacional de Protección a los derechos del Consumidor 2013-2018. Aportación PROFECO para el Mensaje a la Nación y Resumen Ejecutivo. Aportación al Cuarto Informe de Labores 2015 – 2016 de la SE en cumplimiento al artículo 93 de la CPEUM Cuarto Informe de Gobierno 2015 - 2016. En contribución a la cuarta meta nacional del PND "México Prospero", concretamente en la estrategia 4.7.5 Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras.
ESTRATEGIA 1.6: FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN EN EL USO DE LAS TIC Y LOS DATOS ABIERTOS.			
1.6.1 Promover el uso de datos abiertos por parte del sector social, empresarial y gubernamental en los tres órdenes de gobierno	TIC.4	Establecer los mecanismos y, en su caso, adecuar los sistemas informáticos en la dependencia o entidad a fin de que se propicie la disponibilidad de información al ciudadano en forma de datos abiertos.	Como actividad permanente, durante todo el año 2016 se publicó el conjunto de datos "Quién es Quién en los Precios y Combustibles" propiciando la disponibilidad de información al ciudadano en el portal de datos abiertos de la Institución.

ESTRATEGIA 1.7: CONSOLIDAR LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES DE ARCHIVO Y ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.			
1.7.4 Vincular los procesos de las dependencias y entidades con la estructura archivística establecida en la Ley Federal de Archivos.	AR.1	Establecer los instrumentos de consulta y control que propicien la organización, conservación y localización expedita de los archivos administrativos, mediante: Cuadro general de clasificación archivística; Catálogo de disposición documental; Inventarios documentales: general, de transferencia, de baja. Guía simple de archivos.	El Titular del Área Coordinadora de Archivos solicitó revisar los avances de los instrumentos de consulta y control archivísticos para establecer y formalizar el programa de trabajo para la continuidad y seguimiento de los trabajos de actualización del Cuadro General de Clasificación Archivística y el Catálogo de Disposición Documental de la Institución. Se solicitó la formalización de las figuras de las y los Responsables de los Archivos de Trámite de las Unidades Administrativas, así como de las Delegaciones y Subdelegaciones Metropolitanas y Federales.
1.7.5 Fortalecer una cultura archivística en los servidores públicos de la APF.	AR.2	Implementar la estrategia de comunicación clara y sencilla, sobre la necesidad de mantener el control del sistema institucional de archivos como prueba de la transparencia de sus acciones, mediante la difusión de buenas prácticas archivísticas en la dependencia o entidad, así como la impartición de conferencias archivísticas institucionales y capacitación a los servidores públicos para la profesionalización de su gestión en materia de archivos.	Se asesoró de manera remota a las Delegaciones Metropolitanas Centro, Sur, Nezahualcóyotl y Tlalnepantla, así como a las Federales en Sinaloa y Michoacán para la actualización y elaboración de los inventarios de Transferencia Primaria. Se concretó el nombramiento del Titular del Área Coordinadora de Archivos y del Responsable del Archivo de Concentración. Del mismo modo, se solicitó oficialmente la designación de los Responsables de los Archivos de Trámite de las Unidades Administrativas, con la finalidad de constituir el Sistema Institucional de Archivos Se asesoró al personal de la Dirección General de Verificación y Vigilancia en los temas de: Glosa y expurgo de expedientes. Elaboración de carátulas de expedientes. Elaboración de inventarios generales, transferencia primaria, trámite, faltante e histórico.
OBJETIVO 2: FORTALECER EL PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS DE LA APF, INCLUYENDO EL GASTO FEDERALIZADO. **ESTRATEGIA 2.1:** IMPULSAR UNA PLANEACIÓN NACIONAL BASADA EN RESULTADOS. **ESTRATEGIA 2.3:** FORTALECER EL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO DE LA APF.			
2.1.5 Consolidar el proceso de mejora de las MIR de Pp de forma que reflejen su contribución a las prioridades nacionales. 2.3.2 Fortalecer la coordinación entre las áreas de planeación, programación, presupuesto, ejecutoras del gasto y de evaluación.	PbR.3	Revisar anualmente las Matrices de Indicadores para Resultados, para garantizar que las mismas sean el instrumento de planeación estratégica y de gestión que propicien el logro de los objetivos sectoriales, así como de monitoreo permanente de resultados, involucrando a las áreas de planeación, programación, presupuesto, ejecutoras del gasto y de evaluación.	Dentro del proceso de "Programación Presupuestación 2017", se remitió el 10 de julio a la Secretaría de Economía (SE), el cambio en la denominación del Pp-B002, "Generación y difusión de información para el consumo", el cual fue aprobado por la SHCP. El 8 de agosto se notifica a la SE que se concluyó la validación/modificación a las MIR´s 2017 en el sistema PASH, en donde se consideraron los comentarios realizados por el CONEVAL a los programas B002 y E005. El 15 de agosto, fueron atendidos los comentarios realizados por la Dirección General de Planeación y Evaluación de la SE a las MIR's de los Pp B002 y E005, estos cambios se registraron en el sistema PASH. La MIR del programa G003, presentó la valoración de FACTIBLE con una calificación de 90.5 por parte de la UED de la SHCP. Para el ejercicio 2016, se concluyó con los registros y reportes del avance de metas de los indicadores de las MIR´s 2016 en el PASH.

ESTRATEGIA 2.2: VINCULAR EL SED CON LAS ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS.			
2.2.2 Concertar con las dependencias y entidades su estructura programática, considerando la información del desempeño.	PbR.4	Considerar la información de desempeño en las decisiones presupuestales y mantener una estructura programática eficiente mediante la eliminación, fusión o modificación de aquellos programas que no sean eficaces, eficientes o que presenten duplicidades con otros programas.	La estructura programática se alineó en 2013 a las estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo vigente, para el ejercicio 2016 fue validada, ya que es acorde a las atribuciones de la Procuraduría y permite la asignación eficiente del presupuesto. Sin embargo, se solicitó mediante oficio OP/DGPE/126/2016 a la DGPOP-SE el cambio en la denominación del Programa Presupuestario B-002 "Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente" por el de "Generación y Difusión de Información para el Consumo", considerando el Diagnóstico y Propuesta de Mejora del Programa realizado por el CIDE, el cual fue aceptado mediante Oficio Núm. 712.2016.1710.
2.2.3 Fortalecer la utilización de la información del desempeño en la toma de decisiones presupuestarias.			
ESTRATEGIA 2.4: MEJORAR LA CALIDAD DEL GASTO FEDERALIZADO CON BASE EN LOS PRECEPTOS DEL SED.			
2.4.2 Identificar y transparentar ASM en la aplicación del gasto federalizado.	PbR.5	Identificar y transparentar los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de las evaluaciones externas a los Programas presupuestarios que transfieran recursos a las entidades federativas a través de aportaciones federales, subsidios o convenios.	No se tienen Aspectos Susceptibles de Mejora, derivado de qué los programas presupuestarios de la institución no otorgan apoyos ni subsidios a la población atendida.
ESTRATEGIA 2.5: GARANTIZAR QUE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN REGISTRADOS EN LA CARTERA DE INVERSIÓN, SEAN AQUELLOS CON MAYOR RENTABILIDAD SOCIAL.			
2.5.1 Alinear los programas y proyectos de inversión con registro en la Cartera de Inversión, con los programas sectoriales y presupuestarios.	IeI.1	Alinear los programas y proyectos al Plan Nacional de Desarrollo, así como a los programas sectoriales y presupuestarios, con base en el registro en la Cartera de Inversión.	Los nueve Programas de Inversión registrados en el Sistema para el Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) bajo el estatus de fase vigente, se encuentran alineados a la Meta Nacional 4 México Próspero, Objetivo 4.7, Estrategia 4.7.5, Línea de Acción 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2.5.2 Fomentar la realización de proyectos de inversión con alto beneficio social, mediante el esquema de Asociaciones Público Privadas.	IeI.2	Fomentar la realización de proyectos de inversión con alto beneficio social, mediante el esquema de Asociaciones Público Privadas.	En el periodo enero-diciembre de 2016 a la Profeco no le fueron asignados recursos presupuestales para proyectos de inversión con alto beneficio social, mediante el esquema de Asociaciones Público Privadas.
2.5.3 Fomentar la realización de evaluaciones ex-post de programas o proyectos de inversión, para determinar su rentabilidad socioeconómica.	IeI.3	Realizar las evaluaciones socioeconómicas de programas y proyectos de inversión que garanticen el registro en la cartera de inversión de aquellos de mayor rentabilidad social, así como las evaluaciones ex-post de programas y proyectos de inversión seleccionados anualmente por la Unidad de Inversiones y atender, en su caso, los hallazgos derivados de las mismas para garantizar su rentabilidad social.	Para el ejercicio fiscal 2016, la Procuraduría Federal del Consumidor no contó con recursos presupuestarios para llevar a cabo la instrumentación de Programas de Inversión. De igual forma, por las características de los Programas registrados en la Cartera de inversión, éstos no son susceptibles para que les sea aplicada la Evaluación ex post.
2.5.8 Asegurar que las evaluaciones socioeconómicas tengan la calidad requerida que garantice su rentabilidad social.			

2.5.6 Propiciar una mayor capacitación a servidores públicos apoyados por organismos financieros internacionales, para elevar la calidad de las evaluaciones socioeconómicas.	IeI.4	Capacitar a servidores públicos para elevar la calidad de las evaluaciones socioeconómicas con base en las directrices que establezca la Unidad de Inversiones de la SHCP.	Para el ejercicio fiscal 2016, la Procuraduría Federal del Consumidor no contó con recursos presupuestarios para llevar a cabo la instrumentación de Programas de Inversión, motivo por el cual se reporta como compromiso no aplicable en el periodo o sin avances a reportar. Cabe señalar que en 2014, el Jefe de Departamento de Control Presupuestal de Oficinas Centrales, participó en el Diplomado en Evaluación Socioeconómica de Proyectos de Inversión impartido por el INAP en las Instalaciones de la Secretaría de Economía.
OBJETIVO 3: OPTIMIZAR EL USO DE LOS RECURSOS EN LA APF. **ESTRATEGIA 3.1:** ORIENTAR LAS ESTRUCTURAS ORGÁNICAS Y OCUPACIONALES HACIA LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
3.1.1 Ajustar las estructuras orgánicas de las dependencias y entidades, de acuerdo con las atribuciones conferidas a las mismas.	OR.1	Ajustar las estructuras orgánicas de las dependencias y entidades, de acuerdo con las atribuciones conferidas a las mismas.	La estructura orgánica debidamente dictaminada y aprobada por la Secretaría de la Función Pública (SFP) está acorde a lo establecido en el Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicados en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004 y el 12 de julio de 2006, respectivamente, y derivado de la autorización registro de la modificación de la estructura orgánica de la Procuraduría mediante el oficio SSFP/408/0804/2016 y SSFP/408/DGOR/1919/2016 el número de unidades responsables es de 75.
3.1.2 Reorientar las funciones en las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y en sus plazas adscritas, evitando duplicidades.	OR.2	Eliminar la duplicidad de funciones en las unidades administrativas o áreas de las dependencias y entidades, así como en las plazas adscritas a las mismas.	No existe duplicidad de funciones entre las Unidades Administrativas de la Procuraduría como se muestra en el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor aprobado en la 2a Sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) de la PROFECO y registrado en la Secretaría de la Función Pública, con número de control PROFECO-NIS-0004.
3.1.3 Promover la eliminación de plazas de mandos medios y superiores cuya existencia no tenga justificación.	OR.3	Eliminar las plazas de mandos medios y superiores cuya existencia no tenga justificación.	La estructura orgánica básica y no básica cuenta con Unidades Administrativas bajo la dirección de mandos medios y superiores debidamente justificados, lo cual se refleja en la matriz de alineación de puestos-plaza.
3.1.4 Privilegiar la contratación de prestación de servicios profesionales de personas físicas por honorarios hacia áreas sustantivas.	OR.4	Restringir la contratación de prestación de servicios profesionales de personas físicas por honorarios.	En el periodo octubre a diciembre de 2016 se registró un aumento en 13.25% de contratos de honorarios con relación a los celebrados en el año anterior (2016-269 contratos; 2015-203 contratos), derivado de los diversos operativos de verificación, vigilancia y atención a consumidores en Delegaciones y Subdelegaciones Federales.
3.1.5 Presentar propuestas de modificación organizacional que consideren funciones transversales susceptibles a compactarse.	OR.5	Presentar propuestas de modificación organizacional que consideren funciones transversales susceptibles a compactarse.	Se cuenta con el informe de análisis de funciones transversales susceptibles a compactarse, y el oficio SSFP/408/0804/2016 y SSFP/408/DGOR/1919/2016 con registro de movimientos transversales y la modificación de la estructura orgánica de la PROFECO con la autorización de la cancelación de 77 plazas de mando y operativas con vigencia al 31 de mayo de 2016.
3.1.6 Privilegiar la distribución de plazas asignadas al sector para fortalecer las áreas de atención directa a la sociedad y/o las áreas sustantivas.	OR.6	Privilegiar la distribución de plazas asignadas al sector para fortalecer las áreas de atención directa a la sociedad y/o las áreas sustantivas.	Se realizaron 187 movimientos de cancelación-creación, así como 15 cambios de unidad de adscripción con el objeto de reforzar las áreas sustantivas, lo que representa el 90.6% de plazas sustantivas.
ESTRATEGIA 3.2: FORTALECER EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DESTINADOS A SERVICIOS PERSONALES Y GASTO DE OPERACIÓN.			

