PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Informe Anual 2017

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Informe Anual 2017

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

1. Presentación 17

2. Servicios 19
2.1. Teléfono Del Consumidor 19
2.1.1. Teléfono Del Consumidor En Línea 20
2.1.2. Programa De Citas Por Teléfono (Procitel) 21
2.1.3. Atención En Los Módulos De Asesoría E Información 21
2.1.4. Atención De Las Solicitudes De Comportamiento Comercial De Proveedores 21
2.2. Quejas Y Conciliación 21
2.2.1. Concilianet 22
2.3. Registro Público De Contratos De Adhesión (RPCA) 22
2.4. Registro Público De Casas De Empeño (RPCE) 22
2.5. Registro Público Para Evitar Publicidad (REPEP) 23
2.6. Dictamen 23
2.7. Procedimientos Por Infracciones A La Ley Federal De Protección Al Consumidor (Pil) 24
2.8. Publicidad 24
2.8.1. Revisión Previa De La Publicidad O Copy Advice 24
2.9. Arbitraje 24
2.10. Logros De La Subprocuraduría De Servicios 2017 25
2.10.1. Programa De Conciliación Inmediata: Conciliaexprés 25
2.10.2. Convenio Cfe-Profeco-Fide 25
2.10.3. Contratos Tipo 27

2.10.4. Módulos De Atención En El Aeropuerto Internacional
De La Ciudad De México (AICM) 27
2.10.5. Capacitación Continua 27

3. Verificación 31

3.1. Verificación Y Vigilancia 31
3.1.1. Logros Y Cifras Alcanzadas En 2017 32
3.1.2. Descripción De Los Principales Programas De Verificación
Y Vigilancia 2017 36
3.1.3. Servicio De Análisis De Etiquetado Y De Verificación
A Petición De Parte 39
3.2. Verificación De Combustibles Líquidos Y Gas Licuado De Petróleo 42
3.2.1. Gasolina Y Diésel 43
3.2.2. Gas Lp 44
3.2.3 Supervisión Al Personal De Verificación 45
3.2.4. Servicio De Ajuste Por Calibración En Materia De Combustibles 45
3.2.5. Procedimientos Por Infracciones A La Ley
En Materia De Combustibles 46
3.3. Laboratorio Nacional De Protección Al Consumidor 46
3.3.1. Los Estudios 47

4. Jurídico 55

4.1. Jurídico Consultivo 55
4.1.1. Consultoría Jurídica 55
4.1.2. Enlace Legislativo 56
4.1.3. Reformas A La Lfpc Y Otros Instrumentos Legales Asociados 56
4.1.4. Contratos Y Convenciones Institucionales 57
4.1.5. Derechos Humanos 62
4.2. Defensa De Actos De Autoridad 63
4.2.1. Demandas Y Sentencias En Juicios De Nulidad 63
4.2.2. Juicios De Amparo Indirecto 64
4.2.3. Juicios Laborales 65
4.2.4. Denuncias Penales 65
4.3. Procesos De Representación Colectiva 65
4.4. Profeco En El Ámbito Internacional 66
4.4.1. Asuntos Internacionales 66
4.4.1.1. Participación Bilateral 67
4.4.1.2. Participación Multilateral 70

5. Educación Y Divulgación 75

5.1. Coordinación General De Educación Y Divulgación 75
5.1.1. Revista Del Consumidor 76
5.1.2. Radio Y Televisión 77

5.1.3. Difusión En Internet 78
5.1.3.1. Redes Sociales 78
5.1.4. Difusión En Medios Impresos 79
5.1.5. Campañas De Difusión 79
5.2. Educación Y Organización De Consumidores 79
5.2.1 Manual De Educación Para El Consumo 81
5.2.2. Guías De Educación Para El Consumo 82
5.2.3 Material Educativo 82
5.2.4. Colaboración Interinstitucional 83
5.2.5. Ferias De Regreso A Clases 2017 83
5.2.6. Foros En Línea Para Promotores De Profeco
En Toda La República Mexicana 84
5.2.7. Programa Especial De Tecnologías Domésticas Profeco 2017,
En Apoyo A La Población Consumidora Afectada por Los Sismos ..84
5.2.8. Acciones De Educación Para El Consumo 85
5.2.9. Apoyo A Organizaciones De La Sociedad Civil
Y Organizaciones Sociales 85
5.2.10. Capacitación 85
5.2.11. Consejo Consultivo De Consumo (Ccc) 86
5.2.12. Consejos Consultivos De Consumo Estatales 87
5.3. Estudios Sobre Consumo 89
5.3.1. Quién Es Quién En Los Precios (Qqp) 90
5.3.2. Quién Es Quién En El Envío De Dinero (Qqed) 91
5.3.3. Monitoreo De Tiendas Virtuales (Mtv) 91

5.3.4. Brújula De Compra 92
5.3.5. Artículos Para La Revista Del Consumidor 92
5.3.6. Encuestas Y Sondeos 92
5.3.6.1. El Buen Fin 2017 93

6. Telecomunicaciones 95

6.1. Actividades 95
6.2. Numeralia 103
6.2.1. Quejas De Telecomunicaciones 103
6.2.2. Capacitación Y Visitas De Verificación 104
6.3. Procedimientos Por Infracciones A La Ley (Pil) 104
6.4. Publicidad Engañosa 105
6.5. Contratos De Adhesión 106
6.6. Dictámenes 106
6.7. Aspectos A Destacar De La Subprocuraduría De Telecomunicaciones 107

7. Nuestra Institución 109

7.1. Transparencia 109
7.2. Planeación Y Evaluación 110
7.2.1. Programa Anual De Actividades (Paa) 2017 110
7.2.2. Elaboración De Informes Mandatados 2017 110
7.2.3. Seguimiento, Monitoreo Y Evaluación A Las Matrices De Indicadores Para Resultados 2017 (Mir) 111

7.2.4. Fichas De Monitoreo Y Evaluación 2016-2017
Programas Presupuestarios 114
7.2.5. Elaboración Del Diagnóstico Del Programa E005 Protección
De Los Derechos De Los Consumidores Y Sistema Nacional
De Protección Al Consumidor 114
7.2.6. Seguimiento A Aspectos Susceptibles De Mejora (Asm) 115
7.2.7. Centro De Documentación (Cedoc) 116
7.3. Delegaciones 117
7.3.1. Presencia Nacional De La Profeco 117
7.3.2. Convenios De Colaboración Con Los Tres Órdenes De Gobierno 119
7.3.3. Gestión De La Asignación De Recursos Materiales 119
7.4. Comunicación Social 120
7.4.1. Actividades 120
7.4.2. Objetivos 121
7.5. Administración 121
7.5.1. Recursos Materiales Y Servicios Generales 148
7.5.2. Tecnologías De La Información Y Comunicaciones 154
7.5.3. Recursos Humanos 157
7.5.4. Programación, Organización Y Presupuesto 159

Listado De Siglas Y Su Significado 163

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES

TABLAS PÁG.

TABLA 1. COMPARATIVO ANUAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR.....19

TABLA 2. RESULTADOS DE LAS QUEJAS 2017.....22

TABLA 3. COMPARATIVO ANUAL DE ATENCIÓN EN CONCILIANET.....22

TABLA 4. COMPARATIVO ANUAL DE INSCRIPCIONES Y REFRENDOS DE CASAS DE EMPEÑO.....23

TABLA 5. COMPARATIVO ANUAL DE NÚMEROS TELEFÓNICOS INSCRITOS E INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTA DE LISTAS DEL REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR PUBLICIDAD (REPEP).....23

TABLA 6. COMPARATIVO ANUAL DE ARBITRAJE.....25

TABLA 7. COMPARATIVO ANUAL DE CONCILIAEXPRÉS.....25

TABLA 8. RELACIÓN DE CAPACITACIÓN.....28

TABLA 9. RELACIÓN DE TEMAS EXPUESTOS EN VIDEOCONFERENCIAS 2017.....29

TABLA 10. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2016-2017.....32

TABLA 11. INDICADORES DE GESTIÓN 2017.....40

TABLA 12. INDICADORES DE GESTIÓN 2016.....40

TABLA 13. CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2017.....41

TABLA 14. CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2016.....41

TABLA 15. CALIBRACIONES PROFECO 2017 Y 2016.....41

TABLA 16. CONVENIOS DESTACADOS CELEBRADOS DURANTE EL 2017.....58

TABLA 17. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS.....64

TABLA 18. AMPARO INDIRECTO.....64

TABLA 19. JUICIOS LABORALES.....65

TABLA 20. DENUNCIAS PENALES.....65
TABLA 21. GRUPOS DE CONSUMIDORES.....81
TABLA 22. FERIAS DE REGRESO A CLASES.....4
TABLA 23. POBLACIÓN DAMNIFICADA Y ATENDIDA DERIVADO DE LOS SISMOS DE SEPTIEMBRE 2017.....84
TABLA 24. REGISTRO DE CAPACITACIONES 2017.....86
TABLA 25. CONSEJOS CONSULTIVOS DE CONSUMO ESTATALES (CCCE).....88
TABLA 26. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS.....90
TABLA 27. ENCUESTAS Y SONDEOS 2017.....93
TABLA 28. ARTÍCULOS PARA REVISTA DEL CONSUMIDOR DESARROLLADOS POR LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.....103
TABLA 29. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY EN MATERIA DETELECOMUNICACIONES.....105
TABLA 30. REQUERIMIENTOS PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.....105
TABLA 31. DICTÁMENES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.....106
TABLA 32. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRANSPARENCIA DURANTE EL PERÍODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2017.....109
TABLA 33. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2017 PARA PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS B002 Y E005.....116
TABLA 34. RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO.....118
TABLA 35. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2017.....119

TABLA 36. SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2017.....120
TABLA 37. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.....120
TABLA 38. RESULTADOS ALCANZADOS POR EL PROGRAMA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS 2017.....122
TABLA 39. VALORES DE LOS INDICADORES, AL CIERRE DEL 4° TRIMESTRE DE 2017 126
TABLA 40. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.....148
TABLA 41. ACTUALIZACIÓN DE CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO..... . 149
TABLA 42. LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2017.....150
TABLA 43. CONCILIACIÓN DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2017.....150
TABLA 44. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.....150
TABLA 45. ENTRADAS PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.....151
TABLA 46. SALIDAS PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.....151
TABLA 47. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2017 –DELEGACIONES Y UBDELEGACIONES-.....152
TABLA 48. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2017. OFICINAS CENTRALES..... 153

GRÁFICOS. ..... PAG.

GRÁFICA 1. CONSULTAS JURÍDICAS.....55
GRÁFICA 2. ENLACE LEGISLATIVO.....56
GRÁFICA 3. REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR...56
GRÁFICA 4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES.....57
GRÁFICA 5. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES (COMPARATIVO 2017 CON 2016).....61
GRÁFICA 6. CONSULTAS JURÍDICAS A COMITÉS Y CONSEJOS INSTITUCIONALES 62
GRÁFICA 7. REQUERIMIENTOS DE LA CNDH.....62
GRÁFICA 8. COMPARATIVO DE DEMANDAS DE JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN LOS AÑOS 2016 Y 2017.....63
GRÁFICA 9. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR PERFIL.....80
GRÁFICA 10. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD..... 81
GRÁFICA 11. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN 2017.....117

IMÁGENES. ..... PAG.

IMAGEN 1. XXX SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO 10 DE NOVIEMBRE DE 2017.....87
IMAGEN 2. FORO LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL ENTORNO DIGITAL.....96

IMAGEN 3. FORO EL CONSUMIDOR EN UN ENTORNO DIGITAL.....96
IMAGEN 4. MESAS DE DIÁLOGO HERRAMIENTAS E INDICADORES DE MEDICIÓN EN TELECOMUNICACIONES.....97
IMAGEN 5. FORO PUBLICIDAD ENGAÑOSA ONLINE EN MÉXICO.....97
IMAGEN 6. TALLER DE MERCADO DIGITAL REGIONAL.....98
IMAGEN 7. MASTERPASS SUMMIT: #EL FUTURO ES HOY.....99
IMAGEN 8. REUNIÓN DE TRABAJO ENTRE PROFECO Y LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES.....99
IMAGEN 9. OPERATIVOS EN TEMPORADAS DE ALTO CONSUMO, CENTROS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 17 AL 20 NOVIEMBRE 2017..... 101
IMAGEN 10. MUESTRA DE CUADERNILLO SOBRE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES..... 102
IMAGEN 11. TRÍPTICO ACCIONES COLECTIVAS DE TELECOMUNICACIONES.....102
IMAGEN 12. DÍPTICO SOBRE DICTAMEN DE TELECOMUNICACIONES.....102
IMAGEN 13. MATERIALES DE DIFUSIÓN 147

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PRESENTACIÓN

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) coadyuva con el propósito del desarrollo económico nacional mediante la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables para la protección del consumidor, prevención de actos que pudieran afectar a los consumidores, y fomento de la reparación del daño al consumidor.

Así en 2017, Profeco reafirma su compromiso ineludible de proteger y promover los derechos de las y los consumidores garantizando relaciones de consumo equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso a mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

En cumplimiento de su responsabilidad de rendir cuentas a la ciudadanía, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) presenta el Informe de Actividades 2017, el cual detalla su gestión a lo largo de 2017 a partir de cinco apartados: Servicios, Verificación, Jurídico, Educación y Divulgación y Nuestra Institución, que reseñan los resultados de la PROFECO en cumplimiento de las atribuciones que tiene encomendadas y sus logros más relevantes, a lo largo de todo un año de trabajo, en el que el compromiso de sus servidores públicos ha sido fundamental.

En este documento, se informan las acciones ejecutadas y los resultados alcanzados, con base en los objetivos y metas establecidos en los diferentes documentos normativos como lo es Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN), así como el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018.

2. SERVICIOS

2. SERVICIOS

Introducción

La Subprocuraduría de Servicios protege y promueve los derechos de los consumidores por medio de asesorías y de la gestión de quejas en materia de consumo y de publicidad. Esto, para prevenir posibles afectaciones a los consumidores y combatir prácticas comerciales abusivas.

También, realiza el monitoreo de la publicidad en medios de comunicación masiva, lleva a cabo el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas (REPEP); inicia procedimientos por infracciones a la Ley en materia de servicios y de publicidad ya sea de oficio o a través de una denuncia. La Subprocuraduría de Servicios supervisa los procedimientos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos de adhesión de los proveedores. Además, es el área responsable de llevar a cabo el Registro Público de Casas de Empeño. Por último, brinda información sobre el comportamiento comercial de las empresas, número de quejas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación, cuántas veces han sido sancionadas y el monto impuesto por la Institución. Esto a través de sus Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; y de Procedimientos.

2.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

En 2017, la Dirección General de Quejas y Conciliación a través del Teléfono del Consumidor (Telcon) recibió 2,103,655 consultas, atendiéndose el 96.4% (2,028,388) consultas. Esto con el objetivo de brindar al consumidor: asesoría, información y orientación respecto a comparativos de precios, estudios de calidad, tecnologías domésticas, número de quejas de los proveedores, suscripción a la Revista del Consumidor, captación de denuncias contra establecimientos comerciales y publicidad engañosa. Además, el Telcon es un medio por el cual son agendadas citas para la presentación de quejas en Delegaciones, Subdelegaciones o Unidades de Servicios. Durante el 2017, hubo un incremento de 801,548 llamadas atendidas respecto al 2016.

TABLA 1. COMPARATIVO ANUAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

CONCEPTO	2016	2017	% de incremento o decremento
Consultas recibidas	1,280,946	2,103,655	64.2%
Consultas atendidas	1,227,843	2,028,388	65.1%
Llamadas recibidas	1,160,876	1,984,588	70.9%
Llamadas atendidas	1,107,773	1,909,321	72.3%
Consultas atendidas por agente	1,603	2,743	71.1%
Solicitudes atendidas de comportamiento comercial de proveedores	1,069	914	- 14.5%
Citas agendadas a nivel nacional (Procitel)	29,339	18,345	- 37.5%

Fuente: Sistema Integral de información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrado por PROFECO 2016-2017

2.1.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA

Por medio 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 2017, el portal recibió 216,581 visitas; de las que, 47,904 fueron vía chat y 13,593 visitas tuvieron la finalidad de agendar una cita para acudir a una Unidad de Servicio Profeco, Delegación o Subdelegación para presentar su reclamación.

El chat de asesoría en idioma inglés es una herramienta innovadora porque hasta 2016 sólo eran atendidos los consumidores en idioma español. Por lo que, a partir del 5 de octubre de 2017 dio inicio el programa chat en lengua inglesa, atendió 408 consultas de consumidores extranjeros viviendo en México y de consumidores residentes en Estados Unidos de América, Canadá e Italia. Lo descrito anteriormente, está acorde a la visión de la Profeco de ser una institución cercana a la gente y efectiva en la protección de los derechos de los consumidores, fomentando la igualdad y la no discriminación. Puedes acceder al chat en idioma inglés por medio del siguiente link: *http://telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientosEV.jsp.*

2.1.2. PROGRAMA DE CITAS POR TELÉFONO (PROCITEL)

Antes de presentar una queja en una Delegación, el consumidor puede programar una cita a través del Programa de Citas por Teléfono. En 2017, fueron programadas 18,345 citas para acudir a las Delegaciones, Subdelegaciones o Unidades de Servicio de Profeco a presentar su queja y, en su caso, a resolverla por medio de la conciliación inmediata. En este sentido, el 32% de los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella. El 67 % del anterior porcentaje, fue turnado al área de quejas. Mientras que los casos improcedentes recibieron la asesoría correspondiente.

2.1.3. ATENCIÓN EN LOS MÓDULOS DE ASESORÍA E INFORMACIÓN

Módulos de asesoría e información: en temporada de cuaresma, regreso a clases y vacaciones decembrinas son instalados módulos de asesoría e información en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y centrales camioneras de la Ciudad de México para dar información, recibir quejas y denuncias, y realizar conciliaciones inmediatas, dando atención a los consumidores que así lo soliciten. En 2017, los módulos en el AICM atendieron a 18,763 consumidores. Dando como resultado un monto recuperado de $30,664,091 pesos en las conciliaciones.

2.1.4. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES

Este trámite permite solicitar la información sobre el comportamiento comercial de proveedores de bienes y servicios, que incluye el número de quejas presentadas, estados procesales de las mismas (conciliadas y no conciliadas), principales motivos de reclamación y porcentaje de conciliación, en un periodo de tiempo.

La solicitud debe realizarse mediante un escrito libre dirigido a la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Profeco, y debe contener: nombre completo, domicilio, teléfono y/o correo electrónico y firma del solicitante, nombre comercial o razón social del proveedor del que se solicita la información, e indicar el periodo a partir del cual desea la información. La base de datos contiene registros a partir de 2011 y la información puede ser proporcionada por año o por mes. La información solicitada se proporciona en un término no mayor a cinco días hábiles.

Durante el año 2017, la Dirección General de Quejas y Conciliación atendió 155 solicitudes de comportamientos comerciales de proveedores.

2.2. QUEJAS Y CONCILIACIÓN

Mediante el procedimiento conciliatorio la Profeco atiende la reclamación del consumidor. Este proceso inicia cuando el consumidor presenta formalmente su queja ante alguna oficina de Profeco o a través de Internet. En 2017 se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLA 2. RESULTADOS DE LAS QUEJAS 2017	
Total de quejas presentadas a nivel nacional	103,702
Porcentaje de conciliación	72%
Montos recuperados a favor de los consumidores	$784,571,528.11

Nota: No incluye las quejas radicadas en Concilianet porque este rubro es presentado en el siguiente apartado
Fuente: Sistema Integral de información y Procesos (SIIP), administrado por PROFECO 2017.

2.2.1. CONCILIANET

Es un módulo de atención que busca solucionar las reclamaciones recibidas y desahogarlas en audiencias de conciliación. En 2017, fueron recibidas 6,367 quejas con un porcentaje de conciliación del 87%. Por lo cual fue recuperado un monto de $14,813,868 pesos a favor de los consumidores. El monto anterior representa 12.3% menos respecto al 2016, esta disminución se debe a que varias reclamaciones son redirigidas a Conciliaexprés.

TABLA 3. COMPARATIVO ANUAL DE ATENCIÓN EN CONCILIANET			
CONCEPTO	2016	2017	% DE INCREMENTO O DECREMENTO
Quejas recibidas	5,382	6,367	18.3%
Monto recuperado	16,893,658.3	$ 14,813,868	-12.3%

Fuente: Sistema Integral de información y Procesos (SIIP), administrado por PROFECO 2016 – 2017.

2.3. REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN (RPCA)

El contrato de adhesión establece 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 para evitar cláusulas abusivas. En 2017, se registraron 5,693 contratos de adhesión; recaudando un monto de $6,885,567 pesos. Mientras, que en el 2016 fueron registrados 6,298 contratos de adhesión 10% más que en 2017.

2.4. REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO (RPCE)

El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE): fue creado mediante un decreto de reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación de 16 de enero de 2013, con el objetivo de brindar seguridad jurídica a los consumidores al registrar a los proveedores que ofrecen y otorgan los servicios de mutuo, con interés y garantía prendaria. Inició sus funciones el 12 de noviembre de 2013, logrando contar a diciembre de 2017 con 6,851 casas de empeño registradas en el portal. En esta dirección, en 2017, el RPCE logró inscribir a 598 casas de empeño, 648 inscripciones menos que en el año anterior. A su vez, en 2017, fueron refrendadas 4,723 casas de empeño, 1,887 refrendos más que en el año anterior.

TABLA 4. COMPARATIVO ANUAL DE INSCRIPCIONES Y REFRENDOS DE CASAS DE EMPEÑO			
CONCEPTO	2016	2017	% DE INCREMENTO O DECREMENTO
Inscripciones de Casas de Empeño	1,246	598	-52%
Refrendos de Casas de Empeño	2,836	4,723	66.5%

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor. Datos del Registro Público de Casas de Empeño.

2.5. REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR PUBLICIDAD (REPEP)

El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) tiene el objetivo de impedir llamadas y mensajes de texto con publicidad de productos y servicios no deseados por los consumidores. Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, fueron inscritos 747,809 números telefónicos en el REPEP. Mientras en 2016, fueron inscritos 1,008,455 en el REPEP. Esto, representa un decremento del 25.85% en el mismo período.

En 2017, ingresaron das 1,012 denuncias de consumidores que han recibido llamadas o mensajes de texto con publicidad no deseada. A diferencia del 2016 que se recibieron 380 denuncias.

A su vez, en 2017, por venta de listas de consumidores inscritos en el REPEP, fue obtenida la cantidad de $3,398,714.19. Mientras, en 2016, fueron percibidos $3,220,617.55 . Esto implica que en 2017 hubo un aumento del 5.5% en ingresos respecto al 2016. Lo anterior, debido a una mayor difusión de las listas del REPEP entre los proveedores.

TABLA 5. COMPARATIVO ANUAL DE NÚMEROS TELEFÓNICOS INSCRITOS E INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTA DE LISTAS DEL REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR PUBLICIDAD (REPEP)			
CONCEPTO	2016	2017	% DE INCREMENTO O DECREMENTO
Números inscritos	1,008,455	747,809	-25.8%
Monto percibido	$3,220,617.55	$3,398,714.19	5.5%

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor. Datos de la Dirección de Registro Público de Consumidores.

2.6. DICTAMEN

El dictamen es un documento que emite la Profeco, con carácter de título ejecutivo, en el que se determina la obligación incumplida del proveedor más una bonificación, el cual debe hacerse valer ante la autoridad judicial competente, con la finalidad de recuperar el dinero pagado al proveedor. En el año 2017, se recibieron 1,441 solicitudes de dictamen, lo que representa un incremento del 47% respecto del año 2016, en el cual se recibieron 979 solicitudes. Asimismo, el número de dictámenes incrementó un 52%, ya que en 2017 se emitieron 941 contra 619 de 2016. El monto dictaminado del año 2017 fue de $64, 891,132 pesos.

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

El PIL es el procedimiento administrativo, que se inicia cuando se detectan presuntas violaciones a las disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte de un proveedor, el cual concluye con una resolución administrativa para determinar la imposición de sanción. En 2017, la Dirección General de Procedimientos inició 75 PIL´s en materia de servicios y de publicidad, de los cuales concluyó 74. Lo anterior, dio como resultado la imposición de $52,156,946 de multas como sanciones económicas. Lo que implica un incremento del 39% respecto a las sanciones económicas del 2016.

2.8. PUBLICIDAD

La Profeco realiza monitoreos de la información desplegada en los medios masivos de comunicación, además de recibir y analizar las denuncias que se presentan por publicidad engañosa en la Procuraduría. Con el monitoreo se identifica a los proveedores que hayan emitido publicidad engañosa o abusiva, se les requiere información para que acrediten el cumplimiento a la ley, o bien se les exhorta a fin de que modifiquen, corrijan o suspendan su publicidad o, en su caso, se les inicia procedimiento por infracciones a la ley, a través del cual se sanciona a los proveedores que no cumplen con las disposiciones aplicables en materia de publicidad.

En 2017 se emitieron 49 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Asimismo, se presentaron 179 exhortos y se realizaron 294 monitoreos en materia publicitaria.

2.8.1. REVISIÓN PREVIA DE LA PUBLICIDAD O COPY ADVICE

Es la herramienta preventiva mediante la cual se analiza la publicidad que someten a consulta los proveedores, previo a su difusión, por cualquier medio, emitiéndole una opinión no vinculante para el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de publicidad. En 2017, se sometieron a consulta 10 solicitudes.

2.9. ARBITRAJE

La Procuraduría Federal del Consumidor actúa como árbitro para resolver controversias entre consumidores y proveedores, observando los principios de legalidad, de equidad y de igualdad entre las partes.

En 2017, el área de arbitraje llevó a cabo Videoconferencias en Delegaciones Federales y Metropolitanas, a efecto de capacitar a personal de Delegaciones en materia de arbitraje, respecto de los temas de “Prueba pericial en el procedimiento arbitral”, “Laudo arbitral, elementos a considerar”, “Recurso aplicable en el procedimiento arbitral” y “Herramientas de mediación aplicables al procedimiento arbitral”; lo anterior, con el objetivo de que personal de Delegaciones conozca, difunda y desahogue el procedimiento arbitral.

Por otro lado, en las referidas videoconferencias se explicó a personal de Delegaciones la forma de descargar las actuaciones trabajadas en el desahogo del procedimiento arbitral en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con el fin de que cada expediente esté debidamente concluido en el sistema.

Asimismo, en 2017, el área de arbitraje recuperó la cantidad de $1,227.169 pesos, derivado de 57 arbitrajes concluidos.

TABLA 6. COMPARATIVO ANUAL DE ARBITRAJE			
CONCEPTO	2016	2017	% DE INCREMENTO O DECREMENTO
Arbitrajes concluidos	71	57	-20%
Monto recuperado	$1,059,444	$1,227,169	16%

Fuente: Cuadro comparativo Monto recuperado en arbitraje.

2.10. LOGROS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2017

La Subprocuraduría de Servicios ha implementado diversas acciones encaminadas a innovar en materia de protección a los derechos del consumidor para mejorar los servicios brindados. En este sentido, son presentadas seis acciones y los resultados obtenidos durante el 2017 que mejoran la gestión pública de esta Unidad Responsable. Las cuales son: 1) Conciliaexprés; 2) Convenio CFE-PROFECO-FIDE; 3) Contratos tipo; 4) Actualización de los micrositios; 5) Módulos de atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM); y, 6) Capacitación continua a los servidores públicos que integran la Subprocuraduría de Servicios.

2.10.1. PROGRAMA DE CONCILIACIÓN INMEDIATA: CONCILIAEXPRÉS

Conciliaexprés: es una herramienta que resuelve reclamaciones en materia de consumo de manera inmediata a través del Teléfono del Consumidor, sin necesidad de acudir a las Delegaciones, Subdelegaciones o Unidades de Servicios.

A continuación se muestra el cuadro comparativo del comportamiento tanto de reclamaciones como los montos recuperados gracias al empleo de esta herramienta que se consolida como un mecanismo eficiente y eficaz en beneficio del consumidor.

TABLA 7. COMPARATIVO ANUAL DE CONCILIAEXPRÉS			
CONCEPTO	2016	2017	% DE INCREMENTO O DECREMENTO
Número de reclamaciones	212	2,086	983 %
Monto recuperado	$963,443.61	$8,432,102.66	875 %

Fuente: Base de datos elaboración propia Excel 2016 – 2017.

2.10.2. CONVENIO COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD-PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR-FIDEICOMISO PARA EL AHORRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CFE-PROFECO-FIDE)

Se informan los resultados obtenidos de las visitas realizadas y las acciones programadas en el ejercicio 2017. Asimismo, el nivel de consumidor en el que se realizan estas visitas (consumidor empresarial, del hogar, comercial, entre otros). Por otro lado, se informa el cumplimiento del objetivo y las metas del Convenio.

- RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS VISITAS REALIZADAS

Desde el inicio de la vigencia del Convenio hasta diciembre de 2017 se realizaron 660 visitas tripartitas, obteniendo los siguientes resultados:

- Porcentaje de conciliación de 80%.
- Generar certeza y confianza en los usuarios o consumidores de tarifa doméstica sobre las verificaciones de los medidores y la revisión de la correcta facturación en el consumo de energía eléctrica.
- Brindar asesoría integral a los usuarios del servicio de energía eléctrica tomando en consideración sus circunstancias particulares en relación al nivel de consumo de energía por parte de dichos usuarios.
- Atención a los factores principales que motivan las inconformidades de los consumidores usuarios buscando en todo caso la efectiva protección de sus derechos y la equidad en la relación de consumo.

- ACCIONES PROGRAMADAS PARA 2017

1. Establecer un mecanismo de atención eficiente para las reclamaciones presentadas por organizaciones sociales.
2. Seguimiento al cumplimiento de los objetivos generales del convenio de colaboración y concertación de acciones entre la PROFECO- CFE Y FIDE, esto a través de la emisión de requerimientos a la CFE respecto de dicho cumplimiento y la realización de mesas de trabajo interinstitucionales.
3. Modificar los criterios para el desarrollo de visitas tripartitas.

- NIVEL DE CONSUMIDOR
  El nivel de consumidor a quien benefician dichas visitas consiste en personas físicas usuarias del suministro doméstico de energía eléctrica.

Por último, cuando en un servicio cuya tarifa sea doméstica de alto consumo (DAC) se advierta la existencia de un solo medidor para distintos usuarios con posibilidad de tener instalaciones eléctricas independientes.

- CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL CONVENIO
  La Dirección General de Quejas y Conciliación estima que la Procuraduría Federal del Consumidor ha dado cumplimiento a las metas del convenio.

En este sentido proceden dichas visitas en los servicios de Tarifa Doméstica de Alto Consumo (DAC) en donde existe el aumento en consumo al menos 200% en el consumo de energía eléctrica en KW/h, entre dos facturas subsecuentes por evaporímetro.

También, en los casos en que el aumento es de al menos 400% en el consumo de energía eléctrica en KW/h, entre dos facturas subsecuentes por medidor.

Bajo tal orden de ideas, los objetivos del convenio se cumplieron, ya que al realizar una visita tripartita se genera confianza al consumidor sobre las verificaciones de los medidores y la correcta facturación del consumo de energía eléctrica, aunado a que se fomenta la educación y divulgación de información en materia de consumo de energía eléctrica sustentable, así como sobre los derechos y obligaciones de los usuarios.

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 3 contratos tipo en materia de servicios funerarios. El objetivo es que los proveedores se adhieran a estos contratos para proteger a los consumidores de posibles cláusulas abusivas al adquirir un producto o solicitar un servicio.

De igual manera fueron enviados 1,033 oficios de invitación a proveedores obligados a registrar su contrato de adhesión en el sector de servicios funerarios, en este sentido se recibieron 1,153 solicitudes de registro de contrato de adhesión en dicha materia.

Adicionalmente, durante 2017 se participó en la actualización de las normas oficiales mexicanas siguientes: NOM-191-SCFI-2012. Prácticas Comerciales – Elementos normativos para la presentación de servicio de distribución y comercialización de gas natural por medio de ductos y en el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-148-SCFI-2017, Prácticas Comerciales – Comercialización de Animales y Presentación de Servicios para su cuidado, adiestramiento y entrenamiento.

