



PROFECO
PROCURADURÍA
FEDERAL DEL
CONSUMIDOR



2018

INFORME ANUAL



2018

INFORME ANUAL



PROFECO
PROCURADURÍA
FEDERAL DEL
CONSUMIDOR



ÍNDICE



ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1. PRESENTACIÓN	17
2. SERVICIOS	19
2.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR	20
2.1.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA	21
2.1.2. PROGRAMA DE CITAS POR TELÉFONO (PROCITEL)	21
2.1.3. ATENCIÓN EN LOS MÓDULOS DE ASESORÍA E INFORMACIÓN	22
2.1.4. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES	22
2.2. QUEJAS Y CONCILIACIÓN	22
2.2.1. CONCILIANET	23
2.3. REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN	23
2.4. REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO (RPCE)	23
2.5. REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR PUBLICIDAD (REPEP)	25
2.6. DICTAMEN	25
2.7. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PIL)	26
2.8. PUBLICIDAD	27
2.8.1. REVISIÓN PREVIA DE LA PUBLICIDAD O <i>COPY ADVICE</i>	27
2.9. ARBITRAJE	27
2.10. LOGROS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2018	28
2.10.1. <i>HOT SALE</i> 2018	28
2.10.2. EL BUEN FIN 2018	29
2.10.3. CONCILIAEXPRES EN EL BUEN FIN	29
2.10.4. REFORMAS A LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL	30
2.10.5. PROGRAMA DE CONCILIACIÓN INMEDIATA: CONCILIAEXPRES	30
2.10.6. CONTRATOS TIPO	31
2.10.7. MÓDULOS DE ATENCIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (AICM)	31
2.10.8. CAPACITACIÓN CONTINUA	32

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
3. VERIFICACIÓN	35
3.1. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	35
3.1.1. LOGROS Y CIFRAS ALCANZADAS EN 2018	35
3.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 2018	40
3.1.3. SERVICIO DE ANÁLISIS DE ETIQUETADO Y DE VERIFICACIÓN A PETICIÓN DE PARTE	42
3.2. VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO	46
3.2.1. GASOLINA Y DIÉSEL	47
3.2.2. GAS L.P.	49
3.2.3. SUPERVISIÓN AL PERSONAL DE VERIFICACIÓN	49
3.2.4. SERVICIO DE AJUSTE POR CALIBRACIÓN EN MATERIA DE COMBUSTIBLES	49
3.2.5. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY EN MATERIA DE COMBUSTIBLES	50
3.3. LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	50
3.3.1. LOS ESTUDIOS	50
4. JURÍDICO	59
4.1. JURÍDICO CONSULTIVO	59
4.1.1. CONSULTORÍA JURÍDICA	59
4.1.2. ENLACE LEGISLATIVO	60
4.1.3. REFORMAS A LA LFPC Y OTROS INSTRUMENTOS LEGALES ASOCIADOS	60
4.1.4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES	62
4.1.5. DERECHOS HUMANOS	66
4.2. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD	66
4.2.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD	67
4.2.2. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO	68
4.2.3. JUICIOS LABORALES	68
4.2.4. DENUNCIAS PENALES	69
4.3. PROCESOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA	69
4.4. PROFECO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	76

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
4.4.1. ASUNTOS INTERNACIONALES.....	76
4.4.1.1. PARTICIPACIÓN BILATERAL	76
4.4.1.2. PARTICIPACIÓN MULTILATERAL	79
5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	83
5.1. COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	83
5.1.1. REVISTA DEL CONSUMIDOR.....	84
5.1.2. RADIO Y TELEVISIÓN	84
5.1.3. DIFUSIÓN EN INTERNET	85
5.1.3.1. REDES SOCIALES.....	86
5.1.4. DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS.....	86
5.1.5. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN	87
5.2. EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES.....	89
5.2.1. MANUAL DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO	93
5.2.2. GUÍAS DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO	93
5.2.3. MATERIAL EDUCATIVO	93
5.3. ESTUDIOS SOBRE CONSUMO	94
5.3.1. QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP)	95
5.3.2. QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO (QQED)	96
5.3.3. MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES (MTV).....	97
5.3.4. BRÚJULA DE COMPRA	98
5.3.5. ARTÍCULOS PARA LA REVISTA DEL CONSUMIDOR	98
5.3.6. ENCUESTAS Y SONDEOS	99
5.3.6.1. EL BUEN FIN 2018.....	101
6. TELECOMUNICACIONES	103
6.1. ACTIVIDADES.....	103
6.2. NUMERALIA	107

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
6.2.1. QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES.....	108
6.2.2. VISITAS DE VERIFICACIÓN.....	109
6.3. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY (PIL).....	109
6.4. PUBLICIDAD ENGAÑOSA.....	111
6.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN.....	112
6.6. DICTÁMENES.....	112
6.7. ASPECTOS A DESTACAR DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.....	113
7. NUESTRA INSTITUCIÓN.....	121
7.1. TRANSPARENCIA.....	121
7.1.1. COMITÉ DE TRANSPARENCIA.....	121
7.1.2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	121
7.1.3. RECURSOS DE REVISIÓN.....	121
7.1.4. CAPACITACIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA.....	122
7.1.5. AUDITORÍAS PRACTICADAS A LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA.....	122
7.1.6. AVANCE SOBRE EL CUMPLIMIENTO A LAS 48 OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA COMUNES DEL ARTÍCULO 70 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	122
7.1.7. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (INAI).....	125
7.2. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN.....	125
7.2.1. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES (PAA) 2018.....	126
7.2.2. ELABORACIÓN DE INFORMES MANDATADOS 2018.....	126
7.2.3. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LAS MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2018 (MIR).....	126
7.2.4. FICHAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN 2017-2018 PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS.....	127
7.2.5. COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO B002, GENRACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR.....	127
7.2.6. APERTURA DE ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM) 2018.....	128

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
7.2.7. CIERRE DE ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2017 Y 2018	128
7.2.8. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (CEDOC)	128
7.3. DELEGACIONES	130
7.3.1. PRESENCIA NACIONAL DE LA PROFECO	130
7.3.2. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO	131
7.3.3. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS MATERIALES	132
7.4. COMUNICACIÓN SOCIAL	132
7.4.1. ACTIVIDADES	133
7.4.2. OBJETIVOS	134
7.5. ADMINISTRACIÓN	134
7.5.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	149
7.5.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	154
7.5.3. RECURSOS HUMANOS	155
7.5.4. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO	157
LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS	163

A large graphic element in the lower half of the page, featuring a blue chevron pointing right with a pink chevron nested inside it, also pointing right.

ÍNDICE

TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES



ÍNDICE / TABLAS, GRÁFICOS, IMÁGENES Y ANEXOS

No.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
TABLA 1.	COMPARATIVO ANUAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2017-2018.	20
TABLA 2.	COMPARATIVO DE CONSULTAS EN EL BURÓ COMERCIAL 2017-2018.	22
TABLA 3.	ATENCIÓN EN CONCILIANET 2018.	23
TABLA 4.	COMPARATIVO ANUAL DE INSCRIPCIONES Y REFRENDOS DEL RPCE.	24
TABLA 5.	COMPARATIVO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL RPCE.	24
TABLA 6.	COMPARATIVO ANUAL DE INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTA DE LISTAS DEL REPEP 2017-2018.	25
TABLA 7.	COMPARATIVO DE PIL'S POR SERVICIOS 2017-2018.	26
TABLA 8.	COMPARATIVO DE PIL'S POR PUBLICIDAD 2017-2018.	26
TABLA 9.	COMPARATIVO ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO 2017-2018.	27
TABLA 10.	ASESORÍAS EN "EL BUEN FIN 2018"	29
TABLA 11.	PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN "EL BUEN FIN 2018"	29
TABLA 12.	PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN 2018"	29
TABLA 13.	PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN 2018"	30
TABLA 14.	COMPARATIVO DE RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRES.	31
TABLA 15.	COMPARATIVO NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM.	31
TABLA 16.	CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2018.	32
TABLA 17.	CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS, OTRAS ÁREAS DE PROFECO, CFE Y MERCADO LIBRE.	32
TABLA 18.	PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.	36
TABLA 19.	PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.	37
TABLA 20.	PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.	38
TABLA 21.	PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.	39
TABLA 22.	PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2018.	40
TABLA 23.	INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO 2018.	44
TABLA 24.	INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO 2017.	44
TABLA 25.	CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2018.	45

No.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
TABLA 26.	CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2017.....	45
TABLA 27.	CALIBRACIONES PROFECO 2017 - 2018.....	45
TABLA 28.	CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2018.....	62
TABLA 29.	DEMANDAS RECIBIDAS DURANTE 2017 - 2018.....	67
TABLA 30.	SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2017 VS. 2018.....	68
TABLA 31.	COMPARATIVO DE AMPAROS RECIBIDOS Y RESUELTOS 2017 VS. 2018.	68
TABLA 32.	COMPARATIVO DE JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2017 VS. 2018.....	68
TABLA 33.	COMPARATIVO DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2017 VS. 2018.	69
TABLA 34.	CUADRO COMPARATIVO: ACCIONES REALIZADAS POR LA DGAAG DURANTE 2017 Y 2018.	73
TABLA 35.	ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2018.	85
TABLA 36.	REPRODUCCIONES EN YOUTUBE “PROFECOTV” Y PÁGINAS VISTAS 2018.....	86
TABLA 37.	RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES. COMPARATIVO 2017 VS. 2018.	92
TABLA 38.	NÚMERO ACUMULADO DE SUSCRIPTORES.....	96
TABLA 39.	ENCUESTAS Y SONDEOS.....	100
TABLA 40.	DESPLIEGUE EN EL TERRITORIO NACIONAL.	105
TABLA 41.	PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.....	107
TABLA 42.	PROVEEDORES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS RADICADAS DEL SECTOR.....	108
TABLA 43.	ESTATUS DE LAS QUEJAS POR PROVEEDOR.	108
TABLA 44.	PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.....	110
TABLA 45.	TÍTULOS EJECUTIVOS EMITIDOS POR PROVEEDOR DE TELECOMUNICACIONES.	113
TABLA 46.	SESIONES Y ACTAS DE COMITÉ DE TRANSPARENCIA.....	121
TABLA 47.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS.....	121
TABLA 48.	RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS.....	121
TABLA 49.	RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO.	131
TABLA 50.	CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2018.....	131
TABLA 51.	SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2018.....	132
TABLA 52.	CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.	132

No.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
TABLA 53.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.....	135
TABLA 54.	PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN 2018.....	149
TABLA 55.	ACTUALIZACIÓN DE CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO.....	150
TABLA 56.	LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2018.....	151
TABLA 57.	CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.....	151
TABLA 58.	PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018. ENTRADAS.....	152
TABLA 59.	PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018. SALIDAS.....	152
TABLA 60.	PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2018.....	153

GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	COMPARATIVO CONSULTAS JURÍDICAS 2017 VS. 2018.....	59
GRÁFICO 2.	ENLACE LEGISLATIVO.....	60
GRÁFICO 3.	COMPARATIVO REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	60
GRÁFICO 4.	EMISIÓN DE ACUERDOS, COMPARATIVO 2017 VS. 2018.....	61
GRÁFICO 5.	CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES AUTORIZADOS EN 2018.....	62
GRÁFICO 6.	CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES 2018, COMPARATIVO CON 2017.	65
GRÁFICO 7.	CONSULTAS JURÍDICAS A COMITÉS Y CONSEJOS INSTITUCIONALES.....	65
GRÁFICO 8.	REQUERIMIENTOS DE LA CNDH.....	66
GRÁFICO 9.	COMPARATIVO DE JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN EL AÑO 2017 Y EL 2018.....	67
GRÁFICO 10.	CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD.....	90
GRÁFICO 11.	CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN.....	91
GRÁFICO 12.	CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.....	91
GRÁFICO 13.	CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO.....	92

No.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
GRÁFICO 14.	DESGLOSE DE QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO.....	108
GRÁFICO 15.	REQUERIMIENTOS.	111
GRÁFICO 16.	SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN 2018.....	129
GRÁFICO 17.	REPORTE DE AVANCES TRIMESTRAL DEL PTCI 2018.....	136

IMÁGENES

IMAGEN 1.	PLÁTICA-TALLER SOBRE LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL.....	103
IMAGEN 2.	APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL. 20 AL 23 DE AGOSTO 2018.....	104
IMAGEN 3.	CONFERENCIA SOBRE EL MARCO JURÍDICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES Y SU PARADIGMA, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES, 14 DE FEBRERO 2018.....	114
IMAGEN 4.	CONFERENCIA “LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO”, LIMA, PERÚ, 15 DE MARZO DE 2018.....	114
IMAGEN 5.	CÁTEDRA “TENDENCIAS DEL CONSUMO DIGITAL”, LIMA, PERÚ, 15 DE MARZO 2018.....	115
IMAGEN 6.	FORO “HACIENDO MERCADOS DIGITALES MÁS JUSTOS”, PROFECO, 20 DE MARZO 2018.....	115
IMAGEN 7.	CAPACITACIÓN AL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES, PROFECO, 17 DE ABRIL 2018.	116
IMAGEN 8.	IV CUMBRE DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS DE CONSUMO DE AMÉRICA DEL NORTE, WASHINGTON, D.C., ESTADOS UNIDOS, 3 Y 4 DE MAYO 2018	116
IMAGEN 9.	FORO ¿GANAMOS O PERDEMOS LOS CONSUMIDORES CON LA REFORMA DE TELECOMUNICACIONES?, CASA LAMM, JUNIO 2018.....	117
IMAGEN 10.	VIII FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, GUADALAJARA, JALISCO, 2 DE OCTUBRE 2018.....	118
IMAGEN 11.	XII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, GUADALAJARA, JALISCO, 3 Y 4 DE OCTUBRE 2018.	118
IMAGEN 12.	REUNIÓN CON ACTORES RELEVANTES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, 18 DE DICIEMBRE 2018.....	119

No.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
IMAGEN 13.	MATERIALES DE DIFUSIÓN. VALORES DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y DE CONDUCTA.....	145
IMAGEN 14.	UNIDAD DE ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES.....	147
IMAGEN 15.	CÉDULA DEFINITIVA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO, 2018.	148

ANEXOS

ANEXO 1.	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO 2018 (PGCM).....	160
----------	---	-----



PRESENTACIÓN



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 las relaciones de consumo y fomento de la reparación del daño al consumidor.

Como parte de la transparencia y rendición de cuentas, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) presenta el Informe de Actividades 2018, para exponer sus logros de ese periodo, a lo largo de cinco apartados: Servicios, Verificación, Jurídico, Educación y Divulgación y Nuestra Institución.

En este documento, se informan las acciones ejecutadas y los resultados reportados, 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 2013-2018), así como el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PNPDC 2013-2018).

2. SERVICIOS



2. SERVICIOS

19

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, con el objeto de 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, ya sea de oficio o a través de una denuncia; 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 y cuántas veces han sido sancionados y el monto impuesto por la Institución, a través de sus Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; y Procedimientos, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Asimismo, con el propósito de brindar una ayuda integral, eficiente y eficaz, a partir de 2016 se implementó el chat de asesoría en idioma inglés por medio del cual se innovó en la atención a los consumidores; ya que antes, solamente eran atendidos consumidores de habla hispana. En 2018 se atendieron 180 consumidores de habla inglesa.

Aunado a lo anterior, y con el objeto de lograr que los consumidores y proveedores lleguen a una solución rápida de la controversia, se cuenta con la conciliación en línea (Concilianet), a la cual pueden recurrir, siempre que exista la voluntad de las partes; en este tenor es de destacar que en 2018 fueron radicados 6,790 expedientes con un porcentaje de conciliación del 86.50%, recuperando un monto de \$17'839,924 a favor de los consumidores.

Ahora bien, es de igual importancia contar con un registro público y actualizado de los contratos de adhesión. En 2018 de 14,189 solicitudes, se registraron 12,906; recaudando, por pago de derechos \$11'863,722.23.

Como parte fundamental de la protección de los derechos de los consumidores, existe el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), que tiene el objetivo de impedir llamadas y mensajes de texto con publicidad de productos y servicios no deseados por las y los consumidores. De enero a diciembre de 2018, fueron inscritos 164,714 números telefónicos en el REPEP; de los cuales se obtuvo la cantidad de \$3'629,804.85 por la venta de las listas en donde se encuentran integrados.

En lo relativo a los Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley, en 2018 se iniciaron 48 en materia de servicios y publicidad, de los cuales se concluyeron 47, y por los que se impusieron sanciones económicas por \$52'461,687.44.

El tema de los derechos de los consumidores en el ámbito de proveedores de transporte aéreo tiene gran relevancia para esta Subprocuraduría, ya que derivado de las reformas a la Ley de Aviación Civil y a la Ley Federal de Protección al Consumidor publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017 y 11 de enero de 2018, respectivamente, se dotó de mayores atribuciones a la PROFECO y se le reconoce por primera vez en la historia de la Aviación Civil en México, como autoridad competente para la protección de los derechos de las personas usuarias, logrando así una cobertura de atención de 158,072 pasajeros a nivel nacional al 31 de diciembre de 2018, con un monto recuperado de 73 millones de pesos por conciliaciones inmediatas a favor de la población consumidora; asimismo, fue creado el “Registro de Políticas de Compensación de las Aerolíneas”, con el objetivo de informar a la población consumidora acerca de las compensaciones a las que tiene derecho cuando los vuelos tengan retrasos o demoras imputables a los proveedores; mismo que cuenta con 57 registros.

2.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

En 2018 la Dirección General de Quejas y Conciliación a través del Teléfono del Consumidor (Telcon) recibió 1'889,668 consultas, de las cuales se atendieron 1'833,152, que constituyen el 97.01%. 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.

TABLA 1. COMPARATIVO ANUAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2017-2018.

CONCEPTO	2017	2018	Porcentaje de incremento o decremento
Consultas recibidas	2'103,655	1'889,668	-10%
Consultas atendidas	2'028,388	1'833,152	-9.63%
Llamadas recibidas	1'984,588	1'766,444	-10.99%
Llamadas atendidas	1'909,321	1'709,928	-10.44%
Consultas atendidas por agente	32,911	32,480	-1.31%
Asesorías (asesoria@profeco.gob.mx)	50,330	51,668	2.66%
Solicitudes atendidas de comportamiento comercial de proveedores	874	1,024	17.16%
Abtel	1,121	1,737	54.95%
Chat	47,476	50,027	5.37%
Chat en inglés	408	1,870	358.33%
Contacto ciudadano	4,655	2,571	-44.77%
Recordatorios de cita Procitel (email)	3,426	3,256	-4.96%
Recordatorios de cita Procitel (teléfono)	1,389	2,391	72.14%
Asesorías por escrito	523	25	-95.22%

Fuente: Sistema Integral de información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, administrado por Profeco.

Las variaciones en los servicios referidos en la tabla que antecede, se derivan de la demanda de la población consumidora, en razón de la solicitud del servicio y temas de alto impacto, así como la difusión que se realizó de los medios de contacto del Teléfono del Consumidor; por lo que, los consumidores hicieron mayor uso de esta herramienta.

En 2017, la liberación del precio de la gasolina y el gas; el alza de costos de la tortilla; las reformas a la Ley de Aviación Civil; la emisión de alertas como la del jabón Axion, que contenía una bacteria; hicieron que la población buscara información, orientación y asesoría en relación a estos temas considerados de alto impacto.

Cabe destacar que durante 2018 se presentaron temas de alto impacto; sin embargo, no fueron tan frecuentes como en 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 pero desde cualquier dispositivo conectado a Internet.

En 2018 el portal recibió 255,100 visitas; de las cuales 51,897 fueron vía chat y 15,559 tuvieron la finalidad de agendar una cita para acudir a una Unidad de Servicio PROFECO, Delegación o Subdelegación para presentar su queja y 187,644 fueron informativas.

El chat de asesoría en idioma inglés es una herramienta innovadora porque hasta 2016 sólo eran atendidos los consumidores en idioma español. De enero a diciembre de 2018, se atendieron 1,870 consumidores en el chat en inglés, de los cuales 1,690 fueron de habla hispana y 180 de habla inglesa, de estos últimos, 153 fueron consumidores residentes de la República Mexicana; 27 de Estados Unidos de América, Canadá y España. Lo antes descrito, 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 las y los consumidores, fomentando la igualdad y la no discriminación. En este tenor, se puede acceder al chat en idioma inglés por medio del link <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientos-llamada.jsp>

2.1.2. PROGRAMA DE CITAS POR TELÉFONO (PROCITEL)

Este programa tiene como objetivo que el consumidor, previo a presentar una queja, pueda programar una cita.

De enero a diciembre de 2018, fueron programadas 13,409 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 18% de los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella, de las cuales el 34% 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

Encuestas de satisfacción

Para la Procuraduría es prioritario brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz en la protección de los derechos de las y los consumidores. Por tanto, fueron realizadas encuestas de satisfacción para verificar y analizar el impacto de los servicios de asesoría, información y conciliación implementados por la institución. En 2018, se enviaron vía electrónica y a través del sistema Multichannel, 1'816,229 encuestas a los usuarios, de las cuales el 77% respondió que el servicio le fue de utilidad y un 87% manifestó que recibió una buena atención.

En comparación con ese mismo periodo en 2017, de las 75,746 encuestas realizadas el 80% expresó que el servicio ofrecido en el Telcon y en los módulos del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) le fue útil, en tanto el 98.7% de las y los usuarios indicaron que la atención recibida en el Teléfono del Consumidor fue buena.

2.1.4. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES

Buró comercial

El Buró Comercial es la herramienta que apoya la toma de decisiones informadas en la adquisición de bienes y servicios; proporcionando información de proveedores respecto a quejas recibidas; porcentaje de conciliación; motivos de reclamación; sanciones impuestas y contratos de adhesión registrados. En 2018 fueron recibidas 109,437 consultas, que representaron un 15.4% menos respecto del mismo periodo en 2017.