3.2.1 Disminuir el gasto destinado a servicios personales como proporción del gasto programable de la Administración Pública Centralizada.	OR.7	Disminuir de manera anual y gradualmente el nivel de proporción observado en 2012, del gasto en servicios personales con relación al gasto programable.	El gasto en servicios personales con relación del gasto programable para el ejercicio fiscal de 2016 disminuyó en 9.13 de punto porcentual respecto al ejercido en 2015.
3.2.2 Reducir el crecimiento anual en gasto de operación administrativo por debajo de la inflación.	OR.8	Ejercer el gasto de operación administrativo por debajo de la inflación.	El presupuesto ejercido al mes de diciembre del año 2016 fue de 57.6 millones de pesos; por su parte para el mismo periodo en el año 2015 fue de 57.8 millones de pesos; lo que representó para el actual ejercido una pequeña variación en la aplicación del gasto de operación administrativo a través del Programa M0001 "Actividades de Apoyo Administrativo".
Reducir el presupuesto destinado a viáticos convenciones y gastos de representación.	OR.9	Reducir el presupuesto destinado a viáticos convenciones y gastos de representación.	Al mes de diciembre de 2016, el presupuesto original acumulado de la partida de pasajes y viáticos fue de 52.1 millones de pesos, de los cuales se ejercieron 39.6 millones de pesos, lo que significa que se dejaron de erogar 12.5 millones de pesos, equivalentes al 24% del presupuesto previsto inicialmente. Por su parte, el presupuesto original para convenciones y representación al mes de diciembre de 2016 fue de 5 millones de pesos, mismos que no se han aplicado. En ambos casos se cumple con los Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicados el 22/02/2016.
Se prohíbe el gasto en impresión de libros y publicaciones que no tengan relación con la función sustantiva de la Dependencia o Entidad.	OR.10	Evitar el gasto en impresión de libros y publicaciones que no tengan relación con la función sustantiva de la Dependencia o Entidad.	Al mes de diciembre de 2016 no se asignó presupuesto para la impresión de libros y publicaciones que no tengan relación con la función sustantiva de la Institución, con lo cual se está dando cumplimiento al Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado el 10/12/2012 en el Diario Oficial de la Federación, que en su artículo Décimo Primero, fracción I señala: "Se prohíbe el gasto en impresión de libros y publicaciones que no tengan relación con la función sustantiva de la Dependencia o Entidad de que se trate, promoviendo el uso de medios digitales para la difusión de publicaciones electrónicas".
Promover la celebración de conferencias remotas, a través de internet y medios digitales, con la finalidad de reducir el gasto de viáticos y transportación.	OR.11	Promover la celebración de conferencias remotas, a través de internet y medios digitales, con la finalidad de reducir el gasto de viáticos y transportación.	Se realizaron 46 conferencias vía internet para la reducción de gastos de viáticos y transportación.
3.2.6 Realizar aportaciones, donativos, cuotas y contribuciones a organismos internacionales, sólo cuando éstas se encuentren previstas en los presupuestos.	OR.12	Realizar aportaciones, donativos, cuotas y contribuciones a organismos internacionales, sólo cuando éstas se encuentren previstas en los presupuestos.	Al mes de diciembre de 2016 no se asignó presupuesto para aportaciones, donativos, cuotas y contribuciones a organismos internacionales, con lo cual se está dando cumplimiento al Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado el 10/12/2012 en el Diario Oficial de la Federación; que en su artículo Décimo Primero, fracción III señala: "Sólo se podrán realizar aportaciones, donativos, cuotas y contribuciones a organismos internacionales, cuando éstas se encuentren previstas en los presupuestos".

3.2.4 Racionalizar el gasto en comunicación social con una adecuada coordinación y programación del mismo.	OR.13	Racionalizar el gasto en comunicación social con una adecuada coordinación y programación del mismo.	Al mes de diciembre de 2016, el presupuesto original acumulado para comunicación social fue de 3.5 millones de pesos, de los cuales se ejercieron 0.5 millones de pesos, equivalentes al 14% del presupuesto previsto inicialmente y por lo cual cumple con el acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016 publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2015.
3.2.5 Racionalizar el uso de vehículos e incentivar la compartición de equipos de transporte y la elaboración de planes de logística que permitan obtener ahorros en costos de traslado.	OR.14	Racionalizar el uso de vehículos e incentivar la compartición de equipos de transporte y la elaboración de planes de logística que permitan obtener ahorros en costos de traslado.	Se cuenta con un plan para brindar el servicio de transporte compartido de las Unidades Administrativas de Oficinas Centrales, con la finalidad de optimizar el uso del parque vehicular y obtener ahorro en el gasto de combustible.
ESTRATEGIA 3.3: PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTRATACIÓN ORIENTADAS A LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO VALOR POR LA INVERSIÓN.			
3.3.4. Evaluar los ahorros obtenidos por el uso de las estrategias de contratación (consolidaciones, contratos marco y ofertas subsecuentes de descuento).	CP.2	Promover la reducción de costos y generar eficiencias mediante el uso de las estrategias de contratación (Compras Consolidadas, Contratos Marco y Ofertas Subsecuentes de Descuentos), así como evaluar los ahorros en materia de contrataciones obtenidos por el uso de las mismas.	Al 31 de diciembre de 2016, con respecto al uso de estrategias de contratación, se llevaron a cabo las siguientes: cinco compras entre entidades, ciento dos convenios modificatorios, dos contrato marco, tres compras consolidadas, ocho contratos plurianuales consolidados y diez contratos plurianuales.
ESTRATEGIA 3.4: PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA Y TRANSPARENTE DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO FEDERAL.			
3.4.1 Consolidar el Sistema de Información Inmobiliaria Federal que provea información estratégica para optimizar el uso de inmuebles federales.	OR.17	Mantener permanentemente actualizada la información de los inmuebles en el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal (PIFP), Sistema de contratos de arrendamientos y el Registro Único de Servidores Públicos (RUSP) en los campos de "Superficie construida en metros cuadrados" y "Número de empleados-servidores públicos-por inmueble", promoviendo el mejor uso y aprovechamiento de los inmuebles en Destino, uso o arrendamiento.	Durante el ejercicio fiscal 2016, la Procuraduría Federal del Consumidor mantiene actualizado el registro en el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal, se cuenta ya con los avalúos Paramétricos para la Contabilidad Gubernamental de los inmuebles, se actualizaron los Registros Federales de los Inmuebles.
3.4.2 Generar economías en el mantenimiento, conservación y aprovechamiento de inmuebles federales, garantizando instalaciones sustentables y seguras.	OR.15	En los casos en los que se apruebe la construcción o adecuación de inmuebles, se fomentarán medidas tales como: captación de agua de lluvia, uso de paneles fotovoltaicos, separación y reciclaje de basura, azoteas verdes e instalaciones inteligentes.	Durante el ejercicio fiscal 2016, en los inmuebles propios de la Procuraduría Federal del Consumidor, no se realizaron adecuaciones para captación de agua de lluvia, uso de paneles fotovoltaicos, separación y reciclaje de basura, azoteas verdes e instalaciones inteligentes.

OBJETIVO 4: MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL EN LA APF. **ESTRATEGIA 4.1:** TRANSFORMAR LOS PROCESOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.			
4.1.1 Alinear los procesos de las dependencias y entidades a la planeación estratégica, y a los objetivos y Metas Nacionales e institucionales.	PRO.1	Optimizar los procesos, previa alineación y mapeo, implementando mejoras y redistribuyendo las actividades asignadas al recurso humano, a través de proyectos en los que participen una o más dependencias y entidades.	Derivado de las actividades que realizan las áreas responsables de la implementación de las acciones de optimización de los 9 Procesos Susceptibles a Optimizar, el Proyecto Ejecución de Acciones de verificación respecto del cumplimiento de la legislación y normatividad competencia de Profeco; se cerró el 25 de noviembre por lo que al cierre del cuarto trimestre del ejercicio 2016 se cuenta con 8 procesos optimizados.
4.1.4 Desarrollar e implementar proyectos de mejora institucional e interinstitucional para hacer más eficientes los procesos del gobierno.			
4.1.5 Redistribuir las actividades asignadas a los recursos humanos alineándolas a los procesos mejorados.			
ESTRATEGIA 4.2: FORTALECER LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. .			
4.2.1 Establecer convenios de cooperación técnica con instituciones públicas y privadas en materia de gestión de recursos humanos y SPC	RH.1	Establecer convenios de cooperación técnica con instituciones públicas y privadas en materia de gestión de recursos humanos y SPC.	Por medio del oficio DDFP/408/DGHSPC/1574/2016, la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal (UPRHAPF) de la Secretaría de la Función Pública (SFP) informó que se registran los convenios de colaboración celebrados por la PROFECO y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), así como con el Instituto de Geología, la Facultad de Derecho y la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), con lo cual se validó el cumplimiento a la línea de acción 4.2.1.
4.2.2 Gestionar los procesos de recursos humanos, incluyendo el SPC, por competencias y con base en el mérito	RH.2	Gestionar los procesos de recursos humanos, incluyendo el SPC, por competencias y con base en el mérito.	De conformidad con lo establecido en el artículo 1° de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal a la Procuraduría Federal del Consumidor no le aplica dicho ordenamiento; sin embargo, se elaboró la propuesta del instrumento de evaluación de la competencia "Promover y proteger los derechos e intereses de las y los consumidores de manera colectiva".
4.2.5 Promover convenios de intercambio de servidores públicos con fines de desarrollo profesional	RH.3	Promover convenios de intercambio de servidores públicos con fines de desarrollo profesional.	Mediante el oficio DDFP/408/DGHSPC/1574/2016, la UPRHAPF de la SFP informó que se registra el convenio de colaboración celebrado por la PROFECO y la Secretaría de la Defensa, así como la Secretaría de Marina, con lo cual se validó el cumplimiento a la línea de acción 4.2.5.
4.2.6 Fortalecer las evaluaciones de desempeño de los servidores públicos	RH.4	Establecer, de conformidad con la normatividad aplicable, evaluaciones de desempeño eficientes para los servidores públicos.	Se está en espera de respuesta a nuestra solicitud para utilizar el sistema de evaluación del desempeño para mandos medios y superiores que establece la Secretaría de la Función Pública.
ESTRATEGIA 4.3: OBTENER LAS MEJORES CONDICIONES EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS PÚBLICAS DE LA APF.			
4.3.7 Actualizar el seguimiento a programas y proyectos de inversión en la Cartera de Inversión.	Iel.5	Actualizar mensualmente el seguimiento al ejercicio de programas y proyectos de inversión en el Módulo de Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión.	Se llevó a cabo el seguimiento mensual de los nueve Programas de Inversión registrados en la cartera de Programas y Proyectos de Inversión, a través del Módulo de Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión (MSPPI) de la SHCP; sin embargo, estos programas no cuentan con recursos presupuestarios, motivo por el cual la instrumentación de éstos, está pendiente de llevarse a cabo.