2.10.4. MÓDULOS DE ATENCIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (AICM)

Los módulos de atención permanentes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México tienen la finalidad de brindar atención y orientación a la población consumidora en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles. De igual forma, realiza acciones de protección a consumidores de trasporte aéreo derivado de la reforma de la Ley de Aviación Civil publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 26 de junio del 2017, y la reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A través de los módulos se asesora, orienta e informa y se llevan a cabo conciliaciones inmediatas de las problemáticas de consumo presentadas, se distribuyen de manera gratuita a la población consumidora ejemplares de la Revista del Consumidor y folletería para un consumo informado. Además de ofrecer servicios de pesaje del equipaje en la "Báscula del Consumidor", reciben denuncias por irregularidades detectadas de los proveedores de bienes y servicios en el AICM. En 2017, los módulos en el AICM atendieron a 18,763 consumidores, recuperando por conciliaciones un monto de $30,664,091 pesos en favor de los consumidores.

2.10.5. CAPACITACIÓN CONTINUA

La Subprocuraduría de Servicios realiza capacitación constante a personal de la Procuraduría, proveedores e instituciones, entre otras:

TABLA 8. RELACIÓN DE CAPACITACIÓN		
PERIODO	**TEMA**	**DIRIGIDO A:**
Enero	Subprocuraduría de Servicios y sus herramientas de información / Procedimiento Conciliatorio / Conciliaexprés	Funcionarios de Costa Rica
Enero	Atención a la población consumidora por medio de correo electrónico	Personal del Telcon
Febrero	Subprocuraduría de Servicios y sus herramientas de información / Procedimiento Conciliatorio / Conciliaexprés	Proveedor Experience
Febrero	Plática sobre robo de identidad	Mandos medios de la Subprocuraduría
Marzo	Procedimiento conciliatorio y prácticas de conciliación	Personal de la Delegación de Baja California
Marzo	Procedimiento conciliatorio y prácticas de conciliación	Personal de la Delegación de Morelos
Marzo	Atribuciones y facultades de la Dirección General de Verificación y Vigilancia	Personal del Telcon
Marzo	Taller de "Sororidad" en el Marco del Día Internacional de la Mujer	Personal del Telcon
Marzo	Procedimiento conciliatorio y obligaciones en materia de aviación	Personal de nuevo ingreso en módulos de Profeco en AICM
Abril	Taller "Lenguaje claro y escucha activa"	Personal del Telcon
Abril	Conferencia "Procedimientos de Infracción a la Ley y Publicidad Engañosa"	Personal del Telcon
Mayo	Curso de Actualización de Captura en Sistema Integral de Información y Procesos	Personal del Telcon
Mayo	Subprocuraduría de Servicios y sus herramientas de información / Procedimiento Conciliatorio / Conciliaexprés	Delegados de Nuevo León, Oaxaca y Zacatecas
Junio	"Manejo de Conflictos y Técnicas de Negociación"	Personal del Telcon
Junio	Aspectos fundamentales de la Ley General de Responsabilidades Administrativas	Personal del Telcon
Julio	Curso de Acciones de Fortalecimiento en Materia de Integridad y Corrupción, impartido en el CECADEP	Dirección General Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento (DGCARA).
Julio	Taller de Género y Nuevas Masculinidades	Personal del Telcon
Julio	Capacitación "Guía Paisano en el marco del programa Somos Mexicanos" por el Instituto Nacional de Migración	Personal del Telcon
Agosto	Curso "Reforma Constitucional de Derechos Humanos en el Servicio Público" Curso del INAI para la protección de datos personales.	Dirección de Conciliación y Procedimientos Especiales (DCPE) de la DGQC.
Agosto	Capacitación en Materia de "Telecomunicaciones"	Personal del Telcon
Septiembre	Taller de registro en SIIP y Agenda de Citas Procitel	Personal del Telcon
Septiembre	Capacitación de Registro Público de Casas de Empeño (Inconclusa por causas de Fuerza Mayor)	Personal del Telcon
Octubre	Reformas a la Ley de Aviación Civil y LFPC	Personal del Telcon
Diciembre	Capacitación de Derechos Humanos impartida por la SEGOB	Personal de las 3 direcciones general de la Subprocuraduría

Fuente: Listas de asistencia.

De manera paralela se organizaron videoconferencias a nivel nacional con el fin de capacitar a los jefes de servicio en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de la Profeco, intercambiar ideas, exponer casos concretos y experiencias sobre distintos temas. A continuación se muestra la relación de los temas expuestos en 2017.

TABLA 9. RELACIÓN DE TEMAS EXPUESTOS EN VIDEOCONFERENCIAS 2017

MES	TEMA	EXPOSITOR
Febrero	Resultados de los indicadores 2016	Subprocuraduría de Servicios y las tres direcciones generales adscritas
Marzo	Prueba pericial en el procedimiento arbitral	Dirección General de Procedimientos
Abril	Procedimiento conciliatorio y otros temas de interés	Dirección General de Quejas y Conciliación
Mayo	Manejo del sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)	Dirección General de Quejas y Conciliación Dirección General de Procedimientos
Junio	Laudo arbitral, elementos a considerar	Dirección General de Procedimientos
Julio	Actualización de la NOM-036-SCFI-2015, prácticas comerciales, requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento
Agosto	Notificaciones	Dirección General de Quejas y Conciliación Dirección General de Procedimientos
Septiembre	Recursos aplicables al Procedimiento arbitral	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Resultados de Indicadores de 1er semestre	Subprocuraduría de Servicios y las tres direcciones generales adscritas
Noviembre	Herramientas de mediación aplicables al procedimiento arbitral	Dirección General de Procedimientos

Fuente: Carpeta de videoconferencias, 2017.

3. VERIFICACIÓN

3. VERIFICACIÓN

Introducción

La Subprocuraduría de Verificación, por conducto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), en el ámbito de sus atribuciones lleva a cabo acciones de verificación como acto autoridad de oficio y en atención a denuncias, para asegurar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y normatividad aplicable por parte de los proveedores y proteger los derechos de los consumidores.

Complementariamente, atiende trámites y servicios como parte del esquema preventivo y de autorregulación de proveedores, mismos que pueden solicitar a Profeco, por tratarse de trámites registrados ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), siendo el caso la Calibración de Instrumentos de Medición y el , Análisis de etiquetado, Asesoría y Capacitación en Información Comercial.

Asimismo, como área normativa participa de manera activa en comités y grupos de trabajo en materia de normalización correspondientes a diferentes ramas o sectores de bienes, productos y servicios, los cuales son convocados y coordinados por las Secretarías de Economía (SE); Turismo (SECTUR); Energía (SENER); Comunicaciones y Transportes (SCT); Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), etc.

Es importante mencionar que la Dirección General de Verificación y Vigilancia como área normativa en materia de verificación, trabaja de manera coordinada con la Dirección General de Delegaciones en acciones de supervisión y capacitación, coadyuvando en el reforzamiento de las acciones de verificación a cargo de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría, mediante las focalización y suma de esfuerzos en aquellas que así lo requieran.

3.1. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

La Procuraduría Federal del Consumidor, a través de la Subprocuraduría de Verificación, mediante las acciones de verificación y vigilancia es responsable de proteger los intereses de los consumidores y hacer efectivos sus derechos con el fin de fomentar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de quienes comercializan productos y servicios.

3.1.1. LOGROS Y CIFRAS ALCANZADAS EN 2017

La Procuraduría Federal del Consumidor en el marco del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013 – 2018 (PNPDC), tiene como una principal línea de acción el aumentar la vigilancia de los mercados por parte de los consumidores para la identificación de riesgos en productos y prácticas abusivas en las diferentes etapas del año, en donde la actividad principal es mantener la verificación de oficio en el marco de distintos Programas de Verificación y Vigilancia, con objeto de asegurar que las prácticas comerciales de los proveedores se ajusten a lo dispuesto por 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 por las Normas Oficiales Mexicanas y que los instrumentos de medición con que cuentan los proveedores de bienes, productos o servicios se encontraran debidamente ajustados y calibrados; y en atención a denuncias presentadas por 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 2017 los principales programas fueron los siguientes:

TABLA 10. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2016-2017

AÑO	2016	2017	% VARIACIÓN 2017 VS. 2016
Programa de verificación y vigilancia de productos básicos			
Visitas realizadas	27,410	28,779	4.99%
Visitas susceptibles a PIL	2,792	3,432	22.92%
Básculas verificadas	18,651	17,894	-4.06%
Básculas inmovilizadas	1,756	1,907	8.60%
Establecimientos con sellos de suspensión	1,266	1,742	37.60%
Programa de Verificación y Vigilancia de Bebidas Alcohólicas			
Visitas realizadas	3,872	3,217	-16.92%
Visitas susceptibles a PIL	123	189	53.66%
Productos verificados	1,246,237	223,608	-82.06%
Productos inmovilizados	5,534	22,789	311.80%
Programa de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos			
Visitas realizadas	865	1,503	73.76%
Visitas susceptibles a PIL	94	86	-8.51%
Productos verificados	1,116,623	2,718,024	143%
Productos inmovilizados	741,434	1,714,730	131%
Programa de Verificación y Vigilancia Día del Amor y la Amistad			
Visitas realizadas	1,512	1,039	-31.28%
Visitas susceptibles a PIL	138	76	-44.93%
Productos verificados	21,017	49,212	134%
Productos inmovilizados	479	91	-81%
Instrumentos de medición verificados	118	459	289%
Instrumentos de medición inmovilizados	2	0	-100%
Establecimientos con sellos de suspensión	105	66	-37.14%

AÑO	2016	2017	% VARIACIÓN 2017 VS. 2016
Programa de Verificación y Vigilancia Cuaresma y Semana Santa			
Visitas realizadas	3,850	4,945	28.44%
Visitas susceptibles a PIL	319	396	24.14%
Productos verificados	305,953	1,086,181	255.02%
Productos inmovilizados	4,401	1,703	-61.30%
Instrumentos de medición verificados	1,370	2,441	78.18%
Instrumentos de medición inmovilizados	24	24	0.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	215	329	53.02%
Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico (1era etapa)			
Visitas realizadas	2,612	1,997	-23.55%
Visitas susceptibles a PIL	373	229	-38.61%
Productos verificados	37,812	47,246	24.95%
Productos inmovilizados	1,542	1,405	-8.88%
Instrumentos de medición verificados	787	1405	78.53%
Instrumentos de medición inmovilizados	6	24	300.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	362	157	-56.63%

AÑO	2016	2017	% VARIACIÓN 2017 VS. 2016
Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico (2da. etapa)			
Visitas realizadas	3,760	4,210	11.97%
Visitas susceptibles a PIL	433	600	38.57%
Productos verificados	109,970	100,569	-8.55%
Productos inmovilizados	3,723	2,461	-33.90%
Instrumentos de medición verificados	776	1069	37.76%
Instrumentos de medición inmovilizados	44	37	-15.91%
Establecimientos con sellos de suspensión	258	214	-17.05%
Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico (3era. etapa)			
Visitas realizadas	987	864	-12.46%
Visitas susceptibles a PIL	72	44	-38.89%
Productos verificados	12,690	8,298	-34.61%
Productos inmovilizados	195	164	-15.90%
Instrumentos de medición verificados	241	85	-64.73%
Instrumentos de medición inmovilizados	9	6	-33.33%
Establecimientos con sellos de suspensión	33	27	-18.18%
Programa de Verificación y Vigilancia Día del Niño			
Visitas realizadas	1,633	1,279	-21.68%
Visitas susceptibles a PIL	128	90	-29.69%
Productos verificados	85,840	42,818	-50.12%
Productos inmovilizados	4,688	4,949	5.57%
Instrumentos de medición verificados	262	184	-29.77%
Instrumentos de medición inmovilizados	2	0	-100%
Establecimientos con sellos de suspensión	74	53	-28.38%
Programa de Verificación y Vigilancia Día de la Madre			
Visitas realizadas	1,631	1,380	-15.39%
Visitas susceptibles a PIL	160	165	3.13%
Productos verificados	74,448	52,679	-29.24%
Productos inmovilizados	2,275	1,228	-46.02%
Instrumentos de medición verificados	327	572	74.92%
Instrumentos de medición inmovilizados	1	1	0%
Establecimientos con sellos de suspensión	107	123	14.95%
Programa de Verificación y Vigilancia Casas de Empeño			
Visitas realizadas	1,615	1,657	2.60%
Visitas susceptibles a PIL	339	321	-5.31%
Instrumentos de medición verificados	899	755	-16.02%
Instrumentos de medición inmovilizados	34	17	-50.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	315	278	-11.75%

AÑO	2016	2017	% VARIACIÓN 2017 VS. 2016
Programa de Verificación y Vigilancia Día del Padre			
Visitas realizadas	1,139	1,310	15.01%
Visitas susceptibles a PIL	127	150	18.11%
Productos verificados	39,961	47,821	19.67%
Productos inmovilizados	1188	2,344	97.31%
Instrumentos de medición verificados	217	254	17.05%
Instrumentos de medición inmovilizados	5	16	220%
Establecimientos con sellos de suspensión	87	90	3.45%
Programa de Verificación y Vigilancia Regreso a Clases			
Visitas realizadas	2,879	2,335	-18.90%
Visitas susceptibles a PIL	325	225	-30.77%
Productos verificados	179,519	222,379	23.87%
Productos inmovilizados	1,806	1,833	1.50%
Instrumentos de medición verificados	675	552	-18.22%
Instrumentos de medición inmovilizados	38	12	-68.42%
Establecimientos con sellos de suspensión	199	110	-44.72%
Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Patrias			
Visitas realizadas	2,132	2,026	-4.97%
Visitas susceptibles a PIL	245	235	-4.08%
Productos verificados	47,825	128,144	167.94%
Productos inmovilizados	934	1,346	44.11%
Instrumentos de medición verificados	521	488	-6.33%
Instrumentos de medición inmovilizados	41	25	-39.02%
Establecimientos con sellos de suspensión	131	131	0.00%
Programa de Verificación y Vigilancia Día de Muertos			
Visitas realizadas	1,492	1,134	-23.99%
Visitas susceptibles a PIL	134	90	-32.84%
Productos verificados	56,428	15,962	-71.71%
Productos inmovilizados	1,089	41	-96.24%
Instrumentos de medición verificados	254	115	-54.72%
Instrumentos de medición inmovilizados	29	16	-44.83%
Establecimientos con sellos de suspensión	79	58	-26.58%

AÑO	2016	2017	% VARIACIÓN 2017 VS. 2016
Programa de Verificación y Vigilancia Basílica			
Visitas realizadas	537	231	-56.98%
Visitas susceptibles a PIL	36	11	-69.44%
Productos verificados	5,326	4,792	-10.03%
Productos inmovilizados	28	117	317.86%
Instrumentos de medición verificados	209	27	-87.08%
Instrumentos de medición inmovilizados	5	0	-100.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	10	7	-30.00%
Programa de Verificación y Vigilancia Decembrino			
Visitas realizadas	2,564	2,616	2.03%
Visitas susceptibles a PIL	216	186	-13.89%
Productos verificados	127,984	156,992	22.67%
Productos inmovilizados	1,709	17,693	935.28%
Instrumentos de medición verificados	452	296	-34.51%
Instrumentos de medición inmovilizados	13	12	-7.69%
Establecimientos con sellos de suspensión	110	98	-10.91%
Programa Especial de Verificación y Vigilancia Funerarias			
Visitas realizadas		392	n/a
Visitas susceptibles a PIL		182	n/a
Establecimientos con sellos de suspensión		181	n/a
Operativo Especial de Verificación y Vigilancia a Lotes de Autos			
Visitas realizadas		335	n/a
Visitas susceptibles a PIL		113	n/a
Establecimientos con sellos de suspensión		113	n/a

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación de Delegaciones y Subdelegaciones, así como de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (Ejercicios 2016 y 2017).

3.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 2017

Meta programada 2017: 83 mil 129 visitas de verificación a establecimientos comerciales de oficio o en atención a denuncias.

Tipos de Programas:

- Permanentes
  1. Productos Básicos
  2. Seguridad de Productos
  3. Bebidas Alcohólicas

- Temporada
  1. Día de Reyes
  2. Día del Amor y la Amistad
  3. Cuaresma y Semana Santa
  4. Día del Niño
  5. Día de la Madres
  6. Día del Padre
  7. Regreso a Clases y Escuelas Particulares
  8. Fiestas Patrias
  9. Día de Muertos
  10. Basílica
  11. Fiestas decembrinas

La verificación de establecimientos comerciales se realiza a nivel nacional por conducto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia y las Delegaciones y Subdelegaciones de esta Procuraduría en el marco del Programa presupuestal G003, mismas que se realizan de oficio o en atención de denuncias como parte de los indicadores de gestión en materia de verificación de comportamiento comercial, normas oficiales mexicanas y metrología.

Durante el ejercicio fiscal 2017, la Procuraduría Federal del Consumidor practicó a nivel nacional 85,643 visitas de verificación, 3.02% más de la meta programada para el periodo enero - diciembre 2017 que fue de 83,129 visitas de verificación; que a su vez representa un 4.20% más de la meta alcanzada en 2016 (82,185 visitas).

En 2017, la Procuraduría verificó más de 7.3 millones de productos, 46.32% menos respecto a los 13.6 millones de productos verificados en durante el 2016, inmovilizando 2 millones 134 mil 567 productos por diversos incumplimientos a los requisitos de información comercial y especificaciones establecidas por las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, lo que representó un 195.95% más de productos respecto de los 721,244 productos inmovilizados en 2016.

La disminución en el número de productos verificados durante el 2017, obedece a que a nivel nacional las acciones de verificación se reforzaron en la vigilancia de prácticas comerciales relacionadas con la canasta básica, Casas de Empeño, Lotes de autos y mueblerías, entre otros, cuya actividad comercial no comprende productos.

Productos básicos

En 2017, a fin de proteger los derechos y economía de los consumidores, en el marco del Programa Nacional de Verificación de Productos Básicos 2017, la Procuraduría realizó 28,779 visitas de verificación a nivel nacional, 4.99% más que las 27,410 verificaciones realizadas en 2016; en 3,432 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, un 22.92% más procedimientos que en 2016 en el que se iniciaron 2,792; se colocaron sellos de suspensión en 1,742 establecimientos comerciales, 37.59% superior respecto de los 1,266 establecimientos con suspensión de 2016. Asimismo, se realizó la verificación de 17,894 básculas que eran empleadas para la venta de productos básicos, inmovilizando 1,907 de éstas por diferencias de peso en perjuicio del consumidor o no cumplir con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre 2017, inmovilización 8.59% mayor a 2016 que fue de 1,756 básculas inmovilizadas.

Casas de empeño

Con objeto de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria, en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Casas de Empeño, durante el 2017, la Profeco llevó a cabo las siguientes acciones de verificación:

- 1,657 visitas de verificación a casas de empeño,
- 321 establecimientos susceptibles de PIL,
- 278 establecimientos con colocación de sellos de suspensión,
- 755 instrumentos de medición, inmovilizando 17 instrumentos por diferencias en peso en perjuicio del consumidor o no contar con la calibración semestral obligatoria.

En un comparativo de los resultados alcanzados en 2017 respecto a 2016, se observa un incremento del 2.85% en el número de visitas de verificación realizadas (1,611 visitas en el 2016).

Verificación al Interior de Aduanas

Durante 2017, la Procuraduría por conducto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia ha mantenido presencia aleatoria y rotativa en las aduanas aeroportuarias, marítimas y fronterizas del país, operando en las siguientes Aduanas:

1. Pantaco, Interior Aeropuerto Internacional, Ciudad de México.
2. Manzanillo, Colima.
3. Tijuana, Baja California.
4. Interior Aeropuerto Guadalajara.

Como resultado de la operación antes descrita se vigilaron más de 19,800 contenedores, y se verificaron 3,447,032 productos con base en las Normas Oficiales Mexicanas competencia de PROFECO.

Además se inmovilizaron 1,508,293 productos, entre los que destacan accesorios eléctricos, que no cumplen la NOM-024-SCFI-2013, juguetes que no cumplen con la NOM-015-SCFI-2007, lámparas y focos que no cumplen con la NOM-003-SCFI-2014 y la NOM-028-ENER-2010.

Seguridad de productos

En temas de "Seguridad de productos" también se participó activamente en el grupo de trabajo para la revisión y actualización del Proy-NOM-001-SCFI-2017.- Seguridad en equipos electrónicos y de Audio y Video, que es una norma de suma importancia para la seguridad de los consumidores. Asimismo, se realizaron aportaciones para la actualización e integración del Proy-NOM-064-SCFI-2017.- Seguridad en Luminarios – Especificaciones y métodos de prueba y el Proy-NOM-010-SCFI-2017.- Metrología – Básculas semiautomáticas – especificaciones metrológicas y métodos de prueba y calibración.

Bebidas alcohólicas

En atención del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Bebidas Alcohólicas, durante 2017 la Procuraduría realizó 3,217 visitas de verificación y en 189 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley e incumplimientos a las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, siendo verificados un total de 223,608 productos, inmovilizando 22,789 de ellos por incumplir la normatividad aplicable (principalmente las NOM´s NOM-006-SCFI-2012, NOM-070-SCFI-2016 y NOM-142-SSA1/SCFI-2014).

3.1.3. SERVICIO DE ANÁLISIS DE ETIQUETADO Y DE VERIFICACIÓN A PETICIÓN DE PARTE

Análisis de Etiquetado

Durante 2017, se atendieron 505 solicitudes de análisis de información comercial, emitiendo 277 oficios de opinión en los que se determina su cumplimiento con la normatividad y en 228 casos se emitieron observaciones de incumplimiento para su regularización, con lo que se aseguran antes de ofertar los productos en el mercado que éstos cumplan los requisitos de información comercial establecidos por las normas oficiales mexicanas, registrándose un cumplimiento preventivo y oportuno en el 54.85% de las solicitudes recibidas durante el 2017.

Calibración

Durante el ejercicio 2017, la Procuraduría verificó un total de 26,131 instrumentos de verificación, número superior en 5.20% respecto a los 24,839 instrumentos de medición verificados en el mismo periodo de 2016, inmovilizando un total de 2,645 instrumentos de medición por registrar diferencias de peso y no cumplir con la calibración obligatoria del primer y segundo semestre 2017, con lo que se protegen de manera efectiva los derechos y economía de las y los consumidores, ya que las acciones permitieron una disminución del 11.01% del número de instrumentos que operan en perjuicio del consumidor, de acuerdo con lo registrado en 2016, en donde se inmovilizaron 2,972 instrumentos de medición.

Como acto de autoridad en materia de verificación de básculas de alto alcance, la Procuraduría durante el ejercicio 2017, verificó 176 básculas, que no obstante de ser un 40.93% inferior al número de básculas verificadas en 2016 (298 básculas verificadas), se evitó la afectación de los derechos de los consumidores en mayor proporción, inmovilizando 27 básculas principalmente por no cumplir con la calibración semestral obligatoria, un 8% más de instrumentos respecto a las 25 básculas inmovilizadas en el 2016.

Durante el ejercicio 2017 se calibraron a nivel nacional 182,388 instrumentos de medición, cifra superior 2.63% respecto a 2016 (177,714 instrumentos). En el caso de las básculas de alto alcance se calibraron 729 básculas, cifra superior en un 24.82% respecto al mismo periodo de 2016 (584).

Indicadores 2017

En el rubro de visitas de verificación a establecimientos comerciales, en el ejercicio 2017, se realizaron 85,643 visitas de verificación a nivel nacional, 3.02% más de la meta programada para el año 2017 (83,129 visitas de verificación), y que significa 4.20% más en comparación con lo realizado en el ejercicio 2016 (82,185 visitas de verificación).

TABLA 11. INDICADORES DE GESTIÓN 2017

INDICADORES DE GESTIÓN 2017										INDICADOR ESTRATÉGICO 2017		
	DGVV			Delegaciones			total					
	Comportamiento Comercial	Normas Oficiales Mexicanas	Metrología	C.C. Comportamiento Comercial	NOM´s Normas Oficiales Mexicanas	Metrología	C.C. Comportamiento Comercial	NOM´s Normas Oficiales Mexicanas	Metrología	Total DGVV	Total Delegaciones	TOTAL
Programado	6,643	5,605	3,969	34,161	23,174	9,577	40,804	28,779	13,546	16,217	66,912	83,129
Realizado	5,937	4,930	3,809	36,542	24,471	9,954	42,479	29,401	13,763	14,676	70,967	85,643
% cumplimiento	89.37%	87.96%	95.97%	106.97%	105.60%	103.94%	104.10%	102.16%	101.60%	90.50%	106.06%	103.02%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) de la Subprocuraduría de Verificación.

TABLA 12. INDICADORES DE GESTIÓN 2016

INDICADORES DE GESTIÓN 2016										INDICADOR ESTRATÉGICO 2016		
	DGVV			Delegaciones			total					
	C.C. Comportamiento Comercial	NOM´s Normas Oficiales Mexicanas	Metrología	C.C. Comportamiento Comercial	NOM´s Normas Oficiales Mexicanas	Metrología	C.C. Comportamiento Comercial	NOM´s Normas Oficiales Mexicanas	Metrología	total DGVV	total Delegaciones	TOTAL
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	103.43%	98.14%	101.45%	103.36%	100.21%	102.09%	103.38%	99.85%	101.91%	101.05%	102.02%	101.85%

C.C.: NOM's: Normas Oficiales Mexicanas

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) de la Subprocuraduría de Verificación.

TABLA 13. CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2017		
	TOTAL VISITAS DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	16,217	66,912
Meta Realizada	14,676	70,967
% cumplimiento	**90.50%**	**106.06%**
	Meta Anual Programada 2017: **83,129**	Meta Anual Alcanzada 2017: **85,643**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) de la Subprocuraduría de Verificación

TABLA 14. CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2016		
	TOTAL VISITAS DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	14,571	66,124
Meta Realizada	14,724	67,461
% cumplimiento	**101.05%**	**102.02%**
	Meta Anual Programada 2016: **80,695**	Meta Anual Alcanzada 2016: **82,185**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) de la Subprocuraduría de Verificación.

Calibración: El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta compromiso de atención del 90%, misma que fue cumplida durante los ejercicios de 2016 y 2017, como se muestra a continuación:

TABLA 15. CALIBRACIONES PROFECO 2016 Y 2017							
CALIBRACIONES PROFECO 2016					CALIBRACIONES PROFECO 2017			
MES	Instrumentos solicitados	Instrumentos Calibrados	% CUMPLI-MIENTO		MES	Instrumentos solicitados	Instrumentos Calibrados	% CUMPLI-MIENTO
Enero	3,162	3,158	99.87%		Enero	2,688	2,688	100.00%
Febrero	14,729	14,619	99.25%		Febrero	12,304	12,240	99.48%
Marzo	14,676	14,624	99.65%		Marzo	17,818	17,707	99.38%
Abril	18,609	18,528	99.56%		Abril	20,890	20,814	99.64%
Mayo	20,326	20,226	99.51%		Mayo	17,313	17,224	99.49%
Junio	27,665	27,527	99.50%		Junio	20,026	19,893	99.34%
Julio	16,779	16,630	99.11%		Julio	20,278	20,145	99.34%
Agosto	12,100	12,009	99.25%		Agosto	13,627	13,529	99.28%
Septiembre	13,193	13,001	98.54%		Septiembre	15,252	15,163	99.42%
Octubre	14,903	14,737	98.89%		Octubre	17,166	16,130	93.96%
Noviembre	11,265	11,115	98.67%		Noviembre	14,050	13,927	99.12%
Diciembre	11,707	11,540	98.57%		Diciembre	13,116	12,928	98.57%
Total:	**179,114**	**177,714**	**99.22%**		**Total:**	**184,528**	**182,388**	**98.84%**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) de la Subprocuraduría de Verificación de los ejercicios fiscales 2016 y 2017.

Denuncias

Se actualizó el módulo de atención a denuncias ciudadanas, a efecto de que la población consumidora pueda consultar el estatus de su denuncia de manera pronta, y los Departamentos de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia y de las Delegaciones y Subdelegaciones puedan registrar y actualizar de manera inmediata el resultado de las acciones de verificación realizadas en atención de las denuncias ciudadanas, lo cual genera mayor transparencia y certidumbre de las acciones institucionales en beneficio de los derechos de los consumidores; asimismo, se reforzó el seguimiento y atención de denuncias, logrando el abatimiento del rezago de denuncias, alcanzando un cumplimiento en tiempo y forma del 94.02% de la atención de denuncias ciudadanas durante el 2017.

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 los consumidores y a que existan transacciones comerciales equitativas, focalizando sus actividades en sectores de mercado que impactan estratégicamente al desarrollo interno de la economía mexicana, como es el caso de la venta de gasolina, diésel y del gas licuado de petróleo.

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

Este tipo de verificación tiene por objetivo observar que los proveedores respeten los derechos del consumidor 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, así como 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 la percepción es negativa sobre el consumo de gasolinas, diésel y gas L.P., o bien por comportamientos presuntamente irregulares de los proveedores.

En los casos en 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 estos respeten la regulación en materia de consumo.

De enero a diciembre de 2017, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas L.P., respecto a los padrones de plantas de gas L.P. y gasolineras (proporcionados por Pemex y la CRE), ascendió al 57.64%, con lo que se generó presencia de verificación en el 95.10% de los municipios de la República que tienen más de 100 mil habitantes.

3.2.1. GASOLINA Y DIÉSEL

Para el caso de la verificación a estaciones de servicio, se pueden señalar 5 aspectos generales, bajo los cuales se realiza la revisión del cumplimiento de la normatividad por este tipo de proveedores:

Aspectos comerciales: Para observar entre otros, que se respeten los precios exhibidos de acuerdo a la estación de servicio.

Aspectos documentales: En el caso de la aprobación de modelo o prototipo de los instrumentos de medición bajo la cual se certifica que el diseño de los mismos, cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes y las documentales respectivas para corroborar que los instrumentos de medición han sido calibrados.

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 que rebasen 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 sea modificada respecto los diseños originales de los fabricantes, mismos que fueron valorados y aprobados por la autoridad; en cuyo 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 los consumidores.

De enero a diciembre de 2017, se realizaron 7,901 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 117,512 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) e inmovilizando 4,252 de éstas, al incumplir con la normatividad correspondiente, principalmente con 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, respecto al total de los instrumentos inmovilizados en 2017, se tomó en cuenta la anomalía de error máximo tolerado (litros fuera de norma) y se agruparon diversas causas de inmovilización del tipo electrónico, obteniéndose 5.71% de casos relacionados con "litros fuera de norma" y el 19.80% por alteraciones o anomalías en las partes electrónicas de los sistemas de despacho de combustible.

Sobre el tema de denuncias, de enero a diciembre de 2017, se recibieron denuncias de proveedores de gasolinas y diésel por diversas causas, siendo una de las más relevantes, la percepción del ciudadano de no

haber recibido la cantidad de combustible que solicitó y pagó. Al respecto, en dicho periodo, la Dirección General de Verificación de Combustibles programó visitas de verificación en el domicilio de diversas estaciones de servicio de expendio al público (gasolineras), correspondientes a 2,444 denuncias ciudadanas. En las cuales, en caso de la confirmación de las irregularidades denunciadas, se implementaron medidas precautorias para inmovilizar los instrumentos de medición con anomalías y a su vez, se inició un procedimiento administrativo para la imposición de sanciones.

3.2.2. GAS L.P.

El gas licuado de petróleo, es considerado un producto de primera necesidad al estimarse que es utilizado para uso doméstico en más del 70% 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 busca permanentemente procurar 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 de gas L.P. y en la vía pública, a vehículos de reparto de recipientes transportables para contener 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 los consumidores, se ajusten a los principios básicos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, evitando que se vulneren los intereses y derechos de los consumidores, y que se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad y la 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 que el consumidor paga, observando que todo proveedor cumpla con las especificaciones de comportamiento comercial en la entrega de notas de venta, comprobantes o facturas y que se tengan a la vista los precios vigentes, evitando también, que se le niegue o condicione el servicio o producto al consumidor.

Durante el ejercicio 2017, la Dirección General de Verificación de Combustibles realizó 1,362 visitas de verificación a plantas de distribución de gas L.P; así como 326 verificaciones en vía pública, en las cuales se efectuaron revisiones por muestreo de 3,944 recipientes transportables de gas L.P., obteniendo como resultando la inmovilización 1,568 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, así como para detectar áreas de oportunidad para incentivar un aumento en la eficacia y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

Durante el ejercicio 2017 se realizaron 83 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

De enero a diciembre de 2017, la Dirección General de Verificación de Combustibles, atendió un total de 14 solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición a petición de parte, en materia de combustibles, en las cuales se realizó el ajuste a 314 instrumentos de medición en la circunscripción territorial que le corresponde.