A su vez, de enero a diciembre de 2018, los tres proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional fueron:

- 1) Comisión Federal de Electricidad con 13,508
- 2) Walmart con 2,855
- 3) Liverpool con 1,505

TABLA 2. COMPARATIVO DE CONSULTAS EN EL BURÓ COMERCIAL 2017-2018.

CONCEPTO	2017	2018	PORCENTAJE DE DISMINUCIÓN
Consultas recibidas	129,377	109,437	15.4%

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

2.2. QUEJAS Y CONCILIACIÓN

Mediante el procedimiento conciliatorio la PROFECO atiende la queja del consumidor. Este proceso inicia cuando el consumidor presenta formalmente su queja ante alguna oficina de PROFECO o a través de *internet*. En este rubro se obtuvieron los siguientes resultados:

2.2.1. CONCILIANET

Es un módulo de atención que busca solucionar las reclamaciones recibidas y desahogarlas en audiencias de conciliación. Por lo que respecta a 2018, fueron radicados 6,790 expedientes, con un porcentaje de conciliación del 86.50%, recuperando un monto de \$17'839,924.00 en favor de los consumidores.

TABLA 3. ATENCIÓN EN CONCILIANET 2018.	
CONCILIANET	TOTAL
Quejas	6,790
Porcentaje Conciliación	86.50%
Monto reclamado	\$17'354,376.12
Monto recuperado	\$17'839,924.00
Porcentaje Recuperación	103%

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

Como puede observarse en la tabla que antecede, el porcentaje obtenido como monto recuperado excede el 100% derivado a que en algunas quejas se recupera el monto reclamado más una bonificación o compensación que otorgan los proveedores.

2.3. REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN

El contrato de adhesión se encuentra contenido en formatos uniformes, obliga al consumidor y al proveedor a ciertos términos y condiciones que son aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. Considerando que el consumidor no puede negociar esos términos y condiciones, la PROFECO tiene la obligación de revisarlos para evitar cláusulas abusivas que vulneren derechos de éstos. En 2018, se registraron 12,906 contratos de adhesión; recaudando un monto de \$11'863,722.23, mientras que en 2017, se registraron 5,693, percibiendo un monto de \$6'885,567.00.

Dicho incremento obedece a que el 11 de enero de 2018, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), las cuales de acuerdo al Transitorio Primero establecen las modificaciones que deben contener los modelos de Contratos de Adhesión, situación que originó el incremento de solicitudes de registro y monto recaudado.

2.4. REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO (RPCE)

Con el propósito de brindar certeza y seguridad jurídica a las y los consumidores usuarios de servicios prendarios, el 11 de noviembre de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), con el objetivo de contar con un registro único de los prestadores del servicio de mutuo con interés

y garantía prendaria. Inició sus funciones el 1 de agosto de 2014, logrando registrar en el portal, al 31 de diciembre de 2018, 7,083 casas de empeño. En este sentido, en 2018 el RPCE inscribió 366 casas de empeño, 232 inscripciones menos que en el mismo periodo de 2017, y se refrendaron 4,151; 572 refrendos menos que en el año anterior.

TABLA 4. COMPARATIVO ANUAL DE INSCRIPCIONES Y REFRENDOS DEL RPCE.

CONCEPTO	2017	2018	PORCENTAJE DE INCREMENTO O DECREMENTO
Inscripciones de Casas de Empeño	598	366	-38.7%
Refrendos de Casas de Empeño	4,723	4,151	-12.1%

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

La reducción en el número de inscripciones atiende a que la mayoría de casas de empeño ya cuenta con su registro en el portal, con la obligación de refrendarlo anualmente, lo que explica el incremento en los trámites de refrendo.

En 2018 el número de solicitudes recibidas aumentó como resultado de que cada año se tramitan los refrendos de los registros otorgados en años anteriores, más los trámites de solicitudes de inscripción de nuevas casas de empeño. Por lo que en 2018 se recibieron 6,142 solicitudes, recaudando un monto de \$28'718,101.07, mientras que en 2017 se obtuvieron 4,946, percibiendo \$27'411,255.03.

TABLA 5. COMPARATIVO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL RPCE.

CONCEPTO	2017	2018	PORCENTAJE DE VARIACIÓN
Solicitudes recibidas	4,946	6,142	7.11%
Monto de ingresos	\$27'411,255.03	\$28'718,101.07	4.76%

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

Meta Programada 2018 y su cumplimiento

Este programa no cuenta con indicador de gestión por lo cual no existe una meta establecida. La atención a las solicitudes de trámite es variable, en virtud de que una vez inscrita la casa de empeño, anualmente deberá de refrendar su registro; en consecuencia, los números de refrendo serán mayores a los números de inscripción.

Acciones Realizadas

- La Procuraduría Federal del Consumidor da a conocer mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el listado de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño, con la finalidad de que los consumidores puedan consultar dicho listado actualizado al último día hábil del mes de marzo de cada año y conocer las casas de empeño registradas.
- Reuniones de trabajo con el personal de la Dirección General de Informática para realizar mejoras al Sistema de Casas de Empeño, con el objetivo de lograr reducir el plazo de atención a las solicitudes de trámite que ingresan los proveedores del servicio prendario.

- Asesorías a las casas de empeño, a efecto de orientar a los proveedores del servicio prendario para presentar de forma correcta sus solicitudes de trámites y requisitos, con el fin de evitar que sean requeridos o negados.
- Elaboración de “Listas de control para la integración de expediente” de los trámites de registro, refrendo, cancelación y modificación de las casas de empeño, con el objetivo de que al momento de la presentación de las solicitudes ante el Registro Público de Casas de Empeño, se encuentren debidamente acreditados.
- Elaboración de un proyecto en el que se reforme el ACUERDO por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, que permita eficientar los procesos de atención a las solicitudes de las casas de empeño con la intención de brindar mayor certidumbre jurídica a los consumidores.

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 las y los consumidores. En 2018, fueron inscritos 164,714 números telefónicos en el REPEP.

Durante el mismo periodo, fueron atendidas 1,214 denuncias de consumidores que recibieron llamadas o mensajes de texto con publicidad no deseada.

De igual manera, por la venta de listas de consumidores inscritos en el REPEP, se obtuvo la cantidad de \$3'629,804.85. Mientras que, en el mismo periodo de 2017, se percibieron \$3'398,714.19. Lo que representa un aumento del 6.8%. Lo anterior debido a que se realizó una mayor difusión de las listas del REPEP entre los proveedores.

TABLA 6. COMPARATIVO ANUAL DE INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTA DE LISTAS DEL REPEP 2017-2018.

CONCEPTO	2017	2018	PORCENTAJE DE INCREMENTO
Monto percibido	3'398,714.19	\$3'629,804.85	6.8%

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), 2018.

2.6. DICTAMEN

El dictamen es un documento con carácter del título ejecutivo que consigna el monto que el proveedor deberá pagar por el bien o servicio que incumplió más una bonificación, debiendo la o el consumidor acudir a la instancia judicial a hacerlo efectivo. Así, durante 2018 se recibieron 1,116 solicitudes; es decir, 33.56% menos que en el mismo periodo de 2017, que se recibieron 1,441 solicitudes. En ese lapso de tiempo, fueron emitidos 692 dictámenes, que representan el 26.47% menos respecto al mismo periodo de 2017, en el que se emitieron 941 dictámenes. Además en ese lapso de tiempo se dictaminó un monto de \$67'977,188.01, que representa un incremento del 4.54% en comparación con el monto dictaminado en el 2017, que fue de \$64'891,132.00.

Es importante mencionar que la variación obedece a que se trabajó con las solicitudes que fueron remitidas por todas las unidades administrativas, no siendo predecible lo que se enviará para su estudio ni el monto reclamado en cada expediente; aunado a lo anterior, 2017 fue un año atípico en temas inmobiliarios y de mueblerías lo que representó aumentos considerables tanto en las solicitudes como en la emisión de los dictámenes.

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

Los PIL's son los procedimientos administrativos por los cuales se determina el incumplimiento del proveedor una vez que no hubo propuestas de solución en el procedimiento conciliatorio, lo que lo da por concluido con la emisión de una resolución en la que puede imponerse una sanción económica.

Así, la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios en 2018, inició 28 PIL's en materia de servicios, con la emisión de resoluciones administrativas con sanciones económicas, por un monto total de \$43'067,176.00, lo que representa un incremento en el monto impuesto de las sanciones del 6.5% respecto de las impuestas en 2017.

Lo anterior es así, ya que en 2017 se iniciaron 43 procedimientos por infracciones a la ley concluyéndose 38; en 35 de éstos se impusieron sanciones económicas por \$40'256,650.00, y 3 fueron concluidos de conformidad con lo previsto por la ley por imposibilidad en la notificación.

TABLA 7. COMPARATIVO DE PIL'S POR SERVICIOS 2017-2018.		
SERVICIOS	2017	2018
Pil's iniciados	43	28
Pil's concluidos	38	28
Monto de las sanciones impuestas	\$40'256,650.00	\$43'067,176.00

Fuente: Bases de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, 2018.

En materia de publicidad, durante el período de enero a diciembre de 2018 se iniciaron 20 procedimientos por infracciones a la ley (PIL's) de los cuales se concluyeron 19 con sanción económica por la cantidad de \$9'934,511.44; en comparación al 2017 que se iniciaron 32 procedimientos y se concluyeron 36, 4 de los cuales se iniciaron desde 2016 y se impusieron multas con sanción económica por \$11'900,296.80.

TABLA 8. COMPARATIVO DE PIL'S POR PUBLICIDAD 2017-2018.		
PUBLICIDAD	2017	2018
Pil's iniciados	32	20
Pil's concluidos	36	19
Monto de las sanciones impuestas	\$11'900,296.80	\$9'394,511.44

Fuente: Bases de datos que obran en el área de publicidad y líneas aéreas.

2.8. PUBLICIDAD

La PROFECO realiza monitoreos de la información desplegada en los medios masivos de comunicación, además de recibir y analizar denuncias por publicidad engañosa presentadas en la Procuraduría. Con el monitoreo se identifica a los proveedores que hayan emitido publicidad engañosa o abusiva y se les conmina y exhorta a fin de que la modifiquen, corrijan o supriman o; en su caso, se les apliquen las sanciones correspondientes establecidas en la Ley.

En 2018 se emitieron 57 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo; se formularon 217 exhortos por oficio y 243 por teléfono; se realizaron 74 monitoreos en materia publicitaria y, 30 capacitaciones en materia de publicidad y reformas a la LFPC y 44 diagnósticos publicitarios (*Copy Advice*).

No obstante en el 2017, se emitieron 49 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la LFPC. Asimismo, se formularon 179 exhortos por oficio; 294 monitoreos en materia publicitaria; 12 capacitaciones en materia de publicidad, y 10 diagnósticos publicitarios (*Copy Advice*).

TABLA 9. COMPARATIVO ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO 2017-2018.		
PUBLICIDAD	2017	2018
Requerimientos	49	57
Conminaciones por oficio	179	217
Conminaciones telefónicas	No se elaboraban	243
Monitoreos	294	74
Capacitaciones	12	30
Diagnósticos Publicitarios	10	44

Fuente: Base de datos que obran en el área de publicidad y líneas aéreas.

2.8.1. REVISIÓN PREVIA DE LA PUBLICIDAD O *COPY ADVICE*

En 2018 se emitieron 44 diagnósticos publicitarios (*Copy Advice*) frente a los 10 realizados en 2017, lo que representa un incremento del 77.28%.

2.9. ARBITRAJE

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten las partes (proveedor y consumidor) voluntariamente cuando no hay acuerdo entre ambos. En estos casos la PROFECO actúa como árbitro velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo.

En 2018, se recuperaron por concepto de arbitraje \$601,307.00, derivado de 48 arbitrajes concluidos. En comparación con 2017, donde se recuperó un monto de \$1'227,169.00, como resultado de 57 arbitrajes concluidos.

En 2018 se reforzó la figura del arbitraje a través de capacitación a distancia; así como, su debida canalización y orientación para aquellos consumidores que optaron por esta herramienta.

Cabe señalar, que el número de expedientes que ingresan cada año al área de arbitraje para desahogar el procedimiento arbitral depende de cómo los conciliadores de las Delegaciones exhorten a los consumidores y proveedores para que acepten someterse al arbitraje ante PROFECO; situación por la cual en 2017 ingresaron 9 expedientes más que en el año 2018.

Aunado a lo anterior, el monto recuperado puede variar de un año a otro, ya que el monto reclamado por los consumidores al presentar su queja ante PROFECO se toma con base en el costo del bien o, en su caso, al costo de la reparación del servicio, razón por la cual en el 2017 se recuperaron \$625,862.00 más que en el 2018.

2.10. LOGROS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2018

La Subprocuraduría de Servicios implementó diversas acciones encaminadas a innovar en materia de protección a los derechos del consumidor para mejorar los servicios brindados. En este sentido, son presentadas ocho acciones y los resultados obtenidos durante el 2018 que mejoraron la gestión pública de esta Unidad Administrativa, a saber: *HotSale 2018*; El Buen Fin 2018; Conciliaexpres en el Buen Fin; Reformas a la Ley de Aviación Civil; Programa de conciliación inmediata: Conciliaexpres; Contratos Tipo; Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y Capacitación Continua.

2.10.1. HOTSALE 2018

El *HotSale* es una campaña de ventas *online* que dura 5 días; durante este periodo y hasta un mes posterior, se ponen a disposición de la población consumidora los servicios que se brindan en el Teléfono del Consumidor.

La edición "*HotSale 2018*" se llevó a cabo del 28 de mayo al 1 de junio de 2018, obteniendo un total de 81 llamadas en el Teléfono del Consumidor; de dichas atenciones se precisa el top 3 de llamadas, conforme los siguientes proveedores:

- 12 atenciones relacionadas con *Office Depot*,
- 11 atenciones relacionadas con *Chedraui* y
- 7 atenciones relacionadas con *Elektra*.

Asimismo; con relación al "*HotSale 2018*" en las Delegaciones y Subdelegaciones de PROFECO, al mes de diciembre de 2018, se recibieron 98 quejas; de las cuales se precisa el top 3 de quejas:

- *Walmart*, 49 quejas.
- *Liverpool*, 15 quejas.
- *Office Depot*, 12 quejas.

¹ Fuente: Base de datos y Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) que obran en el área de arbitraje.

2.10.2. EL BUEN FIN 2018

En la temporada de alto consumo “El Buen Fin” en su edición 2018, la PROFECO instrumentó el programa Conciliaexpres. En este programa, el Teléfono del Consumidor laboró del 16 al 19 de noviembre 2018 en un horario de 9:00 a 21:00 horas con la participación de 50 personas diariamente para la atención de la población consumidora; es decir, 200 servidores públicos de la Subprocuraduría de Servicios, proporcionando los siguientes servicios:

- Información y orientación;
- Asesoría jurídica;
- Captación de denuncias;
- Conciliación expres.

2.10.3. CONCILIAEXPRES EN “EL BUEN FIN”

Conciliación expres es una herramienta fundamental para lograr la solución de controversias que deriven de las compras de “El Buen Fin” donde se llevó a cabo el acuerdo entre proveedores participantes y consumidores, sin necesidad del inicio del procedimiento de queja.

TABLA 10. ASESORÍAS EN “EL BUEN FIN 2018”.	
MODALIDAD	NÚMERO DE ASESORÍAS
Teléfono del Consumidor	290
Correo electrónico	26
Chat	34
Whatsapp	226
Delegaciones	270

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP); Avaya CMS Supervisor, administrado por Profeco.

TABLA 11. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN “EL BUEN FIN 2018”.	
PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	NÚMERO DE ASESORÍAS
Conocer precios de productos o servicios	302
No respeta precios anunciados	241
Negativa a la entrega	108
Información incompleta o incorrecta sobre el bien o servicio	91
Incumplimiento de plazos	30
Producto en mal estado	24

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

TABLA 12. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN “EL BUEN FIN 2018”.	
PROVEEDORES	
Proveedores registrados en Conciliaexpres	750

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

TABLA 13. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN “EL BUEN FIN 2018”.	
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO DE RECLAMACIONES
Incumplimiento de ofertas o promociones	316
Negativa a la entrega	102
Negativa a cambios o devoluciones	62
Información incorrecta o incompleta del bien o servicio	24
Producto en mal estado	20
Incumplimiento en los plazos de entrega	14
Negativa a la venta	10

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

Asimismo, con relación al “Buen Fin” 2018, se recibieron 532 quejas a través de las Delegaciones y Subdelegaciones de PROFECO, de las cuales se precisa el top 3 de quejas:

- 350 quejas relacionadas con *Walmart*.
- 74 quejas relacionadas con *Liverpool*.
- 28 quejas relacionadas con *Office Depot*.

2.10.4. REFORMAS A LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Derivado de las reformas a la Ley de Aviación Civil y a la Ley Federal de Protección al Consumidor publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017 y 11 de enero de 2018, respectivamente, las cuales dotan de mayores atribuciones a la PROFECO para la protección de los derechos de las y los pasajeros del transporte aéreo; de enero a diciembre de 2018, se atendieron a 12,429 consumidores en los módulos de PROFECO que se encuentran en las terminales 1 y 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Se realizaron conciliaciones exprés, logrando recuperar un monto de \$72'081,261.93. Aunado a lo anterior, en 29 aeropuertos del país se instalaron módulos para asesorar y orientar a las y los usuarios de estos servicios, con lo que se amplió la cobertura y protección de los derechos de los consumidores.

En este tenor, a la PROFECO se le reconoce por primera vez en la historia de la Aviación Civil en México como autoridad competente para la protección de los derechos de las personas usuarias, logrando así una cobertura de atención a nivel nacional en 2018, de 158,072 pasajeros, recuperando 73 millones de pesos por conciliaciones inmediatas en favor de la población consumidora.

En este sentido, fue creado el “Registro de Políticas de Compensación de las Aerolíneas”, el cual actualmente cuenta con 57 registros. Con lo anterior, la población consumidora es informada de las compensaciones a las que tiene derecho cuando los vuelos tengan retrasos o demoras imputables a los proveedores.

2.10.5. PROGRAMA DE CONCILIACIÓN INMEDIATA: CONCILIAEXPRES

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 14. COMPARATIVO DE RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRES.			
CONCEPTO	2017	2018	% DE INCREMENTO
Número de reclamaciones	2,086	8,687 ²	316%
Monto recuperado	\$8'432,102.66	\$88'208,149.11	946%

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

El incremento reportado en 2018 en el número de reclamaciones y monto recuperado se deriva de la incorporación de nuevos proveedores al programa.

Es importante hacer mención que se cuenta con la participación de proveedores que tienen presencia a nivel nacional como Coppel, Soriana, Whirlpool y de 9 aerolíneas, entre los que destacan Volaris, Viva Aerobús, Aeroméxico y la Comisión Federal de Electricidad.

2.10.6. CONTRATOS TIPO

La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en atención al Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2018, actualizó 85 modelos de contratos de adhesión con el propósito de ofrecer al proveedor que desee adoptarlos, una estructura que contemple los derechos y prerrogativas del consumidor, conforme a las reformas realizadas al citado ordenamiento jurídico.

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

Los módulos fijos y temporales del AICM brindan apoyo a las y los consumidores de servicios aéreos. De enero a diciembre de 2018, fueron atendidos 12,429 pasajeros; realizando 3,919 conciliaciones exprés, logrando recuperar un monto de \$72'081,261.93. Mientras que en el mismo periodo de 2017, fueron atendidos 18,763 pasajeros, 34% más que en 2018. A su vez, en 2017 fue posible recuperar un monto de \$30'664,091.00 a favor de los consumidores, 135% menos que en 2018.

TABLA 15. COMPARATIVO NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM.			
CONCEPTO	2017	2018	PORCENTAJE DE INCREMENTO O DECREMENTO
Número de pasajeros atendidos	18,763	12,429	-34%
Monto recuperado	30'664,091.00	72'081,261.93	135%

Fuente: Sistema Integral de información y Procesos (SIIP).

² Conciliaciones exprés en el Teléfono del Consumidor, módulos del aeropuerto y delegaciones PROFECO.

La variación se desprende de la cantidad de demoras suscitadas en 2017 por la suspensión de vuelos ocasionados por problemas meteorológicos y sismos. En 2018 estas incidencias fueron más controladas y los fenómenos meteorológicos no ocasionaron grandes afectaciones; por otra parte, en las reuniones con aerolíneas se buscó establecer condiciones equitativas con la población consumidora, situación que permitió que las aerolíneas ofrecieran a las y los consumidores opciones de solución y se redujera el número de reclamaciones.

2.10.8. CAPACITACIÓN CONTINUA

La Subprocuraduría de Servicios recibió capacitación en materia de Derechos Constitucionales y No Discriminación de diversas instituciones:

TABLA 16. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2018.		
PERIODO	TEMA/INSTITUCIÓN	DIRIGIDO
Mayo	Derechos constitucionales/Comisión Nacional de Derechos Humanos	Personal de la DGQC
Junio	Discriminación/CONAPRED	Personal de la DGQC

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

De manera paralela, la Subprocuraduría de Servicios, en conjunto con otras áreas de la PROFECO, realizaron 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.