4.3.8 Privilegiar que los procesos de contratación se realicen por medios electrónicos.	CP.3	Utilizar preferentemente el sistema electrónico CompraNet en los procedimientos de contratación conforme a la normatividad en la materia.	Al 31 de diciembre de 2016, el 100% de los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios que se han llevado a cabo en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, se han realizado mediante el registro en el Sistema Electrónico Gubernamental (CompraNet), de acuerdo a la normatividad vigente en la materia.
4.3.10 Difundir la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de controversias, privilegiando la ejecución del contrato.	CP.4	Pactar, en los contratos que suscriban las dependencias y entidades de la APF, cláusulas en las que se indiquen que en caso de desavenencia durante su ejecución, las partes pueden iniciar el procedimiento de conciliación previsto en la LAASSP y LOPSRM, los requisitos que deben cumplir la solicitud y la autoridad ante quien debe presentarla.	Al 31 de diciembre de 2016, los contratos y pedidos formalizados por la Procuraduría Federal del Consumidor, incluyen las cláusulas que prevén las indicaciones relativas a que en caso de desavenencia durante su ejecución, las partes puedan iniciar el procedimiento de conciliación previsto en la Ley, así como los requisitos que debe cumplir su solicitud y la autoridad ante quien debe presentarla; dicha información se difunde a través del sistema electrónico CompraNet y Diario Oficial de la Federación, así mismo se da a conocer al público en general en la ventanilla única de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
ESTRATEGIA 4.4: OBTENER LAS MEJORES CONDICIONES EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS PÚBLICAS DE LA APF.			
4.4.1 Elaborar estudios de prospectiva en materia de recursos humanos, profesionalización y organización.	RH.6	Elaborar estudios de prospectiva en materia de recursos humanos, profesionalización y organización.	Se cuenta con el Estudio de Prospectiva en Materia de Recursos Humanos, Profesionalización y Organización.
4.4.2 Fortalecer la calidad y oportunidad de la información que se registra en materia de recursos humanos.	RH.7	Fortalecer la calidad y oportunidad de la información que se registra en materia de recursos humanos.	La Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con información oportuna en materia de recursos humanos, la cual se reporta a la Secretaría de la Función Pública a través del Registro Único de Servidores Públicos (RUSP). En el periodo enero a diciembre de 2016 se han realizado 49 reportes (información básica, información de bajas y personal sujeto a declaración patrimonial -reporte único-), los cuales han sido aprobados.
4.4.4 Fortalecer la vinculación entre los objetivos estratégicos, el tipo de organización y las previsiones de los recursos humanos.	RH.8	Fortalecer la vinculación entre los objetivos estratégicos, el tipo de organización y las previsiones de los recursos humanos.	Se cuenta con el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor el cual contiene objetivos estratégicos y líneas de acción cuyo cumplimiento está soportado con su estructura organizacional.
ESTRATEGIA 4.5: SIMPLIFICAR LA REGULACIÓN QUE RIGE A LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PARA GARANTIZAR LA EFICIENTE OPERACIÓN DEL GOBIERNO.			
4.5.1 Eliminar la regulación innecesaria, obsoleta y duplicada para contar con la estrictamente necesaria e indispensable para una gestión eficiente. 4.5.3 Implementar revisiones periódicas de las normas internas, con el objetivo de evitar su obsolescencia o se dupliquen con nuevas disposiciones.	MR.1	Identificar y realizar modificaciones a los trámites que tienen impacto en el ciudadano, a fin de permitir la digitalización de procesos e incluirlos, en su caso, en los Programas Bienales de Mejora Regulatoria.	Con respecto a los trámites comprometidos para el 2016: PROFECO-00-006 (Procedimiento conciliatorio) y el PROFECO-00-018 (Cancelación de inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores), se tienen digitalizados los procesos de atención al ciudadano. El de conciliación cuando se tienen las condiciones o los acuerdos con los proveedores, se realiza el trámite mediante Concilianet.
4.5.4 Mejorar la calidad de las disposiciones normativas para simplificar la operación de los procesos de las dependencias y entidades.	MR.2	Implementar revisiones periódicas de las normas internas sustantivas y administrativas para simplificar -mejorar o eliminar- el marco normativo interno vigente.	Quedó establecido mediante el Comité de Mejora Regulatoria Interna un Programa de Trabajo para el ejercicio 2016, el cual se le dio seguimiento en cada una de las sesiones del año para que cada una de las Unidades Administrativas actualizaran sus diferentes documentos normativos, el 15 de diciembre se llevó a cabo la tercera y última Sesión del Comeri, por lo cual para este reporte se puede apreciar que el número de documentos normativos comprometidos para este año ha rebasado lo programado en un 16.79%.

OBJETIVO 5: ESTABLECER UNA ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL QUE ACELERE LA INSERCIÓN DE MÉXICO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO. **ESTRATEGIA 5.1:** PROPICIAR LA TRANSFORMACIÓN GUBERNAMENTAL MEDIANTE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.			
5.1.2 Digitalizar los trámites y servicios del CNTSE e incorporarlos al portal www.gob.mx de la Ventanilla Única Nacional.	TIC.1	Efectuar desarrollos y/o adecuaciones de los sistemas informáticos a fin de que se tengan los trámites y servicios de la dependencia o entidad de manera digitalizada, incluyendo su integración al portal www.gob.mx y asimismo se habiliten procedimientos para proveer éstos en los diversos canales de atención de la Ventanilla Única Nacional.	Derivado de los compromisos contraídos, en el 2016 se realizaron las adecuaciones necesarias para aplicar gráfica base a más de seis aplicaciones que fueron publicadas en los servicios y trámites de la VUN y se migró en su totalidad el portal institucional a www.gob.mx/profeco.
5.1.8 Simplificar, sistematizar y digitalizar los procesos administrativos y de Gobierno Móvil.	TIC.2	Efectuar desarrollos y/o adecuaciones de los sistemas informáticos de la dependencia o entidad para habilitar procesos administrativos digitalizados, incluyendo el uso del correo electrónico y/o la firma electrónica avanzada cuando sea procedente, con el fin de privilegiar el gobierno digital por medio del uso de documentos electrónicos para promover un gobierno sin papel.	Durante 2016 se dio inicio a la digitalización del proceso administrativo de estrategia del MAAGTICSI. Se dio inicio a la implementación de la firma electrónica avanzada.
5.1.9 Establecer principios a las dependencias y entidades en el diseño, contratación, implementación y gestión de TIC, así como su operación y mantenimiento.	TIC.3	Contratar, implementar y gestionar las TIC con apego a las disposiciones, estándares y guías técnicas, así como el manual administrativo de aplicación general en las materias de TIC y de seguridad de la información (MAAGTICSI), que se expidan por las instancias facultadas y que apliquen a la dependencia o entidad.	Se trabajó para que todas las contrataciones se encuentren apegadas al MAAGTICSI

Profeco

Certificación de la PROFECO en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

El 9 de diciembre de 2016, el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC) otorgó a las oficinas centrales de la PROFECO la certificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, en Igualdad Laboral y No Discriminación, que garantiza se integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los servidores públicos de la institución. La Procuraduría Federal del Consumidor obtuvo el Certificado ORO en la Norma Mexicana, al fomentar la mejora continua, contar con medidas de nivelación, de inclusión y acciones afirmativas dentro del centro de trabajo.

Se desarrolló la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que se difundió al personal de la Profeco, con la cual la institución se compromete a ofrecer a todo su personal y a las personas que lo soliciten: Acciones de prevención y eliminación de todo acto de discriminación; respeto por la diversidad y la individualidad; la igualdad de oportunidades; la asignación salarial justa y equitativa; la propagación de una cultura plural y tolerante; el rechazo absoluto a todo acto de violencia; la anulación de toda práctica que atente contra la dignidad de las personas; el impulso a la equidad de género y la equidad laboral; el respeto del derecho a la libre expresión de las ideas, sin menoscabo de los derechos de los otros; la inclusión productiva de grupos vulnerables; la convivencia respetuosa e incluyente; y el trabajo solidario y compartido a favor de la democracia.
Asimismo, se integró el Grupo de Trabajo en Igualdad Laboral y No Discriminación de la Procuraduría Federal Del Consumidor, el cual tiene como su principal función dar objetividad, transparencia, imparcialidad, veracidad, equidad y confidencialidad a las actividades derivadas de la operación de la Certificación Norma Mexicana NMX-R-065-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), órgano colegiado de la Profeco, que difunde e incentiva la adopción de los valores y principios establecidos en el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal y el Código de Conducta de la Institución, así como de las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública; diseñó y aprobó el Programa Anual de Trabajo (PAT) 2016, del que se destacan los siguientes resultados:

- Establecimiento de los indicadores 2016 para medir el cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta.
- Difusión mediante comunicado de las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, Código de Conducta, Código de Ética y Principios Constitucionales, contando con la constancia de acuses de conocimiento de un total 735 servidoras/es públicas/os en oficinas centrales.
- Diseño y publicación de los carteles de difusión de:
- Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública.
- Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal.
- Código de Conducta de la Profeco.
- Diseño, aprobación y publicación en la página web del Protocolo de atención a denuncias con accesibilidad a las y los servidores públicos así como usuarios de la página de la Profeco.
- Atención de 9 Avisos de Incumplimiento al Código de Conducta de la Profeco.