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 como finalidad iniciar y substanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que como resultado de las visitas de verificación sean detectadas; así como imponer la sanción correspondiente, a través de una resolución administrativa, contribuyendo a un efecto disuasivo en las acciones irregulares u omisiones que realicen los establecimientos que expenden al público combustibles de primera necesidad, como son el gas L.P., las gasolinas y el diésel. Como resultado de las acciones de verificación, la Dirección General de Verificación de Combustibles inició 1,245 procedimientos administrativos, imponiéndose 932 sanciones por un monto superior a los $288.06 millones de pesos, como se describe a continuación:

- Referente a verificaciones a proveedores de gas L.P. de enero a diciembre de 2017, se iniciaron 231 procedimientos administrativos, imponiéndose 224 sanciones por un monto superior a los $53.15 millones de pesos.
- Para el caso de las verificaciones en estaciones de servicio en 2017, se iniciaron 1,014 procedimientos administrativos, imponiendo 708 sanciones por un monto mayor a los $234.91 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 limitar 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 durante el 2017, se realizaran 25 estudios de carácter técnico-científico a productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía, estableciendo especificaciones normativas y parámetros de seguridad, de acuerdo al siguiente listado:

3.3.1. LOS ESTUDIOS

1. Chocolate en polvo: El crecimiento y desarrollo de los niños siempre ha sido un tema de interés, una alimentación correcta debe contemplar una dieta equilibrada, lo cual implica consumir diferentes alimentos, de entre ellos, la leche, que se consume desde las primeras etapas de vida. Sin embargo, a veces resulta tarea difícil que los niños la acepten, por eso, y para dar gusto al paladar, usan productos que se comercializan como: polvos para preparar bebidas sabor chocolate o bien chocolate en polvo, por lo que el laboratorio informó los resultados de análisis de 16 productos en polvo para preparar bebidas con sabor chocolate y 8 que se denominan como chocolate en polvo. Se señaló que el porcentaje de azúcar en las marcas analizadas es muy alto, en algunas hasta un 89%, también se denunciaron las marcas que se dicen chocolate sin serlo.

2. Impermeabilizantes: La humedad es uno de los factores que más pueden dañar el patrimonio familiar y hasta provocar accidentes como cortos circuitos, caída de plafones, debilitamiento de paredes, manchas y desprendimiento de pintura. Por ello, se realizó un nuevo estudio de impermeabilizantes y tocó el turno a los que declaran una vida útil de 7 ½ años, ya que estos productos pueden evitar que permee agua de lluvia o suelo a las casas y las dañe. Se detectaron varios productos que no merecen el nombre de impermeabilizante y otros muy buenos a la mitad del precio de la competencia.

3. Leche descremada: La leche es un alimento que aporta muchos nutrientes pero algunas personas ven como único inconveniente su contenido en grasa ya sea, por cuidar su peso, siguiendo una dieta baja en grasa para reducir calorías o por gusto ya que el sabor de la leche entera les resulta fuerte. Por otro lado, la preocupación cada vez más generalizada de los consumidores y de las autoridades de salud sobre el problema de la obesidad, ha fomentado que la industria alimentaria haya generado modificaciones en los productos alimenticios industrializados enfocadas éstas a reducir el contenido de grasa. Se analizaron 18 leches descremadas y parcialmente descremadas y se informó que en términos de la modificación que hacen a la leche al disminuir su contenido de grasa, todas las marcas analizadas cumplen con lo establecido como requisito normativo que les aplica - NOM-086-SSA1-1994 “Bienes y servicios. Alimentos y bebidas no alcohólicas con modificaciones en su composición. Especificaciones nutrimentales”-.

4. Licuadoras: Las licuadoras siguen siendo el electrodoméstico más vendido, de gran utilidad y casi todas seguras si se usa como indica el instructivo. Se informó que 6 de ellas pueden ser un riesgo de choque eléctrico o incendio. Y dentro de las seguras señalamos las diferencias en qué tan bien licuan por lo que el estudio permite seleccionar un buen producto a buen precio. Una buena noticia fue señalar que marcas fabricadas en México, desde hace muchas décadas, se ubican en los primeros lugares de calidad.

5. Yogurt: Al ser el yogurt un alimento universal de consumo tanto en niños como en adultos, que se ha relacionado con propiedades benéficas para el organismo con una gran diversidad de tipos y sabores, se sometieron a prueba 52 yogurts, resaltando que entre las marcas de yogurt analizadas el contenido de azúcares añadidos es elevado, por consiguiente el aporte calórico aumenta y reducen la cantidad de proteína, en algunas marcas hasta un 45 %.

6. Baumanómetros: Desgraciadamente los problemas de presión arterial son muy frecuentes entre la población mexicana por descuido personal o hereditarios y es cada vez más necesaria la presencia de un medidor de presión sanguínea en el botiquín del hogar. Hicimos un estudio de estos aparatos y señalamos que la presión en el cuerpo cambia todo el tiempo pero que todos resultaron ser una referencia suficiente para detectar cómo está la presión, que todos son sencillos de usar pero que hay diferencias importantes en la facilidad de lectura y en el registro de un historial del paciente y que el costo-beneficio es como siempre algo a valorar.

7. Queso panela: Para saber, que tan calórico es y sobre todo, si lo que consumimos es realmente queso se sometieron a prueba 35 quesos panela incluyendo sus versiones reducidos en grasa (light) y los deslactosados, y ya que existen en el mercado las imitaciones de este tipo de queso, se analizaron 12 marcas de estos productos. Informamos que en el mercado hay productos que se hacen llamar queso panela, sin serlo pues sustituyen toda o parte de la grasa de la leche por grasas vegetales, o bien su contenido de proteína es demasiado bajo, con lo que abaratan costos y engañan a la población consumidora.

8. No Breaks: Como acompañante indispensable de las computadoras de escritorio el no break busca evitar la pérdida de información por un apagón. Se analizaron 11 modelos de 8 marcas distintas con capacidades entre 240 y 600 Watts, suficiente para una computadora normal, con tecnología off line que permita la entrada en operación en no más de 14 milisegundos y por no menos de 5 minutos tiempo suficiente para reaccionar y guardar la información en nuestra computadora, donde se encontró un cumplimiento de todos los aparatos analizados y además, se comprobó que cumplen con los requerimientos de seguridad.

9. Pasta dentales: Por su variedad, amplio mercado y alta demanda se realizó un estudio de pastas dentales en crema o gel. El laboratorio analizó 15 marcas que señalan en su etiqueta ser para niños, 15 blanqueadoras, 15 para dientes sensibles y 18 convencionales, cada una con formulaciones distintas diseñadas para cubrir su objetivo. Se informó que en general estos productos cumplen con las normas, pero que algunas incluían frases publicitarias, no sustentadas o bien están presentadas de modo exagerado.

10. Maletas: Se analizaron 17 maletas de 15 marcas con capacidad conocida como de 23 kg y que son las más grandes que aceptan la mayoría de las líneas de aviación sin cargos extra. Más que por el peso en sí para su transporte en el avión, este peso corresponde al peso máximo acordado por los sindicatos de aviación para el manejo seguro de su personal al tener que cargar este peso sin lastimarse. Se evaluó su capacidad de resistencia a las caídas, a sobreponerle peso, a la exposición a la lluvia y de los cierres. Se encontró que 5 marcas no ofrecen garantías conforme a la Ley, lo cual se informó a la DGVV para que se tomaran las acciones que consideraran conducentes.

11. Detergentes lavatrastes: A través de un estudio se comprobó que los detergentes lavatrastes cumplieran las promesas que hacen. Se señaló que en la prueba de desempeño los resultados variaron dependiendo de la marca, así mientras unos lavan 300 platos otros sólo lavan 60 platos por cada 100 ml de producto preparado, de acuerdo a instrucciones de uso.

12. Suplementos altos en proteína: El uso de diferentes preparados en polvo con elevado aporte proteico está muy difundido entre los deportistas y especialmente en aquellos que realizan disciplinas con alto nivel de fuerza o desean mejorar los niveles de masa muscular, por lo que nos dimos a la tarea de analizar 21 marcas de suplementos alimenticios con proteína de suero de leche, algunos denominados como polvos para preparar bebidas con proteínas. Se comprobó que dependiendo de la marca contienen hasta 80 % de proteína y adicionan vitaminas, minerales, saborizantes, edulcorantes (calóricos y/o no calóricos).

13. Caldos y consomés de pollo: Se informó sobre la evaluación de 24 productos denominados “caldos o consomés de pollo”, de los que, si bien no tienen altos contenidos de proteína, grasa y carbohidratos, se destacan por su alto contenido de sal. Un alto consumo de sal se asocia a la hipertensión y a un mayor riesgo de cardiopatías. También, aunque la carne no es de esperar sea el ingrediente principal en un caldo de pollo, ésta debe estar presente. Encontramos productos que no cumplen con el mínimo requerido por la norma.

14. Tampones: Hoy en día los tampones son productos fabricados con distinto diseño, tamaño y absorbencia para cubrir las necesidades del mundo femenino. Se analizaron 16 marcas de las cuales se informó sobre su capacidad absorción y se hicieron recomendaciones sobre su uso, se destacó la importancia de usar el tampón el tiempo adecuado para evitar infecciones como el Síndrome de Shock Tóxico (SST) que se ha vinculado con el uso de estos productos. Este síndrome, es una infección grave, pero poco común, causada por las toxinas producidas por la bacteria *Staphylococcus aureus.*

15. Útiles escolares: En la búsqueda de que el consumidor (padres de familia) cuente con información oportuna y adecuada del desempeño y durabilidad de útiles escolares que pudiera hacer más eficiente su compra en el regreso a clases, se analizaron 5 productos de la lista de útiles escolares de la SEP; 19 cuadernos tamaño profesional, 31 lápices de escritura, 21 bolígrafos punto mediano y sin mecanismo retráctil, 19 pegamentos líquidos y 19 lápices adhesivos.

16. Pulsómetros: Desde hace ya casi más de un lustro, al menos en nuestro país, estar a la moda podría decirse que es asistir al gimnasio para mantenerse en forma, quizás porque de poco en poco se va entendiendo que según la Organización Mundial de Salud (OMS), de 1980 a la fecha, México ha triplicado los casos de obesidad y sobrepeso en su población. Con estos datos estadísticos, moverse es la única solución. Un pulsómetro más allá de llevar las estadísticas del entrenamiento, permite también hacerlo de una manera segura monitoreando el pulso para exigirse más sin excederse. Se analizaron pulsómetros de 5 marcas.

17. Multifuncionales: Aunque los dispositivos personales de cómputo, tales como laptops, computadoras de escritorio tipo "todo en uno", tabletas electrónicas y smartphones son tanto una herramienta de trabajo como un medio para el entretenimiento, lo cierto es que resulta indispensable trasladar al mundo físico buena parte de lo creado en estos dispositivos. En esta ocasión encontramos multifuncionales con tanques rellenables con un costo de impresión de hasta 30 veces menor en negro que los modelos que emplean cartuchos de tinta. Se analizaron 10 modelos.

18. Mini-hornos eléctricos: Se trata de un complemento muy útil en la cocina y representan una opción para calentar, hornear, dorar y asar alimentos. Se señaló que su uso debe ser moderado porque su consumo eléctrico es alto. Se analizaron 8 modelos.

19. Tabletas electrónicas: El desarrollo tecnológico es vertiginoso en nuestros días, empujando muy fuerte en el mundo digital y las plataformas multimedios, lo que ha generado que los equipos cambien constantemente, prometiendo cada vez más una mejor conectividad de forma inalámbrica aunada a una mayor autonomía, por lo que siempre es difícil saber qué dispositivo es el que nos va a brindar los mejores atributos y características al mejor precio, tal es el caso de las Tabletas electrónicas, de las cuales el laboratorio encontró que muchas marcas importantes han desaparecido del mercado, quedando principalmente las de bajo costo de alrededor de los $1,500.00 pesos (Chinas) y las marcas Premium como Samsung de la cual se analizaron 4 modelos, Apple y Lenovo de las que se analizó solo uno y, Lanix, de la que se analizaron 3, modelos que en general presentaron rendimientos muy similares a los de una laptop de desempeño medio, algo así como aquellas que incluyan procesadores del rango de un Core i3.

20. Mantequillas: Las mantequillas son productos grasos utilizados en muchas aplicaciones culinarias. La mantequilla se obtiene exclusivamente de la leche y/o de productos obtenidos de la leche (como la crema). El estudio evaluó treinta (30) productos, se encontró que algunos usan indebidamente la denominación de mantequilla, dado que adicionan grasas vegetales no permitidas por la normatividad, también se detectaron imitaciones que en su etiqueta resaltan la palabra mantequilla y en letras pequeñas ostenta ser estilo, lo que puede inducir a error o confusión a la población consumidora a la hora de la compra.

21. Margarinas: Las margarinas son productos con aspecto similar a la mantequilla pero más untuosas, por lo general de origen vegetal. Estos aceites a temperatura ambiente son líquidos y para endurecerlos pueden utilizar un proceso llamado hidrogenación, que convierte el aceite líquido en un producto para untar, en el cual se pueden generan los denominados ácidos grasos trans (que, expertos en la salud han señalado que tanto éstos, como las grasas saturadas contribuyen a elevar el nivel del colesterol malo (LDL) y a disminuir el colesterol bueno (HDL)). El estudio mostró que en diecinueve (19) margarinas analizadas el proceso de elaboración ha evolucionado, las grasas trans están muy por debajo del valor que señala la Food and Drug Administration (FDA) de 0.5 g/ por porción para considerarse sin grasas trans, por lo general la porción es de 5 gramos.

22. Sábanas: Por lo general, pasamos en cama una tercera parte de nuestra vida, no obstante, pocas veces nos percatamos de qué tan importante es contar con un buen juego de sábanas, para además de tener una cama presentable, hacer más confortable y placentero nuestro descanso, por lo que para que el consumidor a la hora de elegir un nuevo producto de este tipo, sepa en qué fijarse, el Laboratorio analizó 33 modelos, que se comercializan en tiendas departamentales y de autoservicios del país, con precios por debajo de los $1,850.00 por juego, fabricadas en tela 100% algodón (9 Modelos), 100% poliéster (20 Modelos) y mezclas 50% Algodón – 50% Poliéster (4 Modelos), encontrando que solo el 12% son de importación. Además, que es la cantidad de hilos, el grosor y el tipo de ligamento -forma en que se cruzan o enlazan los hilos que intervienen en la fabricación de la tela- son las principales características que le otorgan a las sábanas su alta calidad, suavidad, flexibilidad y textura y, que una cantidad superior de hilos genera sábanas con un tejido más cerrado y denso, que generalmente se concibe como que brinda una mayor cobertura o incluso, que son más pesadas.

23. Quesos *petit-suisse:* El mercado de quesos tipo *petit suisse* en México, sólo cuenta con 2 marcas; sin embargo, es un producto altamente consumido, principalmente por la población infantil. El queso *petit suisse,* es un queso fresco cremoso, generalmente dulce, que se usa como refrigerio entre los niños. Es importante conocer sus nutrientes y las características de los mismos, por ello nos dimos a la tarea de analizar estos productos. Informamos que en los contenidos de proteína, grasa, agua y aporte calórico no existe gran diferencia entre las marcas, pero que en cuanto a los contenidos de calcio, una marca tuvo mayor contenido, más del doble que la otra marca.

24. Arroz envasado: Se informó sobre la calidad del arroz como alimento básico predominante en distintos países del mundo. La norma mexicana para este producto, establece grados de calidad de acuerdo a diferentes parámetros, como son granos dañados, quebrados o defectuosos, impurezas o materia extraña. Analizamos 38 marcas, encontrando que varias de estas excedieron el contenido de granos quebrados o bien no ostentan su clasificación. Otro de los puntos a destacar es que varias marcas usan el término Morelos dentro de su denominación, lo cual señalamos puede inducir a pensar que son: arroz Morelos Mexicano, o bien el denominado arroz del Estado de Morelos, el cual debe cumplir una norma oficial mexicana.

25. Escobas: La escoba es uno de esos instrumentos que han facilitado enormemente nuestras vidas o el quehacer cotidiano, con todo, es también en la que menos pensamos a la hora de su compra, quizás, porque siempre elegimos aquella que nos queda a mano; sin embargo, las diferencias en su desempeño son significativas y, después de analizar 21 modelos de 16 marcas tomadas al azar principalmente en tiendas de auto-servicio, encontramos que su eficiencia para barrer, sobre todo polvo muy fino, depende en gran medida de su mayor densidad de fibras por unidad de área, no tanto de la dureza o suavidad de sus fibras o de que sus estén o no despuntadas, característica que le facilita principalmente arrastrar del suelo cabellos y/o hilos muy delgados y, que los mangos más resistentes siguen siendo los de metal.

El laboratorio en apoyo a la verificación

Se atendieron las solicitudes de análisis que surgen de los actos de verificación de Profeco sobre los productos que toma el personal de verificación en fábricas o tiendas, para comprobar que su contenido sea correcto, que la información de la etiqueta esté completa y sea veraz, además de que cumpla con los requisitos de la calidad y seguridad exigidos por la normatividad. Esta tarea se realiza siempre conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y normas aplicables al producto. En este rubro se analizaron 723 productos referentes a bebidas alcohólicas, arroz, bebidas de y con coco, lámparas, estufas de gas y barras multicontactos, entre otros.

El laboratorio en apoyo a la normalización

La información técnica y científicamente validada que genera el laboratorio permite coadyuvar a mejorar la normatividad para beneficio del consumidor y fomentar condiciones de competencia leal y equitativa entre proveedores. Durante el 2017, el laboratorio participó en 134 reuniones para la revisión y elaboración de Normas Mexicanas (NMX) y Oficiales Mexicanas (NOM), representado los intereses de 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 NOMs.

En temas de "Seguridad de Productos" También se participó activamente en el grupo de trabajo del Proy-NOM-001-SCFI-2017.- Seguridad en equipos electrónicos y de Audio y Video, una norma de suma importancia para la seguridad de los consumidores, se cuenta con información estadística derivada de los estudios de calidad realizados para aportarlos al proyecto. Proy-NOM-064-SCFI-2017.- Seguridad en Luminarios – Especificaciones y métodos de prueba. Asimismo, se participó en los trabajos del Proy-NOM-010-SCFI-2017.- Metrología – Básculas semiautomáticas – especificaciones metrológicas y métodos de prueba y calibración.

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 5,938 instrumentos y patrones en 53 delegaciones de la Profeco, la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV) y la Dirección General de Combustibles (DGC).

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 año, se revisaron 460 frases publicitarias en las que se requirió emitir opinión técnica de frases publicitarias 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 deberá ser veraz y comprobable.

El laboratorio en apoyo a la industria o instituciones gubernamentales

El Laboratorio proporciona servicio externo a la industria o Instituciones Gubernamentales, lo cual genera ingresos a la Institución con base en los siguientes principios: Competitividad, Mejora continua, Cumplimiento con la normatividad. De enero a diciembre de 2017, se tuvo un ingreso por $1'617,485.36 (Un millón seiscientos diecisiete mil cuatrocientos ochenta y cinco pesos 36/100 M.N.).

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:

- Se recibió la pasantía de 4 personas representantes de las agencias de protección al consumidor de Chile y Uruguay, con las que se fortalece la cooperación de los 3 países en temas de seguridad y desempeño de productos.
- Reunión trinacional (México-EUA-Canadá) sobre seguridad de producto eléctrico dentro del esquema de certificación de productos de la Comisión Internacional de Electrotécnica (IEC) en Toronto, Canadá donde se fijaron posturas de laboratorios sobre las normas de seguridad equipo electrotécnico y componentes.
- En septiembre de 2017, se realizó una pasantía en el Laboratorio de Health Canadá, ubicado en la ciudad de Ottawa, donde se revisaron: pruebas de seguridad en juguetes, flamabilidad en textiles, seguridad en cargadores USB y carriolas.

Además, en el ámbito nacional, el laboratorio atendió 20 visitas de diferentes escuelas de la SEDENA, con una participación de 759 estudiantes y oficiales. Asimismo, con esa misma Institución, se colaboró en la realización de análisis al cuero con el que se elaboran los zapatos que son parte del uniforme y se evaluó el desempeño microbiano de productos con los cuales se pretende dar un acabado a las telas que ayude al menor crecimiento microbiano en el uso de los uniformes. Finalmente, se realizaron pruebas de tracción y rasgado a las telas con las confeccionan las banderas monumentales ya que han presentado problemas de rotura.

4. JURÍDICO

4. JURÍDICO

Introducción

La Subprocuraduría Jurídica tiene entre sus principales propósitos proteger y promover los derechos de las y los consumidores; procurar una cultura de legalidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo; representar a la Procuraduría en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales.

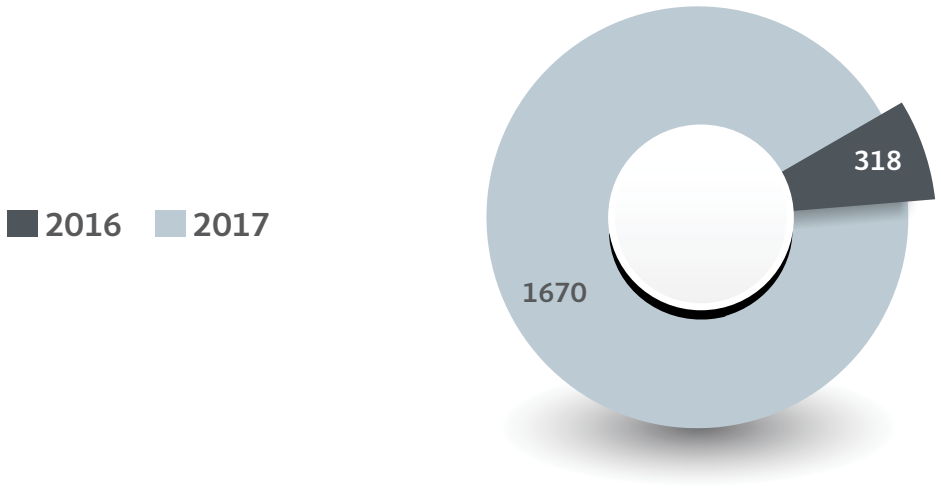
4.1. JURÍDICO CONSULTIVO

La Dirección General Jurídica Consultiva se encarga de proporcionar a las unidades administrativas de Profeco consultoría legal y normativa, a fin de procurar el cumplimiento a la normativa que rige su actuación, así como, dar seguimiento a las solicitudes de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, emitir criterios jurídicos a las áreas y terceros que así lo requieran, con la finalidad de proporcionar una protección jurídica a Profeco y a los/as consumidores/as.

4.1.1 CONSULTORÍA JURÍDICA

La Dirección de lo Consultivo cuenta con atribuciones para brindar 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 2017 se atendieron 1,670 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito y de manera personal.

GRÁFICA 1. CONSULTAS JURÍDICAS



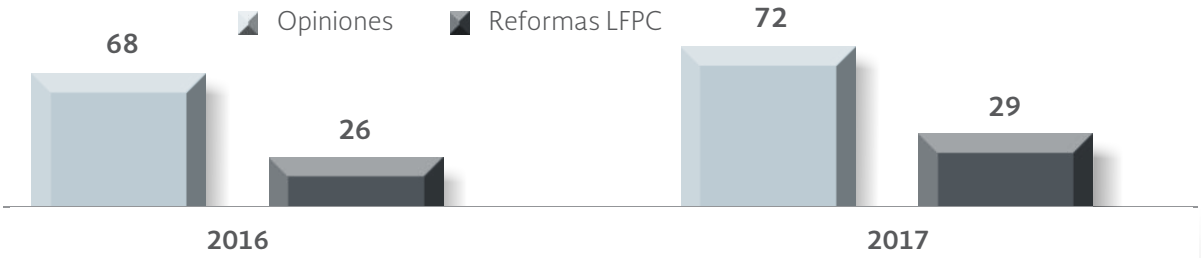
Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2016- 2017.

En comparación con el año anterior, se incrementó el número de consultas jurídicas, tanto al interior de la Procuraduría como del exterior, dentro de las cuales destacan las opiniones solicitadas por la Secretaría de Economía sobre diversos proyectos de normatividad que involucran la esfera de derechos de las y los consumidores; así como las solicitudes de particulares, sobre la competencia de la PROFECO en diversos asuntos.

4.1.2. ENLACE LEGISLATIVO

Durante el 2017 se revisaron y emitieron 72 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, 29 de las cuales corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

GRÁFICA 2. ENLACE LEGISLATIVO



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2016-2017.

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

La Ley Federal de Protección al Consumidor, durante el 2017 fue reformada en dos ocasiones, la primera relativa a la adición de los artículos 65 Ter y 65 Ter 1, en materia de la información que deben proporcionar los permisionarios o concesionarios, en su calidad de proveedores en concordancia con las modificaciones a la Ley de Aviación Civil (DOF 26/06/2017) y la segunda para actualizar los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año dos mil dieciocho (DOF 22/12/2017).

GRÁFICA 3. 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 2016-2017.

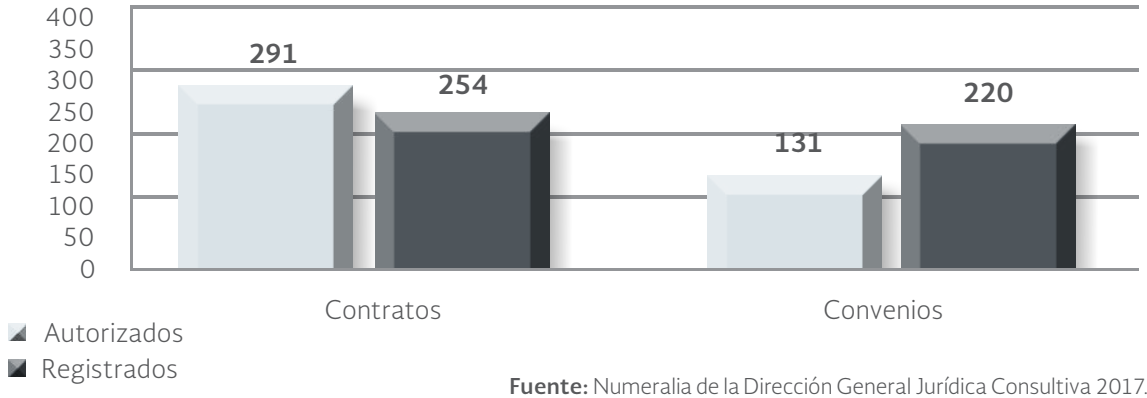
De este comparativo se desprende que durante el año 2017 se realizó el mismo número de modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor que en el ejercicio anterior, por lo que no existe variación alguna en este rubro.

Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor
En el año 2017, al igual que en 2016 el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, no tuvo ninguna modificación, al no crearse Unidades Administrativas, ni modificado las atribuciones de las ya existentes, por lo que no se ha requerido actualizar el marco normativo de actuación de esta Procuraduría.

4.1.4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES

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 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:

GRÁFICA 4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2017.

En el 2017, 291 contratos y 131 convenios fueron autorizados. Asimismo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 254 contratos y 220 convenios celebrados.

Entre los convenios celebrados durante el 2017, destacan los siguientes:

TABLA 16. CONVENIOS DESTACADOS, CELEBRADOS DURANTE EL 2017			
ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Establecer las bases para el uso de tecnologías o medios electrónicos entre las partes, para efectos de tramitación y sustanciación del procedimiento conciliatorio vía telefónica y por medios electrónicos en materia de telecomunicaciones, que sean emitidos por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.	12/05/2017	12/05/2017 al 11/05/2019
Comisión Reguladora de Energía (CRE)	Establecer las bases de colaboración entre las partes para realizar acciones coordinadas en el ámbito de su competencia, que promuevan el cumplimiento de las leyes, normas y demás disposiciones aplicables en materia de distribución de gas licuado de petróleo y expendio al público de petrolíferos, incluyendo precios al usuario final, con el propósito de contribuir a una política pública de protección al consumidor y al cumplimiento de las actividades permisionadas en la materia.	31/01/2017	Indefinido
Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México (CANACOPE SERVYTUR CDMX)	Instrumentar acciones para promover mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en acceder a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas asociadas a la CANACOPE SERVYTUR.	08/02/2017	Indefinido
Buró de Mejores Prácticas Comerciales, S.C. (BBB)	Establecer los mecanismos de colaboración con el propósito de impulsar y promover mejores prácticas comerciales y estándares de publicidad entre las afiliadas de BBB, mediante mecanismos de autorregulación y autocumplimiento, programas de capacitación y buenas prácticas comerciales, buscando garantizar los derechos a la información comercial de los bienes o servicios que ofrecen sus afiliados.	01/03/2017	Indefinido
Asociación Mexicana de la Industria del Juguete, A.C. (AMIJU)	Instrumentar mejores acciones para promover mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en adquirir bienes y productos ofrecidos por los asociados de AMIJU.	25/04/2017	Indefinido
Asociación Nacional de Fabricantes de Bicicletas, A.C. (ANAFABI)	Instrumentar acciones para promover mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en adquirir bienes y productos ofrecidos por los asociados de ANAFABI.	25/04/2017	Indefinido
Consorcio Gasolinero Plus, S.A. de C.V. (HIDROSINA)	Instrumentar acciones para promover entre los expendedores al público de combustibles y lubricantes, mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en acceder a los bienes y servicios ofrecidos por los empresarios gasolineros agremiados a HIDROSINA.	02/05/2017	Indefinido

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
ONEXPO Nacional, A.C.	Instrumentar acciones para promover entre los expendedores al público de combustibles y lubricantes, las mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en acceder a los bienes y servicios ofrecidos por los empresarios gasolineros agremiados a ONEXPO.	03/05/2017	Indefinido
Asociación Mexicana de Venta Online, A.C. (AMVO)	Establecer los mecanismos de cooperación a fin de que las partes en el marco de sus atribuciones y facultades colaboren con el propósito de impulsar el desarrollo de la economía digital en México, en un entorno seguro y confiable a través de Internet. Asimismo se impulsará aquellas medidas y prácticas comerciales en favor de las y los consumidores, que garanticen la protección de sus derechos durante la comercialización de bienes y servicios por medio de Internet.	25/05/2017	25/05/2017 al 30/11/2018
Consejo Regulador del Tequila, A.C. (CRT)	Coordinación y colaboración para 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, evitando la venta de bebidas adulteradas y/o apócrifas, que no cuenten con el etiquetado comercial y/o contravengan las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.	26/04/2017	26/04/2017 al 01/12/2018
Consorcio Nacional G500, A.C.	Instrumentar acciones para promover en las instalaciones de los agremiados de "G500", mejores prácticas comerciales que garanticen el respeto a los derechos de los consumidores interesados en acceder a los bienes y servicios ofrecidos por los asociados de "G500".	03/04/2017	Indefinido
Play Hawkers México, S.A de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	17/07/2017	17/07/2017 al 16/07/2018
Centro Nacional de Metrología (CENAM)	Instrumentar acciones para compartir entre la Procuraduría y el CENAM, información relacionada con las verificaciones realizadas por las partes a los sistemas de medición y despacho de combustibles líquidos.	08/08/2017	08/08/2017 al 07/08/2022
Secretaría de Desarrollo Social (Delegación Chiapas)	Establecer las bases generales de colaboración, coordinación y concertación para establecer líneas de trabajo conjunto para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios y beneficiarios de los programas sociales federales.	11/08/2017	11/08/2017 al 31/12/2018
Secretaría de Desarrollo Social (Delegación Colima)	Establecer las bases generales de colaboración, coordinación y concertación para establecer líneas de trabajo conjunto para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios y beneficiarios de los programas sociales federales.	11/08/2017	11/08/2017 al 31/12/2018

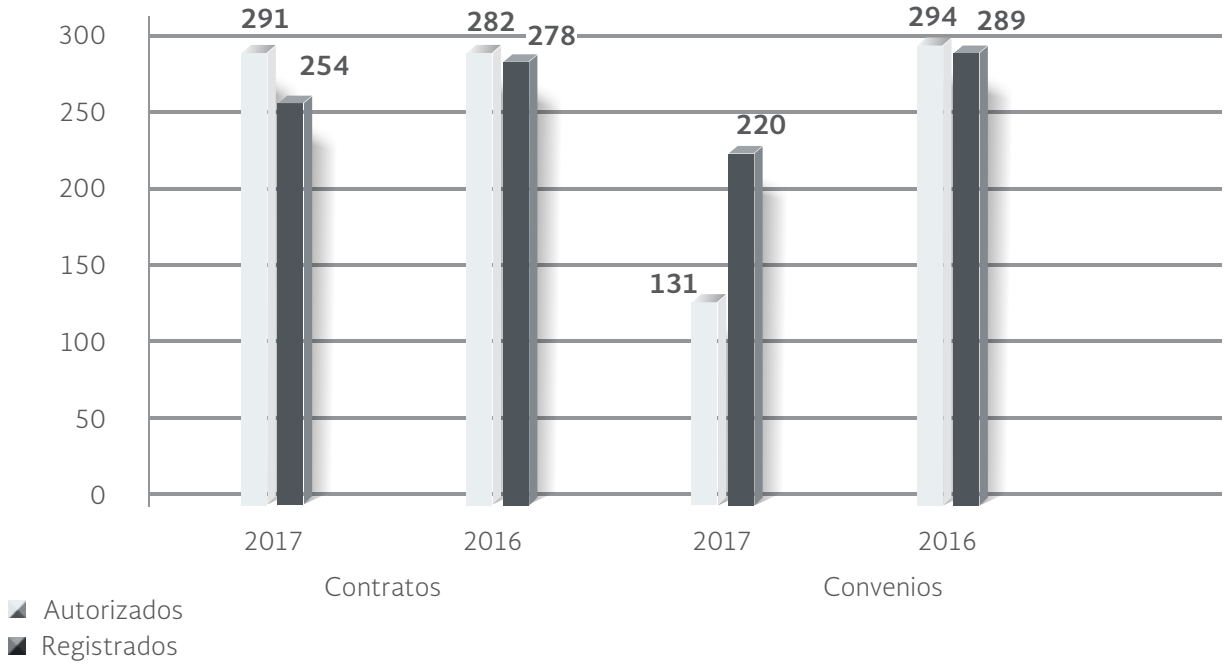
ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Match Hospitality, A.G.	Establecer las bases de colaboración a través de las cuales se realizarán acciones para promover y proteger los derechos del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.	07/09/2017	07/09/2017 al 31/12/2017
Liverpool PC, S.A. de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	28/08/2017	28/08/2017 al 27/08/2022
Electrónica Steren, S.A. de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	30/08/2017	30/08/2017 al 29/08/2022
Autobuses México Puebla Estrella Roja, S.A. de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	14/09/2017	14/09/2017 al 13/09/2022
KOBLENZ Eléctrica, S.A. de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	13/09/2017	13/09/2017 al 12/09/2020
Universidad Nacional Autónoma de México	Establecer las bases de colaboración para que la UNAM a través del Instituto de Geología realice el análisis a los diferentes productos que entregue el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor de la Procuraduría, mediante la técnica de "Espectrometría de masas de isótopos estables".	15/08/2017	15/08/2017 al 08/12/2017
Tiendas SORIANA, S.A. de C.V.	Establecer las bases conforme a las cuales la Procuraduría realizará por medio de correo electrónico al proveedor, los emplazamientos y notificaciones de acuerdos, requerimientos, prevenciones, desechamientos, desistimientos, medidas de apremio, convenios, autor y demás actos incluso cuando se traten de notificaciones personales establecidas en el artículo 104 de la LFPC.	29/09/2017	Indefinida
CEMEX, S.A.B. de C.V.	Establecer las bases para la coordinación y colaboración entre las partes, a fin de realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, con el fin de promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores en la región del Istmo de Tehuantepec, Oaxaca, para que los damnificados pueda adquirir cemento gris y cemento mortero a un precio preferencia y sostenido durante la etapa de reconstrucción.	14/11/2017	28/02/2018
Consejo de Coordinación Empresarial e Industrial Nacional, A.C. (COCEMIN)	Establecer las bases para la coordinación y colaboración entre COCEMIN y la Procuraduría a fin de realizar actividades con el propósito de promover y proteger los derechos del consumidor.	16/11/2017	16/11/2017 al 31/12/2018

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guerrero	Establecer las bases generales de colaboración a fin de realizar acciones para ampliar y profundizar el impacto de los programas que lleven a cabo con el fin de proporcionar una mejora en la protección de los derechos del consumidor y una cultura de 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.	20/07/2017	20/07/2017 al 30/11/2019
AEROENLACES Nacionales, S.A. de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	10/11/2017	10/11/2017 al 09/11/2018
METCO, s.a. de C.V.	Establecer las bases para implementar la operación de la plataforma informática "CONCILIANET" a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se sustancien por dicha plataforma.	21/11/2017	21/11/2017 al 20/11/2018

Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2016-2017.