TABLA 17. CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS, OTRAS ÁREAS DE PROFECO, CFE Y MERCADO LIBRE.		
MES	TEMA	EXPOSITOR
Enero	Red de Alerta Rápida	Subprocuraduría de Verificación
Enero	Clima Laboral	Dirección de Asesoría e Información
Febrero	Clima Laboral	Dirección de Asesoría e Información
Febrero	Dictamen	Dirección General de Procedimientos
Febrero	Capacitación de Capturas en SIIP AICM	Dirección de Asesoría e Información
Febrero	Capacitación Ley de Aviación	Dirección de Asesoría e Información
Marzo	Contratos de Adhesión	Dirección General de Contratos de Adhesión
Abril	Contratos de Adhesión	Dirección General de Contratos de Adhesión
Mayo	Comercio Electrónico	Mercado Libre
Mayo	CFE Cambios a Aviso Recibo	CFE
Junio	Mundial Rusia 2018	Dirección de Asesoría e Información
Junio	El Control Interno, La Administración de Riesgos y Procedimiento Administrativo de Ejecución, en el marco de las Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor	Dirección General de Quejas y Conciliación

TABLA 17. CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS, OTRAS ÁREAS DE PROFECO, CFE Y MERCADO LIBRE.

MES	TEMA	EXPOSITOR
Junio	Creación de proveedores en SIIP	Dirección General de Quejas y Conciliación
Junio	Mundial de futbol Rusia 2018 y su captura especial en SIIP	Dirección General de Quejas y Conciliación
Junio	Tiempos Compartidos	Dirección General de Quejas y Conciliación
Julio	Capacitación en materia publicitaria a Funerarias J. García López	Dirección General de Procedimientos
Julio	Capacitación en materia publicitaria a CANACINTRA	Dirección General de Procedimientos
Julio	Capacitación en materia publicitaria a Lentes Plus	Dirección General de Procedimientos
Agosto	Capacitación en materia publicitaria a Casa Cravioto	Dirección General de Procedimientos
Agosto	Capacitación en materia publicitaria a Sigma Alimentos	Dirección General de Procedimientos
Agosto	Capacitación en materia publicitaria a CV Directo	Dirección General de Procedimientos
Septiembre	Capacitación en materia publicitaria a Jardines de Santa Cruz	Dirección General de Procedimientos
Septiembre	Capacitación en materia publicitaria a Barra de Abogados	Dirección General de Procedimientos
Septiembre	Capacitación Diagnóstico Publicitario a las siguientes Delegaciones: Tlaxcala, Cd. Obregón, Manzanillo, Nuevo León, Querétaro, Poniente, Baja California, Quintana Roo, Coahuila, Guanajuato y Tampico	Dirección General de Procedimientos
Septiembre	Capacitación Diagnóstico Publicitario a las siguientes Delegaciones: Durango, Tamaulipas, Oriente, La Villa, Playa del Carmen y Aguascalientes	Dirección General de Procedimientos
Septiembre	Capacitación Diagnóstico Publicitario a las siguientes Delegaciones: Colima, Guerrero, Zacatecas, Tlalnepantla, Xalapa, Baja California Sur y Toluca"	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Capacitación en materia publicitaria a Grupo Danone	Dirección General de Procedimientos
Diciembre	Capacitación en materia publicitaria a Volkswagen México	Dirección General de Procedimientos
Diciembre	Capacitación en materia publicitaria a Pronokal	Dirección General de Procedimientos
Diciembre	Capacitación en materia publicitaria a Llano de la Torre	Dirección General de Procedimientos

Fuente: Bases de datos que obran la Dirección General de Procedimientos y la Dirección General de Quejas y Conciliación.

3. VERIFICACIÓN



3. VERIFICACIÓN

35

Introducción

La Subprocuraduría de Verificación, por medio de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), en el ámbito de sus atribuciones lleva a cabo acciones de verificación como acto autoridad y en atención a denuncias. Complementariamente atiende servicios a petición de parte como la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición y el análisis de etiquetado, asesoría y/o capacitación en información comercial.

Como área normativa participa de manera activa en comités y grupos de trabajo en materia normalización que son convocados en diferentes ramas o sectores, principalmente coordinados por Secretaría de Economía (SE), Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) y Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), entre otros.

Es importante mencionar que la DGVV coadyuva con la Dirección General de Delegaciones en acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento de verificación, focalizando los esfuerzos en aquellas Delegaciones y Subdelegaciones (DS) de PROFECO 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 2018

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 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 más relevante es mantener la verificación de oficio en el marco de distintos los Programas Nacionales y Especiales de Verificación y Vigilancia, con objeto de asegurar que las prácticas comerciales de los proveedores se ajusten a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluidas las reformas y adiciones publicadas en enero de 2018. 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/o que los instrumentos de medición con que cuentan los proveedores de bienes, productos o servicios se encuentren debidamente ajustados y calibrados, así como la atención de denuncias presentadas por consumidores en los diversos sectores relacionados con la seguridad del producto, la venta de productos o prestación de servicios en general, en donde en 2018 los principales programas fueron los siguientes:

TABLA 18. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.

AÑO	2018	2017	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO 2018 VS. 2017
Programa de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos			
Visitas realizadas	26,865	28,779	-6.65%
Visitas susceptibles a PIL	2,557	3,432	-25.50%
Básculas verificadas	18,598	17,894	3.93%
Básculas inmovilizadas	881	1,907	-53.80%
Establecimientos con sellos de suspensión	1,546	1,742	-11.25%
Programa de Verificación y Vigilancia de Bebidas Alcohólicas			
Visitas realizadas	2,825	3,217	-12.19%
Visitas susceptibles a PIL	50	189	-73.54%
Productos verificados	174,940	223,608	-21.76%
Productos inmovilizados	963	22,789	-95.77%
Establecimientos con sellos de suspensión	30	86	-65.12%
Programa de Verificación y Vigilancia de Seguridad de Productos			
Visitas realizadas	619	1,503	-58.82%
Visitas susceptibles a PIL	86	86	0.00%
Productos verificados	3,351,407	2,718,024	23.30%
Productos inmovilizados	1,762,641	1,714,730	2.79%
Establecimientos con sellos de suspensión	61	17	258.82%
Programa de Verificación y Vigilancia Día del Amor y la Amistad			
Visitas realizadas	1,154	1,039	11.07%
Visitas susceptibles a PIL	214	76	170.89%
Productos verificados	35,882	49,212	-27.09%
Productos inmovilizados	1,651	91	1714.29%
Instrumentos de medición verificados	60	459	-86.93%
Instrumentos de medición inmovilizados	1	0	100.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	182	66	175.76%
Programa de Verificación y Vigilancia Cuaresma y Semana Santa			
Visitas realizadas	5,060	4,945	2.33%
Visitas susceptibles a PIL	480	396	21.21%
Productos verificados	235,776	1,086,181	-78.29%
Productos inmovilizados	8,333	1,703	389.31%
Instrumentos de medición verificados	1,555	2,441	-36.30%
Instrumentos de medición inmovilizados	23	24	-4.17%
Establecimientos con sellos de suspensión	395	329	20.06%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

TABLA 19. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECON 2017-2018.

AÑO	2018	2017	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO 2018 VS. 2017
Programa de Verificación y Vigilancia Vacaciones de Semana Santa (1ra. Etapa)			
Visitas realizadas	1,878	1,997	-5.96%
Visitas susceptibles a PIL	293	229	27.95%
Productos verificados	27,049	47,246	-42.75%
Productos inmovilizados	283	1,405	-79.86%
Instrumentos de medición verificados	97	1,405	-93.10%
Instrumentos de medición inmovilizados	1	24	-95.83%
Establecimientos con sellos de suspensión	262	157	66.88%
Programa de Verificación y Vigilancia Día del Niño y la Niña			
Visitas realizadas	1,105	1,279	-13.60%
Visitas susceptibles a PIL	114	90	26.67%
Productos verificados	29,456	42,818	-31.21%
Productos inmovilizados	1,471	4,949	-70.28%
Instrumentos de medición verificados	107	184	-41.85%
Instrumentos de medición inmovilizados	6	0	600.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	86	53	62.26%
Programa de Verificación y Vigilancia Día de las Madres			
Visitas realizadas	1,103	1,380	-20.07%
Visitas susceptibles a PIL	132	165	-20.00%
Productos verificados	22,831	52,679	-56.66%
Productos inmovilizados	1,615	1,228	31.51%
Instrumentos de medición verificados	35	572	-93.88%
Instrumentos de medición inmovilizados	1	1	0.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	103	123	-16.26%
Programa de Verificación y Vigilancia Casas de Empeño			
Visitas realizadas	1,724	1,657	4.04%
Visitas susceptibles a PIL	281	321	-12.46%
Instrumentos de medición verificados	929	755	23.05%
Instrumentos de medición inmovilizados	22	17	29.41%
Establecimientos con sellos de suspensión	269	278	-3.24%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

TABLA 20. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.

AÑO	2018	2017	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO 2018 VS. 2017
Programa de Verificación y Vigilancia Día del Padre			
Visitas realizadas	591	1,310	-54.89%
Visitas susceptibles a PIL	47	150	-68.67%
Productos verificados	17,043	47,821	-64.36%
Productos inmovilizados	113	2,344	-95.18%
Instrumentos de medición verificados	81	254	-68.11%
Instrumentos de medición inmovilizados	12	16	-25.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	33	90	-63.33%
Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico de Verano (2da. Etapa)			
Visitas realizadas	4,489	4,210	6.63%
Visitas susceptibles a PIL	414	600	-31.00%
Productos verificados	111,558	100,569	10.93%
Productos inmovilizados	3,029	2,461	23.08%
Instrumentos de medición verificados	606	1,069	-43.31%
Instrumentos de medición inmovilizados	55	37	48.65%
Establecimientos con sellos de suspensión	287	214	34.11%
Programa de Verificación y Vigilancia Regreso a Clases			
Visitas realizadas	2,740	2,335	17.34%
Visitas susceptibles a PIL	278	225	23.56%
Productos verificados	260,802	222,379	17.28%
Productos inmovilizados	8,160	1,833	345.17%
Instrumentos de medición verificados	261	552	-52.72%
Instrumentos de medición inmovilizados	11	12	-8.33%
Establecimientos con sellos de suspensión	142	110	29.09%
Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Patrias			
Visitas realizadas	1,515	2,026	-25.22%
Visitas susceptibles a PIL	186	235	-20.85%
Productos verificados	52,829	128,144	-58.77%
Productos inmovilizados	3,255	1,346	141.83%
Instrumentos de medición verificados	247	488	-49.39%
Instrumentos de medición inmovilizados	16	25	-36.00%
Establecimientos con sellos de suspensión	85	131	-35.11%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

TABLA 21. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2017-2018.

AÑO	2018	2017	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO 2018 VS. 2017
Programa de Verificación y Vigilancia Día de Muertos			
Visitas realizadas	1,668	1,134	47.09%
Visitas susceptibles a PIL	109	90	21.11%
Productos verificados	58,323	15,962	265.39%
Productos inmovilizados	3,839	41	9263.41%
Instrumentos de medición verificados	163	115	41.74%
Instrumentos de medición inmovilizados	18	16	12.50%
Establecimientos con sellos de suspensión	74	58	27.59%
Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Guadalupeñas (Basílica)			
Visitas realizadas	408	231	76.62%
Visitas susceptibles a PIL	16	11	45.45%
Productos verificados	3,186	4,792	-33.51%
Productos inmovilizados	203	117	73.50%
Instrumentos de medición verificados	77	27	185.19%
Instrumentos de medición inmovilizados	4	0	%
Establecimientos con sellos de suspensión	9	7	28.57%
Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Decembrinas			
Visitas realizadas	647	2,616	-75.27%
Visitas susceptibles a PIL	17	186	-90.86%
Productos verificados	6,349	156,992	-95.96%
Productos inmovilizados	7	17,693	-99.96%
Instrumentos de medición verificados	18	296	-93.92%
Instrumentos de medición inmovilizados	1	12	-91.67%
Establecimientos con sellos de suspensión	11	98	-88.78%
Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico de Invierno (3era. etapa)			
Visitas realizadas	242	864	-71.99%
Visitas susceptibles a PIL	23	44	-47.73%
Productos verificados	7,613	8,298	-8.26%
Productos inmovilizados	64	164	-60.98%
Instrumentos de medición verificados	215	85	152.94%
Instrumentos de medición inmovilizados	19	6	216.67%
Establecimientos con sellos de suspensión	3	27	-88.89%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

Adicionalmente, la DGVV y las DS realizaron acciones de verificación y vigilancia en el marco de nuevos programas y operativos que instruyo la superioridad, tales como Fin de Cursos y Graduaciones y Copa Mundial de Futbol Rusia 2018, así como el operativo realizado con motivo del corte de agua en la Ciudad de México y en varios municipios del Estado de México, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA 22. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN PROFECO 2018.	
Programa de Verificación y Vigilancia Fin de Cursos y Graduaciones	
Visitas realizadas	1,396
Visitas susceptibles a PIL	174
Productos verificados	21,459
Productos inmovilizados	57
Instrumentos de medición verificados	109
Instrumentos de medición inmovilizados	8
Establecimientos con sellos de suspensión	130
Programa de Verificación y Vigilancia Copa Mundial de Futbol Rusia 2018.	
Visitas realizadas	2,177
Visitas susceptibles a PIL	199
Productos verificados	52,066
Productos inmovilizados	709
Instrumentos de medición verificados	193
Instrumentos de medición inmovilizados	41
Establecimientos con sellos de suspensión	125
Operativo de Verificación y Vigilancia Corte de Agua en la Ciudad de México y Estado de México.	
Visitas realizadas	143
Visitas susceptibles a PIL	15
Establecimientos con sellos de suspensión	6

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

3.1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 2018

Para el año 2018 se comprometió una Meta de 83 mil 129 visitas de verificación a establecimientos comerciales de oficio o en atención a denuncias, en el marco de los siguientes tipos de programas:

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

- Sectores
 1. Casas de empeño
 2. Aduanas
 3. Vacacional y Turístico

- Temporada
 1. Día de Reyes
 2. Día del Amor y la Amistad
 3. Cuaresma y Semana Santa
 4. Día del Niño y la Niña
 5. Día de la Madres
 6. Fin de Cursos y Graduaciones
 7. Mundial de Futbol Rusia 2018
 8. Día del Padre
 9. Regreso a Clases y Escuelas Particulares
 10. Fiestas Patrias
 11. Día de Muertos
 12. Basílica
 13. Fiestas decembrinas

La verificación de establecimientos comerciales se realiza de oficio o en atención de denuncias, en el marco de los programas citados y para el cumplimiento de los indicadores de gestión (comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas y metrología), a cargo de la DGVV y las DS de PROFECO.

Durante el 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor realizó a nivel nacional 85,575 visitas de verificación a establecimientos comerciales, 2.94% más de la meta programada para el periodo enero-diciembre 2018, que era de 83,129 visitas de verificación y 0.079% menos de la meta alcanzada en 2017 (85,643 visitas).

Asimismo, verificó más de 10.1 millones de productos, 38.35% más respecto a los 7.3 millones de productos verificados en el ejercicio 2017, de los cuales se inmovilizaron 1,969,639 productos por incumplimientos a las Normas Oficiales Mexicanas, 7.72% menos con respecto a los 2,134,567 productos inmovilizados en el mismo periodo del 2017. Lo anterior debido a que durante 2018, se dio prioridad a la verificación de prácticas comerciales de productos de la canasta básica y de prestadores de servicios, como es el caso de la prestación del servicio de mutuo con interés y garantía prendaria (casas de empeño) y las agencias de viajes.

Muestra de lo anterior, son los resultados obtenidos en los Programas Nacionales de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos 2018 y Casas de Empeño 2018; en lo que se refiere al Programa de Productos Básicos 2018, se realizaron 26,865 visitas de verificación a nivel nacional, de las cuales en 2,557 casos se inició procedimiento administrativo por posibles infracciones a la Ley, colocando sellos de suspensión en 1,546 establecimientos comerciales. Además de la verificación de prácticas comerciales en establecimientos con venta de productos básicos, se realizó la verificación de 18,598 básculas, inmovilizando 881 instrumentos por presentar diferencias en perjuicio del consumidor o no contar con la calibración obligatoria del primer y/o segundo semestre 2018.

Por lo que respecta al Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Casas de Empeño 2018, durante el periodo enero-diciembre 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor realizó las siguientes acciones de verificación:

- 1,724 visitas de verificación a casas de empeño,
- 281 establecimientos susceptibles de PIL,
- 269 establecimientos con colocación de sellos de suspensión,
- 929 instrumentos de medición verificados, inmovilizando 22 (veintidós) por diferencias en peso en perjuicio del consumidor o no contar con la calibración obligatoria del primer o segundo semestre 2018.

De lo anterior se observa que se aumentó el número de visitas de verificación en un 4.04% con respecto a las 1,657 visitas de verificación realizadas en el ejercicio 2017, siendo menor en un 12.46% el número de casas de empeño que no cumplieron con la normativa y que se sujetaron a procedimiento administrativo en relación al ejercicio 2017 (281 PIL's en 2018 vs. 321 PIL's en 2017).

Durante el ejercicio 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), mantuvo presencia en las Aduanas de Manzanillo, Colima y Tijuana, Baja California, en donde se inmovilizaron: 1,685,200 lámparas incandescentes (focos) por incumplimientos a la NOM-028-ENER-2010; 64,150 lámparas autobalastradas por incumplimientos a la NOM-017-ENER/SCFI-2012 y 50,853 series de luces navideñas por incumplimientos a la NOM-024-SCFI-2013; para dar un total de 1,800,203 productos inmovilizados.

Durante el ejercicio 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor verificó un total de 21,255 instrumentos de medición, cifra inferior en 18.65% respecto a los 26,131 instrumentos de medición verificados en ejercicio 2017, inmovilizando un total de 1,243 instrumentos de medición por haber registrado diferencias de peso en perjuicio de las y los consumidores o no contar con la calibración obligatoria del primer y/o segundo semestre 2018, lo que representa una disminución del 53% con relación al mismo periodo de 2017, en donde se inmovilizaron 2,645 instrumentos de medición.

En materia de verificación de básculas de alto alcance como acto de autoridad, la PROFECO durante el 2018 verificó 43 básculas, cifra inferior en 75.56% a las 176 básculas verificadas en el 2017, inmovilizando 2 (dos), principalmente por no contar con la calibración obligatoria del primer semestre 2018, lo que representa un 92.59% inferior a las 27 básculas inmovilizadas en el ejercicio 2017.

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

Para facilitar el cumplimiento de los requisitos y/o disposiciones obligatorias establecidas en la legislación y Normas Oficiales Mexicanas aplicables a bienes, productos o servicios, la Procuraduría Federal del Consumidor ofrece a las y los proveedores, los servicios de análisis y asesoría para el etiquetado de productos, así como la calibración de instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales, de los cuales se presentan las cifras alcanzadas en 2018.

Análisis de Etiquetado: Se atendieron 357 solicitudes de análisis de información comercial, de las cuales en 209 casos se emitió el oficio de opinión con cumplimiento, cifra que representa el 58.54% de las solicitudes recibidas en el 2018; en el caso de las 148 solicitudes con incumplimiento u observaciones, el proveedor o responsable del producto puede implementar medidas para que el producto cumpla con la legislación o Norma Oficial Mexicana aplicable, pudiendo solicitar nuevamente el análisis y asegurar que sus productos en el mercado no sean inmovilizados por incumplimiento a la normatividad que vigila y verifica PROFECO.

Calibración: Se calibraron a nivel nacional 176,835 instrumentos de medición, 3.04% menos que en el 2017 (182,388 instrumentos). En el caso de las básculas de alto alcance se calibraron 444 básculas de este tipo, cifra inferior en un 39.09% respecto al 2017 (729 básculas de alto alcance).

Indicadores estratégico y de gestión: En el rubro de visitas de verificación a establecimientos comerciales, en materia de comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas y metrología, se realizaron a nivel nacional 85,575 visitas de verificación, 2.94% más de la meta programada para el ejercicio 2018 (83,129 visitas de verificación), lo que significa un 0.079% menos en comparación con lo realizado en el ejercicio 2017 (85,643 visitas de verificación).



TABLA 23. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO 2018.												
INDICADORES DE GESTIÓN 2018												INDICADOR ESTRATÉGICO 2018
	DGVV			Delegaciones y Subdelegaciones (DS)			Total			Total DGVV	Total DS	TOTAL
	C.C.	NOM'S	METROLOGÍA	C.C.	NOM'S	METROLOGÍA	C.C.	NOM'S	METROLOGÍA			
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	6,683	5,458	3,919	35,912	23,720	9,883	42,595	29,178	13,802	16,060	69,515	85,575
Porcentaje cumplimiento	100.60%	97.38%	98.74%	105.13%	102.36%	103.20%	104.39%	101.39%	101.89%	99.03%	103.89%	102.94%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

TABLA 24. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO 2017.												
INDICADORES DE GESTIÓN 2017												INDICADOR ESTRATÉGICO 2017
	DGVV			Delegaciones y Subdelegaciones (DS)			Total			Total DGVV	Total DS	TOTAL
	C.C.	NOM'S	METROLOGÍA	C.C.	NOM'S	METROLOGÍA	C.C.	NOM'S	METROLOGÍA			
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
Porcentaje 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: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

En relación a lo anterior, se presentan resultados alcanzados en 2017 y 2018 para el indicador estratégico denominado “Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios”, señalando que en ejercicio 2018 se realizó 0.079% menos en comparación con lo realizado en el ejercicio 2017 (85,643 visitas de verificación), debido a que se focalizaron las acciones de verificación para atender única y exclusivamente denuncias presentadas por las y los consumidores.