La solicitud de incorporar en el Programa Anual de Capacitación 2016 de Profeco, cursos vinculados con los valores, con énfasis en igualdad de género, no discriminación y derechos humanos. De conformidad con lo reportado por la Dirección General de Recursos Humanos se capacitaron 295 servidoras/es públicas/os (208 mujeres y 87 hombres) en estos temas.
La participación del pleno del CEPCI en la Sensibilización en Género realizada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).
La celebración de tres sesiones ordinarias y cinco extraordinarias, en las que se establecieron 52 acuerdos y se realizó el seguimiento de los mismos.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

IMAGEN CARTELES DE DIFUSIÓN DE VALORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD

Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2016 del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor.

7.5.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

El presente apartado está basado en las actividades realizadas por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, que comprende a la Dirección de Adquisiciones y Obra (DAO), así como la Dirección de Servicios Generales (DGS), en el periodo 2016.

La DGRMySG tiene como objetivo administrar y optimizar los recursos materiales de la Procuraduría Federal del Consumidor, 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 PROFECO, 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 DAO, atiende las necesidades de suministro de bienes y servicios mediante los procedimientos de licitación pública, invitaciones a cuando menos tres personas y adjudicación directa, tal como establece el artículo 26 de la LAASSP.

Por otra parte, la DSG es la encargada de dirigir, controlar y optimizar los recursos materiales de la PROFECO, a través de diversas funciones, como son: mantenimiento vehicular, dotación y control de combustible, administración del parque vehicular, administración de diversos contratos de servicios generales, administración del almacén de insumos e inventarios de bienes, así como archivo de concentración.

Adquisiciones

En lo referente al suministro de bienes y servicios, durante el periodo de enero a diciembre de 2016, y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS), se atendieron todas las solicitudes de compra remitidas por las Unidades Administrativas y se llevaron a cabo los siguientes procedimientos de contratación:

TABLA. INFORME TRIMESTRAL DEL PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

CANTIDAD	PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO
8	Licitación Publica	$67,565.193.44
18	Invitación a cuando Menos tres Personas (Artículo 42)	$10,844.167.64
8	Adjudicación Directa (Artículo 41) incluye contrato marco	$82,602.185.56
145	Adjudicación directa (Artículo 42)	$23,842.634.61
5	Adjudicación directa (Artículo 1°)	$15,178.947.57
184	**TOTAL**	**$200,033.128.82**

Fuente: Cuarto Informe Trimestral presentado al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2016

Con respecto a la tabla anterior, cabe destacar lo siguiente:

La suma de contratos, pedidos y convenios modificatorios, corresponde a todas las contrataciones realizadas en el ejercicio 2016, considerando en su caso, los montos máximos y montos totales (plurianuales).

Se elaboraron y adjudicaron 98 convenios modificatorios sobre contratos y 4 convenios modificatorios sobre pedidos.

Se aplicó pena convencional a 21 proveedores y/o prestadores de servicios, por un monto total de $69,420.00 (SESENTA NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTE PESOS 00/100, M.N.), por concepto de atraso en la entrega de bienes o incumplimiento en la entrega total de los mismos.

El 100% de los procedimientos adjudicados por Licitación Pública, Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Directas se llevaron a cabo por medio del Sistema Electrónico Gubernamental CompraNet.
Las adjudicaciones directas (Artículo 41) incluyeron contratos y pedidos marco.

En el ejercicio 2016, se llevaron a cabo 184 procedimientos y se elaboraron 318 instrumentos jurídicos que comprenden contratos, pedidos y convenios modificatorios.

Servicios Generales

La Dirección de Servicios Generales es la encargada de dirigir, controlar y optimizar la aplicación de los recursos materiales de la PROFECO, en materia de adquisición de bienes y de prestación de servicios, a través de diversas funciones, acciones y actividades, como son:

El mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular; la dotación y el control de combustibles; la administración de la utilización del parque vehicular; la administración y supervisión de las contrataciones requeridas por la DSG; la administración del almacén de insumos e inventarios de bienes; la administración del archivo de concentración y Protección Civil

En relación al área de vehículos se atendieron los siguientes puntos:

- Se atendieron 433 órdenes de trabajo de mantenimiento Preventivo y Correctivo del parque vehicular de Oficinas Centrales y Delegaciones Metropolitanas.
- Atención a 11 siniestros por robo y colisión de vehículos.
- Se dio atención a 1972 solicitudes de trasporte al personal de las diversas Unidades Administrativas de Oficinas Centrales.
- Se realizaron 28 renovaciones de tarjetas de circulación, 10 altas de vehículos y 17 bajas de placas con pago de tenencias.
- Se realizó la actualización de 99 resguardos de todo el parque vehicular.
- Se suministró combustible 181 vehículos de Oficinas Centrales, Delegaciones Metropolitanas y 289 vehículos de Delegaciones Federales.

Los contratos con los que se brindaron los servicios durante 2016, son los siguientes:

TABLA. CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2016					
NÚMERO DE CONTRATO	PROVEEDOR	OBJETO	VIGENCIA		TOTAL
PFC/AD/05/2015	Jet Van Car Rental, S.A. de C.V.	Arrendamiento puro sin opción a compra de siete vehículos nuevos	04/08/2015	04/08/2018	$5,554,038.24
PFC/CE/01/2016	Servicios Corporativos KEMPER, S.A. de C.V.	servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular con motor a gasolina o diésel y del equipo hidráulico	01/03/2016	31/12/2016	Mínimo: $1,440,000.00 Máximo: $2,400,000.00
LPNE 10315004-02/2015-C1-01	Consorcio Gasolinero Plus, S.A. de C.V.	Ampliación de la vigencia del servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos para la partida 1	01/01/2016	31/03/2016	N/A
LPNE 10315004-02/2015-C1-02	Consorcio Gasolinero plus, S.A. de C.V.	Ampliación del importe máximo del servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos para la partida 1	N/A	31/03/2016	Máximo: $99,999.97
PFC/AD/01/2016	Consorcio Gasolinero Plus, S.A. de C.V.	Servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos para la partida 1	01/04/2016	31/12/2016	Mínimo: $660,245.20 Máximo: $1,650,613.00
LPNE 10315004-02/2015-C2-01	Edenred México, S.A. de C.V.	Ampliación de la vigencia del servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos para la partida 2	01/01/2016	31/03/2016	N/A
PFC/AD/02/2016	Edenred México, S.A. de C.V.	Servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos para la partida 2	01/04/2016	31/12/2016	Mínimo: $1,752,736.80 Máximo: $4,381,842.00
PFC/AD/20/2014-01	Dilme, S.A. de C.V.	Servicio de vigilancia y seguridad en los inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor	01/01/2016	12/03/2016	$1,758,931.20
LPNE 10315004-02/2016	Corporación de Instalación y Servicios Internos Empresariales, S.A. de C.V.	Servicio de vigilancia y seguridad para los inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor	13/03/2016	31/12/2016	$6,116,457.15
PFC/AD/19/2014-01	Administración Virtual del Servicio de Limpieza, S.A. de C.V.	Servicio integral de limpieza para inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor	01/01/2016	12/03/2016	$1,389,508.88
LPNE 10315004-03/2016	Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Limpieza y Mantenimiento Xielsa, S.A. de C.V.	Servicio integral de limpieza para inmuebles de la procuraduría federal del consumidor	14/03/2016	31/12/2016	$5,815,868.43
TABLA. CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 2016					

NÚMERO DE CONTRATO	PROVEEDOR	OBJETO	VIGENCIA		TOTAL
LPNEC 00010051-01-2015 C1-01	Seguros Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte	Aseguramiento de los bienes patrimoniales partida 1: Póliza de seguro múltiple empresarial	01/01/2016	29/02/2016	$202,086.58
LPNEC 00010051-01-2016 C1	Grupo Mexicano de Seguros, S.A. de C.V.	Aseguramiento de los bienes patrimoniales partida 1: Póliza de seguro múltiple empresarial	01/03/2016	31/12/2016	$570,917.11
LPNEC 00010051-01-2015 C2-01	General de Seguros, S.A.B.	Aseguramiento de los bienes patrimoniales partida 2: póliza de seguro del parque vehicular	01/01/2016	29/02/2016	$356,051.71
LPNEC 00010051-01-2016 C2	Seguros Afirme, S.A. de C.V. Afirme Grupo Financiero	Aseguramiento de los bienes patrimoniales partida 2: póliza de seguro del parque vehicular	01/03/2016	31/12/2016	$1,897,436.14
LPNEC 00010051-01-2016 C2-01	Seguros Afirme, S.A. de C.V. Afirme Grupo Financiero	Incrementar las unidades en la flotilla del parque vehicular asegurado y en consecuencia incrementar el importe total del contrato	15/09/2016	31/12/2016	$56,899.97
CRBS-01/2016	Mapfre Tepeyac, s.a.	Dar por pagada la reclamación de los siniestros	29/02/2016	29/02/2016	Monto siniestrado $1,984,676.40 Monto deducible $88,831.01
CRBS-02/2016	General de Seguros, S.A.B.	Dar por pagada la reclamación de los siniestros	15/09/2016	15/09/2016	Monto siniestrado $1,371,232.86 Monto deducible $60,806.64

Protección Civil

En el mes de enero se calendarizó la supervisión de simulacro en 12 inmuebles de la Procuraduría entre los que se encuentran Delegaciones Metropolitanas, Conjunto Toltecas, Sindicato Nacional y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

LA VILLA

NEZAHUALCÓYOTL

PONIENTE

LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ECATEPEC

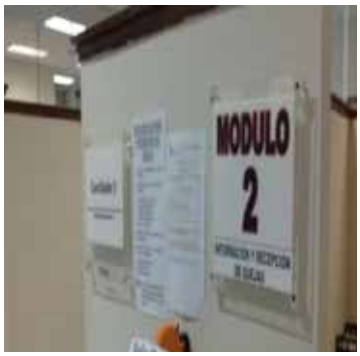
Así mismo la Dirección General de Recursos Materiales, (Protección Civil), conjuntamente con la Dirección General de Delegaciones, realizó 26 visitas de Supervisión a las Delegaciones Federales y Metropolitanas siendo las siguientes:

- Marzo la Subdelegación Ecatepec, Naucalpan, Sur y Unidad de Servicios la Villa.
- Abril, Oriente, Nezahualcóyotl y Toluca.
- Mayo, Puebla.
- Julio Subdelegación Cd. Obregón y Sonora.
- Agosto Subdelegación Manzanillo, Colima, Campeche, Querétaro, Centro, Subdelegación Chihuahua y Chihuahua.
- Septiembre Jalisco, Subdelegación Playa del Carmen, Quintana Roo, Tabasco, Xalapa y Veracruz.
- Octubre Yucatán, Subdelegación Torreón y Coahuila.

TORREÓN

QUINTANA ROO

SUBDELEGACIÓN CHIHUAHUA



JALISCO

Cursos de Capacitación

En 2016 se realizaron las gestiones necesarias para que con apoyo del Cenapred (Centro Nacional de Prevención de Desastres) se impartieran dos cursos de capacitación al personal brigadista de la Procuraduría en los siguientes temas:

TABLA: CURSOS IMPARTIDOS POR CENAPRED

NOMBRE DEL CURSO	FECHAS	LUGAR
Curso de capacitación de Conato de Incendio	13 de Junio del 2016	Oficinas Centrales en el que participaron de 70 a 80 Brigadistas
Curso de capacitación de Primeros Auxilios Psicológicos	1 de Junio del 2016	Oficinas Centrales en el que participaron 44 brigadistas

Fuente: Departamento de Protección Civil, Profeco 2016.