A continuación se presenta el comparativo con lo realizado en el año 2016, en lo referente a las autorizaciones y registro de contratos y convenios institucionales, existen unas mínimas diferencias con el año anterior debido a la demanda realizada por las diversas Unidades Administrativas, atendiendo a sus requerimientos y necesidades:

GRÁFICO 5. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES (COMPARATIVO 2017 CON 2016)

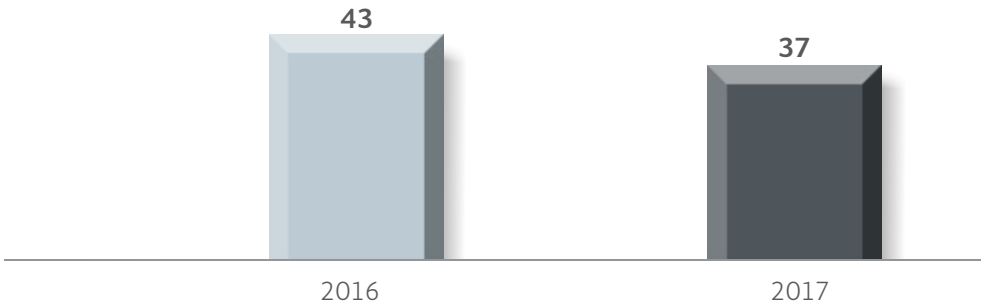


Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2016-2017

Cabe mencionar que la Dirección General Jurídica Consultiva, lleva a cabo un seguimiento de los convenios que se encuentran registrados.

Por último, durante 2017 se atendieron 37 consultas jurídicas a diversos comités, en las cuales se incluye lo que respecta a los subcomités de adquisiciones celebrados por la Procuraduría, en comparación con 2016 las Asesorías de esta Dirección General en estos eventos representa una disminución de las cifras.

GRÁFICO 6. CONSULTAS JURÍDICAS A COMITÉS Y CONSEJOS INSTITUCIONALES

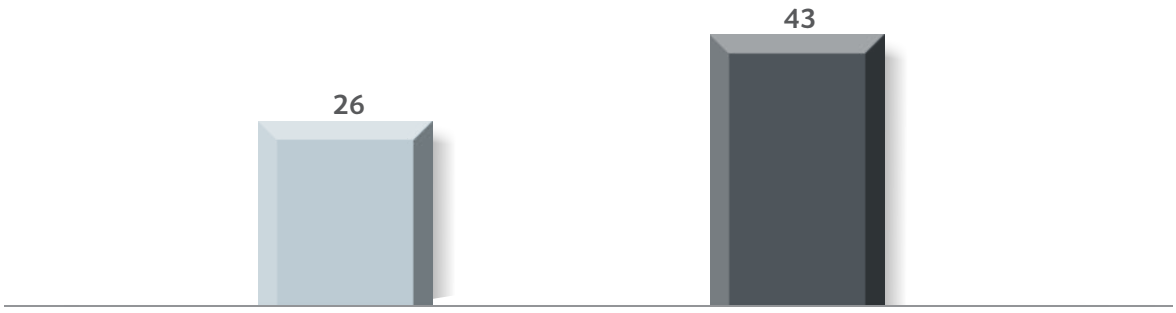


Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2016-2017.

4.1.5. DERECHOS HUMANOS

Colaboración en la Protección de los 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 (CN DH), durante el 2017 se recibieron 43 requerimientos de información, en los cuales se proporcionó la documentación necesaria en tiempo y forma.

GRÁFICO 7. REQUERIMIENTOS DE LA CNDH



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2016-2017.

La disminución en este rubro, se debe a que los consumidores están acudiendo a las instancias correspondientes a interponer sus quejas, como por ejemplo las Delegaciones de Profeco, ya que la mayoría de los requerimientos de información por parte de CNDH a esta Procuraduría se debe por la atención y prestación del servicio que brinda la Comisión Federal de Electricidad.

Asimismo, cabe destacar que durante 2017, la CNDH no emitió ninguna recomendación a esta Procuraduría.

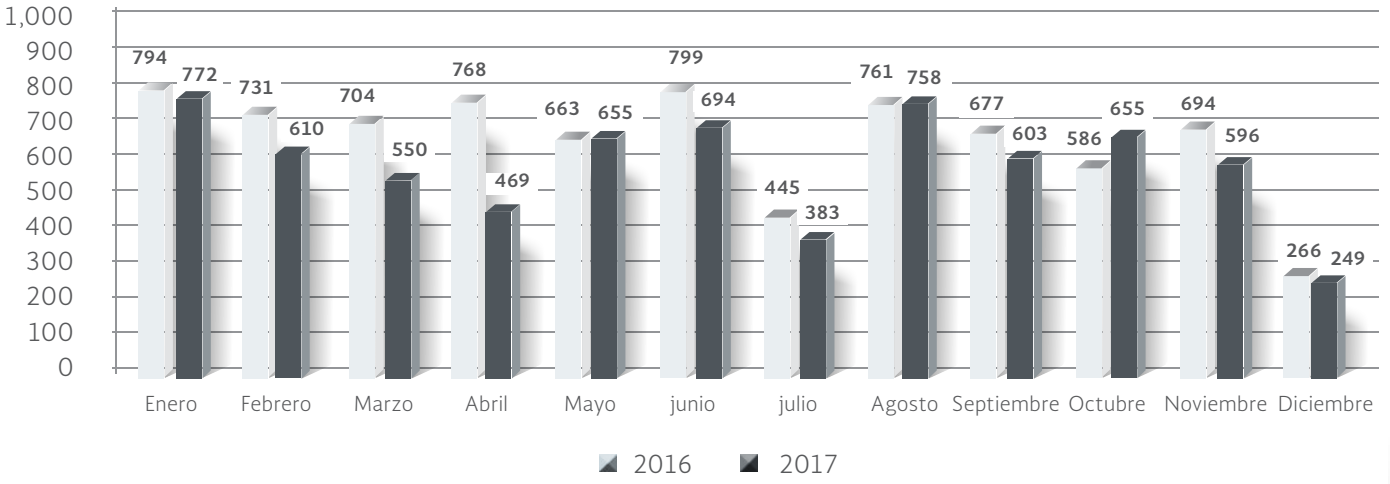
4.2. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR), representa legalmente a la Procuraduría y al Procurador, así como a sus unidades administrativas, Delegaciones y Subdelegaciones, en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contenciosos en los que son parte. Asimismo, asesora a las Unidades Administrativas, para que elaboren los proyectos de las resoluciones que cumplimenten las sentencias que emita el Tribunal Federal de Justicia Administrativa; de igual manera, formula denuncias y querellas ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos.

La información que se provee en este apartado considera cuantitativamente los procedimientos en los que intervino la DGCR, en cumplimiento de sus atribuciones y funciones durante 2017, y se hace un comparativo con lo desarrollado durante 2016.

4.2.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD

GRÁFICA 8. COMPARATIVO DE DEMANDAS DE JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN LOS AÑOS 2016 Y 2017



Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos, 2017.

Los datos señalados en la gráfica muestran el total de demandas recibidas en contra de los actos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor. Adicionalmente a estos datos, durante 2017 se notificaron 398 asuntos que corresponden a demandas cuya admisión se encontraba pendiente.

De tal manera que en materia contenciosa administrativa, durante 2017 se dio trámite y seguimiento a 7,392 procedimientos contencioso administrativos, mientras que en el mismo periodo de 2016 se brindó atención a 8,340 procedimientos de la misma naturaleza.

AÑO	RECIBIDO	ORDINARIO	VIA EN LA QUE SE RECIBIÓ			
			ORDINARIO EN LÍNEA	SUMARIO	SUMARIO EN LÍNEA	ESPECIALES
2017	7,392	486	16	6,291	202	398

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos, 2017.

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.

Para el 2017 las demandas en la vía sumaria representan el 85.10% (6,291). Por su parte el sentido de las sentencias recibidas durante 2016 y 2017, se muestra a continuación:

TABLA 17. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS		
SENTIDO	2016	2017
NULIDAD LISA Y LLANA	4,830	4,895
NULIDAD PARA EFECTOS	676	455
SOBRESEIMIENTO	1,244	1,101
VALIDEZ	1,447	1,307
GRAN TOTAL	**8,197**	**7,758**

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos, 2017.

4.2.2. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO

Durante el periodo de enero-diciembre de 2016, se llevaron los procesos ante Juzgados de Distrito de 93 demandas de amparo indirecto, mientras que respecto al mismo periodo del año 2017, se atendieron 180, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

TABLA 18. AMPARO INDIRECTO		
AMPARO	ENERO-DICIEMBRE 2016	ENERO-DICIEMBRE 2017
RECIBIDOS	93	180
RESUELTOS	31	40

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos, 2017.

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 laboral, en el periodo de 2016, se recibieron 51 juicios, mientras que en lo que corresponde al 2017, se recibieron 72 juicios. Esto indica que durante el 2017, se recibieron más juicios que durante 2016. A continuación se detalla de la siguiente manera

TABLA 19. JUICIOS LABORALES		
LABORAL	ENERO-DICIEMBRE 2016	ENERO-DICIEMBRE 2017
RECIBIDOS	51	72
RESUELTOS	41	69

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos, 2017.

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 la población consumidora, la comparación entre el año 2016 es la siguiente:

TABLA 20. DENUNCIAS PENALES.		
PENAL	ENERO-DICIEMBRE 2016	ENERO-DICIEMBRE 2017
DENUNCIAS PRESENTADAS	53	76
DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS	52	78

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos, 2017.

4.3. PROCESOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA

Acciones Colectivas

La Subprocuraduría Jurídica durante 2017, con la intención de representar los derechos de los consumidores, tramitó ante los diversos organismos jurisdiccionales, la presentación de 573 acciones legales, entre las cuales podemos señalar: demandas de acciones colectivas iniciales, demandas de amparo, recursos de revisión de amparo, quejas, inconformidades, reclamaciones; objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, entre muchos otros, que se presentan, en el ámbito de las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Es así que de los 22 juicios de acciones de grupo, se logró al inicio de este año una sentencia favorable en el asunto de Nokia México, S.A. de C.V., en beneficio de 29 consumidores, relativo al monto de 123 mil pesos, en la cual se condenó a la demandada al cumplimiento sustituto de 3 aparatos móviles defectuosos, por nuevos y en condiciones óptimas.

Posteriormente en relación a la acción de grupo en contra de Howard Johnson Hotel Puerto Vallarta, se obtuvo resolución favorable para un resarcimiento a los consumidores afectados; logrando una indemnización histórica, con un total de 23.4 miles de pesos para cada consumidor resultando 94.5 millones pesos, que se dividirán entre 4,029 consumidores.

Respecto a la acción de grupo en contra de "INGENIA MUEBLES" se logró la ampliación de embargo hasta por más de 3 millones de pesos. Asimismo, en cuanto a la instaurada en contra de una empresa de telefonía móvil "TELEFÓNICA MOVISTAR" la Suprema Corte de Justicia de la Nación, emitió sentencia amparando y protegiendo a la PROFECO, y por primera vez, se señalaran mecanismos de resarcimiento por un daño generalizado potencialmente, beneficiando a la población consumidora.

Por lo que respecta a Acciones Colectivas, dando seguimiento a nueve, se logró la admisión de dos demandas de acciones colectivas en contra de empresas promotoras de espectáculos, en una de ellas, se obtuvo como resultado final que la demandada resarciera a 51 consumidores del monto superior a los 93 mil pesos, más un 20% de bonificación dando un total de 112 mil pesos, y la presentación de cuatro nuevas demandas, tres en contra de aerolíneas, y una en contra de "DELL"; logrando el trámite para su admisión la presentada en contra de la aerolínea "VOLARIS".

En 2017 se promovió un incidente en contra de una aerolínea (CONSORCIO AVIAXSA.) en representación de 7 consumidores por un monto reclamado de 38.2 miles de pesos y uno en contra de una empresa manufacturera de aparatos móviles (NOKIA MÉXICO) representando a 26 consumidores por 114 mil pesos, los cuales se encuentran substanciándose.

Los concursos mercantiles en los que se representa a los consumidores para que sean reconocidos como acreedores, en 2017 se logró en el concurso mercantil, relativo a Corporación Geo SAB, de C.V., que el tribunal Colegiado del conocimiento requiriera al Juez de origen para que en cumplimiento a la ejecutoria del amparo, garantice la reserva por más de 27 millones de pesos, de conformidad con el artículo 153 de la Ley de Concursos Mercantiles; que fueron señalados como suerte principal como crédito reclamado tanto en el concurso mercantil, como en la acción colectiva; seguidos en contra del proveedor, en favor de 40 consumidores. Asimismo, se obtuvo una recuperación de montos a favor de 166 consumidores, entre entrega de viviendas, reembolsos y garantías, por un monto total de 33.3 millones de pesos en todo el año.

4.4. PROFECO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

4.4.1. ASUNTOS INTERNACIONALES

La Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales (DGAAI) tiene como objetivo promover y fortalecer la presencia y participación de Profeco en reuniones y foros bilaterales y multilaterales a fin de que la Institución se constituya como un actor relevante en la arena internacional en la definición de la política pública de protección al consumidor.

Alineados con el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 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.

Los objetivos del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018 en lo que respecta a la estrategia 2.4 Impulsar la colaboración con organizaciones y agencias internacionales para fortalecer las acciones de la Profeco, buscando mecanismos de colaboración con laboratorios públicos y privados que cuenten con técnicos y tecnología especializada, impulsar la colaboración con organismos internacionales para la protección del consumidor, así como, promover y fortalecer la presencia y participación de la Procuraduría en el ámbito internacional.

4.4.1.1. PARTICIPACIÓN BILATERAL

En el ámbito bilateral 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.

Pasantías

- El 7 de febrero de 2017, el Doctor Engels Rafael Ruelas Olvera, Director General de Verificación y Vigilancia, en conjunto con el Licenciado José Eduardo Ramos Mejía, Director de Verificación, atendieron al Licenciado Ricardo Salazar, Director de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, con el objetivo de dar a conocer la experiencia mexicana en temas de i) Metodología de la Verificación, ii) Atención de denuncias, c) Verificación de Comportamiento comercial, iii) Verificación de Normas Oficiales Mexicanas y iv) Verificación Metrológica.
- Como parte de las actividades previstas en el Programa Operativo Anual Regional del Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina COMPAL de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD), las autoridades del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) de Chile y el Área Defensa del Consumidor de Uruguay como agencias solicitantes, en que esta Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) interviniera como receptora en la actividad "Intercambio entre Agencias", para fortalecer las capacidades y marcos legales relacionados con la protección del consumidor, particularmente interesados en conocer a mayor detalle los avances que se han desarrollado en la plataforma de solución de controversias en línea "Concilianet". Del 30 de enero al 3 de febrero de 2017, en las instalaciones de Profeco se llevó a cabo la capacitación, en la que se abordaron a fondo los aspectos técnicos más relevantes, así como el funcionamiento y operación del referido programa.
- Del 23 al 25 de mayo de 2017, se llevó a cabo en las instalaciones de Profeco la capacitación para funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá, que tuvo como objetivo fortalecer las capacidades de los funcionarios de ACODECO en las áreas de Educación y Divulgación, Verificación y Vigilancia, Conciliación y el uso de las nuevas tecnologías como la plataforma de solución de controversias en línea "Concilianet".
- Del 22 al 24 de noviembre de 2017, en las oficinas centrales de Profeco se llevó a cabo visita de trabajo por parte del Profesor Toshitaka Kudo, catedrático de la Facultad de Derecho de la Universidad Keio de Tokio, Japón, con el objetivo de conocer a fondo el sistema mexicano en cuanto al tema de "acciones colectivas", debido a que en Japón desde el año 2016 entró en vigor

la ley de acciones colectivas del consumidor para compensaciones económicas y les gustaría proponer la ampliación de los sujetos legitimados para accionar a las entidades públicas en el tema referido como ocurre en los países latinoamericanos (particularmente tratándose de Profeco) en su próxima reforma legislativa.

- Del 22 al 26 de mayo de 2017 en Lima, Perú, la Lic. Yanneli Cabrera Ojeda, Directora de Capacitación, participó en la fase presencial del Tercer Programa de Formación Especializada en Protección del Consumidor de la Escuela INDECOPI – COMPAL: "Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas", proyecto conjunto del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de Perú y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), que se inscribe en los esfuerzos del Programa COMPAL de la UNCTAD para fortalecer las capacidades de los dieciséis países miembros de la región latinoamericana en materia de defensa de la competencia y protección al consumidor. Dicha fase (enseñanza – aprendizaje) constó de 40 horas lectivas, en el que los participantes adquirieron el conocimiento teórico – práctico necesario para comprender, aplicar y replicar los aspectos fundamentales retos y realidades de las campañas de educación a los consumidores y de cumplimiento voluntario para empresas, sistemas regulatorios, soluciones y mejores prácticas internacionales para la protección de los consumidores en este tipo de mercado.
- El 28 de noviembre de 2017, se dio por concluido el Tercer Programa de Formación Especializada en Protección del Consumidor de la Escuela INDECOPI – COMPAL: "Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas", a través de la fase virtual que constó de 60 horas lectivas, en la que la Lic. Yanneli Cabrera Ojeda, Directora de Capacitación, sobre la base de lo aprendido en la fase presencial, llevó a cabo sesiones de trabajo para los funcionarios de Profeco.

Visitas de Trabajo

- El 14 de marzo de 2017, el Licenciado Ernesto Nemer Álvarez, entonces Procurador Federal del Consumidor, asistió a la "Primera Cumbre del Consumidor del G20: Construyendo un mundo digital en el que los consumidores puedan confiar", en la que participó en el Panel de Expertos "Datos de los consumidores: dando a los consumidores claridad y control sobre el uso de sus datos en línea", exponiendo el tema "La protección de los datos personales de los consumidores en México", en el que habló sobre los avances de protección de datos de los consumidores en el comercio electrónico y se ratificó el interés del gobierno del Presidente Enrique Peña Nieto de construir estrategias para enfrentar los retos globales en temas como la economía digital.
- El 18 y 19 de mayo de 2017, la Licenciada Adriana Ruíz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, asistió al "IV Taller Regional sobre Competencia y Protección del Consumidor en los Mercados Digitales" en la Ciudad de Montevideo, Uruguay, en el cual tuvo participación dentro del panel denominado "Repercusión de los mercados digitales en la cooperación regional".
- El 28 y 29 de septiembre, la Licenciada Gabriela Vázquez Flores, Delegada de Profeco en Jalisco, asistió al III Congreso Internacional del Derecho de los Mercados, en la Ciudad de Medellín, Colombia, participando en calidad de panelista en la conferencia "La concepción del consumidor final y su implicación", en el panel "Algunos aspectos controversiales de la Acción de Protección al Consumidor", con el objetivo de compartir la experiencia en el proceso de las acciones (carácter jurisdiccional) que se llevan a cabo en la protección del consumidor.

Memorándums de Entendimiento

- En el marco de la "XII Reunión de la Comisión Binacional México – España", en la Ciudad de Madrid, España, el 20 de abril de 2017, se llevó a cabo la suscripción 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 del Reino de España en materia de protección al consumidor".
- En el marco del "IV Taller Regional sobre Competencia y Protección del Consumidor en los Mercados Digitales" organizado por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) de manera conjunta con la Dirección General de Comercio de Uruguay, en la Ciudad de Montevideo, Uruguay. El 19 de mayo de 2017, se llevó a cabo la suscripción del "Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Dirección General de Comercio de la República Oriental del Uruguay en materia de protección al consumidor".
- En el marco de la visita de trabajo que realizó el entonces Secretario de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos, Dr. Luis Videgaray Caso a Lima, Perú, el 20 de julio para presidir junto con su homólogo peruano, Sr. Ricardo Luna, la II Reunión del Consejo del Acuerdo de Asociación Estratégica, se llevó a cabo la suscripción del "Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual de la República del Perú en materia de Protección al Consumidor".
- En el marco de los trabajos conjuntos entre la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y la Federación Internacional de Fútbol Asociación (FIFA) para sumar esfuerzos a fin de informar y prevenir a los consumidores mexicanos que adquieran boletos no autorizados para la Copa Mundial FIFA Rusia 2018, el 7 de septiembre se llevó a cabo la suscripción del "Convenio de Colaboración entre la Profeco y Match Hospitality, A.G.", agencia autorizada por la FIFA para vender, como titular, boletos oficiales y Paquetes de Hospitalidad para la Copa del Mundo de la FIFA Rusia 2018.
- El 25 de octubre de 2017, en el marco de la IV Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), se llevó a cabo la suscripción del "Memorándum de Entendimiento para el establecimiento de las bases de una plataforma virtual de gestión de controversias en materia de protección al consumidor, entre el Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile, la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la República de Perú", celebrado en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco.
- De igual forma, se llevó a cabo la suscripción del "Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la República Dominicana en materia de protección al consumidor", con el objetivo de establecer las bases mediante las cuales los participantes podrán desarrollar actividades de cooperación enfocadas a fortalecer y mejorar las políticas de orientación, protección y defensa de los consumidores.

Otros

- Del 20 al 24 de marzo de 2017, se llevó a cabo la Semana de Educación Financiera en América del Norte "Ahorra, Invierte y Construye tu Patrimonio" (SEF2017), en la que esta Procuraduría Federal del Consumidor participó a través del envío del vídeo del programa "Quién es Quién en el envío de Dinero", para transmitirse en las pantallas de los Consulados de México en Estados Unidos de Norteamérica.

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, se participa 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 las siguientes:

Cumbre de Seguridad de Productos de Norteamérica

- Dentro del Grupo de Trabajo de Divulgación a la Industria conformado en el Marco de Compromiso de Cooperación (CEF) resultante de la III Cumbre de Seguridad de Productos de Consumo de Norteamérica, en el que esta Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) participa de manera activa en conjunto con la Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América (CPSC) y *Health Canada*, el 26 de enero de 2017, la Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales y el Ingeniero Agustín Ary Adame Solorio, Director de Investigaciones Físico-Tecnológicas del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), intervinieron en el "Primer *Webinar* Trilateral sobre Textiles", con el objetivo de dar a conocer la regulación técnica aplicable a la industria textil en nuestro país.

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

- La Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, asistió a la Reunión Anual del Programa COMPAL III de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), que se llevó a cabo el 30 y 31 de marzo de 2017, en la Ciudad de Panamá, Panamá, participando en el panel "Actividad Intercambio entre Agencias" en el que se habló sobre los resultados de la pasantía de capacitación realizada del 30 de enero al 3 de febrero, en la Ciudad de México sobre la plataforma de solución de controversias en línea "Concilianet", entre el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Área Defensa del Consumidor de Uruguay y Profeco con la finalidad de encaminar los esfuerzos para fortalecer las capacidades de los países miembros de la región latinoamericana en materia de defensa de la competencia y protección al consumidor con el objetivo de fortalecer las instituciones.

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

- El 3 y 4 de julio, la Misión Permanente de México ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU), representó a esta Procuraduría Federal del Consumidor, al no estar en posibilidades de asistir, en la Segunda 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), que se llevó a cabo en Ginebra, Suiza, con la intervención del Ministro Miguel Ángel Padilla, quien participó en la mesa redonda sobre "Protección a los Consumidores en Comercio Electrónico", en la que presentó la Plataforma de solución de controversias en línea "Concilianet".

Foro Internacional de Protección al Consumidor

- La Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, asistió al VII Foro Internacional sobre protección al consumidor, que se llevó a cabo el 19 y 20 de septiembre en Mendoza, Argentina.

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

- La Licenciada Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, asistió al XI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), que se llevó a cabo el 21 y 22 de septiembre, en Mendoza, Argentina, participando con la presentación del reporte de actividades del Grupo de Trabajo del Atlas Digital Iberoamericano de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

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

- El 27 y 28 de julio de 2017, el Licenciado José Eduardo Ramos Mejía, Director de Verificación, asistió al II Congreso de Seguridad de Producto y el Taller Regional para la Comunidad Andina, organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia en conjunto con la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), en Bogotá, Colombia; en la cual tuvo participación en el panel "Importancia de la cooperación entre el Gobierno, Organismos Internacionales e Industria en la Seguridad de Productos de Consumo".
- El 25 de octubre de 2017 en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, México, esta Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales realizó la IV Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), ya que por votación unánime los representantes de los países miembros determinaron otorgar a México (Profeco) la Presidencia para el periodo 2017 – 2018, la cual se recibió por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina. Se destaca la honorable presencia del Lic. Ildefonso Guajardo Villarreal, Secretario de Economía, así como del Lic. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, Gobernador de Jalisco, quienes intervinieron brindado unas palabras para la clausura del plenario.
- De igual forma los días 26 y 27 de octubre de 2017 en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, México, esta Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales organizo el Taller de Seguridad de Productos de las Américas de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), con el objetivo promover a nivel nacional y hemisférico la protección de los derechos de las personas consumidoras en la vigilancia de la seguridad de los productos de consumo y el impacto en su salud y bienestar, así como fortalecer la cooperación técnica a nivel regional entre las agencias miembros y compartir las mejores prácticas de cada país en materia de seguridad de productos.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- El 24 y 25 de abril de 2017, en Paris, Francia, se llevó a cabo la 93° sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP), en la que participaron en representación de esta Procuraduría Federal del Consumidor funcionarios de la Misión Permanente de México ante la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), con el propósito de reforzar los lazos de colaboración con instituciones gubernamentales y organismos internacionales.
- Del 26 al 28 de abril de 2017 en Paris, Francia, se llevó a cabo la 14° 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 objetivo de continuar fortaleciendo la cooperación multilateral. De igual forma en representación de la Profeco asistieron a las sesiones de trabajo, funcionarios de la Misión Permanente de México ante la OCDE.
- Del 6 al 8 de noviembre en Paris, Francia, se llevó a cabo la 94° sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP), en la que en representación de esta Procuraduría Federal del Consumidor funcionarios de la Misión Permanente de México ante la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), atendieron las sesiones de trabajo con el propósito de reforzar los lazos de colaboración con instituciones gubernamentales y organismos internacionales, en temas de desarrollo de políticas de protección al consumidor, comercio electrónico, mecanismos de solución de controversias, entre otros.

- El 9 y 10 de noviembre en Paris, Francia, se llevó a cabo la 15° 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 objetivo de continuar fortaleciendo la cooperación multilateral. De igual forma en representación de la Profeco asistieron a las sesiones de trabajo, funcionarios de la Misión Permanente de México ante la OCDE.

Red de Alerta Rápida (Alertas Internacionales)
Alertas trilaterales en conjunto con la Comisión de Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) de los Estados Unidos de Norteamérica y Health Canada.

- El 4 de enero de 2017, se informó conjuntamente sobre el recall que efectuó *Toshiba America Information Systems Inc. of Irvine*, Calif., baterías de la marca Panasonic Modelo UR18650AY, utilizadas en equipo de cómputo que comercializa debido a sobrecalentamiento, representando un riesgo para la salud de las y los consumidores.
- El 31 de enero de 2017, se realizó una actualización conjunta a la población consumidora sobre la expansión de la alerta que involucra a las baterías *Panasonic*.
- El 31 de enero de 2017, se informó conjuntamente sobre el programa de reparación voluntaria del fabricante *Casual Living Worldwide Inc.*, sobre sus sillas de patio de diversos modelos comercializados por Home Depot.
- El 20 de febrero de 2017, se informó conjuntamente sobre el llamado a revisión que llevó a cabo la empresa *Britax Child Safety*, Inc. de determinadas carriolas que comercializan, específicamente el modelo *Britax b-agile modo* sistema de viaje. Debido a que puede presentar un montaje dañado, el cual puede causar un desmonte de la sillita, representando un riesgo para la seguridad del infante ocupante.
- El 1° de agosto, se informó conjuntamente sobre el retiro de mercado voluntario efectuado por la empresa *Mixbin Electronics LLC, of Hamilton, N.J.*, para 16 modelos de fundas para celulares Iphone 6, 6S y 7 debido al riesgo de irritación y/o quemaduras en la piel.
- El 27 de noviembre, se reportó en conjunto sobre el retiro del mercado voluntario que efectúa la empresa *Walter Kidde Portable Equipment Inc.*, para 29 modelos de extintores de incendio con manijas de plástico comercializados en México, debido a las fallas de descarga y/o desprendimiento de la boquilla rociadora, lo cual representa un riesgo para la seguridad de las y los consumidores.
- El 1° de noviembre, esta Procuraduría y la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (CPSC) de los Estados Unidos de América informaron conjuntamente sobre la campaña de seguridad que efectuará la empresa Arctic Cat Inc. a sus vehículos todo terreno, específicamente los modelos *Wildcat Trail* años 2014 al 2017 y *Wildcat Sport* años 2015 al 2017, debido a que en ciertas condiciones, los vehículos todo terreno anteriormente señalados pueden derretir los paneles contra salpicaduras ubicados detrás del asiento del pasajero, representando un riesgo de quemadura o en algunos casos de incendio.