TABLA 25. CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2018.		
	TOTAL VISITAS DGVV	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	16,217	66,912
Meta Realizada	16,060	69,515
Porcentaje cumplimiento	99.03%	103.89%
	Meta Anual Programada: 83,129	Meta Anual Alcanzada: 85,575

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

TABLA 26. CUMPLIMIENTO DE META - INDICADOR ESTRATÉGICO 2017.		
	TOTAL VISITAS DGVV	TOTAL VISITAS DELEGACIONES
Meta Programada	16,217	66,912
Meta Realizada	14,676	70,967
Porcentaje cumplimiento	90.50%	106.06%
	Meta Anual Programada: 83,129	Meta Anual Alcanzada: 85,643

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

Calibración: El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta compromiso de atención del 90%, misma que durante los ejercicios 2017 y 2018 se cumplió satisfactoriamente, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 27. CALIBRACIONES PROFECO 2017 - 2018.							
CALIBRACIONES PROFECO 2017				CALIBRACIONES PROFECO 2018			
MES	Instrumentos solicitados	Instrumentos Calibrados	Porcentaje cumplimiento	MES	Instrumentos solicitados	Instrumentos Calibrados	Porcentaje cumplimiento
Enero	2,688	2,688	100.00%	Enero	1,439	1,433	99.58%
Febrero	12,304	12,240	99.48%	Febrero	10,715	10,683	99.70%
Marzo	17,818	17,707	99.38%	Marzo	14,071	13,976	99.32%
Abril	20,890	20,814	99.64%	Abril	20,248	20,086	99.20%
Mayo	17,313	17,224	99.49%	Mayo	17,965	17,799	99.08%
Junio	20,026	19,893	99.34%	Junio	20,661	20,551	99.47%
Julio	20,278	20,145	99.34%	Julio	19,080	19,004	99.60%
Agosto	13,627	13,529	99.28%	Agosto	16,767	16,674	99.45%
Septiembre	15,252	15,163	99.42%	Septiembre	18,723	18,572	99.19%
Octubre	17,166	16,130	93.96%	Octubre	19,064	18,963	99.47%
Noviembre	14,050	13,927	99.12%	Noviembre	8,783	8,729	99.39%
Diciembre	13,116	12,928	98.57%	Diciembre	10,620	10,365	97.60%
Total:	184,528	182,388	98.84%	Total:	178,136	176,835	99.27%

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV), 2018.

Denuncias: En 2018, se actualizó el Módulo de atención a denuncias ciudadanas con objeto de que la población consumidora pueda consultar el estatus de su denuncia, lo que significa que los Departamentos de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia y las áreas o Departamentos de Verificación y Vigilancia de las Delegaciones y Subdelegaciones (DS) de PROFECO registran el resultado en el portal institucional, información que puede ser consultada por las y los consumidores. De enero a diciembre de 2018, se recibieron 8,216 denuncias en contra establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios, de las cuales 7,937 fueron atendidas, las cuales representan un porcentaje de atención del 96.60%, es decir, 16.60% más respecto de lo establecido en el indicador estándar autorizado (80%). Respecto de las denuncias no atendidas, se atenderán en el ejercicio 2019 conforme a los plazos establecidos en las disposiciones normativas.

PROFECO en 30': Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, y como un medio para la protección de los derechos de las y los consumidores, basado en el uso de las nuevas tecnologías de la información, se puso en marcha a partir de octubre de 2013, la aplicación PROFECO en 30', dando como resultado al 31 de diciembre de 2018, 6,936 usuarios aceptados: 1,054 mujeres representando el 15.19% y 5,882 hombres siendo estos el 84.81%, recibiendo un total de 1,680 denuncias procedentes, las cuales se atendieron conforme a los lineamientos del Programa PROFECO en 30' y otras que aunque no cumplían con los lineamientos, fueron turnadas y atendidas por las Delegaciones y Subdelegaciones de PROFECO, así como por los Departamentos de Verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.

Red de Alerta Rápida: La PROFECO durante el ejercicio 2018 publicó 81 alertas en su Red de Alerta Rápida (www.alertas.gob.mx), plataforma informática que permite informar a la población consumidora sobre riesgos que atenten contra su seguridad, salud e incluso su vida.

3.2. VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO

A través de la vigilancia del comportamiento comercial de los proveedores de bienes y servicios, la Procuraduría Federal del Consumidor, coadyuva a que sean respetados los derechos de los consumidores y a que se logre equidad en las relaciones de consumo. Esto, centrando sus actividades en sectores de mercado que resultan fundamentales para el desarrollo interno de la economía mexicana, como es el caso de la venta de gasolina, diésel y del gas licuado de petróleo.

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

El objetivo de este tipo de verificación, es el de observar que los proveedores respeten los derechos del consumidor establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y al tratarse de productos cuyo despacho se realiza a través de instrumentos de medición, también se observa el cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y de las Normas Oficiales Mexicanas de acuerdo con las atribuciones institucionales.

Cabe señalar, que la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con los mecanismos para la recepción de denuncias ciudadanas, cuando la percepción de estos es negativa respecto al consumo de gasolinas, diésel y Gas L.P; o bien por comportamientos presuntamente irregulares de los proveedores.

Cuando 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.

En el periodo de enero a diciembre de 2018, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas L.P; ascendió al 69.94%, respecto a los padrones de plantas de Gas L.P. y Gasolineras (proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía). Con esto, se generó presencia de verificación en el 99.51% de los municipios de la República Mexicana que tienen más de 100 mil habitantes.

3.2.1. GASOLINA Y DIÉSEL

Para 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 de acuerdo a los reportados a la Comisión Reguladora de Energía.

Aspectos documentales. Es 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, cumple con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes y las documentales respectivas para constatar que los instrumentos de medición han sido calibrados.

Cualidades metrológicas. Comprenden la verificación de las cantidades de combustible que se otorgan al consumidor, así como la estabilidad de los instrumentos de medición, para constatar que en mediciones recurrentes de la misma magnitud, no arrojen lecturas distintas más allá de las tolerancias establecidas en las 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. En el periodo de enero a diciembre de 2018, se realizaron 12,063 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 180,655 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) e inmovilizando 2,515 de estas, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2011).



Existen alrededor de 24 causales por las cuales se puede inmovilizar un instrumento de medición o manguera de despacho, las cuales pueden consultarse en <https://combustibles.profeco.Gob.Mx>.

Ahora bien, para fines de un análisis general sobre lo que se ha detectado como irregularidades durante las visitas de verificación, se tomó en cuenta la anomalía de error máximo tolerado ("litros fuera de norma") y se agruparon diversas causas de inmovilización del tipo electrónico ("aspectos electrónicos"), obteniéndose que, en el periodo de enero a diciembre de 2018, el 3.30% de los casos, se debió a "litros fuera de norma" y el 33.71% por alteraciones o anomalías en las partes electrónicas de los sistemas de despacho de combustible, anomalías que podrían eventualmente causar afectación a la comunidad consumidora.

Sobre el tema de denuncias, de enero a diciembre de 2018, 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), en atención a 5,493 denuncias ciudadanas. En la cuales, en caso de confirmación de las irregularidades denunciadas, se impusieron 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.

Al estimarse que es un combustible utilizado para uso doméstico en más del 70% de los hogares mexicanos, el Gas Licuado de Petróleo (Gas L.P.), es considerado un producto de primera necesidad, 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 también es utilizado para satisfacer necesidades de tipo industrial, comercial y de servicios.

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.

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, comprobante o facturas y que se tengan a la vista los precios vigentes, evitando también, que se le niegue o condicione el servicio o producto.

De enero a diciembre de 2018, se realizaron 1,532 visitas de verificación a plantas de distribución de Gas L.P. y 477 verificaciones en vía pública, por parte del personal de la Dirección General de Verificación de Combustibles.

En dichas visitas se efectuó la revisión por muestreo de 4,858 recipientes transportables de Gas L.P., resultando la inmovilización de lotes completos, ascendiendo la cantidad a 694 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.

De enero a diciembre de 2018, se realizaron 113 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 2018, la DGVC ha atendido 18 solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, de las cuales se ha realizado el servicio a 319 instrumentos de medición.

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, e imponer la sanción correspondiente, a través de una resolución administrativa, y de esta manera, contribuir 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. o los combustibles líquidos.

Derivado de verificaciones a proveedores de Gas L.P., de enero a diciembre de 2018, se iniciaron 127 procedimientos administrativos, imponiéndose 123 sanciones por un monto superior a los \$43.60 millones de pesos.

Para el caso de las verificaciones en estaciones de servicio, de enero a diciembre de 2018, se iniciaron 1,248 procedimientos administrativos, imponiéndose 1,089 sanciones por un monto mayor a los \$398.2 millones de pesos, el cual registra un incremento del 60.3% respecto al ejercicio anterior.

3.3. LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor desarrolla actividades que contribuyen a la protección de la población consumidora realizando estudios de carácter técnico-científico. Dando cumplimiento a sus tareas sustantivas, con los estudios realizó las siguientes acciones:

3.3.1. LOS ESTUDIOS

- Generó información sobre la calidad de los productos para que el consumidor hiciera una mejor elección de compra, identificó etiquetados no veraces o engañosos.
- Se inculcaron hábitos saludables, promoviendo una alimentación sana, informando sobre las recomendaciones de la Secretaría de Salud y de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En el mismo sentido, desde que fueron marcadas las políticas públicas sobre obesidad se realizaron estudios donde se informó el aporte calórico de los alimentos y ante el creciente interés de la población por consumir productos "light" se analizaron, para informar si realmente su consumo representa la disminución del aporte calórico en la dieta y si sus etiquetas son realmente veraces.
- Verificó el desempeño, la seguridad y la relación precio/calidad de los productos analizados.

La capacidad instalada del laboratorio hizo posible que durante el 2018, se elaboraran 24 estudios a productos de alto consumo, como es la leche y productos lácteos en polvo, ya que en la actualidad en el mercado, no sólo podemos encontrar leche, sino también una gran variedad de otros productos lácteos, lo cual fue de relevancia para informar al consumidor sobre sus diferencias, ya que éstos tienen menor contenido de proteína y pueden usar grasa vegetal, por lo tanto son más económicos, pero su aporte nutrimental es menor.

Asimismo, se sometieron a evaluación los quesos procesados (conocidos como “queso amarillo” usualmente rebanado) que hoy en día, su popularidad ha dado pie a que se comercialicen sus imitaciones, pero si bien es cierto que debido a los avances tecnológicos los productos pueden modificarse, hemos encontrado que no todas las imitaciones de estos quesos son, en términos nutritivos, mejores. Tema importante toda vez que el valor nutricional de los alimentos ha pasado a ser de interés por parte del consumidor para llevar una dieta saludable y equilibrada. Se informó sobre su diferencia, no sólo en sus ingredientes, sino también en el contenido de proteínas, las cuales disminuyen considerablemente, dependiendo de la marca.

Dado que no sólo una dieta equilibrada es esencial, sino que la correcta hidratación es básica y más aún, cuando se tienen situaciones extremas de calor y humedad, o cuando se realiza actividad física, y que en el mercado se comercializan distintas bebidas hidratantes en varios puntos de venta que se encuentran en el mismo anaquel, se analizaron bebidas para deportistas, bebidas hidratantes y electrolitos orales, señalando sus diferencias en composición y recomendaciones de uso.

En cuanto a los productos calóricos, analizamos a la miel de abeja, que debe ser un edulcorante totalmente natural, que posee mayor poder endulzante que el azúcar común, con un alto poder energético. Se examinaron 20 marcas y se encontraron productos que se ostentan como miel sin serlo.

También, dado de que existe evidencia relativa a que más del 70% de los niños escolares tienen un alto consumo de alimentos chatarra, lo cual puede correlacionarse con sobrepeso y obesidad, se realizó un estudio de frituras de maíz, informamos que el 56% de la composición de estos alimentos corresponde a carbohidratos y que el contenido promedio de 36% de grasa representa un aporte de 500 kilocalorías por 100 gramos de frituras. Es decir, una cuarta parte de las 2,000 kilocalorías que debemos consumir diariamente.

De igual manera, incluimos el estudio de gelatinas y de 43 marcas de cereales ya que los consumen niños y adultos, y aunque contienen nutrientes son altos en azúcar.

Y dentro del amplio abanico de productos cárnicos embutidos analizamos 14 marcas de mortadela, que si bien, no es tan consumida como el jamón, si tiene presencia en el mercado, sobre todo porque, en general, tiene menor costo. Informamos que la mayoría de las marcas no cumplieron con el contenido mínimo de proteína y excedieron el contenido de agua que marca la norma de referencia y que su aporte nutrimental entre las marcas varía. Se señalaron las marcas que tienen bajos contenidos de proteína.

Por otro lado, debido a que el consumo excesivo de alcohol puede traer problemas de salud, sociales y económicos para el conjunto de la sociedad, y dado que el consumo de bebidas enlatadas con contenido alcohólico muestran un crecimiento importante y comienzan a popularizarse en la población joven de nuestro país, comercializándose una gran variedad de productos elaborados tanto con bebidas como: vino, tequila, ron, ginebra, mezcal y whisky, se sometieron a prueba 46 marcas de estas bebidas alcohólicas y 5 cocteles, verificando el cumplimiento de las especificaciones sanitarias y su veracidad de lo declarado en sus etiquetas.

Y como la adulteración de productos en el mundo alimenticio es preocupante, principalmente aquella que se relaciona con la adición de cualquier sustancia a un alimento, que no forma parte de la porción natural del mismo, es importante brindar la seguridad a la población consumidora de que lo que adquiere es realmente lo que le ofrecen y por lo que pagó. El LNPC en los distintos estudios de calidad que realiza enfoca sus esfuerzos a corroborar la veracidad de la información de la etiqueta. En este sentido se realizó un estudio de 40 marcas de jugos y néctares donde se corroboró la ausencia de adulteración, como identificar la adición de azúcares diferentes a la fruta. Así como el análisis de 26 marcas de café tostado molido. Se corroboró que el café que se comercializa envasado, cumpliera con lo exigido por la normatividad y que no adicionaran almidones para adulterarlo.

En relación a la industria de conservas realizamos un estudio de 57 marcas de atún, dada su intenso comercio. En el mercado existe una amplia variedad de marcas que comercializan atún envasado en diferentes presentaciones compacto, en trozos, hojuelas o desmenuzados, por supuesto estos últimos resultan más baratos. Varias marcas no envasan solo el pescado, adicionan otros ingredientes, entre los que destaca el caldo de soya y la soya texturizada, ésta última sustituye al atún, algunas marcas la adicionan, principalmente en las presentaciones de hojuelas y desmenuzado otorgándole más consistencia al producto.

También se evaluaron equipos electrodomésticos para el hogar, tal fue el caso del estudio de cafeteras eléctricas, el cual contempló el análisis de 24 de los modelos más representativos que se comercializan en nuestro país, para elaborar café americano mediante el sistema denominado “por goteo”. En dicho estudio se informaron parámetros de desempeño relevantes tales como: temperatura de mantenimiento del café, consumo de energía por taza, tiempo de elaboración por jarra y otros atributos, indicando las principales características y funciones con que cuentan cada uno de los modelos analizados.

En este mismo rubro, se realizó el estudio de refrigeradores, cuyo alcance contempló el análisis de 18 modelos con capacidades de entre 9 a 16 pies cúbicos. Las pruebas aplicadas permitieron brindar al consumidor información importante sobre su desempeño y atributos, entre los que destacan consumo de energía diario, nivel de eficiencia para enfriar con la menor cantidad de energía eléctrica, fugas de temperatura seguridad eléctrica y características y accesorios.

En la categoría de los enseres mayores, se analizaron 13 modelos de lavadoras automáticas de ropa con capacidad de 19 kg a 22 kg, en sus diferentes sistemas de lavado: impulsor, tambor y agitador (infusor) tanto de carga frontal como superior para la ropa. Las pruebas se enfocaron a determinar la calidad del lavado (eliminación de manchas) para un ciclo de lavado y su respectivo consumo de agua y energía.

Asimismo se incluyeron electrodomésticos que facilitan la preparación de alimentos en el hogar, es el caso de las tostadoras y sandwicheras eléctricas. El estudio comprendió el análisis de 25 modelos haciendo énfasis sobre su desempeño y el consumo de energía, así como el nivel de tostado que logran en condiciones de uso normal.

Como parte de la orientación al consumidor/a para adquirir una nueva pantalla LED para aprovechar las ofertas en tiendas de autoservicio por el evento del mundial de fútbol, se analizaron 29 modelos de pantallas LED con tamaños entre 32 pulgadas y 55 pulgadas. Las pruebas incluyeron la medición de los tres parámetros esenciales que definen la calidad de imagen -color, contraste y nivel de negro-, así como la calidad de audio y sus múltiples atributos, como la capacidad para conectarse a internet y reproducir videos, música, etc.

Para la población de adultos mayores que sufren de -incontinencia urinaria padecimiento que afecta al 30% de mujeres y 15% de hombres de esta población-, se analizaron 41 modelos de pañales, del tipo pre-doblados, anatómicos y del tipo ropa interior, cada uno de los cuales proporciona. A todos los modelos analizados se les aplicaron 12 pruebas, entre las que sobresalen la velocidad de absorción de líquido, el regreso de humedad -escurrimientos-, y capacidad de absorción total, de manera que los consumidores/as pudiesen establecer el tipo de pañal más acorde a sus necesidades.

Y como cada año, los padres de familia enfrentan el arduo proceso de adquirir los útiles escolares de sus hijos en su regreso a clases, es muy importante brindarles una orientación sobre aquellos útiles escolares que le ofrecen la mejor calidad y rendimiento. Con base en esta premisa, se analizaron 16 modelos de cuadernos, 35 modelos de lápices de colores, 14 gomas 16 pegamentos líquidos, 13 lápices adhesivos, 5 reglas de plástico, 17 tijeras, 8 plastilinas en barra y 18 bolígrafos. Las pruebas aplicadas enfatizan el nivel de desempeño conforme al uso para el cual han sido concebidos los distintos productos.

Analizamos computadoras portátiles tipo laptop, en cuatro categorías con base en su desempeño (poder de cómputo): básicas, de rango medio y de alto desempeño -incluyendo aquellas denominadas "ultradelgadas"- . Con estas categorías se abarcaron aquellos equipos más representativos para ser usados por estudiantes de nivel primaria, estudiantes de bachillerato y licenciatura, así como profesionistas y entusiastas de la edición de video, brindándoles además, la información necesaria para seleccionar aquellos atributos que les sean más útiles de acuerdo con sus necesidades de cómputo, tales como: tamaño, capacidad de almacenamiento, número de conexiones disponibles (puertos), etcétera.



54

Para los usuarios de teléfonos celulares y smartphones, se analizaron aquellas baterías portátiles que permiten la recarga de la batería de los teléfonos celulares. Se analizaron un total de 29 modelos, desde los más baratos que pueden almacenar la energía suficiente para recargar completamente un smartphone, hasta aquellos modelos de mayor capacidad y costo, que logran recargar entre 2 y 4 smartphones.

En el área de entretenimiento, se analizaron 32 audífonos del tipo internos (se colocan más cerca del oído) y externos (de diadema), los cuales son precisamente la mejor opción para el disfrute personal de la música, conciertos, videos, etc., sin afectar a las personas que conviven a nuestro alrededor. A los audífonos se les midió la fidelidad y el rango de frecuencias audibles que son capaces de reproducir con buen nivel; también se determinaron sus atributos, como en aquellos modelos que se conectan de manera inalámbrica por Bluetooth. Se trata además, de un producto que puede ofrecer desde un desempeño básico, útil para escuchar la radio, hasta modelos que ofrecen una calidad de audio muy buena o excelente a un costo razonable, recomendado para entusiastas del audio.

En el estudio de calidad de carriolas, se analizaron productos tipo plegables con mango abatible y mango fijo y modelos de bastón. En el estudio se dio énfasis a las pruebas de seguridad en uso -frenos, sujeción del infante, resistencia al peso del infante sin volcarse, etcétera-, y de igual manera se reportan todos los atributos que les permitirán a las/los consumidoras/es seleccionar aquel modelo que mejor se adapte a su presupuesto y necesidades.

El papel higiénico es uno de los productos imprescindibles en el hogar, el cual en nuestro país se adquiere en grandes proporciones por su propia función. Por lo anterior es que el mercado nacional ofrece una amplia variedad de modelos -doble y triple hoja, con aroma, etc.-, lo cual hace necesario conocer cuál es el que ofrece el mejor desempeño al menor costo posible, ya que aunque su costo no es elevado, si se suma el monto de lo gastado en este producto en un año, resulta en una importante cantidad de dinero. El estudio de calidad de papel higiénico brindó precisamente la información antes señalada, como una referencia para que los consumidores puedan seleccionar el mejor papel higiénico al menor costo, considerando un total de 23 modelos.

Apoyo a la verificación

En apoyo a la verificación que realiza la Institución para confirmar el cumplimiento de los productos con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S), Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), para sustentar las acciones legales de la PROFECO en contra de los proveedores por violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como de cualquiera de las Normas Oficiales Mexicanas, el Laboratorio, realizó pruebas y/o análisis a diversos productos, es el caso de cables conductores de aluminio cobrizado para instalaciones eléctricas, los que con base en la normatividad aplicable se demostró técnicamente su riesgo, ya que, la corriente eléctrica que soportó, es menor, pudiendo sobrecalentarse y en su caso causar algún incidente. Asimismo, en el aspecto de la seguridad brindada por aparatos electrodomésticos, se realizaron pruebas con base en la normatividad nacional a ventiladores, extensiones eléctricas, multicontactos, edulcorantes, papa fritas y bebidas alcohólicas.

Apoyo a la normalización

Se han vigilado y representado los intereses de los consumidores, presentando soportes técnicos y estadísticos que respaldan las posturas de la Institución, así como de los métodos de evaluación de la conformidad. Es el caso que en este período, se han revisado las metodologías para determinar azúcares en bebidas alcohólicas, para la evaluación del desempeño de toallas femeninas, para pruebas de flamabilidad en textiles, así como para la evaluación de luminarias y portalámparas. También se ha participado en la elaboración de las NOM's de yogur, y queso y de las normas de seguridad particulares de aparatos electrodomésticos, como son: refrigeradores, campanas de cocina, aspiradoras, entre otros.

Apoyo a las transacciones comerciales

Con el propósito tener una mayor cobertura, e incursionar en aspectos fundamentales para la protección de los consumidores como son las transacciones comerciales, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) calibró 4,176 pesas, que son empleadas en la verificación de básculas por parte de las delegaciones.