IMAGEN: CONATO DE INDUCCIÓN DE FUEGO.

IMÁGENES: CURSO DE CAPACITACIÓN PRIMEROS AUXILIOS

Almacén e Inventarios

Se llevó a cabo el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales de las Unidades Administrativas, así como las conciliaciones del Inventario de Bienes Muebles 2016.

LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES 2016			
CONCEPTO		CANTIDADES	PORCENTAJES
1	Total de Unidades Administrativas	85	100%
2	Total de Unidades Administrativas que entregaron su LFIBMI	84	99%
3	Total de Unidades Administrativas pendientes de entregar su LFIBMI	1	1%

Fuente: Departamento de Almacenes e Inventarios, 2016.

CONCILIACIÓN DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES 2016			
	CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJES
1	Total de Unidades Administrativas	85	100%
2	Total de Unidades Administrativas conciliadas	74	87%
3	Total de Unidades Administrativas pendientes por conciliar	11	13%

Fuente: Departamento de Almacenes e Inventarios, 2016.

CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.			
	TIPO DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
1	Muebles de Oficina y Estantería	17,391	15,394,999.08
2	Maquinaria y Equipo Industrial	2,813	44,359,281.88
3	Herramientas y Máquinas	370	2,616.680.03
4	Equipo de Cómputo y Tecnología de Informática	2,263	36,245,536.19
5	Vehículos y Equipo Terrestre	556	73,990,771.74
6	Bienes Artísticos, Culturales y Científicos	28	1,679.412.96
7	Equipo de Comunicación y Telecomunicación	2,779	14,729,815.55
	TOTAL	**26,200**	**189,016,497.43**

Fuente: Base de Datos de Activo Fijo del Departamento de Almacenes e Inventarios, 2016.

Se llevó a cabo el convenio con el Sistema de Administración y Enajenación de Bienes, 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.

PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2016							
DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES.							
Cuadro Resumen de Disposición Final Bienes de Desechos y Papel Archivo	Cantidad de bienes propuestos en la 1ra. sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 3ra. sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 5ta. sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 7ma. sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 8va. sesión ordinaria 2016	Gran Total de Bienes vendidos	% compromiso atendido al 2016
Se concluyó la enajenación de bienes muebles		96	43	24		163	100%
Se concluyó la enajenación de bienes de consumo en kilogramos	173.60	507.00	1,116.50	467.00	189.70	2,453.80	100%

OFICINAS CENTRALES.								
Cuadro Resumen de Disposición Final Bienes de Desechos y Vehículos	Cantidad de vehículos propuestos en la 7ma y 8va sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 1ra sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 3ra sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 5ta sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 7ma sesión ordinaria 2016	Cantidad de bienes propuestos en la 8va sesión ordinaria 2016	Gran Total de Bienes y Vehículos	% compromiso atendido al 2016
Enajenación de Bienes Muebles (SAE)		320	176	102	74	352	1,024	80%
Enajenación de vehículos por parte del SAE dele-gaciones y subdelega-ciones	34						34	97%

Administración de Documentos

Se administraron los recursos financieros, materiales y humanos del Departamento de Administración de Documentos, vigilando la adecuada aplicación, aprovechamiento y funcionamiento de los mismos gestionando las contrataciones para los servicios de mensajería y paquetería, los pagos a los proveedores, la supervisión de los servicios de mensajería, la gestión y administración del personal del Departamento ponderando el trabajo y las necesidades del servicio y las actividades cotidianas.

Se conformó en coordinación con el personal responsable de los archivos de Trámite, Concentración e Histórico el Cuadro General de Clasificación Archivística mismo que fue enviado mediante correo electrónico al Archivo General de la Nación para su revisión.

Administración de correspondencia

Se realizaron un total de 83,764 envíos de correspondencia, despachando un total de 108,104 piezas de acuerdo a lo siguiente:

- Recepción y despacho de correspondencia en la Oficialía de Partes General 49,200 piezas.
- Recepción y despacho de correspondencia por Correos de México 10,832 piezas.
- Recepción y despacho de correspondencia en la Ciudad de México y Municipios del Estado de México 9,138 piezas.
- Recepción y despacho de correspondencia hacia Delegaciones y Subdelegaciones Federales 36,152 piezas.
- Recepción y despacho de correspondencia hacia y desde las Brigadas de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2,782 piezas.

Archivo General

Se recibieron un total de 54,015 expedientes para resguardo, en un total de 448 cajas de archivo y se entregaron en calidad de préstamo 824 expedientes de acuerdo a lo siguiente:

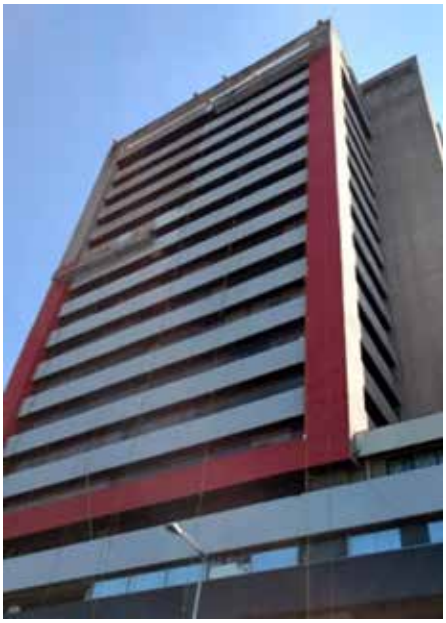
- Transferencia al área de custodia precautoria de los archivos de trámite 223 expedientes.
- Transferencia al Archivo de Concentración 53,792 expedientes
- Préstamo de expedientes del área de custodia precautoria de los archivos de trámite 606 expedientes.
- Préstamo de expedientes del Archivo de Concentración 824 expedientes.

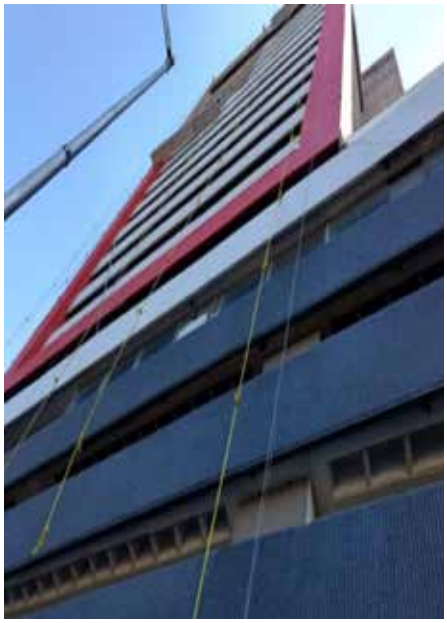
Mantenimiento a Edificios

Se realizaron mantenimientos en Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, y se realizaron las contrataciones de los siguientes servicios:

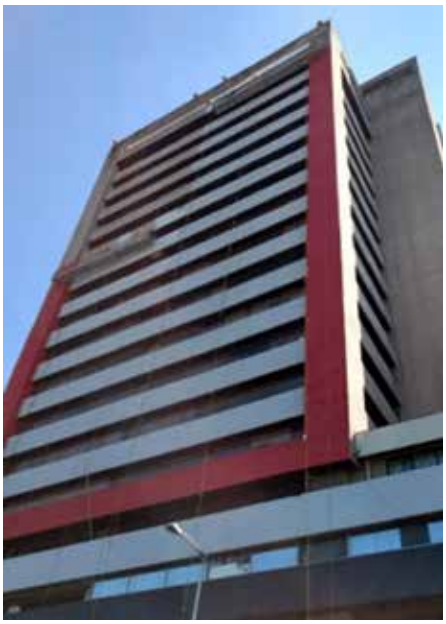
1. Suministro de agua purificada embotellada consolidado con la Secretaría de Economía y su Sector Coordinado.
2. Suministro de Gas L.P. para servicio del Comedor Institucional y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
3. Mantenimiento a seis elevadores marca Schindler con materiales y refacciones de Oficinas Centrales de la PROFECO.
4. Trabajos de mantenimiento y conservación de diferentes áreas en los inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
5. Trabajos de servicio de mantenimiento y conservación de equipo de bombeo y plantas de emergencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.
6. Trabajos de mantenimiento y conservación de drenaje pluvial y sanitario en Conjunto Toltecas de la Procuraduría Federal del Consumidor.
7. Trabajos de mantenimiento de Comedor Institucional y equipo de cocina del inmueble de la Procuraduría Federal del Consumidor, Oficinas Centrales.
8. Se actualizaron los avalúos que determina el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 27 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
9. Adquisición de herramientas menores y materiales diversos para mantenimiento a inmuebles.

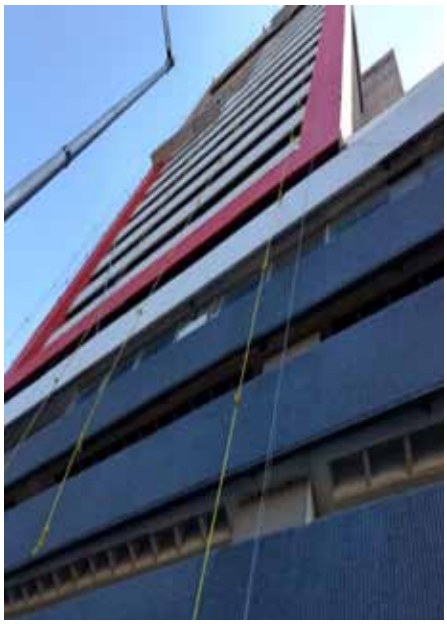
REMODELACIÓN DE FACHADA PRINCIPAL DEL EDIFICIO SEDE





REMODELACIÓN DE FACHADA PRINCIPAL DEL EDIFICIO SEDE





INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO		
TABLA. DETERMINACIÓN DEL VALOR DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO		
NO. REGISTRO FEDERAL INMOBILIARIO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN INMUEBLE	VALOR AVALÚOS PARAMÉTRICOS
09-20070-0	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis,	$ 2,887,423.42
09-21017-0	Estacionamiento sótano	$ 6,450,541.64
09-21018-0	Planta Baja Oficinas	$ 41,100,052.98
09-21022-3	Estacionamiento E-1 Oficinas	$ 6,450,601.69
09-21020-5	Estacionamiento E-2 Oficinas	$ 6,450,601.69
09-71144-2	Estacionamiento E-3	$ 5,467,623.15
09-21023-2	Piso 4 Oficinas	$ 21,797,008.60
09-21024-2	Piso 5	$ 21,572,127.97
09-21025-0	Piso 6	$ 21,572,127.97
09-21026-0	Piso 7 Oficinas	$ 21,572,127.97
09-21027-9	Piso 8 Oficinas	$ 21,572,127.97
09-21028-8	Piso 9 Oficinas	$ 21,572,127.97
09-21021-5	Piso 10 Oficinas	$ 12,779,632.23
09-17497-8	Piso 11 Oficinas	$ 21,604,923.11
09-02109-9	Piso 12 Oficinas	$ 21,572,127.97
09-71141-5	Piso 13 Oficinas	$ 21,764,996.10
09-71142-4	Piso 14 Oficinas	$ 21,764,996.10
09-71143-3	Piso 15 Oficinas	$ 21,764,996.10
09-21029-7	Piso 16 Oficinas	$ 21,572,127.97
09-21030-3	Piso 17 Oficinas	$ 21,572,127.97
09-21031-2	Piso 18 Oficinas	$ 8,861,804.34
Totales		**$ 490,256,808.68**

Fuente: Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal (INDAABIN).