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Introducción

Durante el presente periodo la Coordinación General de Educación y Divulgación ha implementado diversas acciones para fortalecer los mecanismos de difusión en la PROFECO dentro de las cuales resaltan las siguientes:

- La Revista del Consumidor es la publicación de mayor antigüedad del Ejecutivo Federal con 490 publicaciones ininterrumpidas. Si bien esta Revista impresa continúa con demanda por parte de los consumidores, debido a una tendencia a la baja en las ventas de la misma, en el marco del Día Internacional del Consumidor (15 de marzo de 2018), se lanzó el proyecto de Aplicación Móvil de la Revista del Consumidor, que se puede descargar de forma gratuita. La Coordinación General de Educación y Divulgación a través del personal de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores realizó capacitaciones en materia de tecnologías domésticas en favor de las familias afectadas por los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017 en las Ciudades de Oaxaca, Chiapas y Morelos.

5.1. COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Coordinación General de Educación y Divulgación de la Profeco ejecuta el Programa Presupuestal B002 "Generación y difusión de información para el consumidor". Dicho programa busca coadyuvar a que el consumidor tome decisiones de consumo con base en una mejor información. El programa busca atender un problema que 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 incidir en las decisiones de compra de los consumidores mediante diferentes estrategias: 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 Profeco tiene como fortaleza emblemática a la Revista del Consumidor, publicación que en noviembre de 2017 cumplió 41 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, televisión, otros impresos e Internet), generando un círculo virtuoso de promoción conjunta de los productos informativos, es decir, entre ellos se refuerzan y maximizan 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, etcétera.

La Revista del Consumidor es la publicación de mayor antigüedad del Ejecutivo Federal con 490 ediciones ininterrumpidas. Se pone a la venta en voceadores de todo el país y además se envía a una base de casi 630 consumidores con suscripción vigente. De enero a diciembre de 2017, el tiraje acumulado de la Revista del Consumidor es de 344,650 ejemplares. Si bien, hemos mencionado que la Revista Impresa atraviesa tiempos difíciles en su comercialización, es claro que su demanda continua por parte de los consumidores, 2016 fue un año que marcó una tendencia definitiva a la baja en las ventas de la misma, motivo por el cual, durante el primer semestre de 2017, se trabajó en el los últimos detalles y etapas de pruebas para el lanzamiento de nuevas versiones en aplicación para móviles y versión web. Así como en la búsqueda y análisis de nuevos canales de distribución.

Artículos para la Revista del Consumidor

Con el objetivo de brindar información eficiente para capacitar a las personas en su rol como consumidores, la PROFECO publica mensualmente un artículo con consejos y recomendaciones sobre temas de interés.

- Enero: Saca un 10 en casas de empeño.
- Febrero: Saca un 10 aprendiendo que es el QQP y cómo funciona.
- Marzo: Saca un 10 ahorrando en los mercados y tianguis.
- Abril: Saca un 10 al adquirir una vivienda por medio de FOVISSTE.
- Mayo: Saca un 10 ahorrando durante el embarazo y nacimiento de tu bebé.
- Junio: Saca un 10 al viajar por carretera.
- Julio: ¡Cuida tu economía! Haz rendir el gas LP.
- Agosto: ¡Cuida tu economía! En la compra de uniformes escolares.
- Septiembre: ¡Cuida tu economía! Al adquirir una tarjeta de crédito.
- Octubre: ¡Cuida tu economía! Al solicitar un seguro de vida.
- Noviembre: Consejos de salud y gastos innecesarios, cómo evitarlos.
- Diciembre: Consejos para prevenir problemas dentales.

5.1.2. RADIO Y TELEVISIÓN

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

Revista del Consumidor TV: es un programa semanal de 5 minutos que es distribuido a todo el país, en tiempos oficiales del Estado, por la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC). De enero a diciembre del 2017 se transmitieron 52 programas, cabe mencionar que suspendió parte de su transmisión en los estados que celebraron procesos electorales y sus estados adyacentes.

Adicional a Revista del Consumidor TV, se producen diversas cápsulas (*spot*, alertas y eventos especiales) con duración desde 30 segundos hasta 3 minutos sobre temas de consumo que se difunden en línea a través de la plataforma de *YouTube* Profeco TV. De enero a diciembre se han difundido 112 cápsulas en diversos medios públicos nacionales.

Revista de Consumidor Radio: se realizan dos programas semanales con diferentes secciones, el primero con una duración de 10 y el segundo titulado “Con lo mejor de la Revista de Consumidor Radio” de 5 minutos. Se transmiten de manera semanal en los tiempos oficiales del Estado. De enero a diciembre se han difundido 95 programas. Su distribución se lleva a cabo de la misma forma que TV, a través de RTC.

Con la finalidad de ampliar la capacidad de difusión institucional se tienen acuerdos con diferentes medios y Sistemas Estatales de Radio y Televisión, los cuales desde 2014 distribuyen las producciones de radio y TV de Profeco. Gracias a los citados acuerdos, de enero a diciembre de 2017 se difundieron 46 programas de radio en diversos medios públicos locales. Adicionalmente, se mantienen acuerdos con otros canales de distribución como la Dirección General de Televisión Educativa (SEP) y la RED Edusat del Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE). Actualmente todo el contenido producido alimenta el canal de YouTube Profeco TV.

Un producto adicional es la Línea de Espera del Teléfono del Consumidor. Mensajes institucionales y de orientación sobre consumo, que 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 realizaron 46 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*.

Con los cambios ordenados por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional el sitio www.profeco.gob.mx se dio de baja desde inicio de 2017 por lo que de enero a diciembre sólo se redirigió a las y los interesados al sitio oficial gob.mx/Profeco con un acceso aproximado de 5,478,921 páginas vistas.

Revista del Consumidor *Webcast*: es un audiovisual animado con duración de 1 minuto. Ofrece información sobre lo más destacado de la Revista del Consumidor y temas de alto consumo, se publican en *YouTube*. En 2017, concluimos con 25 *webcast*.

Revista del Consumidor Podcast: Son productos dirigidos al público joven direccionado vía redes sociales, se publican en iTunes, cuyos temas a tratar están orientados hacia el consumo informado. De enero a diciembre de 2017 se difundieron 50 *podcast*.

5.1.3.1. REDES SOCIALES

Las redes sociales son un importante espacio de difusión para 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 Profeco Oficial y Consumidor inteligente
3. *YouTube*: canal de profecotv

La cantidad de usuarios combinados (*Facebook*, *Twitter* y *YouTube*), de dichas redes registran una tasa de crecimiento del 11 % superando de manera combinada 1,373,196 seguidores. Dentro de estas cuentas destaca @Profeco de *Twitter*, la cual registra 1,021,792 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 registra 262,817 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. En 2017 cerró con 88,587 suscriptores y en el periodo reportado del Cuarto trimestre 2017 se reprodujeron 3,422,193 veces sus contenidos.

A manera de fortalecer la difusión del consumo responsable en redes sociales, a partir de 2015 se producen cápsulas animadas gráficas exclusivas para su publicación en redes sociales de Profeco (*Twitter* y *Facebook*). De enero a diciembre de 2017 se publicaron 62 Gif o 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 el último trimestre de 2017 se alcanzaron 572 inserciones de artículos en medios externos, destacando revistas y diversos diarios de circulación local en estados como Coahuila, Yucatán, Querétaro, CDMX, Hidalgo y Jalisco, 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): Principales campañas: Regreso a Clases y Buen Fin; campañas de alto consumo o específicas anuales: Cuesta de enero, Día del amor y la amistad, Vacaciones de Semana Santa, Cuaresma, Día de la madre, Día del padre, Vacaciones de verano, Fiestas patrias, Día de muertos, Compras de fin de año, Vacaciones de fin de año, Cenas de Navidad y Año Nuevo y Reyes Magos.

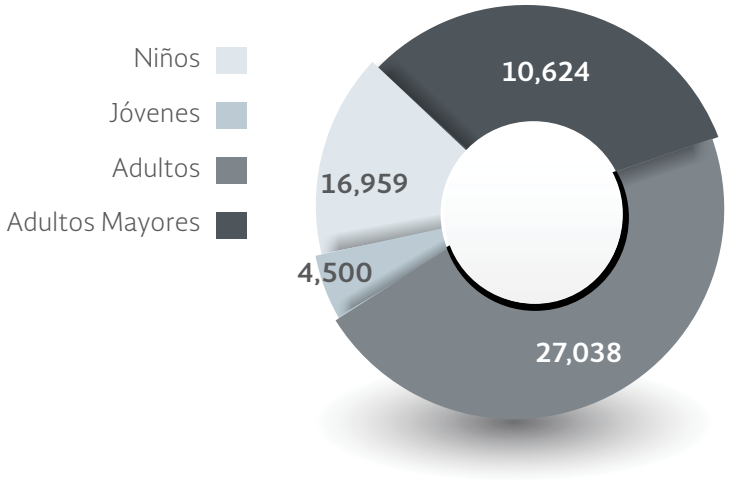
5.2. EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Durante el periodo enero-diciembre 2017 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 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.

En 2017 se realizaron de manera específica 3,363 acciones de promoción, mediante las cuales se dieron a conocer los servicios que Profeco ofrece a población abierta atendiéndose a más de 68,455 personas. Asimismo, se constituyeron 1,888 nuevos grupos, por lo que actualmente se cuenta con un Padrón de 2,839 grupos de consumidores con 59,121 integrantes registrados. Al cierre del periodo enero-diciembre 2017, el padrón de grupos de consumidores vigente, se encontraba constituido de la siguiente manera:

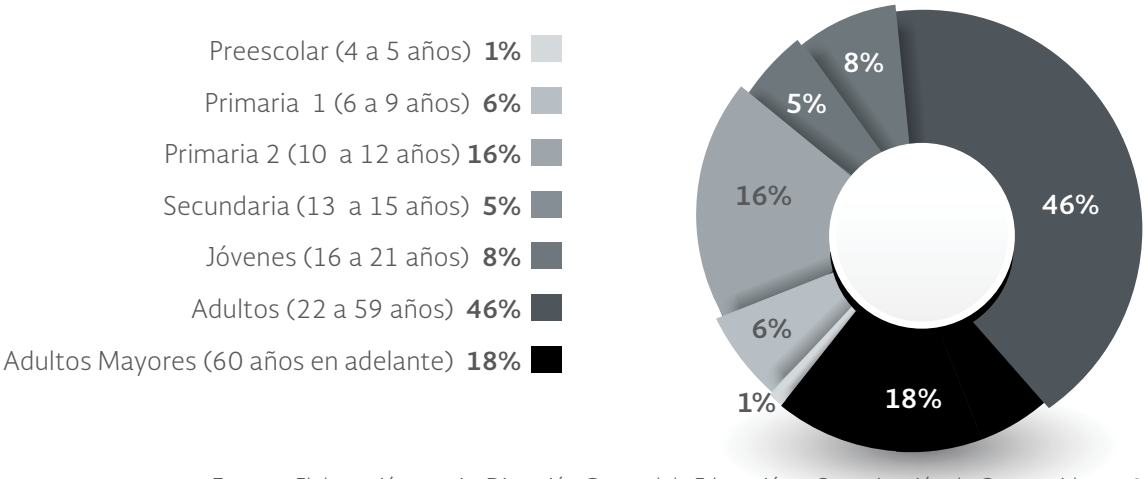
GRÁFICA 9. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR PERFIL



Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2017.

De 59 mil 121 personas: 43 mil 221 son consumidoras y 15 mil 900 son consumidores. El 28.7% son niñas y niños, el 7.6% equivalente a 4 mil 500 consumidores son personas jóvenes, el 45.7% son personas adultas y el 18.0% son personas adultas mayores, es decir, de 60 años o más. El 92% habitan en zonas urbanas y el 8% en zonas rurales.

GRÁFICA 10. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD



Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2017.

A continuación se muestran las cifras de las principales actividades realizadas de manera permanente por parte de la PROFECO a través de las delegaciones y subdelegaciones señalando el número de impactos alcanzados durante 2017.

TABLA 21. GRUPOS DE CONSUMIDORES	
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,839
Integrantes de grupos de consumidores (padrón)	59,121
Actividades de promoción	3,363
Consumidores atendidos en las promociones	68,455
Grupos de consumidores constituidos (Altas)	1,888
Altas de Integrantes	37,562
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	48,307

Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2017.

5.2.1. MANUAL DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Es una herramienta básica para la educación en materia de consumo, que 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, se encuentra vigente, 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 además, mes a mes se envían contenidos informativos que complementan la información para la población consumidora.

5.2.2. GUÍAS DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Guía de regreso a clases 2017

Es una guía que proporciona orientación a las familias mexicanas con el propósito de poner en práctica el consumo responsable al momento de realizar las compras de útiles escolares tomando en cuenta la calidad y el precio.

5.2.3. MATERIAL EDUCATIVO

Con el fin de que los consumidores obtengan mayor información sobre cómo hacer valer sus derechos, consejos de temporada, temas de consumo sustentable, datos generales sobre los servicios de Profeco, y cómo sacar mayor provecho de sus recursos; durante los meses de enero a diciembre, se realizaron los siguientes materiales educativos:

Decálogo "Tips para que el día del amor y la amistad no afecten tu bolsillo". Con el fin de que la población consumidora celebre el Día de San Valentín sin afectar su economía y hacer un consumo responsable en el Día del Amor y la Amistad, desarrollamos diez consejos con la finalidad de planear, comparar y tomar mejores decisiones de consumo en este día.

10 consejos Profeco para el Día de las Madres. Documento que incluye una serie de consejos para realizar un consumo responsable y hacer valer nuestros derechos en el Día de las Madres.

10 consejos Profeco para ahorrar energía. Este material tiene el objetivo de brindar consejos y medidas para que las familiar puedan ahorrar de energía en el hogar.

10 consejos Profeco para las vacaciones de verano. Documento que ofrece información acerca de nuestros derechos como consumidores, consejos y tips para organizar gastos, con la finalidad de poner en práctica un consumo responsable, solidario y sustentable en esta temporada de alto consumo.

10 consejos Profeco para regreso a clases 2017. Documento que contiene una serie de recomendaciones e información para los consumidores respecto a la compra de útiles escolares para el regreso a clases 2017.

10 consejos Profeco para el Buen Fin. Documento que ofrece información acerca de nuestros derechos como consumidores/as, consejos y *tip*s para el Buen Fin 2017.

Calendario para el Buen Fin 2017. Calendario con consejos y acciones para que los consumidores puedan actuar antes durante y después del Buen Fin.

Infografía, Guía para el Buen fin 2017. Documento con recomendaciones para consumir de forma responsable durante buen fin 2017.

Infografía guía de compras por internet para el Buen Fin 2017. Documento con recomendaciones y consejos para comprar de forma segura y responsable por internet durante el Buen Fin 2017.

10 consejos Profeco para administrar tu aguinaldo 2017. Tríptico con recomendaciones para hacer rendir el aguinaldo y evitar la cuesta de enero. Este material también contiene tips para llevar a cabo un consumo responsable.

10 consejos Profeco para ahorrar gas LP 2017. Material informativo con recomendaciones para hacer un consumo responsable del gas L.P. durante la temporada invernal.

10 Consejos Profeco para comprar por internet 2017. Material informativo con recomendaciones para llevar a cabo compras seguras por internet.

5.2.4. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Acciones en beneficio de la población consumidora que implican actividades derivadas de convenios y/o programas interinstitucionales, para el intercambio de información, impartición de capacitaciones y asesorías.

Red Nacional de Apoyo al Emprendedor. De enero a diciembre de 2017 se realizaron 178 vinculaciones al Programa Proveedor Responsable.

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM). Reuniones bimestrales con el Consejo de Coordinación Interinstitucional sobre el tema de personas adultas mayores, con la finalidad de conocer e intercambiar experiencias de trabajo de diferentes instituciones como la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), etcétera. La última reunión se llevó a cabo el 14 de diciembre de 2017.

5.2.5. FERIAS DE REGRESO A CLASES 2017

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.

TABLA 22. FERIAS DE REGRESO A CLASES

DESCRIPCIÓN	NUMERALIA 2016	NUMERALIA 2017
Ferias realizadas	85	85
Número aproximado de asistentes	1,111,396	1,854,602
Número de proveedores	2,655	2,564
Porcentaje de descuento otorgado a los consumidores	10% al 30%	10% al 50%
Pláticas y talleres impartidos en las Ferias	1,545	1,725

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2017.

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

Se realizaron de enero a diciembre 2017 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, en los que se llevaron a cabo 20 foros de discusión.

5.2.7. PROGRAMA ESPECIAL DE TECNOLOGÍAS DOMÉSTICAS PROFECO 2017, EN APOYO A LA POBLACIÓN CONSUMIDORA AFECTADA POR LOS SISMOS

Programa emergente derivado de la contingencia de los sismos del 7 y 19 de septiembre beneficiando con tecnologías domésticas en los Estados de Oaxaca, Chiapas y Morelos a consumidores afectados.

TABLA 23. POBLACIÓN DAMNIFICADA Y ATENDIDA DERIVADO DE LOS SISMOS DE SEPTIEMBRE 2017

Consumidores afectados por el sismo del 7 de septiembre beneficiados con tecnologías domésticas en el Estado de Chiapas.	5,000
Consumidores afectados por el sismo del 7 de septiembre beneficiados con tecnologías domésticas en el Estado de Oaxaca.	15,000
Consumidores afectados por el sismo del 19 de septiembre beneficiados con tecnologías domésticas en el Estado de Morelos.	3,000

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2017.

5.2.8. ACCIONES DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

En el ejercicio 2017 y en apego al Programa de Educación para el Consumo responsable, la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores (DGEOC), dentro del marco de sus atribuciones, realizó acciones de orientación, educación 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.
- 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

Las Organizaciones de la Sociedad Civil 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.

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.

Al término del año 2017, se encuentran registradas 89 Organizaciones de la Sociedad Civil en el padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil, ante la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

5.2.10. CAPACITACIÓN

Organizaciones Empresariales y Entidades Proveedoras de bienes y servicios.

La DGEOC es responsable de organizar capacitaciones dirigidas a proveedores de bienes y servicios en el marco de la cultura de proveedor responsable. Con la finalidad de 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. De enero a diciembre de 2017 se dieron tres capacitaciones a entidades proveedoras.

TABLA 24. REGISTRO DE CAPACITACIONES 2017				
FECHA	TEMA DE CAPACITACIÓN	A QUIÉN	LUGAR	ASISTENTES
21-abr-2017	Proveedor Responsable	Proveedores de útiles escolares	Delegación Oriente Azafrán #18, 1er piso, Col. Granjas México Centro, Deleg. Iztacalco, CP 08400, Ciudad de México.	15
31-ago-2017	Proveedor Responsable	Proveedores Automotriz Agencias Volkswagen	Boulevard Isidro Fabela Norte #859, Los Ángeles Toluca, C.P. 50020, Estado de México.	20
24-oct-2017	Proveedor Responsable	Proveedores La Comer S.A. de C.V.	Avenida Miguel Ángel de Quevedo # 443, Colonia Monte de Piedad, Delegación Coyoacán, CP 04310, Ciudad de México.	31
			TOTAL DE ASISTENTES	66

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2017.

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.
La creación del Consejo Consultivo del Consumo, fue publicada 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.

Durante el periodo enero-diciembre 2017 se realizaron las XXIX y XXX Sesiones Ordinarias del Consejo Consultivo del Consumo las cuales se llevaron a cabo el 2 de junio y 10 de noviembre respectivamente.

IMAGEN 1. XXX SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO 10 DE NOVIEMBRE DE 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017

5.2.12. CONSEJOS CONSULTIVOS DE CONSUMO ESTATALES (CCCE)

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.

Actualmente, se cuenta con la instalación de los 32 CCCE en la República Mexicana.

TABLA 25. CONSEJOS CONSULTIVOS DE CONSUMO ESTATALES (CCE)		
NO.	ESTADO	FECHA DE INSTALACIÓN
1.	Ciudad de México	25 de octubre 2017
2.	Hidalgo	18 de marzo 2016
3.	Aguascalientes	17 de marzo 2016
4.	Oaxaca	29 de febrero 2016
5.	Colima	26 de febrero 2016
6.	Campeche	13 de febrero 2016
7.	Morelos	10 de febrero 2016
8.	Sonora	27 de noviembre 2015
9.	Jalisco	18 de noviembre 2015
10.	Chihuahua	17 de noviembre 2015
11.	Baja California Sur	11 de noviembre 2015
12.	Quintana Roo	9 de noviembre 2015
13.	Zacatecas	6 de noviembre 2015
14.	Puebla	5 de noviembre 2015
15.	Baja California	5 de noviembre 2015
16.	Nuevo León	4 de noviembre 2015
17.	Estado de México	30 de octubre 2015
18.	Guanajuato	30 de octubre 2015
19.	San Luis Potosí	29 de octubre 2015
20.	Tabasco	29 de octubre 2015
21.	Michoacán	29 de octubre 2015
22.	Nayarit	29 de octubre 2015
23.	Tlaxcala	29 de octubre 2015
24.	Chiapas	28 de octubre 2015
25.	Tamaulipas	28 de octubre 2015
26.	Yucatán	28 de octubre 2015
27.	Sinaloa	28 de octubre 2015
28.	Durango	27 de octubre 2015
29.	Veracruz	22 de octubre 2015
30.	Guerrero	22 de octubre 2015
31.	Querétaro	15 de octubre 2015
32.	Coahuila	14 de octubre 2015

Fuente: Elaboración propia, Coordinación General de Educación y Divulgación, 2017.

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 los consumidores y, de esta forma, fomenta un consumo responsable. Los programas que coordina el área son: 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 de la aplicación de cuestionarios, el levantamiento de sondeos y encuestas en sus distintas fases: piloto, aplicación definitiva, captura y análisis de datos. De igual forma, los resultados se refuerzan y complementan 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 e información se enfocan en generar información 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. Lo anterior, a través de la divulgación de precios del QQP a través de 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 2,000 productos y que cuenta con un archivo histórico a disposición de los consumidores. La elaboración de encuestas 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 áreas de servicios y verificación de la propia Procuraduría.

Por otra parte, la difusión de información de materiales informativos como el boletín electrónico Brújula de Compra se realiza con base en el análisis de las temporadas estacionales de consumo como cuaresma y regreso a clases, además de la identificación de sectores con alta demanda por parte de los consumidores como el de electricidad o temas de canasta básica, con la finalidad de atender las necesidades de información de los consumidores en sus procesos de elección de compra. Además, se ofrecen recomendaciones que los consumidores deben tener en cuenta antes de iniciar una relación de consumo; por ejemplo, la realización de presupuestos, 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, permitiendo a los proveedores conocer hábitos de compra de los consumidores, la percepción de sus clientes y su cumplimiento a la regulación. La información no sólo va dirigida a población nacional, ya que, como el caso del QQED, los residentes en Estados Unidos pueden utilizar esta información para conocer las formas, costos y recomendaciones de envío 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 las y 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 2017 se captaron y difundieron 15,572,917 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, El Buen Fin y la temporada decembrina.

El número de suscriptores en QQP alcanzó los 158,574 durante el 2017.

TABLA 26: PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Precios captados	9,989,553	12,309,954	16,256,891	15,797,082	15,572,917
Suscriptores	95,552	113,181	136,982	148,091	158,574

Fuente: Información tomada de la Base de Datos del Programa Quién es Quién en los Precios, 2017.

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.

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 hacia México, a través de tablas comparativas que muestran la comisión que cada empresa del sector cobra por enviar 300 dólares estadounidenses, monto promedio de las remesas con destino a nuestro país; el tipo de cambio que se cobra por dicha operación financiera, el tiempo de entrega y la cantidad en pesos que serán finalmente recibidos en territorio mexicano. Asimismo, se detalla para cada uno de los proveedores, cuáles son las sucursales bancarias, tiendas de autoservicios o departamentales u otros puntos de pago en donde pueden ser cobrados los recursos remitidos.

La información se encuentra disponible en la página institucional de la Profeco, con referencia a nueve ciudades de Estados Unidos: Chicago, Dallas, Houston, Indianápolis, Los Ángeles, Miami, Nueva York, Sacramento y San José, actualizándose cada semana. Así, la población cuenta con los elementos necesarios para elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

Durante el 2017, se realizaron 52 actualizaciones en el portal institucional y se reportaron 6,099 precios de 21 empresas en promedio.

5.3.3. MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES (MTV)

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

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

En estos reportes quincenales se muestra el nombre 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, costos totales e impuestos, y condiciones de entrega, de cancelación o cambio.

Al finalizar el 2017, se revisaron 1,740 tiendas virtuales y 24 publicaciones en el sitio oficial de Profeco.

5.3.4. BRÚJULA DE COMPRA

El Boletín electrónico Brújula de Compra inició su publicación en el año 2005. Desde entonces cada boletín se publica quincenalmente con el objeto de generar una cultura de consumo responsable a través de la educación al consumidor con información útil y práctica. Los artículos abordan diversos temas, tales como: descripción y costos de diversos productos y servicios; comparativos de precios; derechos de los consumidores; resultados de encuestas relacionadas; finanzas personales y; recomendaciones en fechas de alto consumo entre otros. La publicación es de consulta abierta en el sitio web institucional www.gob.mx/profeco dentro de la sección "Educación y Divulgación" a través del vínculo:
https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-34668?state=published

Para suscribirse al boletín electrónico y recibirlo gratuitamente por correo electrónico es necesario ingresar al siguiente link:
http://www.profeco.gob.mx/formas/susbol_dgesc_nvoformato.asp.

A través del correo electrónico: *brujuladecompra@profeco.com.mx,* se brinda atención y asesoría a los consumidores en relación a los temas abordados.

De enero a diciembre de 2017, se publicaron 24 artículos con un total de 36,834 suscriptores. En este periodo, el boletín ha participado con 11 artículos en la Revista del Consumidor, en la sección denominada "Brújula de Compra".

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. Durante el 2017 se realizaron los siguientes artículos:

1. Mudanzas.
2. El costo de enamorarse.
3. La renta de autos.
4. Seguros educativos.
5. Remesas.
6. Gasolineras.
7. El mercado del aguacate mexicano.
8. Aerolíneas.
9. Balnearios y parques acuáticos.
10. Prevenir es ahorrar: cáncer de mama.
11. Compra de Vivienda.
12. Consumo responsable del Buen Fin.
13. Juguetes.

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, durante 2017 se realizaron 10 encuestas o sondeos sobre distintos temas y dos encuestas sobre el nivel de conocimiento y penetración que tienen los productos informativos y servicios ofrecidos por la CGED en materia de consumo responsable, de las cuales 8 fueron aplicadas cara a cara y 2 telefónicamente.

TABLA 27. ENCUESTAS Y SONDEOS 2017		
ENCUESTAS Y SONDEOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS SOBRE CONSUMO	PERIODO DE LEVANTAMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS O PROVEEDORES ENTREVISTADAS O VISITADOS
Sondeo sobre hábitos de consumo con motivo del 14 de febrero	Enero - febrero	1,376 personas
Encuesta telefónica sobre precios y características del servicio de guarderías privadas local y foráneo	Febrero - marzo	197 proveedores
Prueba piloto de la encuesta de satisfacción de las/los usuarias/os del servicio de Teléfono del Consumidor de Profeco	Marzo - mayo	1,566 personas
Sondeo sobre el Día del Padre 2016-2017	Mayo - mayo	264 personas
Sondeo en que gastan los jóvenes	Junio - junio	81 personas
Indicador de la Coordinación General de Educación y Divulgación (Primera medición 2017)	Mayo – junio	782 personas
Sondeo de consumo y gasto de tortilla de maíz	Junio-julio	862 personas
Encuesta sobre los hábitos de consumo de pan de dulce de harina de trigo	Julio-octubre	1,635 personas
Sondeo sobre inclusión financiera y educación financiera de las personas que realizaron compras durante el Buen Fin	Octubre-noviembre	403 personas
Indicador de la Coordinación General de Educación y Divulgación (Segunda medición 2017)	Noviembre-diciembre	803 personas

Fuente: Información publicada en la página oficial de Profeco 2017 en: https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675?state=published

5.3.6.1. EL BUEN FIN 2017

Durante El Buen Fin 2017, se realizó un levantamiento extraordinario durante los días del evento, a través de Quién es Quién en los Precios, donde se monitorearon 483 productos en 49 ciudades en los 32 estados del país, y se lograron levantar 140,696 precios en 591 establecimientos. Esto con el fin de que los consumidores lograran tener acceso a los precios que ofrecen los principales establecimientos comerciales, además de comparar y revisar descuentos.

De igual manera se desarrolló el Micrositio de El Buen Fin 2017 de QQP, el cual permitió a los consumidores consultar históricos de precios por ciudad, establecimiento y categoría de productos: electrónica, hogar y línea blanca. A través de esta herramienta los usuarios lograban obtener una gráfica de referencia, donde a disposición de los consumidores se encontraba información sobre la variación del precio por producto y establecimiento. Dicha información fue actualizada diariamente los días 17, 18, 19 y 20 de noviembre.

6. TELECOMUNICACIONES

6. TELECOMUNICACIONES

Introducción

Durante el 2017 la Subprocuraduría de Telecomunicaciones inició sus actividades con un presupuesto original de 2.6 millones de pesos, el cual se ejerció para llevar a cabo las actividades propias de la misma, así como para realizar acciones de capacitación en Delegaciones y Subdelegaciones, visitas de supervisión, visitas de verificación, de capacitación, así como acercamientos con la industria a favor de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

6.1. ACTIVIDADES

En este contexto, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- **Acciones de capacitación.** En el marco del Programa Anual de Capacitación 2017 y derivado de las gestiones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se llevaron a cabo actividades de capacitación encaminadas a mejorar el desempeño y la atención a las y los consumidores de telecomunicaciones, mediante lo siguiente:
- **"Mejores prácticas en el uso de las herramientas de *Facebook*".** Capacitación para el personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y de la Dirección de Contenidos impartido el 3 de abril de 2017 en las instalaciones de *Facebook*.
- **Liderazgo.** Curso impartido a personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los días 21, 26 y 28 de abril, con una duración total de 24 hrs.
- **Estrategias de negociación y manejo de conflictos.** Curso impartido a personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los días 12, 17 y 19 de mayo.
- **Inteligencia emocional.** Curso impartido a personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los días 24 y 26 de junio, con una duración total de 16 hrs.

Adicionalmente, se impartieron dos conferencias:

- **Las 9 reglas de oro de la negociación.** Conferencia abierta que se llevó a cabo el 17 de abril para todo el personal que labora en Profeco, cuyas funciones están relacionadas con el proceso de conciliación entre consumidores y proveedores de bienes, productos y servicios.
- **El profesionista a prueba de balas.** Conferencia abierta que se llevó a cabo el 4 de mayo dirigido a todo el personal que labora en Profeco.
- **Los Derechos de los Consumidores.** Conferencia impartida a los funcionarios de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones con fecha 24 de noviembre.

Con motivo del Día Mundial de los derechos del Consumidor se llevaron a cabo dos eventos.

- **Foro "Los derechos del consumidor en el entorno digital".** El 15 de marzo, se presentó una conferencia magistral y un panel con expertos en la materia (*Google*, BSA, AIMX, AMPROFON). Entre los asistentes estuvieron funcionarios públicos de Profeco y representantes del sector privado.

IMAGEN 2. FORO LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL ENTORNO DIGITAL, PROFECO, 15 DE MARZO 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

- **Foro "El Consumidor en un entorno digital"** se realizó el 24 de marzo y sirvió de marco para la presentación de:
  - Video conmemorativo del "Día Mundial de los Derechos del Consumidor".
  - Ganadores de RetoMX: Aplicación de la Revista del Consumidor.
  - Presentación de la Revista del Consumidor, edición especial de Telecomunicaciones.