Trabajo conjunto con las áreas de Publicidad y Verificación y Vigilancia para la evaluación de la publicidad

En términos de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor Capítulo III.- De la información y publicidad. Artículo 32.-“La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas”. El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) realizó un trabajo conjunto con las áreas de Publicidad y Verificación y Vigilancia analizando los soportes técnicos que presentan las empresas para sustentar etiquetados o frases publicitarias, sobre los cuales se emitió opinión técnica en el período de enero a marzo de 136 frases publicitarias.



Servicio Externo como apoyo a la industria

Otra actividad que realiza el laboratorio es dar servicio a terceros, para que conozcan la calidad de sus productos y en su caso con los resultados obtenidos pueda llevar a cabo mejoras al mismo. En este rubro se generaron ingresos adicionales para la institución por un monto de \$1'277,754.60 derivados de pruebas a pinturas tanto vinílicas (base agua) como del tipo base de solvente (tráfico y similares), a las cuales se les determinaron los parámetros establecidos en normas aplicables a las mismas.

Calidad en el trabajo

Para garantizar el mejoramiento continuo el laboratorio trabaja bajo procesos clave que están sujetos al seguimiento permanente para evitar se comprometan aspectos relevantes que pudieran evitar la consecución de los objetivos, aunada a su evaluación continua ya que se encuentra certificado en la norma ISO 9001 y tiene demostrada su competencia técnica al ser un Laboratorio acreditado bajo la norma NMX- EC-17025. En este año se planificó el proceso de transición a las nuevas versiones de las normas de certificación NMX CC-9001-:2015 y NMX- EC-17025-2018, se establecieron los cambios al sistema de calidad como es la generación de una nuevo manual de calidad con el enfoque a riesgos, revisó la política de calidad, objetivos de calidad, los procesos del sistema de gestión de calidad, tomando las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan. Se adecuaron procedimientos, objetivos e indicadores de los procesos para la mejora del sistema. El seguimiento y evaluación de los procesos ha asegurado la calidad de los resultados, lo que lleva el beneficio institucional ya que permite emitir resultados confiables y con trazabilidad, con lo que en su momento se puede demostrar la transparencia en la evaluación de la calidad de los productos que son objeto de análisis. El Sistema de Gestión de la Calidad, ha permitido a la organización, el establecimiento de mecanismos y herramientas necesarias, fundamentadas en el fortalecimiento de la cultura organizacional, basada en principios y valores institucionales, alcanzando una gestión merecedora del reconocimiento público, logrando la satisfacción de los clientes.

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

Como parte de las estrategias para la evaluación de la seguridad de los productos se participó en la 4ª Cumbre trinacional sobre Seguridad de Productos de Consumo para América del Norte, estableciendo compromisos de cooperación conjunta con agencias de vigilancia de mercado en materia de seguridad de producto de Estados Unidos de América, la "Consumer Product Safety Commission (CPSC) y de Canadá (Health Canada), tales como, la emisión de alertas conjuntas, vigilancia de mercado, retiro de producto y proyectos futuros de investigación en pruebas de laboratorio a productos novedosos con posible riesgo.

En este mismo contexto, se atendió la pasantía en el LNPC del *Sr. Jefferey W. Harvey*, investigador para la supervisión de seguridad en productos de la CPSC del 24 al 27 de septiembre de 2018.



4. JURÍDICO



4. JURÍDICO

59

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; y representar a la Procuraduría en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales.

4.1. JURÍDICO CONSULTIVO

La Dirección General Jurídica Consultiva, proporciona 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 atender y resolver las consultas jurídicas que le sean presentadas por las unidades administrativas de la Procuraduría, así como aquellas que, sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteadas por terceros, con el objetivo de garantizar la legalidad en las actividades de PROFECO y de terceros.

De lo anterior, se informa que durante el periodo de enero a diciembre de 2018 se atendieron 1,403 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por *internet*, por escrito y de manera personal.

GRÁFICO 1. COMPARATIVO CONSULTAS JURÍDICAS 2017 VS. 2018.

■ 2017 ■ 2018

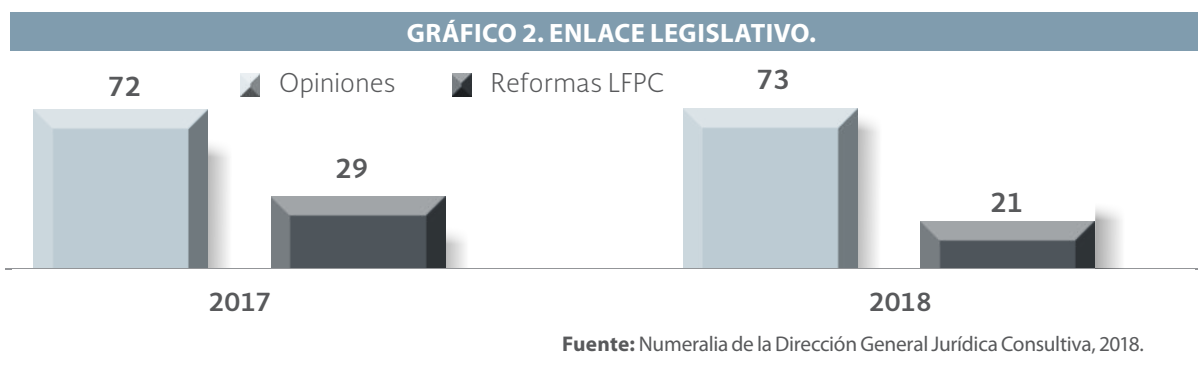


Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

En comparación con 2017, durante el ejercicio 2018, la disminución del número de consultas realizadas a la Dirección de lo Consultivo, obedece a la menor cantidad de consultas realizadas por las delegaciones, unidades administrativas de la Procuraduría y las planteadas por terceros.

4.1.2. ENLACE LEGISLATIVO

En el periodo correspondiente de enero a diciembre de 2018, se revisaron 73 opiniones respecto a iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, minutas, dictámenes, acuerdos y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la Procuraduría, de las cuales 21 corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.



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

Durante el 2018, la Ley Federal de Protección al Consumidor, fue reformada y adicionada en tres ocasiones, la primera mediante la publicación el Diario Oficial de la Federación del 11 de enero de 2018, respecto las atribuciones otorgadas a la PROFECO para emitir alertas, ordenar llamados a revisión y el retiro de mercancías, así como ejecutar el cobro de sus multas; la segunda mediante la publicación en el DOF el 25 de junio de 2018, en el que se amplió el término para implementar el Procedimiento Administrativo de Ejecución y reformar los Reglamentos correspondientes; y la tercera, con la publicación del 28 de diciembre de 2018 en el DOF, relativa a la actualización para el año dos mil diecinueve, de los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



De este comparativo se desprende que durante el año 2018, se realizó una modificación más a la Ley Federal de Protección al Consumidor que en el ejercicio de 2017.

Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

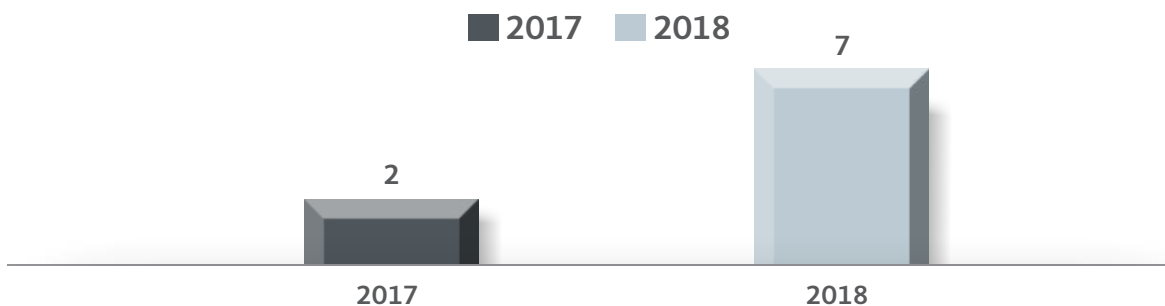
Durante el año 2018 al igual que en el 2017, no tuvo ninguna modificación, al no crearse Unidades Administrativas, ni modificado las atribuciones de las ya existentes, por lo que no se ha requerido actualizar el marco normativo de actuación de esta Procuraduría. Cabe mencionar, que derivado de la reforma y adición a la Ley Federal de Protección al Consumidor del 11 de enero de 2018, se elaboró un proyecto de modificación a dicho Estatuto con las diversas propuestas de las unidades administrativas que integran esta Procuraduría, mismo que se remitió al Abogado General de la Secretaría de Economía para los comentarios y observaciones correspondientes.

Emisión de Acuerdos

Durante el año 2018, se emitieron los siguientes acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación:

- Acuerdo por el que la Procuraduría Federal del Consumidor da a conocer el modelo de contrato de adhesión de mutuo con interés y garantía prendaria, para casas de empeño (DOF 13 de marzo de 2018),
- Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores (DOF 18 de mayo de 2018),
- Acuerdo por el que se da a conocer el Listado de Proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño (DOF 1 de noviembre de 2018),
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el 2019 (DOF 20 de noviembre de 2018),
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de 2018 (DOF 20 de noviembre de 2018),
- Acuerdo por el que se modifica el artículo 2 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales, publicadas el 27 de mayo de 2008 (DOF 27 de diciembre de 2018) y
- Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil diecinueve, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 28 de diciembre de 2018).

GRÁFICO 4. EMISIÓN DE ACUERDOS, COMPARATIVO 2017 VS. 2018.



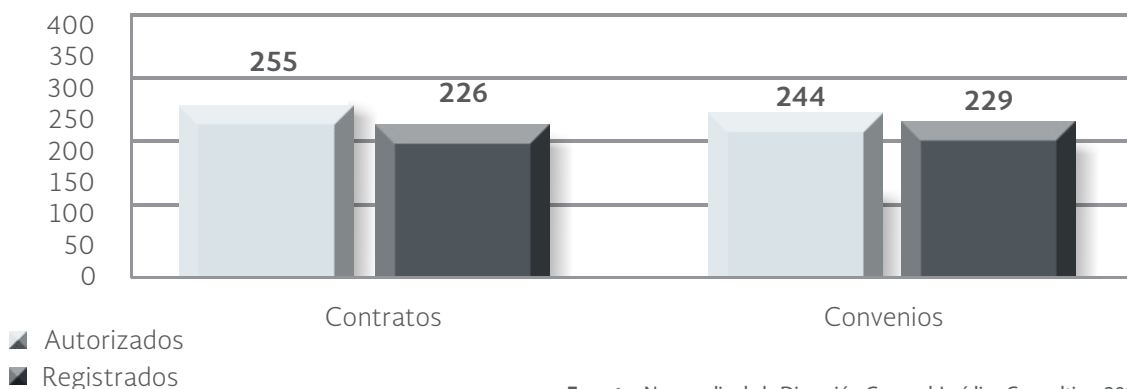
Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

4.1.4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES

La Procuraduría Federal del Consumidor a fin de garantizar la promoción y protección de los derechos de los consumidores, así como orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de estos últimos, durante el periodo de enero a diciembre del 2018 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.

En el 2018 fueron autorizados 255 contratos y 244 convenios fueron autorizados. Asimismo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 226 contratos y 229 convenios.

GRÁFICO 5. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES AUTORIZADOS EN 2018.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

Entre los convenios celebrados en el año 2018, destacan los siguientes:

TABLA 28. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2018.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Aerovías de México, S.A. de C.V.	Establecer las bases a que se sujetarán las partes para implementar el uso y operación de la plataforma informática denominada "Concilianet", a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se tramiten y sustancien por medio de dicha plataforma, tales como: notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y acuerdos administrativos, inclusive el desahogo de las audiencias de conciliación; así como determinar la cuenta de correo electrónico en la que se llevarán a cabo las notificaciones personales.	08/01/18	8/01/18 al 07/01/2020

TABLA 28. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2018.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Cámara Regional de la Industria de Joyería y Platería del Estado de Jalisco, A.C.	Coordinación entre las partes, a fin de realizar acciones conjuntas tendientes a promover diversos mecanismos de autoregulación y corresponsabilidad vinculante que permitan la adopción y cumplimiento de prácticas comerciales que garanticen la protección de los consumidores, así como definir buenas prácticas para la industria. Para el cumplimiento del mismo se establecen los siguientes objetivos: • Establecer prácticas comerciales que garanticen la protección de los consumidores. • Resolver ágilmente las controversias. • Que las empresas afiliadas a la Cámara acojan una cultura de proveedor responsable y ética empresarial. • Que las empresas afiliadas a la Cámara realicen acciones tendientes a garantizar los derechos de las y los consumidores. • Establecer mecanismos de autorregulación.	24/04/2018	24/04/18 al 30/11/2018
American Airlines INC.	Establecer las bases a que se sujetarán las partes para implementar el uso y operación de la plataforma informática denominada "Concilianet", a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se tramiten y sustancien por medio de dicha plataforma, tales como: notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y acuerdos administrativos, inclusive el desahogo de las audiencias de conciliación; así como determinar la cuenta de correo electrónico en la que se llevarán a cabo las notificaciones personales.	11/04/18	11/04/18 al 10/04/2021
Tecnologías Tappi, S.A.P.I. de C.V.	Establecer las bases a que se sujetarán las partes para implementar el uso y operación de la plataforma informática denominada "Concilianet", a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se tramiten y sustancien por medio de dicha plataforma, tales como: notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y acuerdos administrativos, inclusive el desahogo de las audiencias de conciliación; así como determinar la cuenta de correo electrónico en la que se llevarán a cabo las notificaciones personales.	07/05/2018	07/05/18 al 06/05/2028
Rac México Operaciones, S. de R.L. de C.V.	Establecer las bases a que se sujetarán las partes para implementar el uso y operación de la plataforma informática denominada "Concilianet", a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se tramiten y sustancien por medio de dicha plataforma, tales como: notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y acuerdos administrativos, inclusive el desahogo de las audiencias de conciliación; así como determinar la cuenta de correo electrónico en la que se llevarán a cabo las notificaciones personales.	11/05/2018	11/05/18 al 10/05/2021
Órgano Administrativo Desconcentrado de Prevención y Readaptación social (PYRS) y Klasnic, S.A. de C.V.	Establecer las bases de colaboración entre las partes para desarrollar acciones conjuntas, en el ámbito de sus respectivas competencias, para asegurar la protección de los derechos e intereses de las personas privadas de la libertad, en su calidad de consumidores de los productos que adquieren de la empresa, en el interior de los centros penitenciarios federales y del complejo penitenciario "Islas Marías", coadyuvando así en la protección de su economía y por ende en la mejora de su calidad de vida.	19/06/2018	19/06/18 al 30/10/2020
Servicios Comerciales Amazon México, S. de R.L. de C.V.	Establecer las bases conforme a las cuales la Procuraduría realizará por medio de correo electrónico a el proveedor, los emplazamientos y notificaciones de acuerdos, requerimientos, prevenciones, desechamientos, desistimientos, medidas de apremio, convenios, autos y demás actos incluso cuando se traten de notificaciones personales contempladas en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que se deriven de los procedimientos conciliatorios sustanciados por parte de la Dirección General de Quejas y Conciliación, por sí o a través de las unidades administrativas dependientes de ella, o las áreas de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de servicio de la Procuraduría.	15/06/2018	18/06/18 indefinida
Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaría de Economía (SE), Consejo Nacional Agropecuario, Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (Concanaco Servytur), Entidad Mexicana de Acreditación e Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.	Establecer las bases y mecanismos mediante los cuales las partes en el ámbito de sus respectivas competencias y disponibilidad presupuestaria, realizarán esfuerzos para sensibilizar, reconocer el valor gastronómico y promover la importancia de los productos con denominación de origen certificados mediante las Normas Oficiales Mexicanas que correspondan, a través de su reconocimiento y posicionamiento nacional e internacional.	19/06/2018	19/06/18 al 18/06/2020

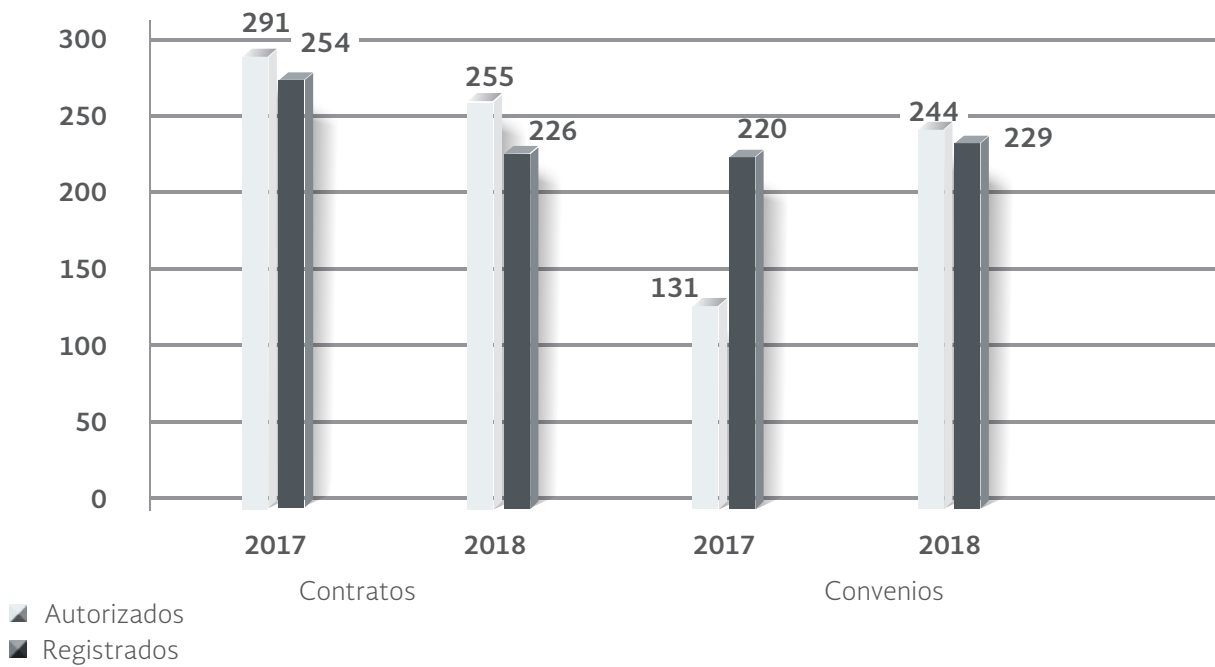
TABLA 28. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2018.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Servicio de Administración Tributaria (SAT), Secretaría de Turismo (SECTUR), Consejo Coordinador Empresarial (CCE), Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicio y Turismo, Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, Asociación de Bancos de México, Asociación Mexicana de Internet, Cámara Nacional de la Industria de Radio y Televisión y la Asociación de ventas online.	Establecer el marco de colaboración y coordinación entre las partes a fin de que, en el ámbito de sus respectivas atribuciones y facultades, promuevan anualmente la realización del programa "El Buen Fin" de manera institucional, en el territorio nacional, durante el número de días correspondientes al mes de noviembre de cada año que se definan por el grupo de trabajo previamente a la celebración de cada edición de "El Buen Fin", periodo que incluirá el día inhábil que corresponda en conmemoración del 20 de noviembre.	02/02/2018	02/02/2018 al 01/02/2028
Universidad Nacional Autónoma de México (Instituto de Geología)	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.	27/04/2018	27/04/2018 al 10/12/2018
Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC)	Establecimiento de los criterios bajo los cuales, INFOTEC entregará a la Profeco la propiedad del código fuente de la solución tecnología desarrollada bajo el proyecto denominado "Modelo de colaboración ciudadanía-gobierno en servicios de transporte aéreo".	05/04/2018	05/04/2018 al 31/12/2018
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)	Establecer las bases de colaboración entre las partes en el ámbito de sus respectivas atribuciones, para favorecer la efectiva protección de los derechohabientes consumidores de "El INFONAVIT", en el Estado de Michoacán.	06/07/2018	06/07/2018 al 02/11/2018
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Fonacot)	Afiliar como centro de trabajo a el organismo cuyos datos generales se señalan en el anexo denominado "Solicitud de Afiliación como centro de trabajo, a fin de permitirle actuar como retenedor y enterar a el instituto las cantidades que descuento de los salarios de sus trabajadores que tengan acceso al sistema de Crédito Fonacot".	30/07/2018	30/07/2018 al 30/11/2018
Asociación Mexicana de Venta On Line, A.C.	Establecer las bases de colaboración entre las partes para desarrollar acciones conjuntas para atender de manera eficaz y eficiente los asuntos de su competencia. Así como establecer mejores prácticas en el sector de las ventas por internet, tomando en cuenta los diversos tipos de eventos que organiza la AMVO sobre comercio electrónico durante el año.	31/10/2018	31/10/2018 - indefinida
Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA)	Establecer los mecanismos de cooperación entre las partes que permita el adecuado control y venta de los hologramas tipo UVA a la EMA, con el propósito de que esta última los asigne de manera oportuna a las UVAS en atención a los requerimientos que le formulen.	26/11/2018	26/11/2018 - indefinida
Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C.V.	Establecer las bases para implementar el uso y operación de la plataforma informática denominada "Concilianet", a fin de que los actos del procedimiento conciliatorio se tramiten y sustancien por medio de dicha plataforma.	12/11/2018	12/11/2018 al 12/11/2019
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	Establecer acciones que permitan atender de manera eficaz y eficiente las reclamaciones de los consumidores presentadas en la Procuraduría, mediante procedimientos expeditos; apoyar las actividades de educación y divulgación de la Procuraduría, en materia de telecomunicaciones, así como intercambiar información necesaria para la detección de áreas de oportunidad que corresponda atender a cada una de las partes.	30/11/2018	30/11/2018 al 30/11/2020

Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

A continuación se presenta el comparativo con lo realizado en el año 2017, en lo referente a las autorizaciones y registros de contratos y convenios institucionales, asimismo la variación atiende a la demanda de las diversas unidades administrativas respecto a sus requerimientos y necesidades.