7.5.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

La Dirección General de Informática realiza sus funciones dentro del ámbito Administrativo de su competencia, enmarcando el quehacer del área, orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Profeco, así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

Tomando en cuenta que en los artículos 17, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 23, fracciones I, II, X y XI del Estatuto Orgánico de la propia Procuraduría, de los que se desprende que la Dirección General de Informática tiene como atribuciones, entre otras, las de:

- Proponer y aplicar las políticas, normas, lineamientos, planes, programas, y estrategias institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones para la sistematización y optimización de funciones, recursos y procesos dentro de las unidades administrativas de la Procuraduría y vigilar su cumplimiento; emitir opinión técnica respecto a la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en materia de tecnologías de información y comunicaciones; proponer, difundir y aplicar medidas preventivas y planes de contingencia respecto a la información contenida en los equipos informáticos de la Procuraduría, y vigilar su complimiento; así como determinar la viabilidad técnica y operativa de los requerimientos de las unidades administrativas de las Procuraduría respecto a la aplicación y desarrollo de sistemas informáticos, adquisición de bienes y contratación de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

Con base en las atribuciones anteriores podemos enumerar las siguientes actividades realizadas en el año 2016, así como los objetivos alcanzados en el mismo periodo para mejorar el desempeño de la Procuraduría y que esta Dirección General participa directamente.

NO	LÍNEA ESTRATÉGICA	LÍNEAS DE ACCIÓN	DIFICULTAD O SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	ACCIONES DE SOLUCIÓN
1	Replanteamiento de la Infraestructura.	Se realizó una evaluación del contexto actual de operación de la UTIC, así como los servicios que se brindan, fortaleciendo la infraestructura base de la funcionalidad.	Constantes interrupciones del servicio por incrementos en la temperatura del centro de los centros de datos, (área central y TELCON); la distribución de los equipos de enfriamiento dejó de ser eficiente cuando se rediseño la plataforma de servidores en los cuales se alojaba la información de las plataformas informáticas de la Profeco, lo que ocasionaba un desbalanceo en las temperaturas y en la red eléctrica del propio centro de datos.	Se fortaleció el modelo de operación y funcionamiento por medio de: 1. La optimización del modelo de enfriamiento del centro de datos 2. El rediseño del modelo de servicio eléctrico al incluir la infraestructura que soporta los principales servicios a los UPS 3. Contratación de servicios integrales que incluyen soporte especializado en sitio. 4. Actualizaciones a las últimas versiones existentes en mercado de las plataformas de los principales servicios que la Profeco ofrece. 5. Estandarización de plataformas tecnológicas que soportan la infraestructura de la operación.
2	Administración de los recursos existentes.	Implementación de procesos que permitan la racionalización de recursos así como la puesta en marcha de sistemas de administración automatizados.	Contratación de servicios principales (Cómputo administrado, Telecomunicaciones, Mantenimiento SIIP, ORACLE, Telefonía analógica, etc.); se requiere la autorización de plurianualidad para abatir costos. En caso de no contar con dicha autorización se realizarán contrataciones únicamente a Diciembre del 2017; por tratarse de servicios que representan una inversión en infraestructura y dado que se tiene el mismo presupuesto asignado; el riesgo de contar con menos servicios sería más latente. Se ha incrementado el uso del servicio de impresión en la Procuraduría, lo que ha significado también un incremento en la facturación mensual; para este servicio en particular se tiene un tope presupuestal anual, de seguir con este ritmo, para los meses finales del año no se tendrá recurso para pagar el servicio.	Para los contratos que terminaban originalmente el 31 de Diciembre del 2016, se realizaron convenios de ampliación de servicios lo que permite contar con más tiempo para culminar con el proceso de adquisición, al no contar con la autorización plurianual se procederá a tramitar la ampliación de aquellos contratos que estén en posibilidades de extender su servicio. Se exploran opciones que permitan contar con equipos de menores características técnicas (sin poner en riesgo la operación) que disminuyan el impacto de los precios actuales de mercado. Se implementará a partir de Enero un programa de tope del servicio, cada persona tiene un límite de impresiones, solo quienes cuentan con una solicitud expresa tienen límites mayores o incluso abiertos. Ante cualquier solicitud de apertura, se revisa el historial de impresiones del funcionario que requiere incremento en el servicio, cuando presenta solicitudes que se consideran fuera de las labores se hace del conocimiento del Administrativo.
			Los lectores de huella utilizados para el registro de asistencia del personal en Delegaciones son de una tecnología que ya supera los 10 años de uso, lo que hace que no tan fácil se encuentre un servicio de mantenimiento en mercado, así como el refaccionamiento necesario para su operación, el año pasado se intentó realizar un proyecto para su actualización, no se cuenta con la autorización. Dado el proceso de uso, los prismas (lectores dactilares) son los que sufren más daño, ya sea por cuestiones de uso normal o por daños provocados; cuando el prisma presenta daños normalmente el registro de asistencia se imposibilita. Actualmente ya no se cuenta con prismas para cambiar.	Se localizó un proveedor que cuenta con prismas, se adquirirán por concepto de refacciones.

3	Planteamiento de nuevas formas de operación para brindar servicios.	A través de la administración eficiente de recursos, procesos, infraestructura y modernización de servicios, la UTIC buscó garantizar la capacidad para generar productos y servicios con tiempos de respuesta eficiente para atender la demanda tecnológica ofertada a Profeco.	El tiempo de respuesta de los procesos principales del SIIP presentaba tiempos de espera superiores a lo recomendado, esto aunado a que se requería la compatibilidad con las nuevas tecnologías de mercado. No se cuenta en la actualidad con un modelo de respaldo que permita contar con un sitio alterno para resguardo de la información ante cualquier eventualidad.	cooperación que permita contar con espacios de respaldo de información ante una eventualidad en el edificio central. Se han implementado los siguientes elementos de la EDN: Datos abiertos para comunicación con otras dependencias como FOVISSSTE, CFE, Condusef en los convenios que se han firmado.
4	Fortalecimiento en tareas de administración.	Se promovió la sistematización y digitalización de los procesos administrativos y aprovechamiento de las TIC´s, que eleven los estándares de eficacia institucional.	En el marco de la Estrategia Digital Nacional, se han creado los procesos y sistemas necesarios para tener los trámites comprometidos en el nivel máximo de digitalización posible, así como su publicación en la Ventanilla Unica Nacional. Para el registro de trámites ante la Unidad de Gobierno Digital y la Cofemer, la Profeco está registrada en la Ola 16, al cual tenía el 28 de Febrero como fecha de entrega de la documentación que ampara el trámite. A ese día la DGI tenía pendiente por entregar los certificados de seguridad, que solo pueden ser emitidos por una unidad certificadora, este proceso tiene un costo y no se cuenta con recurso. Aunque la documentación está pendiente los trámites ya están operando en apego a la normatividad establecida por la Unidad de Gobierno Digital respecto a Gráfica base, pruebas de stress y análisis de vulnerabilidad.	Se solicitó un cambio a la Ola 18 que tiene como fecha de entrega final el 30 Abril y se solicitaron los certificados directamente a la misma Unidad de Gobierno Digital conforme al procedimiento que establece la misma; estamos en espera de respuesta.

7.5.3. RECURSOS HUMANOS

Registro de la Estructura Orgánica

La Secretaría de la Función Pública aprobó y registró la modificación de la estructura orgánica y ocupacional de la Profeco, donde se registraron 3,150 plazas; 551 son de estructura y 2,599 operativas.

Cancelación de Plazas

Con motivo de la reducción al presupuesto de Servicios Personales determinado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para el ejercicio fiscal 2016 se realizó un análisis sobre el impacto en su estructura ocupacional y organizacional que derivó en la cancelación de 83 plazas presupuestarias y la disminución de 300 plazas de personal eventual.

Capacitación

Para dar cumplimiento al Programa Anual de Capacitación 2016 se llevaron a cabo 132 acciones de capacitación, de éstas 43 fueron a distancia y 89 presenciales, contando con la participación de 2,069 asistentes, 868 mandos medios, 42 mandos superiores, así como 1,159 operativos.

De las acciones de capacitación realizadas, 39 las impartió el CONAPRED, 2 la CNDH, y 2 el INAI.

Se firmaron convenios de colaboración para impartir acciones de capacitación vinculadas a la profesionalización del personal con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a través de las Facultades de Contaduría y Administración, Derecho, Ingeniería y la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación, con la Universidad Autónoma de Chapingo, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), la Secretaría de Gobernación y con la Secretaría de la Defensa Nacional.

Se certificaron 8 servidoras y servidores públicos de la Profeco en el Estándar de la Competencia Laboral EC0217 “Impartición de Cursos de Formación de Capital Humano de manera presencial”, quienes impartieron capacitación sobre temas sustantivos de la Profeco y se capacitó a 15 servidoras y servidores públicos por parte del IMNC como Auditoras/es de la NMX-R-025-SCFI-2015, a fin de evaluar las prácticas de igualdad laboral y no discriminación de la Profeco.

Clima y Cultura Organizacional

Del 21 de octubre al 1 de noviembre de 2016 la Procuraduría aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) con la participación del 99.11% del personal equivalente a 3,019 servidoras y servidores públicos adscritos a 79 unidades responsables en las 32 Entidades Federativas.

La Secretaría de la Función Pública estructuró en 2016 la encuesta con un nuevo enfoque que permitirá conocer si el personal considera que la institución es adaptable a la ciudadanía y al entorno, colaborativa, eficiente, equilibrada, incluyente, íntegra, motivada, organizada y profesional, así como su opinión sobre el comportamiento de las y los servidores públicos de acuerdo con el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal.

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se establecieron las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) consistentes en 10 acciones que las Unidades Responsables de la Procuraduría plantearon llevar a cabo en 2017 con el objetivo de mejorar el clima organizacional y fomentar el desempeño ético de su personal.

Certificación bajo la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015

La Profeco se certificó en la Norma para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres 2012 y actualizamos en diciembre de 2016 a la "Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación 2015, NMX-R-025-SCFI-2015 obteniendo nivel oro.

Eventos Culturales, Deportivos y Recreativos

Con el propósito de promover un clima laboral que eleve el desempeño y la productividad de su personal, se realizaron los siguientes eventos deportivos, recreativos y culturales para las y los trabajadores y sus familias:

- 40° Aniversario de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- 25ª Carrera Atlética de 5 km y 6ª Caminata de 3 km.
- Día de la Niña y el Niño.
- Convivencia Infantil.
- Día de las Madres.
- Programa Infantil de Cultura y Recreación.
- 6° Torneo de Voleibol Mixto.
- XXI Torneo de Boliche.
- 24° Concurso de Ofrendas del Día de Muertos y 10° Concurso de Catrinas/es y Calaveras Literarias.
- 7° Concurso de Piñatas Navideñas y 9° Concurso de Nacimientos.

Ejercicio del Presupuesto de Servicios Personales

Se tuvo un ejercicio de presupuesto conforme a lo siguiente:

- Presupuesto autorizado 871,456,825.00
- Presupuesto modificado 912,630,011.67
- Presupuesto ejercido 912,630,011.67

Del cual se tuvieron adecuaciones de ampliación líquida para cubrir pagos correspondientes a nóminas de honorarios, incremento salarial y medidas de fin de año, adecuaciones internas las cuales nos permitieron reorientar el recurso dentro del mismo capítulo para ser ejercido de una manera eficiente y eficaz.
Se realizó en tiempo y forma el 100% del pago de sueldos y sus prestaciones así como lo correspondiente a impuestos (ISR e Impuesto sobre Nómina).