IMAGEN 3. FORO EL CONSUMIDOR EN UN ENTORNO DIGITAL, PROFECO, 24 DE MARZO 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

- **Mesas de diálogo "Herramientas e indicadores de medición en Telecomunicaciones"**. Impartidas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en la que participó el personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los días 8, 13 y 24 de febrero.

IMAGEN 4. HERRAMIENTAS E INDICADORES DE MEDICIÓN DE TELECOMUNICACIONES, PROFECO, LOS DÍAS 8, 13 Y 24 DE FEBRERO DE 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

a) **Acciones de vinculación institucional.** En el presente periodo se participó en los siguientes eventos:

- **Foro "Publicidad engañosa Online en México".** Se llevó a cabo el día 8 de marzo. Derivado del convenio de colaboración firmado con la Asociación de Internet.MX (antes AMIPCI), al ser un tema de competencia de Profeco, hubo participación en el desarrollo de la agenda, en la inauguración y como panelista en la mesa de Publicidad engañosa por parte del Subprocurador de Telecomunicaciones, Mtro. Carlos Ponce Beltrán.

IMAGEN 5. PUBLICIDAD ENGAÑOSA ONLINE EN MÉXICO, WORLD TRADE CENTER MÉXICO, 8 DE MARZO 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

- **Ponencia "Fraudes en materia de telecomunicaciones, servicios electrónicos e *internet*".** El día 16 de junio el Subprocurador de Telecomunicaciones, Mtro. Carlos Ponce Beltrán, impartió esta ponencia en el Curso de *FBINNA Latin America - Caribbean Chapter Mexico Group.*

- **"Taller de Mercado Digital Regional".** El 31 de mayo, como parte de la Agenda Digital de la Alianza del Pacífico, el Subprocurador de Telecomunicaciones, Mtro. Carlos Ponce Beltrán, participó en la mesa "Impacto de la Industria 4.0 y el Comercio Electrónico".

IMAGEN 6. TALLER DE MERCADO DIGITAL, HOTEL PRESIDENTE INTERCONTINENTAL, 31 DE MAYO 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

- **Foro 2017 Telecomunicaciones y su Normalización.** Organizado por el Consejo Mexicano de Normalización y Evaluación de la Conformidad, A.C. (Comenor) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT el día 29 de junio, el Subprocurador de Telecomunicaciones, Mtro. Carlos Ponce Beltrán, participó exponiendo el rol de la Profeco y dio el discurso de clausura del evento.

- **Foro *MasterPass Summit*: #el futuro es hoy.** Participación del Subprocurador de Telecomunicaciones, Mtro. Carlos Ponce Beltrán, en representación del Secretario de Economía y del Procurador Federal del Consumidor, con el tema Economía Digital y Medios de Pago celebrado el 29 de agosto.

IMAGEN 7. MASTERPASS SUMMIT: #EL FUTURO ES HOY, ESPACIO VIRREYES, TORRE VIRREYES, 29 DE AGOSTO 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

- **Reunión de Trabajo entre Profeco y la Industria de Telecomunicaciones.** El día 11 de octubre de 2017 se llevó a cabo la reunión entre el C. Procurador del Consumidor, Lic. Rogelio Cerda Pérez y personal de la Profeco con la industria en la cual los proveedores expresaron las acciones que realizaron a favor de los consumidores derivados de los sismos ocurridos el 7 y 19 de septiembre.

IMAGEN 8. REUNIÓN DE TRABAJO ENTRE PROFECO E INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES, PROFECO, 11 OCTUBRE 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

b) **Despliegue en el territorio nacional.** Con el propósito de interactuar con Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco en la República, se mantuvo presencia local con giras y capacitación.

LUGARES VISITADOS	OBSERVACIONES
Giras realizadas en:	Las giras incluyen: capacitaciones en conciliación y verificación, reuniones con empresas y ruedas de prensa. Divulgación de los derechos de usuarios (son encabezadas por el Subprocurador) y visitas de verificación de telecomunicaciones.
Tlaxcala	
Aguascalientes	
Mazatlán	
Baja California Sur	
Oaxaca	
Culiacán	
Durango	
San Luis Potosí	
Chihuahua, y	
Zacatecas	

Asimismo, durante los meses de agosto y septiembre se llevaron a cabo 9 visitas de diagnóstico, con base en el número de quejas en materia de telecomunicaciones, siendo estas: 1) Jalisco, 2) Yucatán, 3) Morelos 4) Veracruz, 5) San Luis Potosí, 6) Guanajuato, 7) Querétaro, 8) Baja California y 9) Chihuahua, estableciéndose objetivos respecto a dictámenes, estadística, difusión de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y del conocimiento sobre la clasificación de los giros que forman parte de telecomunicaciones.

c) **Vinculación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).** En el presente periodo, se intensificó la relación entre ambos organismos, concretamente se realizaron las siguientes actividades:

IFT

- Trabajo en conjunto para desarrollar los contenidos de la Revista del Consumidor, especial de Telecomunicaciones.
- Participación del IFT en el foro "El Consumidor en un entorno digital".
- Operación conjunta del Grupo de Trabajo de la NOM 184 para actualizar la Norma Oficial Mexicana que regula la comercialización de los servicios de telecomunicaciones.

SCT

- Trabajo en conjunto para desarrollar los contenidos de la Revista del Consumidor, especial de Telecomunicaciones.
- Reunión con el Subsecretario de Comunicaciones de la SCT, Licenciado Edgar Olvera Jiménez, para dar seguimiento a temas y proyectos comunes en favor de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

d) **Operativos en temporadas de alto consumo**. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, participó activamente en el operativo de Semana Santa, realizando giras a Mazatlán y Oaxaca, llevándose a cabo reuniones con empresarios del sector turístico para colaborar en favor del consumidor, así como con medios de comunicación. De igual manera acompañó a los Delegados a los operativos de verificación.

Durante El Buen Fin que se llevó a cabo del 17 al 20 de noviembre participaron 41 funcionarios de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en el cual se llevaron a cabo visitas a puntos de venta, entrega de trípticos, atención de quejas a través del teléfono del consumidor.

IMAGEN 9. OPERATIVOS EN TEMPORADAS DE ALTO CONSUMO, CENTROS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 17 AL 20 NOVIEMBRE 2017

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017

e) **Encuesta en *"Twitter"*.** En el período del 22 de marzo al 5 de abril de 2017, se llevó a cabo una encuesta vía *twitter* a través del usuario institucional @Profeco administrado por la Coordinación General de Educación y Divulgación, cuyo objetivo fue obtener información a través de dicha cuenta institucional acerca del conocimiento de los consumidores sobre la "Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", que permita generar datos específicos relativos a la difusión de la misma, así como las acciones a realizarse para dar atención a las áreas de oportunidad.

f) **Difusión.** Se diseñaron y desarrollaron los contenidos para un cuadernillo sobre los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aunado a esto, se llevó a cabo la publicación de infografías con recomendaciones con motivo del Día de las Madres, Día de las y los Niños, Día de *Internet*, Día del Padre, Uso de Datos en el Extranjero así como *Tips* para detectar la publicidad engañosa en servicios de telecomunicaciones. De igual manera se publicaron tuits referentes a consejos de seguridad al comprar en línea por motivo del *HotSale* y se publicó en redes sociales institucionales información sobre los derechos del consumidor de telecomunicaciones en caso fortuito y fuerza mayor.

IMAGEN 10. MUESTRA DE CUADERNILLO SOBRE LOS DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

Se llevó a cabo el diseño y desarrollo de díptico sobre Dictamen y tríptico de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones para su envío a Delegaciones, así como de dípticos relativos a quejas y denuncias de servicios de telecomunicaciones.

IMAGEN 11. TRÍPTICO ACCIONES COLECTIVAS DE TELECOMUNICACIONES
IMAGEN 12. DÍPTICO DICTÁMENES DE TELECOMUNICACIONES

Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 2017.

Adicionalmente, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones incluyó en la Revista del Consumidor temas del sector, como ha sido en los números correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2017, con los siguientes títulos:

TABLA 28. ARTÍCULOS PARA REVISTA DEL CONSUMIDOR DESARROLLADOS POR LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

MES	SECCIÓN	TEMA
Enero	Entre Bits y Bytes	Seguridad en productos electrónicos
	Economía Digital	Tu destino en la palma de tu mano
Febrero	Entre Bits y Bytes	Bonificación y compensación, son tus derechos
	Economía Digital	Aprende en línea
Marzo	Entre Bits y Bytes	Smartphone nuevo
	Economía Digital	Internet de las cosas
Abril	Entre Bits y Bytes	El valor de la garantía
	Economía Digital	Por qué te conviene usar la banca electrónica
Mayo	Entre Bits y Bytes	Aguas con el agua en tu teléfono celular
	Economía Digital	Al rescate de la seguridad de tus dispositivos
Junio	Entre Bits y Bytes	Cuida tus datos móviles fuera del país
	Economía Digital	Turismo 3.0, todo a la mano
Julio	Entre Bits y Bytes	Ten el control de tu tv de paga
	Economía Digital	Identifica un phishing y evita el fraude
Agosto	Entre Bits y Bytes	El ABC del Servicio de Internet fijo
	Economía Digital	Elimina intrusos de tu red wifi
Septiembre	Entre Bits y Bytes	Importancia del etiquetado en teléfonos celulares
	Economía Digital	10 motivos para cancelar servicios de telecomunicaciones
Octubre	Entre Bits y Bytes	Uso inteligente de datos móviles
	Economía Digital	Claves ante robo o extravío de tu celular
Noviembre	Entre Bits y Bytes	Cuándo no pagar los servicios de telecomunicaciones
	Economía Digital	¿Qué cosa es el IMEI?
Diciembre	Entre Bits y Bytes	Compras en línea
	Economía Digital	Cobertura garantizada

Fuente: Numeralia Subprocuraduríade Telecomunicaciones

6.2. NUMERALIA

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

6.2.1. QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES

Durante el 2017 se recibieron 33,293 inconformidades en materia de telecomunicaciones a nivel nacional, de las cuales se atendieron 6,900 a través de la plataforma informática Concilianet. Asimismo, se implementó el mecanismo alternativo para solución de inconformidades consistente en acuerdos telefónicos inmediatos, a través del cual fue posible resolver

7,251 inconformidades a nivel nacional, de las cuales 1,829 fueron recibidas en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de la plataforma de Concilianet. Adicionalmente, se logró un porcentaje de conciliación igual al 89.47% y se recuperaron más de 33.2 millones de pesos en 2017, lo cual representó un 85.59% de recuperación a favor de las y los consumidores de servicios de telecomunicaciones de los diferentes giros.

6.2.2. CAPACITACIÓN Y VISITAS DE VERIFICACIÓN

En el año 2017, las capacitaciones a Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría en materia de verificación de telecomunicaciones se realizaron de manera presencial por parte de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.

Personal de las delegaciones Tlaxcala, Aguascalientes, Oaxaca, Sinaloa, Durango, Chihuahua, San Luis Potosí, Tlalnepantla, Campeche y la subdelegación Chihuahua, recibieron la capacitación teórica y en campo. Esta última se hizo mediante visita(s) de verificación a Centros de Atención a Clientes de proveedores de servicios de telecomunicaciones de los diferentes giros comerciales.

Las visitas de verificación de telecomunicaciones que llevaron a cabo los verificadores tanto de Delegaciones y Subdelegaciones como de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones de forma independiente y en acompañamiento tuvieron como objeto vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la NOM-184-SCFI-2012, la NOM-024-SCFI-2013 y el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión referente a la difusión y entrega de la Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De enero a diciembre de 2017 se realizó un total de 176 visitas de verificación a proveedores de servicios de telecomunicaciones, distribuidores autorizados y fabricantes de equipo terminal de telefonía móvil, de las cuales 61 fueron realizadas por Delegaciones, 105 por la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones (DVT) y 10 por la DVT en acompañamiento con Delegaciones.

6.3. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY (PIL)

Durante el 2017 se llevaron a cabo acciones que han permitido dar respuesta en tiempo a los PIL's, alcanzándose el 100% de cumplimiento en las actividades de supervisión interna y reuniones de evaluación y seguimiento, evitando así el rezago en la atención de dichos procedimientos, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 29. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES	
PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Numeralia para el Comité de Control y Desempeño Institucional (C0C0DI) Fecha de corte: 31 de diciembre de 2017 Unidad administrativa: Subprocuraduría de Telecomunicaciones	
CONCEPTO	**NÚMERO / ACCIONES**
PIL's ingresados	75
PIL's atendidos	75
En su caso, PIL's rezagados	0
Acciones realizadas por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones para la atención de los PIL's dentro de los plazos establecidos por la Ley.	a) Se lleva un control de los asuntos que ingresan y se les da seguimiento de acuerdo a lo establecido en una base de datos del área.
	b) Se coordinan y dirigen los procedimientos por infracciones a la Ley, con el objeto de que estos se ejecuten de acuerdo a la normatividad y lineamientos expedidos para tal efecto.
	c) Se dirige la planeación y aplicación de la normatividad en materia de telecomunicaciones a fin de llevar a cabo la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley.

Fuente: Numeralia de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

6.4. PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Con relación al tema de monitoreo de publicidad, se emitieron 55 requerimientos de aclaración de publicidad siendo los proveedores más requeridos:

TABLA 30. REQUERIMIENTOS PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES	
PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	**NO. REQUERIMIENTOS**
Izzi	8
Telcel	8
Chivas de Corazón	5
Axtel	4
Claro Video	4
Telmex	3
AT&T	2
Sky	2
Samsung	2
Total play	2

Fuente: Numeralia de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

6.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN

Durante el 2017 se recibieron 325 solicitudes, llevándose a cabo el registro de 294 contratos, de los cuales 58 correspondían a solicitudes del año 2016 y 236 de los recibidos en 2017.

6.6. DICTÁMENES

Se emitieron 32 dictámenes a favor de los consumidores de los servicios de este sector siendo algunas de las causas identificadas la cancelación por fallas en el servicio, cobro de lo indebido, fallas en el servicio, incumplimiento de contrato, entre otros, generándose un total de 33 títulos ejecutivos que se desglosan de la siguiente manera:

TABLA 31. DICTÁMENES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

	PROVEEDOR	TÍTULOS EJECUTIVOS	MONTO TOTAL
1	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	8	$ 31,814.36
2	Pegaso PCS, S.A. de C.V.	6	$ 84,772.55
3	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	5	$ 71,909.60
4	Enlace TPE, S.A. de C.V.	3	$ 418,470.80
5	Telefonía por Cable, S.A. de C.V.	2	$ 12,674.60
6	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	2	$ 16,547.70
7	LG Electronics México, S.A. de C.V.	2	$ 13,749.06
8	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	1	$ 5,938.06
9	Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	1	$ 8,377.00
10	Cablevisión, S.A. de C.V.	1	$ 309,162.00
11	Samsung Electronics México, S.A. de C.V.	1	$ 23,385.70
12	Cablevisión Red, S.A. de C.V.	1	$ 7,010.98
	TOTAL		**$ 1,003,812.41**

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

6.7. ASPECTOS A DESTACAR DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

Se participó en el grupo de trabajo que se formó para llevar a cabo la actualización de la NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", misma que a la fecha se encuentra en proceso de consulta pública.

Por lo que se refiere a la herramienta tecnológica intitulada "Atlas Digital Iberoamericano de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones", la Profeco presentó durante el XI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) celebrado en el mes de septiembre de 2017 en la ciudad de Mendoza, Argentina, la propuesta de herramienta tecnológica a través de un video en el que se mostraban las características de esta herramienta, y sobre la cual se ha dado seguimiento al desarrollo, realizándose las adecuaciones necesarias.

7. NUESTRA INSTITUCIÓN

7. NUESTRA INSTITUCIÓN

7.1 TRANSPARENCIA

Para dar cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP) publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016 y que entró en vigor en la misma fecha, además de seguir garantizando el acceso a la información pública en posesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, durante el 2017 la Unidad de Transparencia realizó las siguientes acciones:

- Mantuvo constante comunicación con las Unidades Administrativas de esta Procuraduría a fin de que las mismas la mantengan al tanto del listado de la información que consideren de interés público, de conformidad con los "Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva".
- Se monitoreó el Portal Institucional para corroborar que la información socialmente útil o focalizada se actualizara debidamente, a fin de que la población se allegara de los temas de interés público en materia de protección al consumidor.
- El Comité de Transparencia aprobó los "Lineamientos de Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Transparencia de la PROFECO", a fin de homologar criterios y minimizar los tiempos de respuesta, con el propósito de que éstas se brinden al solicitante de manera completa y oportuna y así evitar la interposición de Recursos de Revisión.
- Con relación a las solicitudes de información recibidas a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, la Unidad de Transparencia recortó los plazos de atención interna a las mismas, a efecto de que el particular interesado reciba la respuesta correspondiente en un plazo menor al establecido por la normatividad aplicable, esto es, en un plazo menor a 20 días hábiles.
- Durante el desarrollo del ejercicio 2017, la Unidad de Transparencia coordinó y asesoró a las Unidades Administrativas de la PROFECO en la integración de la información que fue subida al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 70, 71, 80, 81 y 82 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Solicitudes de Información Ciudadanas

1. El tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información durante el período de enero a diciembre del 2017, fue de aproximadamente 13 días hábiles, tomando en consideración que las respuestas otorgadas no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecidos por la normatividad aplicable.

TABLA 32. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRANSPARENCIA DURANTE EL PERÍODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2017

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.

Evaluación del Portal de Obligaciones de Transparencia
Con motivo de la implementación del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), durante el ejercicio 2017 el Órgano Garante únicamente llevó a cabo una "Verificación Diagnóstica" de la información actualizada en el SIPOT, mediante la cual la Procuraduría Federal del Consumidor obtuvo una calificación de 89.09.

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 en el ejercicio 2017:

7.2.1. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES (PAA) 2017

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 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 metas y objetivos, así como su evaluación y seguimiento a través de la DGPE. El PAA, 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 abril de 2017, se llevó a cabo el proceso de integración del Programa Anual de Actividades 2017 de la Profeco, para así poder darle el seguimiento trimestral durante el ejercicio.

En el mes de marzo de 2017, se llevó a cabo el proceso de integración del Programa Anual de Actividades 2017 de la Profeco.

7.2.2. ELABORACIÓN DE INFORMES MANDATADOS 2017

Durante 2017 se elaboraron y remitieron, como entidad coordinada del Sector Economía, los siguientes informes mandatados:

- Cuarto Informe de Ejecución del PND, en cumplimiento a la Ley de Planeación;
- Cuarto 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, PRODEINN;
- Informe de Logros 2016 del Programa Nacional de Protección a los derechos del Consumidor 2013-2018, con base en el cumplimiento del numeral 32 del acuerdo 01/2013;

- Aportación al Quinto Informe de Labores 2016 – 2017 de la SE en cumplimiento al artículo 93 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM);
- Quinto Informe de Gobierno 2016 - 2017. En contribución a la cuarta meta nacional del PND "México Próspero", 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.

7.2.3. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LAS MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2017 (MIR)

La información fue cargada en el Sistema PASH (Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda), de manera mensual y se informó puntualmente del comportamiento de los indicadores al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). A continuación se ofrece un resumen de la información más relevante respecto de las MIR de los programas presupuestarios, correspondiente a 2017:

B002 Generación y Difusión de Información para el Consumidor

El cumplimiento de los indicadores del programa presupuestario al cierre del ejercicio 2017, 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 746 encuestas y se obtuvo 47.07% frente al 45% 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 2'412,601 visitas de un total de 5'478,921 visitas registradas en el país, lo que representa más del 44.03 por ciento del total, un resultado superior al estimado de 40%.
- Porcentaje de tendencia de consulta en la plataforma digital. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, las visitas de usuarios de los sitios de Profeco y Revista del Consumidor en Línea fue de 5'478,921 visitas, obteniendo un crecimiento de 9.69%, superior a la meta estimada de 9%.
- Porcentaje de entrega de productos informativos realizados. Al cierre del ejercicio no se cumplió la meta al entregar 344,650 productos de un total de productos programados de 394,650, logrando un cumplimiento anual de 87.33%.
- Porcentaje de tendencia de la participación en las sesiones de consumo. Al cierre del ejercicio no se cumplió la meta, se presentó un resultado del 3.11% frente al 4% 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 36,620 de los cuales 42,194 se registraron fuera de la CDMX, por lo cual se obtuvo 86.79% 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 352 estudios de 350 estudios programados, obteniendo así un porcentaje de 100.57% de cumplimiento al programa anual de estudios 2017.
- Porcentaje del número de productos realizados para plataforma digital. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, al realizar 359 productos de 316 productos programados, lo que representa un 113.61%.

- Porcentaje del número de productos informativos realizados. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al realizar 686 productos de 605 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 113.39% 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 2017, 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 $817'826,133.32 pesos, de una cantidad reclamada $1,022'875,068.00 pesos, con lo cual el resultado en el periodo fue de 79.95 % frente al 78% programado.
- Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales. Se cumplió la meta al cierre del ejercicio, de los 135,816 procedimientos conciliatorios concluidos, 74,073 fueron concluidos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales, obteniéndose un porcentaje de 54.54% ante el 50% programado.
- Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se presentaron 71,560 quejas de las cuales se conciliaron 55,913 quejas lo que representa un resultado de 78.13% ante el 76%.
- Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor. Se sobre cumplió la meta al cierre del ejercicio al atender 2'028,388 solicitudes en los servicios del Teléfono del Consumidor de un total de solicitudes recibidas de 2'103,655, logrando un porcentaje de 96.42% frente al 95% programado.
- Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al dar atención a 6,676 resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de un total de 7,625 resoluciones emitidas, lo que representa un porcentaje de 87.55%, superior al 80% de la meta anual programada.
- Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan recibiendo publicidad. Este indicador es decreciente y al cierre del ejercicio, se sobre cumplió la meta recibiendo 4,457 denuncias de un total de 2'132,699 números de teléfonos de consumidores registrados en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), logrando un 0.21% frente al 0.98% programado.
- Porcentaje de dictámenes emitidos. Al cierre del ejercicio se cumplió con la meta, el número de solicitudes ingresadas fue de 957 de las cuales en 860 se emitió dictamen, lo que representa un porcentaje de 89.86% ante el 80% programado.
- Porcentaje de Promociones Legales Admitidas. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, de las 573 acciones legales presentadas se admitieron 526, lo que se traduce en un 91.80% frente al 76% programado.
- Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se atendieron 2,741 consultas por asesor de 1,500 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 2017, 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 1,180 municipios del país, relacionadas con el Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Establecimientos resultando en un 48.05% de 60.02%.
- Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta programada, al realizar 85,817 visitas de verificación a establecimientos comerciales de las cuales 174 corresponden a telecomunicaciones, lo que representa un porcentaje de cumplimiento de 103.23% al programa anual.
- Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta obteniendo un 57.64% ante el 26% programado debido a que se realizaron 7,267 verificaciones a proveedores del mercado de combustibles de acuerdo al padrón de establecimientos de 12,607.
- Porcentaje de Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad. Se sobre cumplió la meta al cierre del ejercicio, se realizaron 25 estudios sobre la evaluación de calidad de productos, de los 24 programados resultando en un 104.17% del 100% programado.
- Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento. Al cierre del ejercicio se cumplió la meta, se emitieron 277 oficios de opinión con cumplimiento de un total de 505 elementos recibidos para análisis, logrando un cumplimiento del 54.85% 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 182 juicios de nulidad y recursos resueltos en favor del proveedor lo que representa 33.63% de impugnaciones resueltas ante un 37% programado.
- Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al atender 10,724 denuncias en contra de establecimientos comerciales de un total susceptible de atención de 11,406 denuncias, registrando un porcentaje de cumplimiento del 94.02% de un 80% programado.
- Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta programada al realizar 42,479 verificaciones en materia de comportamiento comercial de 40,804 programadas resultando en 104.10% de 100% programado.
- Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al realizar 29,401 verificaciones de normas oficiales mexicanas de 28,779 verificaciones programadas resultando en un 102.16% de 100%.
- Porcentaje de visitas de verificación de metrología. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta al realizar 13,763 verificaciones de metrología de 13,546 visitas programadas lo que se traduce en un 101.60% 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 194 proveedores de combustibles en municipios con más de 100 mil habitantes de 204 municipios programados obteniendo un 95.10% del 92.16% programado.

- Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo). Al cierre del ejercicio se cumplió la meta, se realizaron 279 informes de resultados aceptados por el cliente de un total de 249 informes emitidos.
- Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración. Al cierre del ejercicio se sobre cumplió la meta, se atendieron 182,388 instrumentos de medición ajustados por calibración de un total de 184,528 instrumentos de medición con solicitud de ajuste por calibración, obteniendo 98.84% 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 3,312 de un total de 3,312 promociones presentadas por proveedores de combustible, lo que representa 100%.

7.2.4. FICHAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN 2016-2017 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 2017 (PAE) de los Programas B-002 Generación y difusión de información para el consumidor 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 2016-2017, 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.

7.2.5. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En conformidad con varias recomendaciones emitidas por evaluaciones externas al programa E005, así como a aquellas plasmadas en la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2015-2016, en 2017 se optó como establecer como un Aspecto Susceptible de Mejora para este Programa, la realización del Diagnóstico, atendiendo los elementos que establece el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

De esta manera, en mayo de 2017 la Dirección General de Planeación y Evaluación, se dio a la tarea de integrar los elementos como los árboles de problemas y objetivos, la definición del problema, la identificación de causas y efectos del problema, análisis de experiencias de atención a nivel internacional, así como la sistematización de todos estos elementos con base en la Metodología de Marco Lógico. Como resultado, es en el mes de septiembre de 2017 que se concluye la integración el Diagnóstico, en el cual participaron también las áreas responsables del programa con la información relacionada con sus procesos y la definición de sus poblaciones potencial, objetivo y atendida.

7.2.6. SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)

Para 2017, atendiendo el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2017 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (APF) y de los Fondos de Aportaciones Federales (PAE 2017), emitido conjuntamente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Consejo Nacional de Evaluación del a Política de Desarrollo Social (Coneval), 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 evaluaciones externas realizadas durante 2015 y ejercicios anteriores de los Programas B002 Generación y difusión de información para el consumidor y E005 Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Con relación a los ASM determinados a partir de la Evaluación Específica de Desempeño (EED) realizada en 2015 al Programa Presupuestario (Pp) E005 "Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor" y de la Evaluación de Procesos (EP) realizada al Pp G003 "Vigilancia y cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", realizada también en 2015, se envió oficio al Coneval y a la SHCP, en versión impresa y electrónica, con su debido soporte documental.

Los ASM reportados fueron publicados en el Sistema de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS), atendiendo en su totalidad los ASM definidos en la EED del Programa E005 y en la EP del Programa G003 con base en los hallazgos del equipo evaluador.

En adición, en el mes de abril de 2017, atendiendo al PAE 2017, la Secretaría de Economía, a través de la Dirección General de Planeación y Evaluación, como Unidad Coordinadora de Evaluación del Sector Economía, solicitó la propuesta y carga de Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2015-2016 (FMyE) de los Programas presupuestarios E005 Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, y B002 Generación y difusión de información para el consumidor. A partir de estas FMyE, las Unidades Responsables de la operación de los programas presupuestarios E005 y B002, bajo la coordinación de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Profeco, determinaron 3 Aspectos Susceptibles de Mejora para cada programa.

Estos ASM fueron cargados oportunamente en el Sistema de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS), y remitidos en oficio en versión impresa y electrónica al Coneval y a la SHCP, con su debido soporte documental.

En el mes de septiembre de 2017 y en seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de evaluaciones externas, así como a las obligaciones establecidas en el numeral 19 del "Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal", atendiendo a las actividades y fechas establecidas, se reportó la carga del avance de los Aspectos Susceptibles de Mejora de ambos programas. Para ese ejercicio se comprometieron en total 6 ASM, distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 33. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2017 PARA PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS B002 Y E005			
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	ESPECÍFICOS	INSTITUCIONALES
B002 Generación y difusión de información para el consumidor	3	3	0
E005, Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor	3	1	2
Total	**6**	**4**	**2**

Fuente: Dirección General de Planeación y Evaluación, Profeco, 2017

Para el mes de diciembre de 2017, se contaba con la conclusión de 4 de los ASM, quedando solo dos en estatus pendiente, debido a que su fecha de conclusión comprometida fue marzo de 2018.

7.2.7. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (CEDOC)

El Centro de Documentación de la Profeco, brinda atención al público en general y a personal de la institución; proporciona asesoría e información a las y los usuarios en materia de consumo, a efecto de contribuir con la educación de la sociedad y el acceso a mejores condiciones de mercado a productos y servicios.

El acervo del Centro de documentación de la Profeco consta de:

2,198 libros, gran parte de los cuales son textos relacionados a temas de consumo.
490 números de la Revista del Consumidor para su consulta.

Durante 2017, el CEDOC celebró 6 convenios interbibliotecarios, con las siguientes instituciones:

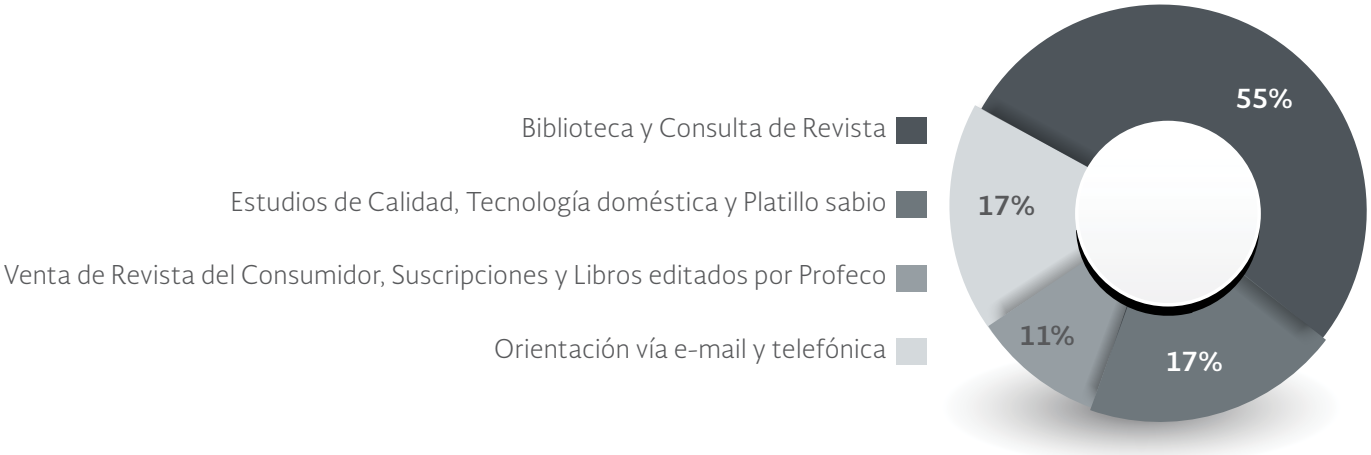
1. Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa.
2. Centro de Documentación para América Latina.
3. Biblioteca de la Dirección General de Televisión Educativa.
4. Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.
5. Centro de Documentación e Información del Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM.
6. Centro de Documentación de Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol).

Debido al sismo de intensidad 7.1 grados registrado en la Ciudad de México (CDMX) el 19 de septiembre, las instalaciones de Contacto Ciudadano fueron reubicadas en el espacio ocupado por el Centro de Documentación. A partir de octubre, el acervo bibliográfico del CEDOC fue trasladado a la sede del Telefono del Consumidor ubicada en la colonia San Pedro de los Pinos. Por esta razón el número de consultas ha disminuido, aunque se ha mantenido el servicio de consulta a petición de usuarias y usuarios en oficinas centrales.

Durante los meses de enero a diciembre el Centro de Documentación brindó 750 servicios a 340 usuarios de los cuales 103 personas utilizaron más de un servicio 241 sólo uno. A través de las diferentes formas de contacto como son: presencial, vía telefónica y correo electrónico; entre ellas 54 préstamos de libros.

Los servicios se distribuyeron como se muestra a continuación:

GRÁFICA 11. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN 2017



Fuente: Centro de Documentación Profeco, 2017.

7.3. DELEGACIONES

La Profeco cuenta con representación en cada estado de la República, a fin de facilitar la cercanía 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 61 módulos, todos coordinados por la Dirección General de Delegaciones; a continuación la relación de éstos:

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 ATENCIÓN		
Módulos	63	

TABLA 34. RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO

DELEGACIONES	**38**
Subdelegaciones	13
Unidades de Servicio	5
Módulos	63
TOTAL	**117**

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2017.