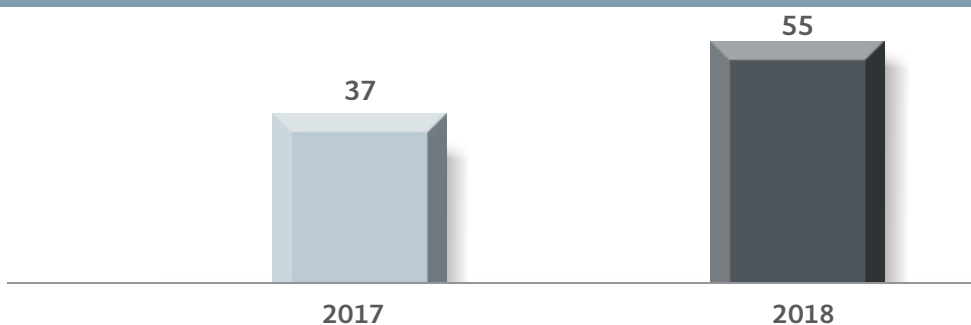
GRÁFICO 6. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES 2018, COMPARATIVO CON 2017.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

Por último, en el periodo de enero a diciembre de 2018, se atendieron 55 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 2017, las consultas proporcionadas por la Dirección General Jurídica Consultiva incrementaron debido la mayor demanda de asesoría requerida por las unidades administrativas.

GRÁFICO 7. CONSULTAS JURÍDICAS A COMITÉS Y CONSEJOS INSTITUCIONALES.



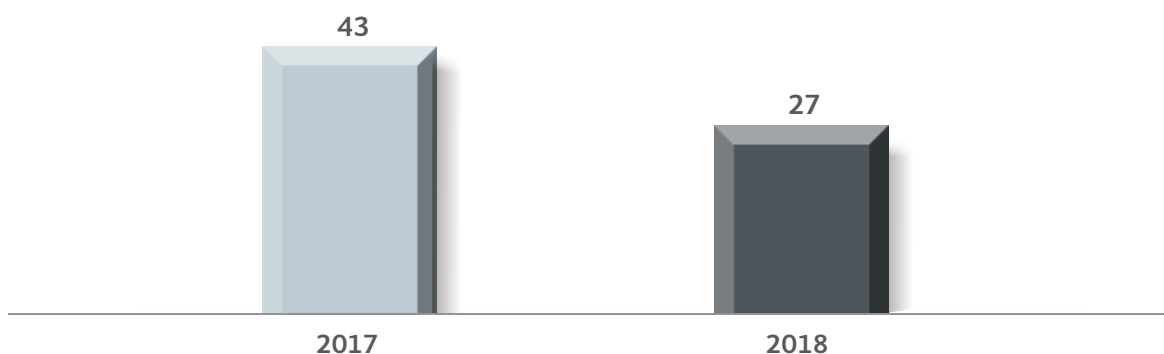
Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

4.1.5. DERECHOS HUMANOS

Colaboración en la Protección de los Derechos Humanos

De conformidad con la facultad que le confiere el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, a esta Dirección General, en relación al trámite y seguimiento a las solicitudes de información formuladas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), se señala que durante el 2018 se atendieron en tiempo y forma 27 solicitudes realizadas por dicha Comisión.

GRÁFICO 8. REQUERIMIENTOS DE LA CNDH.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva, 2018.

En tal sentido, se precisa que la disminución de las solicitudes realizadas por la CNDH en el 2018, obedeció a la menor cantidad de quejas formuladas por el propio consumidor a través de dicha Comisión.

Resulta oportuno señalar que en el año 2018, la CNDH no emitió recomendación alguna para esta Procuraduría.

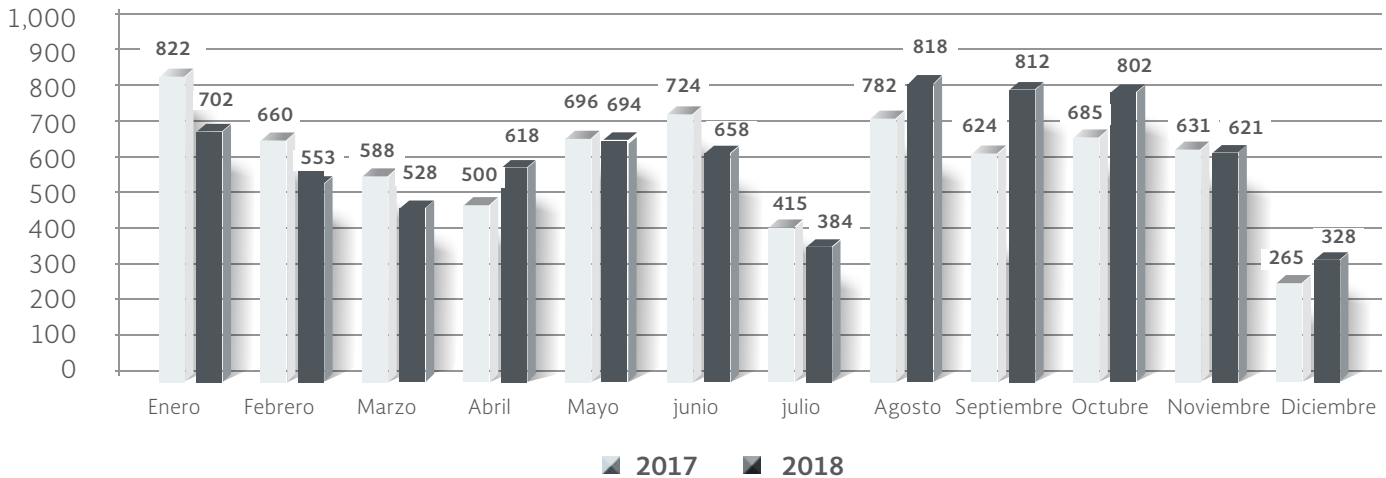
4.2. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD

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 el periodo de enero a diciembre de 2018, y se hace un comparativo con lo desarrollado en el mismo periodo de 2017.

4.2.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD

GRÁFICO 9. COMPARATIVO DE JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN EL AÑO 2017 Y EL 2018.



Fuente: Base de datos de la DGCR, 2018

La Procuraduría Federal del Consumidor en materia contenciosa recibió durante el 2018 del Tribunal Federal de Justicia Administrativa 7,518 demandas mientras que en el mismo periodo de 2017 se notificaron 7,392 demandas interpuestas en contra de actos emitidos por esta Institución.

TABLA 29. COMPARATIVO DE DEMANDAS RECIBIDAS DURANTE 2017 - 2018.

AÑO	RECIBIDO	ORDINARIO	VIA EN LA QUE SE RECIBIÓ			
			Ordinario en línea	Sumario	Sumario en línea	Extraordinarios
2017 (Enero-Diciembre)	7,392	486	16	6,291	202	397
2018 (Enero-Diciembre)	7,518	434	11	6,441	326	306

Fuente: Base de datos de la DGCR, 2018

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.

Durante el 2017, las demandas en la vía sumaria representaban el 85.10% del total, mientras que para 2018, representan un 85.67%.

TABLA 30. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2017 VS. 2018.

SENTIDO	2017	2018
Nulidad lisa y llana	4,895	4,561
Nulidad para efectos	455	308
Sobreseimiento	1,101	989
Validez	1,307	1,189
GRAN TOTAL	7,758	7,047

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2018.

4.2.2. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO

Durante el periodo de enero a diciembre 2017 se llevaron los procesos ante Juzgados de Distrito de 180 demandas de amparo indirecto, mientras que en el mismo periodo correspondiente al año 2018, se atendieron 154, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

TABLA 31. COMPARATIVO DE AMPAROS RECIBIDOS Y RESUELTOS 2017 VS. 2018.

AMPARO	ENERO-DICIEMBRE 2017	ENERO-DICIEMBRE 2018
Recibidos	180	154
Resueltos	En el 2017 fueron notificados asuntos de los años 2012-2016 (22) y de los promovidos en 2017 se resolvieron (40). Total de asuntos concluidos = 62	En el 2018 fueron notificados asuntos de los años 2012-2017 (73) y de los promovidos en 2018 se resolvieron (39). Total de asuntos concluidos = 112

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2018.

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 2017, se recibieron 29 juicios, mientras que en lo que corresponde al 2018, se recibieron 88 juicios. Esto indica que durante el 2018, se recibieron más juicios que durante 2017. A continuación se detalla de la siguiente manera:

TABLA 32. COMPARATIVO DE JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2017 VS. 2018.

LABORAL	ENERO-DICIEMBRE 2017	ENERO-DICIEMBRE 2018
Recibidos	29	88
Resueltos	9	19

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2018.

4.2.4. DENUNCIAS PENALES

En materia penal se formularon denuncias por hechos o actos que pueden constituir delitos cometidos en agravio de esta Institución o contra los consumidores, y así mismo se desahogaron los requerimientos de los agentes del ministerio público. La comparación entre los años 2017 y 2018 es la siguiente:

TABLA 33. COMPARATIVO DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2017 VS. 2018.		
PENAL	ENERO-DICIEMBRE	ENERO-DICIEMBRE 2017
Denuncias presentadas	74	64
Desahogo de requerimientos	81	129

Fuente: Bases de Datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2018.

4.3. PROCESOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA

Como resultado del ejercicio de facultades y atribuciones, con el objeto de defender y proteger intereses colectivos en materia de relaciones de consumo, de bienes o servicios públicos o privados. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye a detener las prácticas abusivas y lesivas de los proveedores en contra de los consumidores, es así que en los periodos de enero a diciembre de los años 2017 y 2018, se realizó lo siguiente:

1. De enero a diciembre 2017, referente al ejercicio de facultades inherentes a la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, a efecto de representar y tutelar el respeto a los derechos de los consumidores, se presentaron 573 acciones legales, en los diferentes procesos legales que se ventilan, entre otras: 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 otros.
2. Por lo que respecta a 22 juicios de acciones de grupo, se obtuvo una sentencia favorable en el asunto de *Nokia México, S.A. de C.V.*, beneficiando a 29 consumidores por un monto de \$123,167.50, logrando que se condenara a la demandada al cumplimiento sustituto de 3 aparatos móviles defectuosos, por nuevos y en condiciones óptimas.
3. 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 mil 449 pesos para cada consumidor; dando un total de 94 millones 479 mil 679.63 pesos, que se dividirán entre cuatro mil veintinueve consumidores.
4. En el mismo tenor, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación resolvió por mayoría de cuatro votos, un juicio de amparo interpuesto por la PROFECO, derivado de una acción de grupo promovida en contra de las empresas Portatel del Sureste, S.A. de C.V.; Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V.; Sistemas Telefónicos Portátiles Celulares, S.A. de C.V.; Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V.; SOS Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; *Iusacell PCS*, S.A. de C.V.; *Iusacell PCS* de México, S.A. de C.V., Operadora UNEFON, S.A. de C.V.; *Iusacell*, S.A. de C.V. y Grupo *Iusacell*, S.A.B. de C.V. conocidas comercialmente como "*IUSACELL*", para que las mismas, respondan y reparen el daño a los usuarios afectados por deficiencias en los servicios de telefonía móvil durante el año 2010. Resulta trascendente la resolución de nuestro Máximo Tribunal, ya que determinará los

alcances de los contratos de adhesión que los consumidores del servicio de telefonía móvil, suscriben en masa o serie, cuyo formato es unilateral y se someten a diario a estipulaciones abusivas. Con lo anterior, se estaría beneficiando a más de 5.4 millones de usuarios, que tenía registrados "IUSACELL".

5. Hace relevante, para este organismo público descentralizado; lo resuelto por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el hecho de establecer, que sobre la procedencia de la acción de grupo en contra de "Casas ARA", no puede ser desproporcionalmente obstruida mediante requisitos arbitrarios o poco razonables, y que solo basta que se acredite la gravedad, el número de reclamaciones o afectación al patrimonio, y que cause un daño a la colectividad afectada. Respecto al contrato de adhesión utilizado por "Casas ARA" denominado "póliza de garantía", por constituir plazos inferiores a la ley, en el juicio de nulidad se concluyó favorable y se encuentra firme, dejando a salvo los derechos de los consumidores para demandar una acción colectiva. 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 los consumidores que se determinarán en la vía incidental, en ejecución de sentencia.
6. 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 reclamado \$93,270.00 más un 20% de bonificación \$18,654.00, dando un total obtenido de \$111,924.00, 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".
7. En este periodo, se promovió un incidente en contra de una aerolínea (Consortio Aviaca) en representación de 7 consumidores por un monto reclamado de \$38,206.77 y uno en contra de una empresa manufacturera de aparatos móviles (Nokia México) representando a 26 consumidores por un monto de \$113,852.78, los cuales se encuentran substanciándose. Respecto a la acción de grupo en contra de "Ingenia Muebles" se logró la ampliación de embargo hasta por la cantidad de \$3,159,968.56.
8. En esta Dirección General Adjunta, también se atienden concursos mercantiles, en los que se representa a los consumidores, para que sean reconocidos como acreedores, y en el periodo referido, 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, garantizará la reserva por \$27,182,855.55, 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.

De enero a diciembre de 2018, en ejercicio de las facultades a esta Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, en la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, se presentaron ante los tribunales federales 263 acciones legales, entre las más destacadas: demandas de acciones colectivas, demandas de amparo, recursos de revisión de amparo, quejas, inconformidades, reclamaciones; objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos personales, incidentes de ejecución, desahogos de requerimientos judiciales, entre muchos otros.

1. En seguimiento de 22 juicios de acciones de grupo, se logró al inicio de este año, en la acción de grupo en contra de "Ingenia Muebles" la presentación de 2 incidentes de cuantificación de daños más; que sumados a los que ya se tenían, dan un número total de 9, en el séptimo en representación de 119 consumidores por un monto de \$1,328,895.75 y en el octavo en representación de 173 consumidores por un monto de 1,703,869.93 de pesos. En 2018, se ganó una acción de grupo en contra de "Howard Johnson Hotel Puerto Vallarta", por el indebido cobro de cuotas extraordinarias en perjuicio de 4,029 consumidores nacionales y extranjeros; que en vía incidental se podrá recuperar la cantidad de \$23,449.00 para cada consumidor; que daría un total de \$94,479,679.63.
2. Respecto la acción de grupo contra Consorcio de Ingeniería Integral, Sociedad Anónima de Capital Variable ("Casas ARA") el H. Segundo Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, emitió una nueva sentencia para dar cumplimiento a la sentencia de la Suprema Corte, logrando la declaratoria general de condena a ("Casas ARA") para resarcir, en la vía incidental a los consumidores interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios que hubieren resentido con motivo de las conductas ilícitas en que incurrió la demandada, los que tendrán que ser acreditados plenamente en dicha vía incidental, adicionalmente se les pagará un 20% como indemnización de la suma de daños y perjuicios ocasionados, cuya sentencia de fecha 21 de noviembre de 2018, el H. Sexto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, tuvo por cumplida la ejecutoria de amparo directo, motivo por el cual quedó firme, pudiendo iniciar con la Segunda Etapa Resarcitoria de Daños y Perjuicios a favor de los consumidores afectados desde el año 2010 en adelante, sentencia que será benéfica para todos aquellos consumidores que hayan resentido las mismas conductas por la demandada e incluso los que no hayan presentado queja ante PROFECO.
3. Asimismo en relación a "Nokia México", en 2018 se recuperó a favor de 12 consumidores la cantidad de \$75,802.67 y 3 la entrega de aparatos telefónicos similares a los que fueron motivo de la queja y posteriormente la demanda.
4. Respecto a las 17 acciones colectivas que se llevaron a cabo, en la que se instauró en contra de una aerolínea, se logró su admisión, en otra, se obtuvo sentencia favorable. Históricamente en el país, en beneficio de los consumidores, por cobros indebidos realizados desde 2012 a la fecha, por la entonces empresa "Nextel" y ahora fusionada por "AT&T", a quien le ha tocado enfrentar la prosecución de este litigio, se logró una sentencia favorable, que podrá beneficiar a los consumidores que de acuerdo a informes de la compañía telefónica y proporcionados al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), durante el año 2012, tenía en su registro de clientes (aproximadamente 3.5 millones de usuarios), debiendo prepararse en su caso los incidentes de ejecución respectivos.

5. En relación a la acción colectiva en contra de Verónica Santillán Álvarez ("*Sofacity*"), el H. Segundo Tribunal Unitario del Décimo Primer Circuito, dictó una sentencia con declaratoria general de condena para resarcir, en la vía incidental a los consumidores interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios que hubieren resentido con motivo de la falta de entrega de muebles de línea y sobre medida en perjuicio del patrimonio de los consumidores. En consecuencia, el 22 de noviembre de 2018, el H. Segundo Tribunal Colegiado del Décimo Primer Circuito, tuvo por cumplida la ejecutoria de amparo directo, motivo por el cual ha quedado firme el fallo, pudiendo iniciar con la Segunda Etapa Resarcitoria de Daños y Perjuicios a favor de los consumidores afectados desde el año 2012 en adelante, sentencia que será benéfica para todos aquellos consumidores en la vía incidental e incluso los que no hayan presentado queja ante PROFECO.
6. Respecto a la acción de colectiva interpuesta por la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de "*Volaris*", por pérdida de vuelo y/o cancelación de vuelo, cancelación de reservación, violación y pérdida de equipaje, demora de vuelo, negativa de prestación, cambio de itinerario, cobro indebido y/o doble cargo, publicidad engañosa, sobreventa de vuelo y maltrato del personal de la aerolínea hacia los pasajeros, a efecto de exigir, el cumplimiento de las prestaciones que se reclaman, con el objeto que compensar a los 240 consumidores afectados. El 16 de mayo del 2018, PROFECO, suscribió convenio judicial de transacción con "*VOLARIS*" a favor de los consumidores, logrando como monto total recuperado de \$166,017.00 mil pesos, debidamente aprobado por el juez federal del conocimiento.
7. El 31 de mayo de 2018, se suscribió con la empresa "Grupo Urbi", un convenio judicial, derivado de la totalidad de satisfacciones de la colectividad, integrada por 65 consumidores y adicionalmente se les cumplió en sus satisfacciones a 228 consumidores, recuperando 63.4 millones de pesos, aproximadamente. Y el 3 de julio de 2018, se suscribió un convenio judicial con "Grupo Homex", debidamente aprobado por el juez federal del conocimiento; en representación de 161 consumidores, recuperando 34.6 millones de pesos, aproximadamente. Estableciéndose la cláusula con efectos ultra partes y generarán resultados para los demás consumidores quienes se sitúen en los hechos incurridos por las mismas conductas por incumplimiento generalizado en la entrega de viviendas, reembolsos de anticipos y garantías.
8. En lo que concierne a los concursos mercantiles, en los que se representa a los consumidores, para que sean reconocidos como acreedores, se logró la recuperación de montos a favor de 82 consumidores, entre entrega de viviendas, reembolsos y garantías, por un monto total de 19.5 millones de pesos.

Como se podrá observar en el periodo comprendido de enero a diciembre de los años 2017-2018, respectivamente, se implementaron diversas acciones judiciales en protección y beneficio de los consumidores representados, y derivado de los esfuerzos extraordinarios por parte de la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, durante la substanciación de los juicios respectivos, se logró una plusvalía mayor en el mismo periodo de enero a diciembre de 2018; en favor de los derechos patrimoniales de los consumidores, procedida de la eficiencia y efectividad ante la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor, como se puede observar en la siguiente:

TABLA 34. CUADRO COMPARATIVO: ACCIONES REALIZADAS POR LA DGAAG DURANTE 2017 Y 2018.

AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE COMPARATIVO
2017	De igual forma se dio seguimiento a nueve acciones colectivas, logrando la admisión de dos demandas de acciones colectivas en contra de empresas promotoras de espectáculos y la presentación de dos nuevas demandas en contra de aerolíneas, logrando el trámite para su admisión la presentada en contra de la aerolínea "Volaris".	Nuevas demandas de acción colectiva, instauradas en contra de aerolíneas, lográndose el trámite de admisión de la instaurada en contra de la aerolínea "Volaris".	2018	<p>Respecto al seguimiento a 17 acciones colectivas, en una en contra de una aerolínea, se logró su admisión, en otra, se obtuvo sentencia favorable, históricamente en el país, en beneficio de los consumidores, por cobros indebidos realizados desde 2012 a la fecha, por la entonces empresa "Nextel" y ahora fusionada por "AT&T", a quien le ha tocado enfrentar la prosecución de este litigio. Esta sentencia favorable, podrá beneficiar a los consumidores que de acuerdo a informes de la compañía telefónica y proporcionados al Instituto Federal de Telecomunicaciones IFT, durante el año 2012, tenía en su registro de clientes (aproximadamente 3.5 millones de usuarios), debiendo prepararse en su caso el incidente de ejecución respectivo.</p> <p>En relación a la acción colectiva en contra de Verónica Santillán Álvarez ("Sofacity"), el H. Segundo Tribunal Unitario del Décimo Primer Circuito, dictó una sentencia con declaratoria general de condena para resarcir, en la vía incidental a los consumidores interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios que hubieren resentido con motivo de la falta de entrega de muebles de línea y sobre medida en perjuicio del patrimonio de los consumidores. En consecuencia, el 22 de noviembre de 2018, H. Segundo Tribunal Colegiado del Décimo Primer Circuito, tuvo por cumplida la ejecutoria de amparo directo, motivo por el cual ha quedado firme el fallo, pudiendo iniciar con la Segunda Etapa Resarcitoria de Daños y Perjuicios a favor de los consumidores afectados desde el año 2012 en adelante, sentencia que será benéfica para todos aquellos consumidores en la vía incidental e incluso los que no hayan presentado queja ante PROFECO. Asimismo el 31 de mayo de 2018, se suscribió con la empresa "Grupo Urbi", un convenio judicial, derivado de la totalidad de satisfacciones de la colectividad, integrada por 65 consumidores y adicionalmente se les cumplió en sus satisfacciones a 228 consumidores, recuperando un monto total de 63.4 millones de pesos.</p>	<p>Se obtuvo sentencia favorable, históricamente en el país, en beneficio de los consumidores, por cobros indebidos realizados desde 2012 a la fecha, por la entonces empresa "Nextel" y ahora fusionada por "AT&T",</p> <p>El 16 de mayo de 2018, PROFECO, suscribió convenio de transacción con "Volaris" a favor de los consumidores, logrando como monto total recuperado de \$166,017.00 mil pesos.</p> <p>El 31 de mayo de 2018, se suscribió con la empresa "Grupo Urbi", un convenio judicial, derivado de la totalidad de satisfacciones de la colectividad, integrada por 65 consumidores y adicionalmente se les cumplió en sus satisfacciones a 228 consumidores, recuperando un monto total de 63.4 millones de pesos.</p>

TABLA 34. CUADRO COMPARATIVO: ACCIONES REALIZADAS POR LA DGAAG DURANTE 2017 Y 2018.