Se realizaron conciliaciones del presupuesto ejercido entre los sistemas SIIP y SICOP, con el fin de llevar acabo la retroalimentación entre ambos sistemas.

7.5.4. 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 2016, con 23 millones de pesos.

Los rubros en los que se participó fueron:

- 12.3 millones de pesos que corresponde a vacancia, que se transfirieron al ramo general 23 al concepto reasignaciones presupuestarias, medidas de cierre.
- 9.6 millones de pesos de servicios personales (seguridad social), que se transfirieron al ramo general 23 al concepto reasignaciones presupuestarias, medidas de cierre.
- 0.2 millones de pesos de servicios personales (impuesto sobre nómina), que se transfirieron al ramo general 23 al concepto reasignaciones presupuestarias, medidas de cierre.
- 0.9 millones de pesos de los capítulos 2000 Materiales y Suministros y 3000 Servicios Generales, que se transfirieron al ramo general 23 al concepto reasignaciones presupuestarias, medidas de cierre.

Asimismo, con la finalidad de llevar a cabo el cumplimiento a las disposiciones emitidas en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012, y sus Lineamientos publicados el 30 de enero de 2013, así como a los Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicados el 22 de febrero de 2016, durante el ejercicio fiscal 2016, se registraron adecuaciones presupuestarias de recursos propios externas de reducción líquida, en los conceptos de gasto:

- Combustibles, lubricantes y aditivos.
- Servicios básicos.
- Servicios profesionales, científicos.
- Servicios de comunicación social y publicidad.
- Servicios oficiales.

Las cuales fueron autorizados en el sistema de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Módulo de Adecuaciones Presupuestarias de Entidades.

Solventación de las observaciones emitidas por Auditoría Externa

En el mes de marzo de 2016 se remitió a la Auditoría Superior de la Federación la evidencia documental para la solventación de los resultados de la Fiscalización superior de la cuenta pública 2014 al Programa Presupuestario Pp G003 “Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad Aplicable y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica en las Relaciones entre Proveedores y Consumidores”.

Al respecto se informó que fueron identificadas diversas áreas de oportunidad, las cuales iniciaron su implementación en 2015 y en 2016 se fortalecieron para evitar incurrir en deficiencias detectadas por la ASF en cuanto a la programación y ejecución de labores de verificación.

En el mes de mayo de 2016, la Auditoría Superior de la Federación comunicó que las recomendaciones a las 10 observaciones de la cuenta pública 2014 al Programa Presupuestario G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad Aplicable y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica en las Relaciones entre Proveedores y Consumidores", fueron atendidas y solventadas en todos sus términos.

Mejora Regulatoria

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) 2013-2018, de manera interna se dio seguimiento al Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración (PMAR) y al Programa de trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri). Al realizar la actualización y depuración del marco normativo institucional, se logra fortalecer la eficiencia y eficacia de los objetivos de cada una de las áreas de Profeco, otorgando una mayor certeza y seguridad jurídica en el desarrollo de las funciones de los servidores públicos en los diferentes procesos sustantivos y administrativos, así como un mayor impacto en los procesos que regulan las relaciones entre proveedores y consumidores.

Los esfuerzos principalmente estuvieron dirigidos a atender las recomendaciones emitidas por los órganos fiscalizadores y tomando en cuenta el enfoque a procesos, se establecieron únicamente las actividades que agregan valor y se eliminaron tareas que ocasionaban retrabajo en la operación que realizan las diferentes áreas.

Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración (PMAR)

Mediante el proceso de calidad regulatoria que se tiene implementado en Profeco, las áreas sustantivas y de apoyo administrativo establecieron un programa de trabajo para la actualización de sus marcos normativos, al cual se le dio seguimiento a través del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri). Cabe destacar que del universo que se tiene de las diferentes normas a nivel institucional se han actualizado de 2013 a 2016 el 80%, el 20% restante debe ser completado a más tardar en 2018, por lo cual los esfuerzos estarán enfocados con las áreas que no han actualizado sus documentos normativos.

ANEXO 1. AVANCE EN LOS INDICADORES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: B002 PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE E INTELIGENTE

DATOS DEL PROGRAMA

Programa presupuestario	Ramo 10	Unidad responsable	Enfoques transversales
B002 Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente	Economía	LAT-Procuraduría Federal del Consumidor	Sin Información

Clasificación Funcional

Finalidad	Función	Subfunción	Actividad Institucional
3 - Desarrollo Económico	1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General	1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General	7 - Equidad en las relaciones de consumo

RESULTADOS

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Fin	Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante una cultura de consumo responsable e inteligente.	Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial Indicador Seleccionado	El Foro Económico Mundial obtiene la calificación a partir de la respuesta en la Encuesta de Opinión Ejecutiva a la siguiente pregunta: En su país, ¿cómo evaluaría la intensidad de la competencia en los mercados locales? [Considerando valores entre 1 (ninguna capacidad) hasta 7 (en gran medida)]. Asimismo, la calificación observada para México en 2013 (5.05), y que se establece como línea base, corresponde a la posición 65 de 148 economías que considera el índice. En los últimos cinco años, México se ha ubicado en promedio en la posición 83. En tanto, la meta 2018 corresponde a la calificación obtenida por el país mejor ubicado en América Latina en 2013 (Chile), que lo posiciona en el lugar 37.	Índice	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	5	N/A	N/A
		Porcentaje del gasto de los hogares sobre el que se realizaron estudios	(Sumatoria del gasto corriente total de los hogarse mexicanos en los productos abordados / Sumatoria del gasto corriente total de los hogares mexicanos) * 100	Porcentaje	Estratégico-Calidad-Anual	N/A	60,00	67,05	N/A
Propósito	Los consumidores utilizan la información proporcionada por Profeco para la toma de una mejor decisión en sus compras	Porcentaje de la población encuestada a la que le ha sido útil la información ofrecida por al menos dos programas o productos informativos de la Profeco	(Personas entrevistadas a las que les han sido útiles dos o más de los productos informativos de la Profeco / Total de personas entrevistadas en la encuesta sobre los servicios de la Profeco)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Semestral	N/A	50,00	53,77	N/A

RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Componente	A Contenidos de Profeco consultados por los consumidores para una toma de decisión de compra	Porcentaje de la población que consulta los productos informativos de la Profeco y los considera útiles para tomar mejores decisiones de consumo o compra.	Personas entrevistadas a las que les han sido útiles dos o más de los productos informativos de la Profeco / Personas entrevistadas que han consultado dos o más de los productos informativos de la Profeco.	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Semestral	N/A	75,00	70,00	N/A
	B Asesorías otorgadas a población abierta en temas de consumo	Porcentaje de la población abierta atendida en temas de consumo	(Población atendida / Población abierta objetivo)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	N/A	100,00	101,62	N/A
	C Impactos alcanzados de los materiales informativos para su difusión entre los consumidores.	Porcentaje de impactos de los productos del programa de difusión sobre consumo	(Sumatoria de impactos alcanzados / Total de impactos programados)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Cuatrimestral	N/A	100,00	111,88	N/A
Actividad	A 1 Estudios sobre consumo difundidos sobre distintos medios.	Porcentaje de cumplimiento al Programa Anual de Estudios sobre consumo	(Número de estudios realizados en el transcurso del año / Número de estudios planeados en el año) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	100,00	100,57	N/A
	B 2 Producción y actualización de contenidos de educación para el consumo	Porcentaje de contenidos producidos y/o actualizados	(Contenidos producidos y/o actualizados /Programa Anual de Contenidos) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral	N/A	100,00	102,86	N/A
	B 3 Atención a los integrantes registrados en los grupos de consumidores	Porcentaje de integrantes asesorados	(Integrantes asesorados / Total de integrantes)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	80,00	82,59	N/A
	C 4 Difusión de materiales informativos para los consumidores	Porcentaje de avance del programa de difusión sobre consumo	(Productos de difusión realizados / Total de productos de difusión programados)*100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	100,00	129,43	N/A

PRESUPUESTO			
	Meta anual	Ejercicio	Avance %
	Millones de pesos	Millones de pesos	Anual
PRESUPUESTO ORIGINAL	368,2	402,8	109,4
PRESUPUESTO MODIFICADO	423,6	402,8	95,1

ANEXO 2. AVANCE EN LOS INDICADORES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y EL DESARROLLO DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DATOS DEL PROGRAMA

Programa presupuestario	Ramo 10	Unidad responsable	Enfoques transversales
E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Economía	LAT-Procuraduría Federal del Consumidor	Sin Información

Clasificación Funcional

Finalidad	Función	Subfunción	Actividad Institucional
3 - Desarrollo Económico	1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General	1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General	7 - Equidad en las relaciones de consumo

RESULTADOS

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Fin	Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de la población consumidora ante el incumplimiento de proveedores del mercado formal de bienes y servicios.	Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluido	(Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley en el área de servicios concluidos en el periodo / Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el área de sevicios en el periodo) x 100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Trimestral	N/A	74,00	88,38	N/A
		Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial Indicador Seleccionado	El Foro Económico Mundial obtiene la calificación a partir de la respuesta en la Encuesta de Opinión Ejecutiva a la siguiente pregunta: En su país, ¿cómo evaluaría la intensidad de la competencia en los mercados locales? [Considerando valores entre 1 (ninguna capacidad) hasta 7 (en gran medida)]. Asimismo, la calificación observada para México en 2013 (5.05), y que se establece como línea base, corresponde a la posición 65 de 148 economías que considera el índice. En los últimos cinco años, México se ha ubicado en promedio en la posición 83. En tanto, la meta 2018 corresponde a la calificación obtenida por el país mejor ubicado en América Latina en 2013 (Chile), que lo posiciona en el lugar 37.	Índice	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	5	N/A	N/A

RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Propósito	La población consumidora está protegida en sus derechos ante prácticas abusivas	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales / Número de procedimientos concluidos) x 100	Porcentaje	Estratégico-Calidad-	N/A	65,00	47,66	N/A
Componente	A Controversias entre la población consumidora y proveedora, solucionadas.	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	(Número de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas mediante el procedimiento conciliatorio) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	74,00	79,42	N/A
Componente	B Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas.	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas en los servicios de Teléfono del Consumidor / Número de consultas recibidas en el Teléfono del Consumidor) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	95,00	98,36	N/A
Actividad	A 1 Dotar a la población consumidora de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no hay satisfacción a su queja.	Porcentaje de dictámenes emitidos	(Número de dictámenes emitidos / Número de dictámenes solicitados) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-	N/A	90,00	91,78	N/A
Actividad	A 2 Interposición de Acciones Colectivas	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	(Acciones Admitidas / Acciones Presentadas) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	N/A	50,00	50,00	N/A
Actividad	A 3 Recepción de las solicitudes de denuncia de la población consumidora que no desea recibir publicidad telefónica.	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep)	(Número de denuncias recibidas de telefonos de consumidores registrados en el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep) por ser molestados con publicidad no deseada / Números telefónicos registrados en el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep)) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral	N/A	0,98	0,81	N/A