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, quienes sin dejar de estar vinculados laboralmente con dichos gobiernos, brindan 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, 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 52 y entre los principales se refieren los siguientes:

TABLA 35. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2017

NÚMERO DE CONVENIOS	CONVENIOS FIRMADOS CON:	PRINCIPALES LOGROS Y ACTIVIDADES EN 2017.
7	Convenios con Gobiernos estatales	Derivado de la aportación de recursos financieros otorgados por los Gobiernos estatales, las Delegaciones y Subdelegaciones cuentan con la posibilidad de contratar personal de honorarios, pago de servicios, etcétera, para ofrecer un mejor servicio a las y los consumidores.
19	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 respecto a los servicios que brinda la Profeco a la población consumidora de municipios lejanos a las Delegaciones o Subdelegaciones.
6	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 una Delegación o Subdelegación.
20	Convenios con otras Secretarías y/o Instituciones	Con estos convenios se logra obtener recursos humanos para brindar apoyo en las funciones de esta Institución
52	**Total de convenios**	

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2017.

7.3.3. 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 señala en las siguientes tablas:

TABLA 36. SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2017			
SOLICITUDES			
TIPO DE SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	EN TRÁMITE
Limpieza	39	39	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, 2017.

TABLA 37. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	
Tipo de trámite	Total
Trámite concluido	42
Trámite inconcluso	7
Inmuebles que no requieren arrendamiento	8

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2017.

7.4. COMUNICACIÓN SOCIAL

La Dirección General de Comunicación Social tiene entre otras atribuciones, la de formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Durante el periodo que se informa, la Dirección General llevó a cabo diversas acciones para dar cumplimiento al programa de actividades establecido para el ejercicio fiscal 2017. Las cifras y datos que se indican están debidamente sustentados y se encuentran disponibles para consulta en nuestras oficinas.

7.4.1. ACTIVIDADES

Elaboración de insumos informativos
Emisión de 164 boletines de prensa que se remitieron a jefes de información de medios impresos y electrónicos, a partir del último trimestre del año también se remiten a Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco para difusión en medios locales.
Integración y distribución vía electrónica a funcionarios de oficinas centrales y estatales, de 364 síntesis informativas matutinas y 742 síntesis de delegaciones y cortes informativos.
Cobertura informativa de 48 eventos relevantes del titular de la dependencia y/o funcionarios de mandos superiores.
Atención de 108 solicitudes de información de representantes de medios.

Logística y atención a medios de comunicación
Organización de 5 conferencias y/o ruedas de prensa.
Cobertura a 12 giras del C. Procurador.
Programación y coordinación de 278 entrevistas con medios.
Promoción de 5 reuniones del Procurador con líderes de opinión y/o representantes de medios.

Gracias a la permanente labor de acercamiento con los representantes de medios, del total de los impactos generados durante 2017, 98.91% de ellos fueron positivos, reflejo de la buena percepción que se tiene de la labor institucional.

7.4.2. OBJETIVOS

Promover la imagen Profeco ante líderes de opinión, sectores público y privado y público en general, como la institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores.

Fortalecer la relación con medios de comunicación para la difusión de las acciones que lleva a cabo la institución para dar certeza, legalidad y seguridad jurídica en materia de consumo.

Proporcionar información veraz, oportuna y confiable a la población objetivo que contribuya a mejorar sus hábitos de consumo.

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, economía, 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

Las y los Titulares de las Unidades Administrativas, así como los mandos medios deben contextualizar, identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra la Misión de la Procuraduría, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones necesarias que permitan reducirlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas.

En cumplimiento a lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno 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 2017 (PTAR), en el cual se identificaron diez riesgos que pueden obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas institucionales:

1. Trámites y servicios atendidos por la Subprocuraduría de Servicios susceptibles de realizarse inadecuadamente.
2. Denuncias recibidas sin procesar.
3. Usuarios de los servicios de telecomunicaciones protegidos e informados inadecuadamente.
4. Trámites y servicios demorados a los usuarios por deficiencias en las TICS´S.
5. Información generada deficientemente por las delegaciones y subdelegaciones.
6. Hábitos y prácticas de consumo fomentados de forma insuficiente.
7. Pedidos y/o contratos asignados de forma incorrecta.
8. Expedientes perdidos, sustraídos y/o eliminados parcial o totalmente.
9. Recursos humanos desarrollados de forma contraria a los principios que rigen el servicio público.
10. Actos Administrativos emitidos en contravención a la Ley.

Los avances trimestrales del PTAR-2017 fueron reportados en tiempo y forma en las Sesiones Ordinarias del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). Su cumplimiento del 100% refleja el esfuerzo de la Institución para atender 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, contribuir al cumplimiento de la Misión, Visión, Objetivos y Metas institucionales.

Se destacan los siguientes resultados alcanzados por las 35 acciones de mejora comprometidas en los 10 Riesgos Institucionales del PTAR 2017:

TABLA 38. RESULTADOS ALCANZADOS POR EL PROGRAMA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS 2017

RIESGO	RESULTADOS ALCANZADOS
1.- Trámites y servicios atendidos por la Subprocuraduría de Servicios susceptibles de realizarse inadecuadamente.	84 servidoras y servidores públicos de la Subprocuraduría de Servicios recibieron capacitación en 2017, en temas de: derechos humanos, combate a la corrupción y transparencia. Con las capacitaciones recibidas, el personal de la Subprocuraduría de Servicios realiza sus funciones y actividades con perspectiva de derechos humanos, combate a la corrupción y fomento a la transparencia. Lo anterior, acorde al Estado de derecho.
	Se actualizaron los Manuales de Procedimientos y de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación, a fin de hacer más eficiente la operación e información que provee la Subprocuraduría de Servicios. En el marco del Programa de Mejora Regulatoria fue actualizada la información de 3 trámites: Procedimiento conciliatorio; Comportamiento comercial con determinados proveedores y el de arbitraje. Los trámites y consultas que son realizados por medios electrónicos brindan información oportuna y veraz a los consumidores. Esto, para la generación de eficiencia y calidad en los servicios de la Subprocuraduría de Servicios
	Se aplicaron 79,177 encuestas de satisfacción de los diversos servicios proporcionados en el Teléfono del Consumidor y el Concilianet; se evaluó la calidad y pertinencia de la información proporcionada al consumidor y la percepción del tiempo de espera, así como al asesor telefónico y los motivos de la consulta. Con los resultados obtenidos se logró conocer las áreas de oportunidad de dichos servicios.

RIESGO	RESULTADOS ALCANZADOS
2.- Denuncias recibidas sin procesar.	Se logró abatir el rezago en la atención de denuncias, cerrando el ejercicio 2017 con una atención de 94.02% (10,722 denuncias), es decir, 14.02% más respecto de lo establecido en el Indicador estándar autorizado (80%), lo que permite a la/el consumidor/a consultar el resultado de las acciones de verificación realizadas por Profeco.
	Se capacitó al 100% de las y los servidores públicos encargados de la gestión, registro y atención de las denuncias turnadas a las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco y otras áreas involucradas de la Institución (449 servidores públicos en total).
	Se supervisó de manera presencial la atención de denuncias procedentes turnadas a 27 Delegaciones y 5 Subdelegaciones de Profeco; el resto fue supervisado mediante la revisión y análisis de la información remitida de manera electrónica a la Oficina de Denuncias de la Dirección General de Verificación y Vigilancia. En 2017, fueron atendidas 94.02% de las denuncias recibidas.
3.- Usuarios de los servicios de telecomunicaciones protegidos e informados inadecuadamente.	Se cuenta con un marco normativo especializado renovado en materia de telecomunicaciones.
	Las y los servidores públicos cuentan con conocimiento actualizados en materia de telecomunicaciones.- Se llevaron a cabo 12 reuniones internas con temáticas tanto de aspectos técnicos, de normatividad, avances en equipos terminales como: Herramientas e Indicadores de medición en telecomunicaciones, Samsung S8 vs S7, Hábitos internautas en México, entre otros. Reunión sobre: "Enlaces dedicados", y Análisis de resultados de conciliación y detección de áreas de oportunidad (reuniones con conciliadores, capacitación en el tema Marco Normativo).
	Se diseñó una matriz de información de denuncias en materia de telecomunicaciones. Participación de las Delegaciones y Subdelegaciones para el envío de la información correspondiente a las denuncias en materia de telecomunicaciones, permitiendo contar con mayores datos respecto al comportamiento comercial y el cumplimiento de la normatividad por parte de los proveedores de telecomunicaciones a nivel nacional.
	Se aplicaron acuerdos telefónicos para algunas de las reclamaciones que ingresaron por Concilianet, se tuvieron reuniones con fabricantes de equipos terminales para fomentar su incorporación a Concilianet. Los fabricantes de equipos terminales se encuentran analizando la invitación para incorporarse a Concilianet, como medio de atención de quejas de Profeco; no obstante, diversos fabricantes atendieron la conciliación telefónica inmediata durante el programa Buen fin, en el cual se reiteró la invitación.
4.- Trámites y servicios demorados a los usuarios por deficiencias en las TICS´s.	Se determinó el origen de la problemática reportada respecto al manejo del módulo del Catálogo de Proveedores en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), para establecer las acciones de control y/o solución, esperando optimizar los tiempos de atención.
	Se implementó un portal en línea para capacitar al personal del área de verificación de 51 Delegaciones y Subdelegaciones en el manejo y uso del sistema Administrador de Procesos de Verificación (APV), permitiendo que las y los usuarios del APV hacer un mejor aprovechamiento de la herramienta y obtener información más precisa y en menor tiempo.

RIESGO	RESULTADOS ALCANZADOS
5.- Información generada deficientemente por las delegaciones y subdelegaciones.	Se desarrolló la Plataforma de Capacitación en Línea para el personal adscrito a Delegaciones y Subdelegaciones (DS), en colaboración con la Dirección General de Verificación y Vigilancia, Dirección General de Informática, la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección General de Delegaciones. A través del desarrollo de esta Plataforma se logró la difusión en las 51 DS, de diversas estrategias en materia de verificación y vigilancia; permitiendo mejorar los canales de comunicación para aclarar dudas o difundir criterios para que las prácticas en las DS se adecúen conforme a las reformas publicadas a la normatividad aplicable.
	Se integró una base de datos que contiene las áreas de oportunidad recurrentes en las 51 Delegaciones y Subdelegaciones en materia de tecnologías de la información. Se focalizaron los esfuerzos para mejorar aquéllas en que se muestra una mayor incidencia para mejorar la operación en las DS.
	Mensualmente, se solicitó mediante oficio y correos electrónicos a las y los Titulares de las DS actualizar los sistemas informáticos, APV, SIIP y la aplicación informática de seguimiento de PIL's de verificación de la Dirección General de Delegaciones para contar con información oportuna respecto al rezago de PIL's, tareas en proceso y resultados de los expedientes de verificación, a fin de contar con información oportuna y confiable.
6.- Hábitos y prácticas de consumo fomentados de forma insuficiente.	Se destaca un grupo de prestadores de servicios capacitados y con experiencia en el ámbito de difusión de productos que Profeco da a conocer a los consumidores y cumplen con los objetivos de esta Dirección General de Difusión (DGD). Se logró un control de inventario de equipo actualizado y nos beneficiamos manteniendo las áreas limpias y ordenadas con los equipos obsoletos resguardados en áreas especiales.
	Se implementó en la DGD un programa permanente de limpieza de discos duros en equipos y en discos externos. Se realizó un respaldo del material (videos full hd) y se mantienen libres algunos espacios de almacenamiento con la compra de los discos duros externos.
7.- Pedidos y/o contratos asignados de forma incorrecta.	Se atendieron todas las solicitudes de compra conforme a normatividad, llevando a cabo los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios, conforme a la LAASSP, su Reglamento y a las POBALINES. Derivado de lo anterior mediante oficio se distribuyeron 80 pedidos, 113 contratos, 92 convenios modificatorios a contratos y 7 convenios modificatorios a pedidos, debidamente formalizados a las áreas responsables de la administración de los mismos.
	En el ejercicio 2017 se llevaron a cabo 23 sesiones del Subcomité Revisor de Convocatorias e Invitaciones. En el ejercicio 2017 se aplicaron 22 volantes de devolución.
8.- Expedientes perdidos, sustraídos y/o eliminados parcial o totalmente.	Se capacitó a 53 servidores públicos a través de una plática teórico - práctica en materia de "Organización y Clasificación de los Archivos de Trámite" al personal Responsable del Archivo de Tramite de las Unidades Administrativas de oficinas centrales y Delegaciones Metropolitanas. Se remitió CD con la normatividad en materia de archivos 73 servidores públicos
	Se mantiene actualizado y vigente el catálogo del personal designado autorizado para solicitar expedientes en calidad de préstamo.

RIESGO	RESULTADOS ALCANZADOS
9.- Recursos humanos desarrollados de forma contraria a los principios que rigen el servicio público.	Se integraron al Programa Anual de Capacitación 11 acciones en materia de corrupción, conflicto de interés e integridad.
	Se realizó la capacitación de 131 servidoras y servidores públicos en materia de corrupción, conflictos de interés e integridad, a través de los siguientes cursos: "Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública", "Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros", "Proceso Administrativo de Sanciones por Irregularidades a la LFPC" y "Sensibilización en Igualdad Laboral y No Discriminación"
10.- Actos Administrativos emitidos en contravención a la Ley.	Se capacitó a 1,149 servidores públicos que realizan acciones de verificación y vigilancia y/o emiten resoluciones administrativas en contra de proveedores, mediante la planeación e impartición de pláticas, conferencias, videoconferencias y asistencia a congresos, entrenamientos, seminarios y cursos sobre: Procedimiento Administrativo, Argumentación Jurídica, Ley Federal del Derecho de Autor, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y Normas Oficiales Mexicanas, lo que permitió circunstanciar debidamente las actas de visita de verificación.
	Se disminuyó el número de sentencias con nulidad. En el periodo de 2016, se recibieron 1105 sentencias, mientras que en lo que corresponde al 2017, se recibieron 995 sentencias.

Fuente: Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos Institucionales 2017, Coordinación General de Administración.

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

A continuación se presenta el avance y resultados al cierre de 2017 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).

TABLA 39. VALORES DE LOS INDICADORES, AL CIERRE DEL 4° TRIMESTRE DE 2017

NO	TEMA	CLAVE	INDICADOR	META 2017	VALOR DE INDICADOR 4° TRIMESTRE 2017	AVANCE O RESULTADO
1	Acceso a la Información	IAI.1	Tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas.	100%	87.65%	Avance inferior a la meta
2	Archivos	IAR.1	Porcentaje de archivo de concentración liberado.	21.14%	0%	Avance inferior a la meta
3		IAR.2	Porcentaje de expedientes actualizados del archivo de trámite.	25.69%	62.14%	Meta lograda
4	Contrataciones Públicas	ICP.1**	Porcentaje de procedimientos de contratación competidos con posibilidad de recibir proposiciones de manera electrónica.	90%	88.46%	Avance inferior a la meta
5		ICP.2**	Índice de Estrategias de Contratación instrumentadas.	3	2	Avance inferior a la meta
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.	NA	NA	NA (El indicador no aplica a la Institución)
7		IIeI.2**	Porcentaje de cumplimiento de las dependencias y entidades respecto al seguimiento del ejercicio de programas y proyectos de inversión.	100%	SPA	SPA (Sin parámetro de avance en el periodo)
8	Mejora Regulatoria	IMR.1	Simplificación normativa en trámites prioritarios.	100%	100%	Meta lograda
9		IMR.2	Reducción de la carga administrativa al ciudadano.	2.14%	0%	Avance inferior a la meta
10		IMR.3	Porcentaje de normas simplificadas.	84%	84.85%	Meta lograda
11	Optimización del uso de los recursos de la APF	IOR.1	Unidades administrativas orientadas a objetivos estratégicos.	100%	100%	Meta lograda
12		IOR.2	Proporción del gasto en servicios personales respecto al gasto programable. *	69%	71.1%	Avance inferior a la meta
13		IOR.3**	Cociente del gasto de operación administrativo. *	6.77	-3.31	Meta lograda
14	Participación Ciudadana	IPC.1**	Porcentaje de propuestas de los sectores privado y social atendidas.	NA	NA	NA
15	Política de transparencia	IPT.1**	Acciones de Transparencia Focalizada.	100%	100%	Meta lograda

NO	TEMA	CLAVE	INDICADOR	META 2017	VALOR DE INDICADOR 4° TRIMESTRE 2017	AVANCE O RESULTADO
16	Presupuesto basado en Resultados	IPbR.1	Porcentaje de Pp con información de desempeño con un nivel de logro satisfactorio.	100%	80%	Avance inferior a la meta
17	Procesos	IPRO.1	Porcentaje de procesos prioritarios optimizados.	36%	40.91%	Meta lograda
18	Recursos Humanos	IRH.1	Recursos humanos profesionalizados.	90%	100%	Meta lograda
19	Tecnologías de Información	ITIC.1	Trámites y servicios digitalizados.*	50%	100%	Avance inferior a la meta
20		ITIC.2	Procesos administrativos optimizados digitalizados.	75%	50%	Avance inferior a la meta
21		ITIC.3	Índice de Datos Abiertos.	100%	100%	Meta lograda

Fuente de información: Oficio SSFP/UPMGP/411/0166/2018 de fecha 23 de abril de 2018, suscrito por el Titular de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública de la Secretaría de la Función Pública.

Es importante señalar, que la Institución implementará las acciones necesarias para cumplir con las metas establecidas en los Indicadores que no lograron la meta establecida.

Conforme al oficio N° 400.1.410.17.354 del 26 de junio de 2017 emitido por la Unidad de Inversiones de la SHCP, PROFECO no se encuentra entre las instituciones seleccionadas para la evaluación ex-post de proyectos de inversión durante 2017.

Este indicador compara el gasto en el ejercicio fiscal actual respecto del ejercicio anterior, debiendo ser una proporción menor o igual al valor de la inflación del año actual. Valor de la inflación en 2017 fue 6.77%. Fuente del Valor de la inflación 2017: Banco de México con datos calculados por el INEGI disponible en http://banxico.org.mx/portal-inflación/index.html.

Este indicador compara el gasto en el ejercicio fiscal actual respecto del ejercicio anterior, debiendo ser una proporción menor o igual al valor de la inflación del año actual. Valor de la inflación en 2017 fue 6.77%. Fuente del Valor de la inflación 2017: Banco de México con datos calculados por el INEGI disponible en http://banxico.org.mx/portal-inflación/index.html.

Conforme al oficio N° UPAGCI/117/037/2018, de fecha 25 de enero de 2018 de la Unidad de Políticas de Apertura Gubernamental y Cooperación Internacional (UPAGCI) de la SFP, en 2017 no es aplicable el indicador "IPC.1 Porcentaje de Propuestas de los sectores privado y social atendidas" contemplado en las Bases de Colaboración.

La meta de este indicador corresponde a la definida para el año 2016, toda vez que la información reportada en el Anexo XIV, del "Informe sobre la Situación Económica, Finanzas Públicas y la Deuda Pública", del cuarto trimestre de 2017, corresponde al ejercicio 2016, 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 2018.

A continuación se señalan los objetivos, estrategias y líneas de acción del PGCM aplicables a la Profeco, así como las acciones realizadas en 2017 respecto de los 57 compromisos aplicables a Profeco; los cuales se cumplieron en tiempo y forma con un avance de cumplimiento del 100%.

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 2017)**
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.	En el mes de septiembre de 2017 se remitió vía correo electrónico a las cuentas emontesdeoca@funcionpublica.gob.mx y martinez@segob.gob.mx, de las Secretarías de la Función Pública y de Gobernación, la siguiente información: Directorio de los integrantes que forman parte de los mecanismos de participación ciudadana existentes en las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal" y el "Inventario de los mecanismos de participación ciudadana existentes en las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal"; así como el Acuerdo de Creación del Consejo Consultivo del Consumo y su Reglamento Interno de Funcionamiento.
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.	Mediante 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 deducción, 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.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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 2014, motivo por el cual se desclasificaron más de 900,000 expedientes que se encontraban reservados; actualmente, se continúa fomentando entre las áreas administrativas responsables de la información, que se desclasifiquen de inmediato los expedientes que hayan cumplido con el período de reserva o bien que haya desaparecido la causa que la motivó.
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 y permanentemente se continúa promoviendo.
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 mismos conforme a lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados. Asimismo, se llevaron a cabo 2 cursos de capacitación en la materia, con la finalidad de que los servidores públicos contaran con herramientas de conocimiento para el tratamiento de datos personales y el cumplimiento de las obligaciones que de la normatividad derivan.

LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN		AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)
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.	El Comité de Transparencia en la Profeco aprobó los "Lineamientos de Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Transparencia de la PROFECO", a fin de 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.	Con motivo de la entrada en funcionamiento del Sistema del Portal de Obligaciones de Transparencia, se programaron reuniones entre el Comité de Transparencia y los Enlaces responsables de la información pública en dicho Portal, además de que el INAI realizó asesorías, cursos y talleres técnicos, a fin de capacitar a 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 mismo, asimismo se promovió entre el personal de esta Procuraduría el "Programa Anual de Capacitación 2017", para contar con una adecuada capacitación en materia de transparencia y protección de datos personales.

LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN		AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)
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 y se instrumenta la aplicación de la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
1.3.9 Promover la publicidad de los resultados de consultas ciudadanas.	AI.8	Promover la publicidad de los resultados de consultas ciudadanas.	Se publicó información socialmente 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.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN		AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)
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.	Se mantiene constante comunicación con las Unidades Administrativas de esta Procuraduría a fin de que dichas Unidades mantengan informada a la Unidad de Transparencia del listado de la información que consideren de interés público, de conformidad con los "Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva".
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.	
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.	

ESTRATEGIA 1.5: FORTALECER EL USO DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN		AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)
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 2017 se elaboraron y remitieron, como entidad coordinada del Sector Economía, los siguientes informes mandatados como se describen a continuación: Cuarto Informe de Ejecución del PND, en cumplimiento a la Ley de Planeación. Cuarto 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 2016 del Programa Nacional de Protección a los derechos del Consumidor 2013-2018, con base en el cumplimiento del numeral 32 del acuerdo 01/2013. Aportación al Quinto Informe de Labores 2016 – 2017 de la SE en cumplimiento al artículo 93 de la CPEUM. Quinto Informe de Gobierno 2016 - 2017. 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.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN		AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)
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, se publicó información referente al 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 dependencia; así mismo se realizó la solicitud de información para la incorporación de datos abiertos de la Dirección de Procedimientos.

ESTRATEGIA 1.7: CONSOLIDAR LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES DE ARCHIVO Y ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	Se actualizó la Guía de Archivos para ser publicada en el SIPOT, el personal del Archivo de Concentración asistió al Curso-Taller impartido por el Archivo General de la Nación (AGN) para la Elaboración de Trámite de Baja Documental. Se continuó con la asesoría permanente a los Responsables de Archivos de Trámite (RAT's) en materia de archivos, explicándoles los procesos de transferencia primaria. En la primera Sesión Ordinaria Plenaria del COTECAEF la SFP informó que solo el 9% de la APF ha reportado avances significativos en el PGCM, siendo la principal problemática la demora en la dictaminación de las Bajas Documentales por parte del AGN. En el año 2014 el AGN recibió más de 1,000 solicitudes de baja documental, atendiendo poco más de 200 hasta el año 2016. Se impartió una plática a los RAT's en materia de archivos, en específico a los procesos de préstamo, control del préstamo y seguimiento al préstamo de expedientes en los archivos de trámite.
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.	Las y los titulares de las Unidades Administrativas designaron al personal autorizado para solicitar expedientes en calidad de préstamo. Se envió a los RAT's en Oficinas Centrales y en las Delegaciones metropolitanas y federales un disco compacto con la normatividad aplicable en materia de archivos, la cual incluye el procedimiento de préstamo y consulta de expedientes de los archivos de trámite y de concentración. Se tiene identificado el 100% de los RAT's en oficinas centrales. Se impartió una plática a los RAT's en materia de archivos, en específico a los procesos de préstamo, control del préstamo y seguimiento al préstamo de expedientes en los archivos de trámite, para garantizar la localización expedita de los archivos administrativos.

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.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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 2018", el 7 de agosto de 2017 se notifica a la SE, que se concluyó la validación/modificación a las MIR's 2018 en el PASH, se consideraron las Fichas de Enfoque de Resultados 2017 emitidas por Coneval al Programa B002 que fue evaluado con semáforo "verde" y matriz FACTIBLE únicamente se registraron metas. El programa E005 fue evaluado con semáforo "amarillo" y matriz "por mejorar", por lo cual se fortaleció la MIR al incorporar 1 componente, 1 actividad; se analizaron metas y se subieron en 6 indicadores, se disminuyó meta en 2 y 1 mantuvo la meta igual; 4/12 se incrementó la meta a 3 indicadores por la ampliación presupuestaria. La MIR del programa G003, presentó la valoración de FACTIBLE con una calificación de 90.5 por parte de la UED de la SHCP, por lo cual únicamente se registraron metas. Además se realizaron los registros y reportes mensuales del avance de metas de los indicadores de las MIR´s 2017 de los meses de enero a noviembre en el PASH.

ESTRATEGIA 2.2: VINCULAR EL SED CON LAS ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
2.2.2 Concertar con las dependencias y entidades su estructura programática, considerando la información del desempeño. 2.2.3 Fortalecer la utilización de la información del desempeño en la toma de decisiones presupuestarias.	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 Institución tiene tres programas sustantivos que para mejorar la eficiencia y eficacia, se les dio un seguimiento y monitoreo para el logro de los objetivos establecidos, mediante los diferentes indicadores que tienen cada uno de ellos establecidos en las MIR's.

ESTRATEGIA 2.4: MEJORAR LA CALIDAD DEL GASTO FEDERALIZADO CON BASE EN LOS PRECEPTOS DEL SED.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	La Profeco no cuenta con Programas presupuestarios que transfieran recursos a las entidades federativas a través de aportaciones federales, subsidios o convenios.

ESTRATEGIA 2.5: GARANTIZAR QUE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN REGISTRADOS EN LA CARTERA DE INVERSIÓN, SEAN AQUELLOS CON MAYOR RENTABILIDAD SOCIAL.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
2.5.1 Alinear los programas y proyectos de inversión con registro en la Cartera de Inversión, con los programas sectoriales y presupuestarios.	Iel.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.	En el ejercicio fiscal 2017, la PROFECO no registró ningún PPI.
2.5.2 Fomentar la realización de proyectos de inversión con alto beneficio social, mediante el esquema de Asociaciones Público Privadas.	Iel.2	Fomentar la realización de proyectos de inversión con alto beneficio social, mediante el esquema de Asociaciones Público Privadas.	En el ejercicio fiscal 2017, la PROFECO no tuvo 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.	Iel.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.	En el ejercicio fiscal 2017, la PROFECO no registró ningún PPI.
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.	Iel.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.	

ESTRATEGIA 3.1: ORIENTAR LAS ESTRUCTURAS ORGÁNICAS Y OCUPACIONALES HACIA LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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 de la Profeco se encuentra alineada a las atribuciones conferidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, vigentes.
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.	Con fundamento en el artículo 20 y 24 fracciones I y XI de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Profeco celebra convenios de colaboración para contratar personal que apoye la cobertura de los programas de este organismo en diversas entidades federativas, lo que le implica contratar personal por honorarios cuya remuneración es pagada por los gobiernos de los estados, pero es controlada por Profeco. Derivado de lo anterior en el periodo de enero a diciembre se realizaron 779 contratos de servicios profesionales por honorarios.
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.	La recodificación de las plazas de mandos medios y superiores de estructura identificada con el ID 5899, se aprobó en el Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO) de la Secretaría de la Función Pública con vigencia al 1 de junio 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 cuenta con el proyecto para la "Alineación de la Estructura Organizacional de Profeco", que tiene como objetivo la alineación de la Estructura Organizacional, identificando grupos, grados y líneas de mando de conformidad con el Marco Normativos de la Procuraduría.

ESTRATEGIA 3.2: FORTALECER EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DESTINADOS A SERVICIOS PERSONALES Y GASTO DE OPERACIÓN.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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 al gasto programable para el ejercicio fiscal de 2017 representó el 71.1%, con motivo del incremento salarial a mandos medios y superiores, así como al personal operativo.
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 2017 fue de 52.02 millones de pesos; por su parte para el mismo periodo en el año 2016 fue de 54.0 millones de pesos; lo que representó para el actual ejercido un decremento del 4% en la aplicación del gasto de operación administrativo a través del Programa M0001 "Actividades de Apoyo Administrativo". Por lo que se cumple con los Lineamientos 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.
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 2017, el presupuesto original de la partida de pasajes y viáticos fue de 51.4 millones de pesos, de los cuales se ejercieron 38.4 millones de pesos, lo que significa que se dejaron de erogar 13.0 millones de pesos, equivalentes al 33.7% del presupuesto previsto inicialmente. Por su parte, el presupuesto original para congresos y convenciones al mes de diciembre de 2017 fue de 0.8 millones de pesos, de los cuales se ejercieron 0.6 millones de pesos, lo que significa que se dejaron de erogar 0.2 millones de pesos, equivalentes al 41.2% del presupuesto previsto inicialmente. En ambos casos se cumple con los Lineamientos 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 2017 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".

LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN		AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)
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 34 conferencias vía internet para la reducción de gastos de viáticos y transportación al 30 de octubre del 2017.
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 2017 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 2017, el presupuesto original acumulado para comunicación social fue de 3.5 millones de pesos, de los cuales se han ejercido 0.4 millones, lo anterior debido a que no se concluyó en tiempo y forma el trámite de registro y autorización de la Estrategia y el Programa Anual de Comunicación Social de Profeco 2017 ante la Dirección General de Normatividad de Comunicación de la SEGOB, 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 2017 publicado en el DOF el 29 de diciembre de 2016.
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 elaboró plan de trabajo para brindar el servicio de transporte compartido a las diversas unidades administrativas de la Procuraduría, con la finalidad de optimizar el uso del parque vehicular y obtener ahorro en el gasto de combustible. Adicionalmente se fortaleció la supervisión de los mecanismos de control mediante las "Bitácoras de Recorrido", además de intensificar el mantenimiento a las unidades vehiculares y verificación de contaminantes en tiempo y forma.

ESTRATEGIA 3.3: PROMOVER LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTRATACIÓN ORIENTADAS A LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO VALOR POR LA INVERSIÓN.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	En 2017, mediante el uso de estrategias de contratación, se llevaron a cabo las siguientes: 10 contratos plurianuales, 4 contratos plurianuales consolidados, 1 pedido marco, 3 contratos consolidados, 92 convenios modificatorios a contratos, 7 modificaciones a pedidos y 2 compras entre entidades.

ESTRATEGIA 3.4: PROMOVER UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA Y TRANSPARENTE DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO FEDERAL.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	Con fundamento en el Artículo 29 fracción XIV y 32, de la Ley General de Bienes Nacionales, Artículo 10 fracción XVII del Reglamento del INDAABIN, la Dirección de Registro Público y Control Inmobiliaria, notificó que el titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Profeco, Lcdo. David A. Maldonado Hernández, fue registrado en el Padrón de Responsables Inmobiliarios; y con ello dar puntual atención a la atención de asuntos relacionados.
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.	En 2017, la Profeco no realizó construcción o adecuación de sus inmuebles.

OBJETIVO 3: Optimizar el uso de los recursos en la APF.

ESTRATEGIA 4.1: TRANSFORMAR LOS PROCESOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES. .			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
4.1.1 Alinear los procesos de las dependencias y entidades a la planeación estratégica, y a los objetivos y Metas Nacionales e institucionales. 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.	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.	En el mes de marzo se llevó a cabo reunión con personal de la UPMGP de la SFP y del OIC en Profeco, para verificar el estatus de Proyectos concluidos en la última versión del SIPMG, en la misma, se acordó la modificación a la fecha de conclusión del único Proyecto en proceso "Atención a denuncias en contra de establecimientos comerciales"; para el 31-12-17. En 2017 se realizaron reuniones de trabajo con las áreas involucradas en el Proyecto y el OIC, para verificar el soporte documental de los avances, observándose el puntual cumplimiento a lo programado. En diciembre la SFP notificó la Validación en Fase 4: Cierre de Proyecto de Mejora Gubernamental para el Proyecto "Atención a denuncias en contra de establecimientos comerciales". El 11-12-17 se realizó reunión de trabajo con la participación de las áreas involucradas en el Proyecto y el OIC, para verificar el soporte documental del cierre del Proyecto. Al cierre del ejercicio 2017 la Profeco cuenta con el 100% de los Proyectos concluidos.