<p>2017</p>	<p>En relación a los 22 juicios de acciones de grupo, se obtuvo una sentencia favorable en el asunto de Nokia México, S.A. de C.V., beneficiando a 29 consumidores por un monto de \$123,167.50, logrando que se condenara a la demandada al cumplimiento sustituto de 3 aparatos móviles defectuosos, por nuevos y en condiciones óptimas. Respecto al contrato de adhesión utilizado por "Casas ARA" denominado "póliza de garantía", por constituir plazos inferiores a la ley, en el juicio de nulidad se concluyó favorable y se encuentra firme, dejando a salvo los derechos de los consumidores para demandar una acción colectiva. Respecto a la acción de grupo en contra de Ingenia Muebles, S.A. de C.V. se logró la ampliación de embargo hasta por la cantidad de 3 millones de pesos, mismo que se encuentra próximo a ejecutar. 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.</p>	<p>En Acciones de grupo se obtuvieron sentencias favorables, sobre todo en materias de telefonía, mueblera e inmobiliaria, en la cual la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, estableció que la procedencia de la acción de grupo en contra de "Casas ARA", no puede ser proporcionalmente obstruida mediante requisitos arbitrarios o poco razonables, y que solo basta que se acredite la gravedad, el número de reclamaciones o afectación al patrimonio, y que cause un daño a la colectividad afectada. Y por primera vez se señalaron mecanismos de resarcimiento por un daño generalizado potencialmente, cuyos beneficiando a un número elevado de consumidores, en el asunto de Ingenia Muebles, S.A. de C.V.</p>	<p>2018</p> <p>De los 22 juicios de acciones de grupo, se logró al inicio de este año, relativo a la acción de grupo en contra de "Ingenia Muebles" en la que se han instaurado 9 incidentes de cuantificación de daños, dos en lo que va del año, en el séptimo en representación de 119 consumidores por un monto de \$1,328,895.75 y en el octavo en representación de 173 consumidores por un monto de 1,703,869.93 de pesos. Se logró al inicio de este año, en la acción de grupo en contra de "Ingenia Muebles" la presentación de 2 incidentes de cuantificación de daños más; que sumados a los que ya se tenían, dan un número total de 9, en el séptimo en representación de 119 consumidores por un monto de \$1,328,895.75 y en el octavo en representación de 173 consumidores por un monto de 1,703,869.93 de pesos. En 2018, se ganó una acción de grupo en contra de "Howard Johnson Hotel Puerto Vallarta", por el indebido cobro de cuotas extraordinarias en perjuicio de 4,029 consumidores nacionales y extranjeros; que en vía incidental se podrá recuperar la cantidad de \$23,449.00 para cada consumidor; que daría un total de \$94,479,679.63. Respecto la acción de grupo contra Consorcio de Ingeniería Integral, Sociedad Anónima de Capital Variable ("Casas ARA") el H. Segundo Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, emitió una nueva sentencia para dar cumplimiento a la sentencia de la Suprema Corte, logrando la declaratoria general de condena a ("Casas ARA") para resarcir, en la vía incidental a los consumidores interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios que hubieren resentido con motivo de las conductas ilícitas en que incurrió la demandada, los que tendrán que ser acreditados plenamente en dicha vía incidental, adicionalmente se les pagará un 20% como indemnización de la suma de daños y perjuicios ocasionados, cuya sentencia de fecha 21 de noviembre de 2018, el H. Sexto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, tuvo por cumplida la ejecutoria de amparo directo, motivo por el cual quedó firme, pudiendo iniciar con la Segunda Etapa Resarcitoria de Daños y Perjuicios a favor de los consumidores afectados desde el año 2010 en adelante, sentencia que será benéfica para todos aquellos consumidores que hayan resentido las mismas conductas por la demandada e incluso los que no hayan presentado queja ante PROFECO. Asimismo en relación a "Nokia México", en 2018 se recuperó a favor de 12 consumidores la cantidad de \$75,802.67 y 3 la entrega de aparatos telefónicos similares a los que fueron motivo de la queja y posteriormente la demanda.</p>	<p>Se han instaurado 9 incidentes de cuantificación de daños, dos en lo que va del año, en el séptimo en representación de 119 consumidores por un monto de \$1,328,895.75 y en el octavo en representación de 173 consumidores por un monto de 1,703,869.93 de pesos.</p>
-------------	---	--	--	--

TABLA 34. CUADRO COMPARATIVO: ACCIONES REALIZADAS POR LA DGAAG DURANTE 2017 Y 2018.

2017	Fue promovido en este periodo, un incidente en contra de una aerolínea "Consortio Aviaxsa" representando a 7 consumidores, por un monto reclamado de \$38,206.77 y otro en contra de una empresa manufacturera de aparatos móviles (Nokia México) representando a 26 consumidores por un monto de \$113,852.78, los cuales se encuentran substanciándose.	En el incidente promovido en contra de "Aviaxsa" se representan a 7 consumidores con un monto de \$38,206.77 y en relación al que se promovió en contra de NOKIA, se representan a 26 consumidores por un monto que asciende a \$113,852.78	2018	En relación a "Nokia México", en 2018 se recuperó a favor de 12 consumidores la cantidad de \$75,802.67 y 3 la entrega de aparatos telefónicos similares a los que fueron motivo de la queja y posteriormente la demanda.	Se logró la recuperación, a favor de 12 consumidores la cantidad de \$75,802.67 y 3 la entrega de aparatos telefónicos similares a los que fueron motivo de la queja y posteriormente la demanda.
2017	En esta Dirección General Adjunta, también se atienden concursos mercantiles, en los que se representa a los consumidores, para que sean reconocidos como acreedores, y en el periodo referido, 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, garantizará la reserva por \$27,182,855.55, 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.	Se ha logrado que se reserve a favor de 40 consumidores por la cantidad \$27'182,855.55 y se obtuvo un resarcimiento en el patrimonio de 87 consumidores, entre entrega de viviendas, reembolsos y garantías, por un monto total de 19.1 millones de pesos, en el mismo periodo en 2017.	2018	En lo que concierne a los concursos mercantiles, en los que se representa a los consumidores, para que sean reconocidos como acreedores, se logró la recuperación de montos a favor de 82 consumidores, entre entrega de viviendas, reembolsos y garantías, por un monto total de 19.5 millones de pesos.	Se logró la recuperación de montos a favor de 82 consumidores, entre entrega de viviendas, reembolsos y garantías, por un monto total de 19.5 millones de pesos.

Fuente: Bases de datos de la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, 2018.

4.4. PROFECO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

La Procuraduría Federal del Consumidor atiende actividades de carácter internacional en materia de protección al consumidor, mediante acciones de cooperación, promoción y fortalecimiento en Reuniones y Foros Multilaterales, con la finalidad de participar de manera activa en la definición de la política de protección al consumidor.

4.4.1. ASUNTOS INTERNACIONALES

Es mediante la Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales (DGAAI) que se promueve y fortalece la presencia y participación de PROFECO en reuniones y foros internacionales a fin de que la Institución se constituya como actor relevante en el área internacional en la definición de la política pública de protección al consumidor.

Entre las funciones de la DGAAI destacan las siguientes:

- Fortalecer las relaciones bilaterales con instituciones homólogas en el extranjero.
- Consolidar el posicionamiento de PROFECO en foros multilaterales especializados.
- Participar en proyectos internacionales en materia de protección al consumidor.
- Solicitar y proporcionar información a Autoridades Extranjeras en materia de política de protección al consumidor, con la finalidad de conocer las mejores prácticas en la materia y valorar su eventual instrumentación en la Institución para beneficio de la sociedad.

En ese sentido, a fin de cumplir con dichas funciones, las actividades de la DGAAI se desarrollan en los ámbitos **bilateral y multilateral**.

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

Del 30 de enero al 1° de febrero de 2018 en las instalaciones de PROFECO, se llevó a cabo pasantía de funcionarios del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) de República Dominicana, con el objetivo de compartir el modelo de trabajo y la experiencia con la que cuenta la institución en temas tales como: a) verificación y vigilancia, b) funcionamiento del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y c) la plataforma de solución de controversias en línea “*Concilianet*”, a efecto de implementar un proceso de formación de capacidades en funcionarios de Pro Consumidor.

El 10 de septiembre de 2018, inició el “Programa Internacional de Intercambio de Capacitación de la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América”, con el recibimiento del Sr. *Jefferey Walter*

Harvey, Investigador Supervisor de Seguridad de Productos de la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, en las instalaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor por un periodo de 42 días, con el objetivo de brindar y adquirir experiencia en materia de verificación y vigilancia, así como discutir las tendencias de cada jurisdicción y lograr reunir herramientas útiles para proteger adecuadamente a los consumidores de ambas naciones.

Del 31 de julio al 2 de agosto de 2018, en las instalaciones de la PROFECO, se llevó a cabo la “Segunda Capacitación de Funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá”, con el objetivo de dar continuidad a las actividades de cooperación enfocadas a fortalecer y mejorar las políticas de orientación, protección y defensa de los consumidores de esa nación. Durante la visita se brindó asesoría y capacitación en los siguientes temas: a) Plataforma de solución de controversias en línea “Concilianet”, b) Teléfono del consumidor, c) Conciliaexpres, d) Verificación y Vigilancia (seguridad de productos), e) Visita al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, f) Revista del Consumidor y g) Redes sociales.



Visitas de Trabajo

Del 20 al 23 de febrero de 2018, la entonces Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, Licenciada Adriana Ruiz y el entonces Procurador Federal del Consumidor, asistieron a la 25ª Reunión Anual y *Simposio* de Entrenamiento 2018 de la Organización Internacional de Salud y Seguridad de Productos de Consumo (ICPHSO), que se llevó a cabo en Orlando Florida, abordando el tema de el “Cambio acelerado en la edad exponencial: aprender de la historia para hacer productos más seguros en el futuro”, con el objetivo de mejorar las prácticas de la industria respecto a la pronta notificación de los reguladores, en los casos en que una empresa reporta un peligro asociado a un producto distribuido en dos o más países de América del Norte.

El miércoles 21 de febrero de 2018, en el marco de la 25ª Reunión Anual y Simposio de Entrenamiento 2018 de la ICPHSO, el Procurador Federal del Consumidor, sostuvo una reunión bilateral con la *Sra. Ann Marie Buerkle*, Presidenta de la Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo (CPSC) de los Estados Unidos de América, en la que se comprometieron a realizar el Programa Internacional de Intercambio para Capacitación de la CPSC en PROFECO, consistente en recibir a un funcionario para trabajar 60 días en conjunto con el personal de dicha agencia con el objetivo de que cada organización adquiriera experiencia de primera mano en áreas de interés mutuo. La cooperación bilateral será más formal y el intercambio promete ser una gran oportunidad, tanto para la PROFECO como para la CPSC, para ampliar la colaboración existente.

El jueves 15 de marzo de 2018, el Subprocurador de Telecomunicaciones participó en el I Seminario Internacional de Protección al Consumidor “La Protección al Consumidor en la era de la Economía Digital”, que se llevó a cabo en Lima, Perú, como conferencista exponiendo el tema de “La Protección al Consumidor ante los nuevos modelos de negocio”, en el que habló de la importancia de la Economía Digital que plantea nuevos desafíos de cara al consumidor, posibilitando que las empresas incorporen cada vez más las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’S) y el *Internet* para impulsar el crecimiento y la innovación en todos los sectores, dando lugar a una estructura conectada a nivel global que depende de las tecnologías digitales.

El 15 y 16 de marzo de 2018, la Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales y el Procurador Federal del Consumidor, participaron en el 1er Congreso Internacional de Comercio Electrónico, realizado en Medellín, Colombia, participando como conferencista en el panel de discusión denominado “Los desafíos transfronterizos que plantea el comercio electrónico”, en el que se compartieron experiencias, así como la discusión de las tendencias mundiales con el objetivo de reunir herramientas útiles para proteger adecuadamente a los consumidores en materia de comercio electrónico.

Memorándums de Entendimiento

El 22 de febrero de 2018, se llevó a cabo la suscripción del “*Memorándum* de Entendimiento entre la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, el Departamento de Salud de Canadá y la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos en materia de cooperación en la seguridad de los productos de consumo”, con el objetivo de establecer un marco para la cooperación y coordinación en materia de seguridad de productos.

El 2 de mayo de 2018 en las instalaciones de la Organización de los Estados Americanos, en *Washington, D.C.*, Estados Unidos de América, se llevó a cabo la firma del “Acuerdo de Cooperación entre la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos y la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos”, con el objetivo de establecer un marco de cooperación dirigido al desarrollo de acciones conjuntas para apoyar las iniciativas a nivel nacional y hemisférico, en materia de seguridad de los productos de consumo que se desarrollan en el marco de la Red Consumo Seguro y Salud, en particular referidas a la cooperación tendiente al Sistema Interamericano de Alertas Rápidas sobre productos de consumo inseguros.

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 dinámicamente en las actividades y proyectos internacionales en los que contribuye en la definición de una agenda internacional en materia de protección al consumidor. En ese sentido la PROFECO tuvo presencia y participación en los siguientes eventos:

Red Consumo Seguro y Salud (RCSS)

Del 29 al 31 de octubre de 2018, en la Ciudad de Lima, Perú, la Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, asistió a la V Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) y al Taller Internacional “La Seguridad de los Productos en los Mercados de las Américas y la Protección de los Consumidores” de la Organización de los Estados Americanos, con motivo de la entrega de la Presidencia de la RCSS a Perú para el periodo 2018 – 2019.

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

El 3 y 4 de octubre de 2018, se llevó a cabo la XII edición del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) en la Ciudad de Guadalajara, México. Cabe mencionar que esta Procuraduría Federal del Consumidor asumió la Presidencia *Pro – Tempore* de dicho foro para el periodo 2018 – 2019.

Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado (HCCP)

Del 28 al 31 de agosto de 2018, en los Países Bajos, se realizó la Primera Reunión del Grupo de Expertos sobre Cooperación y Acceso a la Justicia para Turistas y Viajeros Internacionales de la Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado. La Embajada de México en los Países Bajos, en representación de la Procuraduría Federal del Consumidor, participó en dicho evento compartiendo información sobre las actividades que ha instaurado el Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero (CARE), el cual permite atender gratuitamente reclamos de consumidores que residen fuera del país, independientemente de su nacionalidad, a fin de poder inconformarse por los servicios comerciales recibidos en territorio nacional.

Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

El 9 y 10 de julio de 2018, la Misión Permanente de México ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU), representó a la PROFECO, en la 3ª Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Políticas de Protección al Consumidor de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), en Ginebra, Suiza, con la participación del Ministro Miguel Ángel Padilla.

El 2 de octubre de 2018, se llevó a cabo el VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor del Programa (COMPAL) de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Cumbre de Seguridad de Productos de Norteamérica

El 3 y 4 de mayo el Procurador Federal del Consumidor, acompañado de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la Subprocuraduría de Verificación, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y la Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales y el Lic. Gonzalo Almeida, Jefe de Departamento de Normas Oficiales Mexicanas, asistieron a la “IV Cumbre de Seguridad de Productos de Consumo de América del Norte”, realizada en Bethesda, Maryland, Estados Unidos de América, participando en las discusiones de las diferentes mesas de trabajo. Es de destacar la intervención del Señor Procurador en la que habló de la importancia de la cooperación trilateral (Canadá, Estados Unidos de América y México) en las actividades enmarcadas en el evento, de igual forma el Subprocurador de Telecomunicaciones participó como moderador del panel denominado “Cooperación en América del Norte” y como expositor en el panel “Comercio Electrónico”; asimismo el Subprocurador de Verificación intervino como ponente en el panel “Cooperación en América del Norte”. La participación en este foro representó una oportunidad a los líderes en seguridad de productos de consumo en Canadá, Estados Unidos de América y México de exponer su visión de cooperación en seguridad de productos de consumo, discutir iniciativas trilaterales reflejando las prioridades compartidas entre las tres jurisdicciones y permitiendo el intercambio de mensajes de alerta, y requisitos relativos a la seguridad de los productos que sean comunes, para proteger a los consumidores del riesgo desmedido de lesiones ocasionadas por los productos de consumo.

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

Del 23 al 26 de abril el Director General de Quejas y Conciliación, asistió a la fase presencial del Cuarto Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor de la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de Perú y del Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL), que tuvo como tema principal la “Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo”, en el que ofreció una cátedra sobre la plataforma de solución de controversias en línea “Concilianet”; además de participar en las tutorías ofrecidas por dicho curso con el objetivo de analizar los principales indicadores de éxito en la resolución de conflictos de consumo, especialmente en la resolución en línea y comparar las herramientas y técnicas utilizadas en los países asistentes. El curso se realizó en Lima, Perú.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

El 16 y 17 de abril la Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales asistió a la 16a Sesión del Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor (WP) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), participando en la presentación en calidad de actuales Presidentes de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en la sesión de “Sistemas de Alertas Internacionales” exponiendo las generalidades y avances del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), realizada en París, Francia.

De igual manera, el 18 y 19 de abril, participó en la 95ª Sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), se discutieron y revisaron las contribuciones en los diversos documentos con el objetivo de continuar fortaleciendo la cooperación multilateral y reforzar los lazos de colaboración con instituciones gubernamentales y organismos internacionales, realizada en París, Francia.

El 11 y 12 de noviembre de 2018, la Misión Permanente de la OCDE, representó a PROFECO en la 96ª Sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP) y en la Reunión Conjunta del Comité de Competencia y Comité de Políticas de Consumo, realizados en la Ciudad de París, Francia.

Cumbre del Consumidor del G20

El 15 y 16 de mayo de 2018, el Procurador Federal del Consumidor en compañía del Subprocurador Jurídico, asistieron a la Segunda Cumbre del Consumidor del G20, realizada en Buenos Aires Argentina. Participando en el panel de alto nivel “Seguridad de productos – Retos emergentes”, en el que se expuso el trabajo de la Procuraduría Federal del Consumidor en México a partir de la Seguridad de Productos, los acuerdos de cooperación internacional y acciones conjuntas, así como, las acciones al presidir la Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos, la gama de acciones que se realizan a fin de garantizar la seguridad física y la salud de los consumidores, tomando como sustento legal la Ley Federal de Protección al Consumidor y un conjunto de normatividades administrativas que se contienen en las Normas Oficiales Mexicanas, además proporcionaron ejemplos sobre las alertas y retiros de mercado de varios productos como la confiscación de los productos que se ostentaban como tequila en la República de Chile.

Red de Alerta Rápida (Alertas Internacionales)

El 19 de febrero se reportó en conjunto con la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) de los Estados Unidos de América y *Health Canada*, sobre el llamado a revisión voluntario que efectuaron las empresas *Specialized Bicycle Components México, S. de R.L., de C.V. (Specialized)* para bicicletas de carrera, específicamente los modelos años 2018 *Allez*, *Allez Sport* y *Allez Elite* debido a que podían representar un riesgo de caída para los consumidores.

El 16 de marzo se reportó en conjunto con la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) de los Estados Unidos de América y *Health Canada*, sobre el programa de reemplazo voluntario que efectuaron las empresas *Whirlpool Corporation* y *Whirlpool México, S. de R.L. de C.V.* para teteras eléctricas, específicamente los modelos KEK1722SX y KEK1722ER, debido a un problema de diseño que podía representar un riesgo para la seguridad de los consumidores.

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN



5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

83

5.1. COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Coordinación General de Educación y Divulgación de la PROFECO ejecuta el Programa Presupuestal B002 el cual es llamado "Generación y difusión de información para el consumidor". Dicho programa busca incidir en el fomento a la cultura de consumo responsable e inteligente que existe entre los consumidores. Este problema se deriva de tres aspectos fundamentales:

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

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

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

5.1.1. REVISTA DEL CONSUMIDOR

La estrategia de difusión que utiliza PROFECO tiene como fortaleza a la Revista del Consumidor, publicación que este año cumplió 42 años. Este impreso alimenta con sus contenidos al resto de los medios de comunicación institucionales (radio, tv, otros impresos e internet), lo que genera un círculo virtuoso de promoción conjunta de los productos informativos de la Dirección General de Difusión (DGD): entre ellos se refuerzan y maximiza los recursos y el capital humano.

La Revista del Consumidor es la publicación de mayor antigüedad del Ejecutivo Federal con 502 ediciones ininterrumpidas. Se pone a la venta con voceadores de todo el país y además se envía a una base de 583 suscriptores vigentes. Durante 2018, la Revista del Consumidor fue totalmente rediseñada y tuvo un tiraje de más de 240 mil ejemplares.