Actividad	A 4 Registro de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios.	Porcentaje de resoluciones a las solicitudes de registro de contrato de adhesión emitidas en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	(Número de resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de adhesión emitidas en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.(LFPA) / Número de resoluciones emitidas) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Bimestral	N/A	80,00	78,46	N/A
	B 5 Supervisión de las consultas atendidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor	Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor	(Total de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor en el periodo/ Número de agentes) *100	Consulta	Gestión-Eficiencia-Mensual	N/A	650,00	818,00	N/A

PRESUPUESTO

	Meta anual	Ejercicio	Avance %
	Millones de pesos	Millones de pesos	Anual
PRESUPUESTO ORIGINAL	315,7	324,1	102,7
PRESUPUESTO MODIFICADO	341,4	324,1	94,9

ANEXO 3. AVANCE EN LOS INDICADORES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: G003 VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES

DATOS DEL PROGRAMA			
Programa presupuestario	Ramo 10	Unidad responsable	Enfoques transversales
G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores	Economía	LAT-Procuraduría Federal del Consumidor	Sin Información

Clasificación Funcional			
Finalidad 3 - Desarrollo Económico	Función 1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General	Subfunción 1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General	Actividad Institucional 7 - Equidad en las relaciones de consumo

RESULTADOS

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Fin	Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la vigilancia y el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte de los proveedores.	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	(Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley en el área de servicios concluidos en el periodo/ Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el área de sevicios en el periodo) x 100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Trimestral	N/A	74,00	88,38	N/A
		Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial Indicador Seleccionado	El Foro Económico Mundial obtiene la calificación a partir de la respuesta en la Encuesta de Opinión Ejecutiva a la siguiente pregunta: En su país, ¿cómo evaluaría la intensidad de la competencia en los mercados locales? [Considerando valores entre 1 (ninguna capacidad) hasta 7 (en gran medida)]. Asimismo, la calificación observada para México en 2013 (5.05), y que se establece como línea base, corresponde a la posición 65 de 148 economías que considera el índice. En los últimos cinco años, México se ha ubicado en promedio en la posición 83. En tanto, la meta 2018 corresponde a la calificación obtenida por el país mejor ubicado en América Latina en 2013 (Chile), que lo posiciona en el lugar 37.	Índice	Estratégico-Eficacia-Anual	N/A	5	N/A	N/A

RESULTADOS									
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Propósito	Los proveedores cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor en el territorio nacional	Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia	(Número de municipios con cobertura de verificados al Trimestre / Número total de municipios del país)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficiencia-Trimestral	N/A	45,01	38,79	N/A
Componente	A Establecimientos comerciales verificados	Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	(Visitas de verificación de establecimientos comerciales realizadas/ Programa anual de acciones de verificación a establecimientos comerciales)*100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Trimestral	N/A	100,00	125,98	N/A
	B Proveedores del mercado de combustibles verificados	Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados	(Proveedores del mercado de combustibles verificados / Proveedores del mercado de combustibles de acuerdo a padrón de establecimientos) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Semestral	N/A	18,00	26,92	N/A
	C Productos evaluados y publicados	Porcentaje de Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad	(Número de estudios de calidad entregados en tiempo para su publicación/ número de estudios de calidad realizados) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral	N/A	100,00	104,17	N/A
	D Servicios proporcionados de ajuste por calibración de instrumentos de medición y análisis de información comercial	Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento	(Oficios de opinión emitidos con cumplimiento/ Elementos para análisis recibidos)* 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	45,00	51,48	N/A
	E Resoluciones administrativas emitidas sobre proveedores con irregularidades	Porcentaje de eficacia y legalidad de las resoluciones en materia de combustibles	[(Total de juicio de nulidad resueltos en favor del proveedor + Total de recursos de revisión resueltos en favor del proveedor)/ Total de impugnaciones resueltas] * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral	N/A	40,00	20,15	N/A
Actividad	A 1 Verificación de comportamiento comercial	Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial	(Visitas de verificación de comportamiento comercial realizadas / Programa anual de acciones de verificación en materia de comportamiento comercial) *100.	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	100,00	127,34	N/A
	A 2 Verificación de normas oficiales mexicanas	Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas	(Visitas de verificación de normas oficiales mexicanas realizadas / Programa anual de acciones de verificación en materia de normas oficiales mexicanas) *100.	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	100,00	123,50	N/A
	A 3 Comprobación de metrología	Porcentaje de visitas de verificación de metrología	(Visitas de verificación de metrología realizadas /Programa anual de acciones de verificación en materia metrológica) *100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	100,00	127,76	N/A

RESULTADOS

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES						AVANCE	
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Meta anual		Realizado al periodo	Avance % anual vs Modificada
						Aprobada	Modificada		
Actividad	A 4 Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	(Denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas/ denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	80,00	86,74	N/A
	B 5 Verificación de Proveedores de combustibles en localidades con alta concentración poblacional	Porcentaje de localidades con alta concentración poblacional que cuentan con verificaciones a proveedores de combustible	(Municipios con mas de 100 mil habitantes con verificaciones a proveedores de combustible / Total de municipios con mas de 100 mil habitantes) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral	N/A	79,90	92,16	N/A
	C 6 Realización de pruebas de laboratorio para el servicio externo	Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo)	(Número de informes de resultados aceptados por el cliente /número total de informes emitidos.) * 100	Porcentaje	Gestión-Calidad-Mensual	N/A	100,00	100,00	N/A
	D 7 Atención de servicios de ajuste por calibración	Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración	(Instrumentos de medición ajustados por calibración/ Instrumentos de medición con solicitud de ajuste por calibración) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	90,00	99,24	N/A
	E 8 Emisión oportuna de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles	Porcentaje de oportunidad en la emisión de acuerdos en materia de combustibles	(Total de promociones acordadas / Total de promociones presentadas por proveedores de combustible) * 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Mensual	N/A	100,00	100,00	N/A

PRESUPUESTO

	Meta anual	Ejercicio	Avance %
	Millones de pesos	Millones de pesos	Anual
PRESUPUESTO ORIGINAL	323,1	302,1	93,5
PRESUPUESTO MODIFICADO	318,4	302,1	94,9

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

LISTADO DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AECOSAN	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
AGN	Archivo General de la Nación
AMIPCI	Asociación Mexicana de Internet, A.C.
ANFAD	Asociación Nacional de Fabricantes de Aparatos Domésticos
ANTAAD	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.
ANTAD	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación
BBS	Oficina de Norma en Belice
CAAS	Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
CACs	Centros de Atención a Clientes
CANAINPA	Cámara Nacional de la Industria Panificadora y Similares de México
CANAME	Cámara Nacional de Manufacturas Eléctricas
CANAPAT	Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo
CANIETI	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
CANILEC	Cámara Nacional de Industriales de la Leche
CEC	Centros de Atención a Clientes
Cenapred	Centro Nacional de Prevención de Desastres
CEPCI	Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CICC	Centro de Investigación y Control de Calidad
CITEL	Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de los Estados Americanos
CNDH	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CNTSE	Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado
COCODI	Comité de Control y Desempeño Institucional
COFEMER	Comisión Federal de Mejora Regulatoria
COFEPRIS	Comisión Federal para Protección contra Riesgos Sanitarios
COMERI	Comité de Mejora Regulatoria Interna
CONAC	Consejo de Armonización Contable
CONADE	Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONAPROZ	Comité Consultivo Nacional de Normalización de Protección Zoosanitaria
CONCANACO- SERVITUR	Confederación Nacional de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo
CONDUSEF	Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios
CPSC	Comisión de Seguridad de Productos de Consumo
DAO	Dirección de Adquisiciones y Obra
DGCARA	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento
DGI	Dirección General de Informática
DGRH	Dirección General de Recursos Humanos
DGRMySG	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
DGVC	Dirección General de Verificación de Combustibles
DSG	Dirección de Servicios Generales
ECCO	Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
EDN	Estrategia Digital Nacional

FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FOVISSSTE	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
ICPEN	Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
IMNC	el 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
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INDAABIN	Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
ISO	Organización Internacional de Normas
LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
LAPP	Ley de Asociaciones Público Privadas
LFACP	LEY Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas.
LFIBMI	el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales
LFPA	Ley Federal de Procesos Administrativos
LFTyR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
LOPSRM	Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
MAAGTICSI	Manual Administrativo de aplicación general en las materias de TIC y de seguridad de la información
MAR	Matriz de Administración de Riesgos
MSPPI	Módulo de Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión
NOM	Norma Oficial Mexicana
NYCE	Normalización y Certificación Electrónica, S.C.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OEA	Organización de los Estados Americanos
OIC	Órgano Interno de Control
ORACLE	Marca Registrada de un Gestor de Base de Datos
PAAAS	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios
PGCM	Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018
PIL´s	Procedimientos Por Infracciones a la Ley
PMAR	Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración
PND	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
PNPDC	Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor
PNVVSP	Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos
POBALINES	Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios y Contratación con Terceros
POT	Portal de Obligaciones de Transparencia
PRODEINN	Programa de Desarrollo Innovador
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
PROIGUALDAD	Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018

PTAR	Programa de Trabajo Administración de Riesgos
PTCI	Programa de Trabajo de Control Interno
RCSS	Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos
RISFP	Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
SAE	Servicio de Administración y Enajenación de Bienes
SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SCII	Sistema de Control Interno Institucional
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transporte
SE	Secretaría de Economía
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEDENA	Secretaría de la Defensa Nacional
SEP	Secretaría de Educación Pública
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor de Chile
SFP	Secretaría de la Función Pública
SIIP	Sistema Integral de Información y Procesos
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Telcon	Teléfono del Consumidor
TIC	Tecnologías de la información y comunicaciones
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UPS	Fuente de poder interrumpible (Uninterruptible Power Supply)
UTIC	Unidad administrativa en la Institución responsable de proveer de infraestructura y servicios de TIC a las demás áreas y unidades administrativas
VUN	Ventanilla Única Nacional
AECOSAN	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
AGN	Archivo General de la Nación
AMIPCI	Asociación Mexicana de Internet, A.C.
ANFAD	Asociación Nacional de Fabricantes de Aparatos Domésticos
ANTAAD	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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**

Conciliannet

cero filas, cero espera, cero papel. En conciliannet.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

Lcdo. Ernesto Nemer Álvarez
Procurador Federal del Consumidor

Lcdo. Rafael Ochoa Morales
Subprocurador Jurídico

Lcda. Noreli Domínguez Acosta
Subprocuradora de Servicios

Lcdo. Salvador Farias Higareda
Subprocurador de Verificación

Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán
Subprocurador de Telecomunicaciones

Lcda. Flora Martha Angón Paz
Coordinadora General de Educación y Divulgación

Lcdo. Aldo Pavón Segura
Coordinador General de Administración

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

Mtro. Eriko Flores Pérez
Director General de Delegaciones

Lcdo. Héctor Alejandro Gutiérrez Ordaz
Director General de Planeación y Evaluación

Lcdo. José Enrique Rodríguez Martínez
Director General de Comunicación Social

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Procuraduría Federal del Consumidor
Av. José Vasconcelos 208, col. Condesa,
del. Cuauhtémoc, Ciudad de México, CP 06140

Teléfono del consumidor:
5568 8722 (Ciudad de México y zona metropolitana)
01800 468 8722 (Larga distancia sin costo)

www.gob.mx/profeco
@profeco
facebook.com/consumidorinteligente