ESTRATEGIA 4.2: FORTALECER LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	A través de los oficios CGA/709 a 713/2017, se informó a titulares de las Subprocuradurías de Servicios, Verificación, Jurídica y Telecomunicaciones, así como a la Coordinación General de Educación y Divulgación, sobre la actualización del Comité Evaluador o Grupo de Expertos, por lo que se solicitó designar o ratificar a dos representantes, con lo cual se dio seguimiento a la línea de acción 4.2.2.
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.	Mediante oficio CGA/DGRH/4389/2017, se remitieron las metas individuales de las y los servidores públicos de nivel de mando medio y superior, correspondientes a la evaluación del desempeño del ejercicio fiscal 2017, actualizado al 31 de agosto de 2017.

ESTRATEGIA 4.3: OBTENER LAS MEJORES CONDICIONES EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS PÚBLICAS DE LA APF.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
4.3.7 Actualizar el seguimiento a programas y proyectos de inversión en la Cartera de Inversión.	lel.5	Actualizar mensualmente el seguimiento al ejercicio de programas y proyectos de inversión en el Módulo de Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión.	En el ejercicio fiscal 2017, la PROFECO no registró ningún PPI.
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.	En 2017, 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, mediante Licitaciones Públicas e Invitación a cuando menos tres Personas, se ha realizado 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.	En 2017, 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: FORTALECER LA PLANEACIÓN Y CONTROL DE LOS RECURSOS HUMANOS, ALINEADOS A LOS OBJETIVOS Y METAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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 2017 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.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	La Subprocuraduría Jurídica a principios de año coordinó la elaboración de un programa de trabajo con cada una de las áreas que tienen registrados sus trámites, durante el transcurso del ejercicio se exhortó a las áreas en dar cumplimiento, al final del ejercicio se logró actualizar todas las fichas de los diferentes trámites y servicios, tanto en la ventanilla única como en COFEMER en el sistema RFTS, quedando homologados.
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.	Al principio del año se estableció en el Comeri un Programa de Trabajo validado y aprobado por los miembros y por las diferentes áreas que comprometieron a elaborar o actualizar un documento normativo. Durante el año se le dio seguimiento a dicho programa y en cada sesión del Comité se fueron sometiendo proyectos y con su dictamen a favor se cumplió con la revisión y simplificación de los diferentes documentos normativos.

OBJETIVO 4: Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF.
OBJETIVO 5: Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y

ESTRATEGIA 5.1: PROPICIAR LA TRANSFORMACIÓN GUBERNAMENTAL MEDIANTE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.			
LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PGCM	**COMPROMISOS EN BASES DE COLABORACIÓN**		**AVANCE Y RESULTADOS (ENERO - DICIEMBRE 2017)**
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.	Durante el ejercicio 2017, se dio cumplimiento a la estandarización de entregables para los niveles 3 y 4 que implican la digitalización de los trámites y servicios de gob.mx y Ventanilla Única Nacional, en el mes de agosto se concluyeron los trabajos para el trámite Profeco-003, calibración, se dio cumplimiento en el último trimestre a la digitalización del trámite. En julio se realizaron los trabajos para la conclusión del trámite Profeco-008, Aviso de Promoción, con los criterios incorporados en el proceso de implementación de gráfica base que incluye: Gráfica base, analíticos, análisis de vulnerabilidades, pruebas de estrés, opinión jurídica y seguridad HTTPS, en diciembre dicho proceso está pendiente de validación por parte de la Unidad de Gobierno Digital.
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.	En septiembre se concluyeron las pruebas de los procesos de firma electrónica conforme a los lineamientos emitidos para tal fin, al día de hoy se está en espera de la respuesta por parte de la entidad certificadora SAT y el área Jurídica de la Profeco para la validación del cambio de trámite de firma autógrafa a firma digital, en noviembre se remitió a la Unidad de Enlace del SAT, las pruebas de los procesos de firma electrónica conforme a los lineamientos emitidos para tal fin, al día de hoy se está en espera de la respuesta por parte de la entidad certificadora SAT para la validación
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.	De enero a diciembre de 2017, en la contratación, implementación y gestión de las contrataciones de TIC's se siguen realizando con apego a las disposiciones, estándares y guías técnicas incluyendo lo especificado para tal fin en el Manual de Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad Informática (MAAGTICSI). A partir del mes de Octubre se remitió el Programa Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC).

del Conocimiento.

d) 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) 2017, del que se destacan los siguientes resultados:

- El impulso a la capacitación y sensibilización de 2,145 servidoras y servidores públicos de Profeco en cursos vinculados con derechos humanos, la no discriminación e igualdad de género, así como en materias de ética, integridad y prevención de conflictos de interés.
- La capacitación y sensibilización de 21 integrantes del CEPCI en la prevención de conflictos de interés.
- Diseño y publicación en áreas comunes y correos masivos, con una cobertura de 2,500 usuarios, de los carteles de difusión de:
  - Existencia del CEPCI.
  - Micrositio "Cero Tolerancia" del Instituto Nacional de las Mujeres.
  - 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 Mecanismo y Protocolo de atención a denuncias con accesibilidad a las y los servidores públicos de la Profeco, así como usuarios de la página de la Profeco.
- Difusión de volantes de valores y reglas de integridad en las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Revisión y aprobación del Formato de Denuncia por Incumplimiento a los valores del Código de Conducta, Código de Ética y Reglas de Integridad y la habilitación de su acceso y llenado en el Portal de la y el empleado de la Profeco.
- Atención de 11 Denuncias por Incumplimiento a los valores del Código de Conducta, Código de Ética y Reglas de Integridad.
- La celebración de tres sesiones ordinarias y dos extraordinarias del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, en las que se establecieron 24 acuerdos y se realizó el seguimiento de los mismos.
- En 2017 se incrementó en un 14% la participación de las y los servidores públicos en el proceso de elección para la renovación de los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, con respecto a la participación registrada en 2016.

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

IMAGEN 13. CARTELES DE DIFUSIÓN DE VALORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD

Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2017 del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Conflictos de Interés".

7.5.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

En el apartado de adquisiciones y obra, en lo referente al suministro de bienes y servicios, durante el periodo de enero a diciembre de 2017, y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron todas las solicitudes y

TABLA 40. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

CANTIDAD	PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO
39	Licitación publica	$117,033,623.79
20	Invitación a cuando menos tres personas (Artículo 42)	$9,640,967.24
26	Adjudicación directa (Artículo 41) Incluye contrato marco	$49,314,091.37
210	Adjudicación directa (Artículo 42)	$24,773.847.58
3	Adjudicación directa (Artículo 1)	$4,019,939.40
298	**TOTAL**	**$204,782,469.38**

Fuente de Información: Cuarto Informe Trimestral presentado al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2017.

se llevaron a cabo los siguientes procedimientos de contratación.

1. La suma de contratos, pedidos y convenios modificatorios, corresponde a todas las contrataciones realizadas en el ejercicio 2017, considerando en su caso, los montos máximos y montos totales (plurianuales).
2. Se elaboraron y adjudicaron 92 convenios modificatorios sobre contratos y 7 convenios modificatorios sobre pedidos.
3. A 46 proveedores y/o prestadores de servicios, se les aplico pena convencional por un monto total de $89.02 miles de pesos, por concepto de atraso en la entrega de bienes o incumplimiento en la entrega total de los mismos.
4. 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.
5. Las adjudicaciones directas (Artículo 41) incluye contratos y pedidos marco.
6. En el ejercicio 2017, se elaboraron 298 instrumentos jurídicos que comprenden contratos y pedidos.

Mantenimiento de 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. Se actualizaron las cédulas de inventario de cada uno de los inmuebles de Profeco ante el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.

TABLA 41. ACTUALIZACIÓN DE CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO

NO. REGISTRO FEDERAL INMOBILIARIO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN INMUEBLE	ESTATUS
09-17498-7	Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	Actualizada
09-17522-2	Contacto Ciudadano	Actualizada
09-17054-9	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis	Actualizada
09-20069-3	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis	Actualizada
09-20070-0	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis,	Actualizada
09-21017-0	Estacionamiento sótano	Actualizada
09-21018-0	Planta Baja Oficinas	Actualizada
09-21022-3	Estacionamiento E-1 Oficinas	Actualizada
09-21020-5	Estacionamiento E-2 Oficinas	Actualizada
09-71144-2	Estacionamiento E-3	Actualizada
09-21023-2	Piso 4 Oficinas	Actualizada
09-21024-2	Piso 5	Actualizada
09-21025-0	Piso 6	Actualizada
09-21026-0	Piso 7 Oficinas	Actualizada
09-21027-9	Piso 8 Oficinas	Actualizada
09-21028-8	Piso 9 Oficinas	Actualizada
09-21021-5	Piso 10 Oficinas	Actualizada
09-17497-8	Piso 11 Oficinas	Actualizada
09-02109-9	Piso 12 Oficinas	Actualizada
09-71141-5	Piso 13 Oficinas	Actualizada
09-71142-4	Piso 14 Oficinas	Actualizada
09-71143-3	Piso 15 Oficinas	Actualizada
09-21029-7	Piso 16 Oficinas	Actualizada
09-21030-3	Piso 17 Oficinas	Actualizada
09-21031-2	Piso 18 Oficinas	Actualizada

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

Inmuebles Propiedad de la Profeco
Departamento de Almacén e Inventarios
Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales

Se llevó a cabo el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales (LFIBMI)de las Unidades Administrativas,

TABLA 42. LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2017

LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2017		
CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJE
Total de Unidades Administrativas	85	100%
Unidades Administrativas que entregaron su información del LFIBMI	81	95%
Unidades Administrativas que no entregaron su información del LFIBMI	4	5%

Fuente de Información: Departamento de Almacén e Inventarios.

TABLA 43. CONCILIACIÓN DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2017

CONCILIACIÓN DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2017		
CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJE
Total de Unidades Administrativas	85	100%
Unidades Administrativas que entregaron su información del LFIBMI	32	63%
Unidades Administrativas que no entregaron su información del LFIBMI	19	37%

Fuente de Información: Departamento de Almacén e Inventarios.

TABLA 44. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO

CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO		
TIPOS DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	16,850	14,821,063.47
Maquinaria y Equipo Industrial	2,605	44,042,282.87
Herramientas y Máquinas	357	2,585,092.64
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	1,811	26,280,697.68
Vehículos y Equipo Terrestre	525	73,248,679.74
Bienes, Artísticos, Culturales y Científicos	28	1,679,412.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	1,599	9,243,366.83
TOTAL	**23,775**	**171,900,596.19**

Fuente de Información: Base de Datos de Activo Fijo.

así como las conciliaciones del Inventario de Bienes Muebles 2017.

Bienes de Consumo

TABLA 45. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017. ENTRADAS		
NUMERO DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	589,908.37
02	Insumos informáticos	42,712.50
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2,335,936.00
04	Material de oficina	384,608.49

Fuente de Información: Departamento de Almacén e Inventarios

TABLA 46. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017. SALIDAS		
NUMERO DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	765,038.47
02	Insumos informáticos	44,612.61
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2,560,758.36
04	Material de oficina	802,776.36

Fuente de Información: Departamento de Almacén e Inventarios

Se atendieron 2,190 requisiciones durante el ejercicio 2017.

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

TABLA 47. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2017									
PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2017									
DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES									
Cuadro Resumen de Disposición Final de Bienes de Desechos	Cantidad de bienes propuestos en la 1ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 3ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 5ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 7ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 10ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de vehículos propuestos en la 11ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 12ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Gran Total de Bienes vendidos	% compromiso atendido al 2017
Se concluyó la enajenación de bienes muebles de desechos en Delegaciones y Subdelegaciones.	18	121	23	6				168	100%
Se concluyó la enajenación de bienes de consumo en kilogramos en Oficinas Centrales.	286.40	158.30	1,293.20	383.00	363.8	0.00	601.00	3,085.70	100%

Fuente de Información: Departamento de Almacén e Inventarios.

TABLA 48. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2017								
PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2017								
OFICINAS CENTRALES								
Cuadro Resumen de Disposición Final de Bienes de Desechos y Vehículos	Cantidad de bienes propuestos en la 1ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 3ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 5ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 7ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de bienes propuestos en la 10ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Cantidad de vehículos propuestos en la 11ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2017	Gran Total de Bienes y Vehículos	% compromiso atendido al 2017
Enajenación de Bienes Muebles por parte del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE) en Oficinas Centrales.	163	107	44	81	47		442	95%
Pendiente de enajenación de vehículos por parte del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes SAE en Delegaciones y Subdelegaciones						4	4	80%

Fuente de Información: Departamento de Almacén e Inventarios.

vehículos ubicados en Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones Federales.

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 2017 por la Dirección General de Informática, así como los objetivos alcanzados en el mismo periodo para contribuir

NO	LÍNEA ESTRATÉGICA	LÍNEAS DE ACCIÓN	DIFICULTAD O SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	ACCIÓN DE SOLUCIÓN	AVANCES	% IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS
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 operación.	Falta de espacio lógico para garantizar el buen funcionamiento y continuidad de la operación de la Profeco.	Reingeniería y diseño de los espacios lógicos donde se aloja la información de la Procuraduría.	Se adaptó el espacio físico de la UTIC, así como el fortalecimiento a nivel infraestructura y base de datos para la optimización de espacios.	100%	Se resolvió la problemática detectada, no hay necesidad de implementar otra acción.
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.	Incremento en el costo de los servicios que requiere la Procuraduría para su funcionamiento.	Replanteamiento en el modelo de contratación para los servicios requeridos por la Procuraduría con una vigencia al 31 de diciembre 2017.	Se implementaron procesos de contratación de servicios, aprovechando y optimizando las tecnologías con las que se cuentan; que son vigentes y de última generación y que no necesariamente son nuevas.	100%	Se resolvió la problemática detectada, no hay necesidad de implementar otra acción.
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 presenta tiempos de respuesta superiores a lo estimado. 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.	Se fortaleció la plataforma informática del SIIP en su infraestructura, aplicación y base de datos, lo que permite optimizar el procesamiento de información que disminuye el tiempo de las tareas y procesos del sistema haciendo más eficiente la velocidad de respuesta. Se está diseñando un modelo de respaldo a través de la integración de unidades de almacenamiento externo que permita respaldar al menos la información que se considera critica por el modelo de operación de las áreas	Se elaboró un método de captura y búsqueda de proveedores, que permite optimizar el funcionamiento de operación del SIIP; así mismo se están recibiendo las pruebas para la validación de las unidades externas de almacenamiento para realizar los respaldos correspondientes. Se están realizando las pruebas necesarias para su implementación. La Dirección General de Informática implemento los cambios propuestos por la Subprocuraduría de Servicios en diciembre de 2017, sin embargo dicha Subprocuraduría validó y aprobó su funcionamiento en el mes de marzo del 2018.	100%	Se resolvió la problemática detectada, no hay necesidad de implementar otra acción.

NO	LÍNEA ESTRATÉGICA	LÍNEAS DE ACCIÓN	DIFICULTAD O SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	ACCIÓN DE SOLUCIÓN	AVANCES	% IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS
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	Para el cumplimiento de la sistematización y digitalización de los procesos administrativos y aprovechamiento de las TIC´s, que eleven los estándares de eficacia institucional, respecto a los trámites y servicios comprometidos ante la UGD, la DGI no contaba con los certificados de seguridad solicitados para la validación segura de los sitios electrónicos que hospedan los trámites institucionales; este certificado solo puede ser emitido por una entidad certificadora, cuyo proceso tiene un costo y no se cuenta con recurso.	Se solicitó un cambio a la Ola 18 que tenía como fecha de entrega final el 30 abril, en tanto se entregaban los certificados de seguridad que se solicitaron a la Unidad de Gobierno Digital conforme al procedimiento que estableció la misma. Al día de hoy, en el marco de la Estrategia Digital Nacional, se han realizado las acciones necesarias para el cumplimiento de la digitalización de los trámites comprometidos hasta el nivel solicitado.	Se instalaron los certificados de seguridad para los sitios comprometidos de la OLA 18, así mismo se realizaron pruebas dinámicas y estáticas, las cuales contaron con el Vo. Bo. del área Jurídica, fueron enviados a la UGD	100%	Se resolvió la problemática detectada, no hay necesidad de implementar otra acción.

Fuente de Información: Dirección General de Informática.

a mejorar el desempeño de la Procuraduría:

7.5.3. RECURSOS HUMANOS

Registro de la Estructura Orgánica

En el ejercicio fiscal 2017 la Secretaría de la Función Pública comunicó que aprobó y registró la modificación de la estructura orgánica y ocupacional de la Procuraduría Federal del Consumidor con 2,658 plazas, conformadas de 460 plazas de mando y 2,198 plazas operativas, con una vigencia a partir del 1 de junio de 2016, consistente en la actualización de los códigos tabulares de las plazas de mando conforme a lo establecido en el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de 2016; asimismo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó la contratación de 492 plazas de carácter eventual.

Cancelación de Plazas

En el ejercicio fiscal 2017 se solicitó ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la cancelación de 8 plazas operativas para compensar la conversión de 13 plazas con niveles de transición y así seguir conservando la congruencia organizacional, dichos movimientos están pendientes de registro ante la Secretaría de la Función Pública, en virtud de los trabajos de migración de información del Sistema para Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO) al sistema RHnet.

Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2017 se impartieron 97 acciones de capacitación contando con la participación de 3,253 asistentes, 26 mandos superiores, 978 mandos medios y 2,249 operativos.

Las acciones de capacitación se orientaron hacia capacidades genéricas y específicas, en las materias de verificación, telecomunicaciones, argumentación jurídica, juicios de amparo, estadística, y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las cuales se derivan de las necesidades de capacitación detectadas en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), con lo que se proporcionaron elementos de aprendizaje para el cumplimiento de funciones de las áreas sustantivas de la Procuraduría Federal del Consumidor, tales como las Subprocuradurías de Verificación, Telecomunicaciones, Servicios, Jurídica, y la Coordinación General de Educación y Divulgación.

Adicionalmente se impartió capacitación sobre habilidades gerenciales, integridad, anticorrupción, protección de datos personales, transparencia, primeros auxilios y la nueva Ley General de Responsabilidades Administrativas, contando con la participación de personal de nivel operativo y de mando, que les permitirá

mejorar su desempeño como servidoras y servidores públicos.

Clima y Cultura Organizacional

Del 1 al 15 de noviembre de 2017 la Procuraduría aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) con la participación de 3,056 servidoras y servidores públicos adscritos a 75 unidades responsables en las 32 Entidades Federativas.

A partir de los resultados obtenidos, se determinaron las estrategias que permitiran mantener nuestras fortalezas y desarrollar acciones de mejora en atención a las áreas de oportunidad detectadas, habiéndose obtenido una calificación de 10 puntos respecto del cumplimiento de los criterios establecidos por la Secretaría de la Función Pública.

Eventos Culturales, Deportivos y Recreativos 2017

Con la finalidad de promover un clima laboral que incremente el desempeño y la productividad del personal en la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Recursos Humanos lleva a cabo los siguientes eventos deportivos, recreativos y culturales para las y los trabajadores y sus familias:

- 41° Aniversario de la Procuraduría Federal del Consumidor 2017.
- Día del Empleado de Profeco 2017.
- 26° Carrera Atlética de 10 y 5 kilómetros y 7° Caminata de 3 kilómetros 2017.
- Celebración del Día de la Niña y el Niño 2017.
- Programa Infantil de Cultura y Recreación 2017.
- 7° Torneo de Voleibol Mixto 2017.
- XXII Torneo de Boliche Mixto 2017.
- 25° Concurso de Ofrendas del Día de Muertos y 11° Concurso de Calaveras Literarias 2017.
- 10° Concurso de Nacimientos y 8° Concurso de Piñatas 2017.

Ejercicio del Presupuesto de Servicios Personales

El ejercicio del presupuesto 2017 se llevó a cabo conforma a lo siguiente:

- Presupuesto autorizado 883,608,057.00
- Presupuesto ejercido modificado fue de 925,807,562.53
- Presupuesto ejercido fue de $ 925,807,562.53

Se realizó en tiempo y forma al 100% del pago de sueldos y sus prestaciones así como lo correspondiente a impuestos (ISR e Impuesto Sobre Nóminas).

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 2017, con 30.9 millones y realizó las acciones que se describen a continuación:

- 4.8 millones de pesos que corresponden a reducción del 10% en las partidas de sueldos, que se transfieren al ramo general 23 para ser aplicados en el concepto de provisiones salariales y económicas; 2.8 millones de pesos de (servicios personales), 14.2 millones de pesos (seguridad social), 1.2 millones de pesos de (impuesto sobre nómina) y 7.9 millones de pesos de gasto de operación (capítulos 2000 y 3000) que se transfirieron al ramo general 23 para ser aplicados en el concepto reasignaciones presupuestarias, medidas de cierre, servicios personales.
- Se registraron reducciones líquidas autorizadas en el sistema de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Módulo de Adecuaciones Presupuestarias de Entidades (MAPE), principalmente en los siguientes conceptos de gasto: Combustibles, lubricantes y aditivos, Servicios de traslado y viáticos, Servicios Oficiales (congresos y convenciones).

Actividades relevantes:

El 9 de enero de 2017, el Gobierno de la República y las organizaciones empresariales, sindicales y de productores del campo, en el contexto de condiciones internacionales adversas e inciertas, firmaron el "Acuerdo para el Fortalecimiento Económico y la Protección a la Economía Familiar" mediante el cual convinieron realizar las acciones necesarias a efecto de evitar que se observe un incremento injustificado en los precios de los productos de la canasta básica.

Los compromisos adquiridos por el sector gubernamental fueron: Impulsar las acciones que permitan mantener la estabilidad de los precios de la canasta básica, así como vigilar y sancionar cualquier abuso en los términos de ley.

Asimismo, derivado del calendario para la liberación de los precios de los combustibles, fue necesario establecer un programa permanente con presencia de la PROFECO en toda la República Mexicana para promover el buen comportamiento de las entidades proveedoras de combustible a fin de realizar una revisión periódica de los instrumentos de medición que se utilizan para operaciones comerciales y éstos cumplan con la normatividad vigente aplicable, principalmente la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la NOM-005-SCFI-2011 del Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos, así como, la NOM-002-SCFI-2011 para determinar el contenido

neto de los cilindros transportables de gas L.P.
Adicionalmente, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) publicó el 26 de junio de 2017 en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el decreto que reforma y adiciona disposiciones de la Ley de Aviación Civil, encaminado a mejorar los derechos de los usuarios del servicio aéreo con el pago de compensaciones por cancelaciones y demoras, además de definir los términos del equipaje que se puede llevar sin costo alguno, los cuales serán vigilados por la PROFECO.

Derivado de la liberación del precio de los combustibles, así como las modificaciones a la Ley de Aviación Civil y en el marco del "Acuerdo para el Fortalecimiento Económico y la Protección de la Economía Familiar", el Ejecutivo Federal instruyó a la PROFECO monitorear de manera permanente el comportamiento de precios de los productos de consumo generalizado que integran la canasta básica, combustibles, medicamentos y gas LP, así como implementar operativos de verificación en agencias funerarias, en lotes de autos para evitar abusos y ventas de vehículos robados, en casas de empeño, en aeropuertos y centrales camioneras.

Con la finalidad de implementar una estrategia integral de atención para coadyuvar a que las áreas cumplieran con la totalidad de sus funciones conforme a sus atribuciones y facilitar el cumplimiento de sus metas y objetivos, fue necesario garantizar el abasto de servicio de combustible, asimismo, se detectó la necesidad de instalar módulos en centros comerciales, centrales camioneras, aeropuertos, puntos de alto consumo, entre otros, así como brigadas itinerantes, verificación de combustibles y Teléfono del Consumidor, compra de hologramas, contratación de mantenimiento para herramientas del Laboratorio y ampliación a la Subprocuraduría de Verificación en las partidas de viáticos y pasajes.

Por lo anterior, la Dirección General de Organización Programación y Presupuesto (DGPOP) gestionó una autorización de la Secretaria de Hacienda y crédito Público (SHCP) para el uso de sus disponibilidades por 19,000,000.00, se tramitó un traspaso de recursos del capítulo 3000 al capítulo 1000, para cubrir gastos de las siguientes partidas: 15401 "Prestaciones Establecidas por Condiciones Generales de trabajo o Contratos colectivos de trabajo" y 17102 "Estímulos al Personal Operativo", para llevar a cabo las acciones que permitieron sostener la operación sustantiva y básica de la PROFECO, a efecto de no exponer la continuidad de los servicios que presta esta Entidad, minimizando el riesgo de suspender servicios demandados por las y los consumidores y atendiendo las instrucciones del Ejecutivo.

Asimismo, la DGPOP gestionó una ampliación presupuestaria por 83.0 mdp para cumplir las sentencias emitidas por autoridad competente para dar por terminada la relación laboral de 58 juicios, con lo cual, se

liberarían las cuentas embargadas de esta Profeco.

Mejora Regulatoria

En el marco de dar cumplimiento y seguimiento durante este ejercicio fiscal al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración (PMAR), Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) 2013-2018 y Programa de trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) y recomendaciones del Órgano Interno de Control de esta Procuraduría se realizó una reingeniería organizacional, actualización de los diferentes documentos normativos para lograr este objetivo.

Con esta finalidad todas las Unidades Responsables que integran esta Procuraduría, realizan el proceso de actualizar, modificar, reordenar los diversos procedimientos de cada una de sus áreas de trabajo evitando la sobrerregulación u omisión de información de ordenamientos diversos y administrativos que tengan competencia en su labor o responsabilidad.

Programa de Modernización Administrativa y Reestructuración (PMAR)

El H. Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor, estableció un programa de trabajo integral con el objetivo de llevar a cabo la reingeniería organizacional actualizando manuales de específicos de organización y manuales de procedimientos acorde a la estructura autorizada de este ejercicio 2017.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

LISTADO DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

A	
ACODECO	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá
AECOSAN	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
AGN	Archivo General de la Nación
AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AMIJU	Asociación Mexicana de la Industria del Juguete, A.C.
AMIPCI	Asociación Mexicana de Internet, A.C.
AMVO	Asociación Mexicana de Venta Online, A.C.
ANAFABI	Asociación Nacional de Fabricantes de Bicicletas, 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 de Educación Superior
APF	Administración Pública Federa
APV	Administrador de Procesos de Verificación
ARCO	Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición
ASF	Auditoria Superior de la Federación
ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
B	
BBB	Buró de Mejores Prácticas Comerciales, S.B.C.
BBS	Oficina de Norma en Belice
C	
CAAS	Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
CACs	Centros de Atención a Clientes
CANACOPE SERVYTUR	
CDMX	Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México
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
CCC	Consejo Consultivo de Consumo
CCCE	Consejos Consultivos de Consumo Estatales
CCP	Comité de Políticas de Consumidor
CDMX	Ciudad de México
CEC	Centros de Atención a Clientes
CEDOC	Centro de Documentación
CENAM	Centro Nacional de Metrología
CENAPRED	Centro Nacional de Prevención de Desastres
CEPCI	Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CGED	Coordinación General de Educación y Divulgación
CICC	Centro de Investigación y Control de Calidad

CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas
CIE	Comisión Internacional de Electrotécnica
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
Comenor	Consejo Mexicano de Normalización y Evaluación de la Conformidad, A.C.
COMERI	Comité de Mejora Regulatoria Interna
COMPAL	Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
COTECAEF	Comité Técnico Consultivo de Archivos del Ejecutivo Federal
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
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
CONEVAL	Consejo Nacional de evaluación de la Política de Desarrollo social
CPSC	Comisión de Seguridad de Productos de Consumo
COCEMN	Consejo de Coordinación Empresarial e Industrial Nacional, A.C.
CRE	Comisión Reguladora de Energía
CRT	Consejo Regulador del Tequila, A.C.
DAC	Tarifa Doméstica de Alto Consumo
D	
DAO	Dirección de Adquisiciones y Obra
DGCARA	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento
DGCR	DIRECCIÓN General de lo Contencioso y de Recursos
DGD	Dirección General de Difusión
DGEOC	Dirección General de Educación y Organización de Consumidores
DGI	Dirección General de Informática
DGPE	Dirección General de Planeación y Evaluación
DGPOP	Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto
DGRH	Dirección General de Recursos Humanos
DGRMySG	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
DGVC	Dirección General de Verificación de Combustibles
DOF	Diario Oficial de la Federación
DS	Delegaciones y Subdelegaciones
DSG	Dirección de Servicios Generales
DNC	Detección de Necesidades de Capacitación
DVT	Dirección de Verificación de Telecomunicaciones

E

ECCO	Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
EDN	Estrategia Digital Nacional
EED	Evaluación Específica de Desempeño
EP	Evaluación de Procesos

F

FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FIDE	Fideicomiso para el Ahorro de Energía
FOVISSSTE	Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

I

ICPEN	Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
ILCE	Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa
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
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú
INAPAM	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
ISO	Organización Internacional de Normas

L

LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
LAPP	Ley de Asociaciones Público Privadas
LFACP	Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas
LFIBMI	Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales
LFPA	Ley Federal de Procesos Administrativos
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LFTyR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
LOPSRM	Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
LFTAIP	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

M

MAAGTICSI	Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones(TIC) y de Seguridad de la Información
MAR	Matriz de Administración de Riesgos
MAPE	Módulo de Adecuaciones Presupuestarias
MEED	Módulo de Información para la Evaluación Específica del Desempeño
MIR	Matrices de Indicadores para Resultados
MSASM	Mecanismo para el Seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora
MSPPI	Módulo de Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión
MTV	Monitoreo de Tiendas Virtuales

N

NOM	Norma Oficial Mexicana
NYCE	Normalización y Certificación Electrónica, S.C.

O

OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OEA	Organización de los Estados Americanos
OIC	Órgano Interno de Control
OMS	Organización Mundial de la Salud
OSC	Organizaciónes de la Sociedad Civil
ORACLE	Marca Registrada de un Gestor de Base de Datos

P

PAAAS	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios
PAC	Programa Anual de Capacitación
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 2013 - 2018
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
PROCITEL	Programa de Citas por Teléfono
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

Q

QQED	Quién es Quién en Envío de Dinero
QQP	Quién es Quién en los Precios

R

RAT´s	Responsables de Archivos de Trámite
RCSS	Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos
REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RFTS	Registro Federal de Trámites y Servicios
RISFP	Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
RTC	Dirección General de Radio Televisión y Cinematografía
RUSP	Registro Único de Servidores Públicos

S

SAE	Servicio de Administración y Enajenación de Bienes
SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SAREO	Sistema para Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales
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
SENER	Secretaria de Energía
SEDESOL	Secretaria de Desarrollo Social
SEP	Secretaría de Educación Pública
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor de Chile
SFP	Secretaría de la Función Pública
SHCP	Secretaria de Hacienda y Crédito Público
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia
SIEED	Sistema de Evaluación Específica de Desempeño
SIIP	Sistema Integral de Información y Procesos
SIPOT	Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia
SST	Síndrome de Shock Tóxico
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social

T

Telcon	Teléfono del Consumidor
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicaciones

U

UED	Unidad de Evaluación del Desempeño
UGD	Unidad de Gobierno Digital
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UPMGP	Unidad de Política de Mejora de la Gestión Pública
UPRHAPF	Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal
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

V

VUN	Ventanilla Única Nacional

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SERVICIOS

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

Registro Público para Evitar Publicidad
inscribe tu número telefónico al 9628 0000 (CDMX, 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 gob.mx/profeco

Concilianet
cero filas, cero espera, cero papel. En concilianet.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. Rogelio Cerda Pérez
Procurador Federal del Consumidor

Lcdo. Rafael Ochoa Morales
Subprocurador Jurídico

Mtra. María de los Ángeles Jasso Cisneros
Subprocuradora de Servicios

Mtro. Raymundo Rodríguez Diego
Subprocurador de Verificación

Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán
Subprocurador de Telecomunicaciones

Lcda. Juan Carlos Estefan Mafud
Coordinador General de Educación y Divulgación

Lcdo. Pedro Fernando Flamand Gutiérrez
Coordinador General de Administración

Lcdo. Humberto Lepe Lepe
Director General de Delegaciones

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

Lcdo. Omar Cervantes Rodríguez
Director General de Comunicación Social

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Av. José Vasconcelos 208, col. Condesa,
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