Si bien, la Revista del Consumidor Impresa continúa con demanda por parte de los consumidores, en estos últimos años ha marcado una tendencia definitiva a la baja en la ventas de la misma, motivo por el cual, 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, misma que se puede descargar de forma gratuita en (*Android y App Store iOS*).

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 Impresa, con el objetivo principal de impulsar la difusión de los contenidos del impreso.

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

Con el fin de ofrecer una programación con contenidos de calidad que contribuyan a generar una cultura de consumo inteligente en la población mexicana, la Dirección General de Difusión rediseña contenidos, formatos y realización de los siguientes productos:

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

Revista del consumidor TV: es un programa semanal de aproximadamente 5 minutos que es transmitido regularmente en espacios oficiales del Estado a través de las gestiones de Dirección General de RTC con las televisoras públicas y privadas de todo el país. En 2018, se transmitieron 42 programas, tomando en cuenta que se restringió la transmisión debido a los temas de Blindaje y procesos Electorales efectuados en todo el país.

Adicional a la Revista del Consumidor TV, se producen diversas cápsulas (*spots*, alertas y eventos especiales) con duración desde 30 segundos hasta 3 minutos sobre temas de consumo que se difunden en línea.

Revista del Consumidor Radio: se realizan dos programas semanales con diferentes secciones, el primero con una duración de 10 minutos y el segundo titulado “Con lo Mejor de la Revista del Consumidor Radio” de 5 minutos, se transmiten de manera semanal en los tiempos oficiales del Estado. Este año se han difundido un total de 90 programas de radio. Su distribución se lleva a cabo de la misma forma que la Revista del Consumidor TV, a través de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC).

Con la finalidad de ampliar la capacidad de difusión institucional, se tienen acuerdos y convenios con diferentes medios y sistemas estatales de radio y televisión, los cuales desde 2014 distribuyen las producciones de Radio y TV de PROFECO.

5.1.3. DIFUSIÓN EN INTERNET

Para fortalecer la Red Inteligente de Protección al Consumidor, *internet* es una plataforma que permite el aprovechamiento de diversas formas de emitir los mensajes. De esta manera, audio y video complementan al tradicional texto, lo cual permite maximizar el impacto de los mensajes emitidos por PROFECO a los consumidores para atenderlos y orientarlos. De acuerdo con los Programas Anuales de Actividades de la DGD para 2018, los trabajos programados han registrado un comportamiento regular considerando ajustes y cambios de tecnología, rediseño de productos y reestructura en la programación, siendo las redes sociales el medio con mayor demanda. Cabe destacar que el proceso de contratación de Servicios Profesionales, presentó demoras e impactó en la elaboración de los Productos Realizados para la Plataforma Digital.

TABLA 35. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2018.

ACTIVIDADES REALIZADAS		2017 (ENE-DIC.)	PROGRAMADO (ENE-DIC 2018)	REALIZADO (ENE-DIC. 2018)
1	Producir realizar y entregar semanalmente el programa televisivo Revista del Consumidor TV.	52	48	42
2	Producir realizar, y entregar semanalmente el programa radiofónico Revista del Consumidor Radio, Con lo mejor de la Revista del Consumidor Radio y <i>spot</i> de radio Revista del Consumidor.	95	89	90
3	Redactar, editar y entregar la publicación mensual Revista del Consumidor.	12	12	12
4	Redactar, editar y entregar inserciones para impresos.	572	Sujeto a Demanda	590
5	Producir, realizar y entregar cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.	46	40	44
6	Producir, realizar y entregar semanalmente el audiovisual Revista del Consumidor <i>Webcast</i> .	25	24	28
7	Producir, realizar y entregar el audiovisual Revista del Consumidor <i>Podcast</i> .	50	40	32
8	Redactar, editar y entregar publicaciones institucionales.	854	Sujeto a Demanda	2,359

Fuente: Programa Anual de Actividades 2018.

TABLA 36. REPRODUCCIONES EN YOUTUBE “PROFECOTV” Y PÁGINAS VISTAS 2018.

CONCEPTO (SUJETO A DEMANDA)	2017 ENERO-DICIEMBRE	2018 ENERO-DICIEMBRE	ACUMULADO A DIC. 2013-2018
Reproducciones en <i>YouTube</i> Profeco TV	3,422,193	3,404,253	25,601,508
Ventanilla Única Nacional www.gob.mx/Profeco páginas vistas	3,718,555	3,785,333	14,190,339

Fuente: Programa Anual de Actividades 2018.

Se observa una ligera diferencia en el número de páginas vistas y usuarios únicos del sitio de la Ventanilla Única Nacional @gob.mx/PROFECO de 2017 y 2018.

5.1.3.1. REDES SOCIALES

Internet y las redes sociales se han adoptado como herramientas fundamentales de difusión. Con este objeto, la institución tiene una activa participación en *YouTube*, *Twitter* y *Facebook*, además de contar con un sitio dedicado a la Revista del Consumidor mediante las siguientes cuentas:

1. *Twitter: @PROFECO*
2. *Twitter: @AtenciónPROFECO*
3. *Facebook: /PROFECO Oficial*
4. *Facebook: /Consumidor Responsable*
5. *YouTube: canal de PROFECOTV*

La cantidad de usuarios combinados en las redes sociales de la PROFECO a diciembre de 2018 fue de 1,553 millones de seguidores, lo que representa un aumento del 27% con respecto a diciembre del año 2017. Dentro de estas cuentas destaca *@PROFECOTwitter*, la cual registra poco más de 1,078 millones de seguidores y se posiciona como la cuarta con mayor número de usuarios entre las dependencias del Gobierno Federal. Por su parte, los perfiles de *Facebook*, registraron más de 362 mil seguidores y el canal de *YouTube* tiene más de 112 mil suscriptores.

5.1.4. DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS

La Procuraduría tiene identificadas diversas temporadas del año en que se incrementa el consumo de manera general o específica en ciertos sectores del mercado. Durante este período se trabajaron diversos materiales y campañas en las que utilizamos nuestros propios medios para difundirlos (no se contratan medios externos):

Día de San Valentín, del Día Mundial del Consumidor, cuaresma y vacaciones de Semana Santa, Día del Niño, Día de la Madre, Día del Padre, vacaciones de Verano, Mundial de Fútbol Rusia 2018, Día de Muertos, El Buen Fin, Vacaciones Decembrinas, así como la difusión en redes sociales y otros medios con temas vinculados a los compromisos derivados de convenios firmados y de los decálogos que se promueven con diversas instancias.

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

Con motivo del Mundial de Fútbol Rusia 2018, la Dirección General de Difusión, programó una Edición Especial “Guía para la Copa Mundial” misma que se entregó al público en general de forma gratuita, cabe mencionar que esta Guía incluye los siguientes contenidos:

- Ojo Avisor: Conoce tus Derechos en Bares y Restaurantes durante el Mundial.
- Decálogo: Estos son tus Derechos como Consumidor.
- Para enterarse: Boletos, datos esenciales que debes conocer para el Mundial de Fútbol.
- Guía del Viajero Rusia 2018.
- Economía Digital: Que no reciban fault tus Datos Móviles.
- Viaja Informado: Mete gol como consumidor en la Copa del Mundo.
- Herramienta de Viaje: ABC PROFECO para Rusia 2018.
- Destino Rusia: Vive el Mundial desde México.
- Asesoría durante Rusia 2018: del 14 de junio al 15 de julio, la PROFECO realiza acciones en favor de la población consumidora.
- Rusia 2018 en números.

Del mismo modo la institución se suma a las campañas del Gobierno Federal en el ámbito de su competencia y diseña campañas para dar a conocer las acciones de PROFECO en materia de verificaciones o servicios y de convenios institucionales que benefician a múltiples sectores de la población.

5.1.5. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

Productos informativos desarrollados durante el periodo enero-diciembre 2018.

Líneas de Espera

Con el fin de que consumidoras y consumidores obtengan mayor información sobre cómo hacer valer sus derechos, consejos de temporada, temas de consumo sustentable, datos generales sobre los servicios de PROFECO, así como sacar mayor provecho de sus recursos, durante los meses de enero a diciembre, se entregaron a la Dirección General de Difusión mensajes cortos para que sean escuchados en las pausas del Teléfono del Consumidor, teniendo un total de 44 grabaciones, todo en un formato al que se le denomina “Línea de Espera”.

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 ocho consejos con la finalidad de planear, comparar y tomar mejores decisiones de consumo en este día.

10 consejos PROFECO para pintar tu casa

Documento que incluye una serie de consejos para pintar la casa realizando un consumo responsable y cuidando la economía familiar.

10 consejos PROFECO para una alimentación correcta

Este material tiene el objetivo de brindar consejos para que las familias lleven una alimentación correcta en beneficio de su salud.

6 Consejos PROFECO para el día de reyes

Material informativo para que los padres de familia realicen un consumo responsable en el día de reyes.

Folleto así se ve el pescado fresco

Material informativo con las características que debe tener el pescado fresco durante la temporada de alto consumo de este alimento.

Separador 14 de febrero

Material informativo con seis consejos para realizar un consumo responsable durante el día de San Valentín.

Tips PROFECO para comprar pescados y mariscos

Documento que ofrece información y recomendaciones para los consumidores de pescado durante la cuaresma.

Postal derechos de usuarios de autobús

Documento que ofrece información acerca de nuestros derechos como usuarios de autobuses.

Decálogo tus derechos en vacaciones

Documento que contiene diez derechos que tienen los consumidores durante las vacaciones de semana santa.

Decálogo de los derechos de los usuarios de autobús

Documento que contiene diez derechos que tienen los usuarios del servicio público de autotransporte federal.

Papalote día del niño

Producto informativo con consejos para festejar el día del niño llevando a cabo un consumo responsable.

Consejos para el día de las madres

Material informativo con consejos para festejar el día de la madre cuidando la economía familiar y realizando un consumo responsable.

Consejos para celebrar el día del padre

Documento con diversas recomendaciones para celebrar el día del padre cuidando las finanzas familiares y realizando un consumo responsable.

Guía para el mundial de fútbol Rusia 2018

Producto informativo con diversas recomendaciones de viaje y de consumo para los consumidores que viajan a Rusia con motivo del mundial de fútbol.

Tríptico Feria de Regreso a Clases

Material informativo que informa todo lo relacionado a los gastos de Uniformes, Mochilas y desde luego los Útiles escolares, ya que en PROFECO sabemos que para el comienzo de un nuevo ciclo escolar representa un desembolso fuerte para la economía familiar, y decimos como evitar gastar de más.

Tríptico didáctico 15 de septiembre

Material didáctico que enseña todo lo relacionado al Consumo Responsable, Durante tus compras, Consumo sustentable, Después de tu fiesta, seguridad, La pirotecnia NO es un Juguete, Consumo Saludable y No olvidar que los consumidores tenemos derechos.

Consejo PROFECO día de Muertos

Producto informativo que nos recuerda lo importante que es honrar a nuestros fieles difuntos con elementos simbólicos que no afecten nuestra economía.

Esferas Decembrinas PROFECO te recomienda

Material informativo con recomendaciones y temas relacionados con el Aguinaldo en estas épocas decembrinas y cómo prepararse para la Cuesta de Enero. Las Tradiciones para pasar una Navidad y Año Nuevo como parte de la población consumidora, estar en reflexión y comparar precios y calidad de cualquier bien o servicio antes de tomar una decisión de consumo.

Foros con promotores de educación para el consumo

De enero a junio 2018 se realizaron 6 foros de discusión a través del Portal de Promotores (<http://promotores.profeco.gob.mx>) en los que se debatió sobre temas específicos de consumo con el personal de los Departamentos de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones PROFECO a nivel nacional.

5.2. EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Durante el periodo enero-diciembre 2018 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 2018 se realizaron de manera específica 3,318 acciones de promoción, mediante las cuales se dieron a conocer los servicios que PROFECO ofrece a población abierta atendiéndose a más de 67,749 personas. Asimismo, se constituyeron 1,529 nuevos grupos, por lo que actualmente se cuenta con un Padrón de 2,831 grupos de consumidores con 60,498 integrantes registrados. Al cierre del periodo enero-diciembre 2018, el padrón de grupos de consumidores vigente, se encontraba constituido de la siguiente manera:

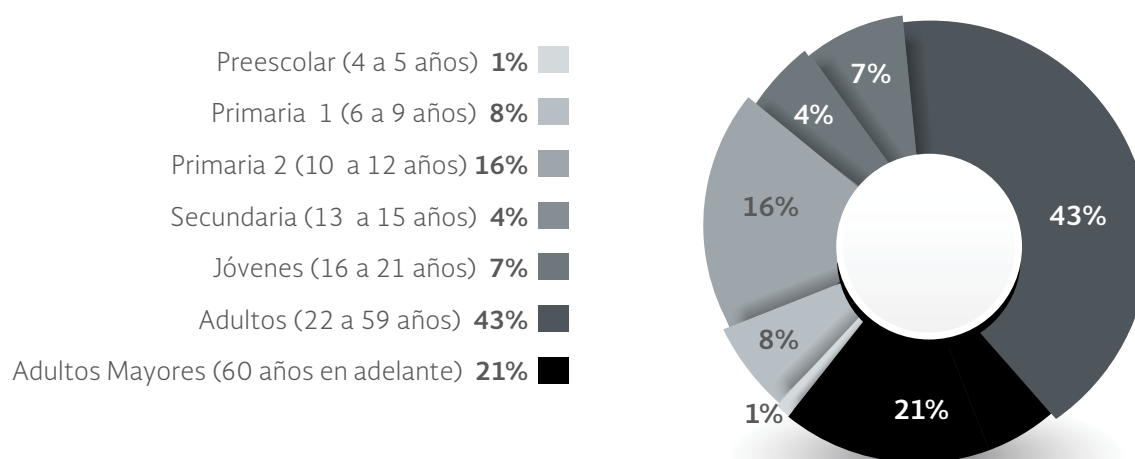
Clasificación de los grupos de consumidores por perfil.

2,831 grupos de consumidores con 60,498 integrantes, de los cuales 43,231 son mujeres y 17,267 son hombres.

Del total de integrantes de grupos de consumidores, el 29% corresponde a población infantil (4 a 15 años) con 9,055 niñas y 8,453 niños, el 7% corresponde a población juvenil (16 a 21 años) con 2,325 mujeres y 2,007 hombres, el 43% corresponde a población adulta (22 a 59 años) con 21,367 mujeres y 4,661 hombres y el 21% corresponde a la población adulta mayor, es decir, de 60 años o más con 10,484 mujeres y 2,146 hombres.

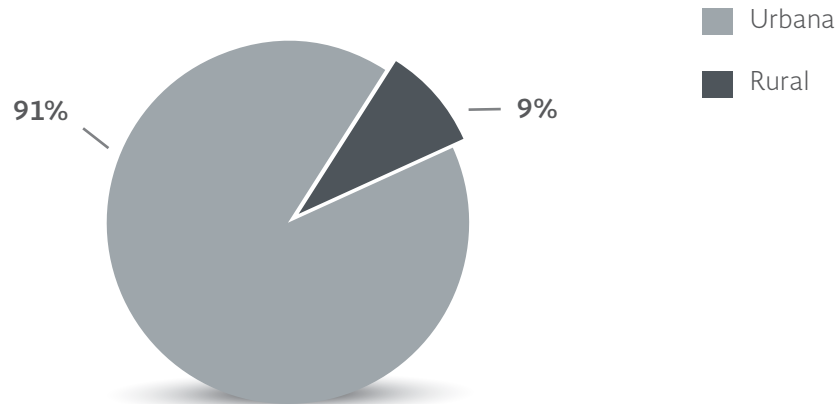
El 91% habitan en zonas urbanas con 39,066 mujeres y 16,166 hombres y el 9 % es zonas rurales de los cuales 4,165 son mujeres y 1,101 son hombres.

GRÁFICO 10. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD.



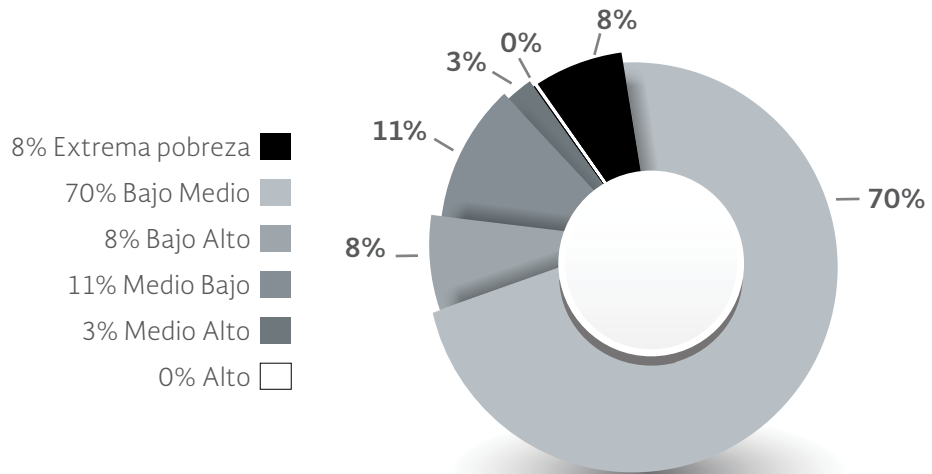
Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2018.

GRÁFICO 11. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN.



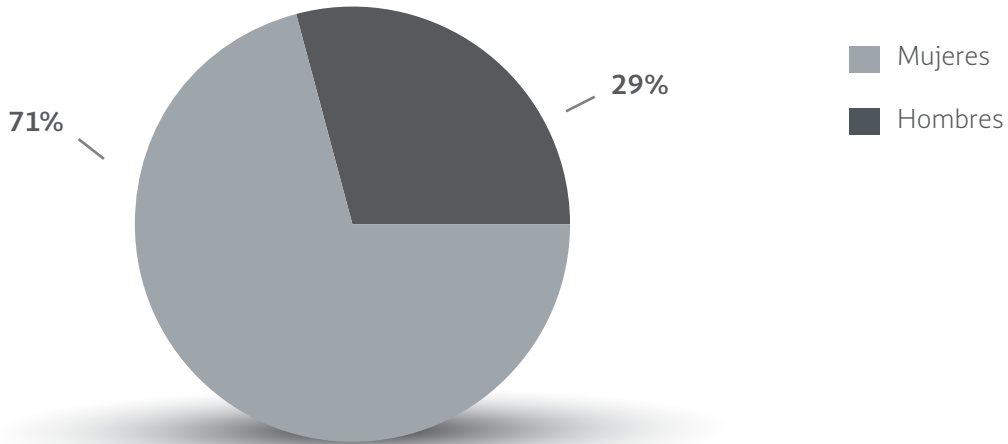
Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2018.

GRÁFICO 12. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.



Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2018.

GRÁFICO 13. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO.



Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2018.

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 2018.

TABLA 37. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES. COMPARATIVO 2017 VS. 2018.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2017	ENE-DIC 2018
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,839	2,831
Integrantes de grupos de consumidores (padrón)	59,121	60,498
Actividades de promoción	3,363	3,318
Consumidores atendidos en las promociones	68,455	67,749
Grupos de consumidores constituidos (Altas)	1,888	1,529
Altas de Integrantes	37,562	34,452
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	48,307	35,754

Fuente: Elaboración propia, Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, 2018.

La plantilla de personal dedicado a la planeación, programación, promoción, difusión y atención del Programa de Educación para el Consumo, se ha visto reducida en los últimos meses. No obstante, se mantuvo operando durante 2018 con eficacia la acción de grupos de consumidores constituidos, no así en la capacitación y población atendida.

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 2018

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 noviembre, se realizaron los siguientes materiales educativos:

- 6 consejos PROFECO para el día de reyes.
- *Tips* para el ahorro en el 14 de febrero 2018.
- Separadores 14 de febrero.
- Papalote festejo niños.
- Díptico *tips* día del niño.
- Folleto así se ve el pescado fresco.
- Tríptico mariscos y pescados.
- Consejos básicos para pintar tu casa.
- Consejos alimentación correcta.
- Postal derechos de usuarios de autobús.
- Decálogo de tus derechos en vacaciones de semana santa.
- Decálogo de los derechos de usuarios de autobús.
- Consejos para el día de las madres.

- Consejos para celebrar el día del padre.
- Consejos PROFECO para las vacaciones 2018.
- Tus derechos en hoteles.
- Tus derechos al viajar en avión 2018 (en inglés, francés y español).
- Tiempos compartidos en francés.
- Guía de regreso a clases 2018.
- Feria regreso a clases 2018.
- Esferas de Navidad.
- Ahorro de energía en el hogar.
- Sobre día de reyes.

5.3. ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

Desarrolla investigación documental y de campo sobre la compra de productos y servicios que realizan los consumidores en el territorio nacional. La información generada tiene la finalidad de ser una herramienta útil para la toma de decisiones de los consumidores y de esta forma fomentar 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 las etapas de levantamiento o recopilación, validación y análisis de la información. También se coordina la aplicación de cuestionarios, sondeos y encuestas en sus distintas fases como son: 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 artículos para la Revista del Consumidor.

Los programas de la Dirección tienen la misión de informar y formar al consumidor. Una de las formas para lograr esto es la divulgación de precios del programa QQP a través de la página de internet institucional y la aplicación para teléfonos celulares. Utilizando la herramienta QQP, el consumidor puede consultar precios de más de 2,500 productos además de contar con un archivo histórico a su disposición. 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 materiales informativos, como el boletín electrónico Brújula de Compra, se realiza con base en el análisis de las temporadas estacionales de alto consumo como lo son cuaresma y regreso a clases. También se identifican los sectores de alta demanda como el de electricidad, los 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, 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 orientación para 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 así como también el propio cumplimiento a las regulaciones establecidas. Además, los consumidores mexicanos que radican en Estados Unidos se benefician del trabajo de la Dirección a través del programa QQED, el cual brinda información sobre los costos, servicios y recomendaciones para el envío de dinero a sus connacionales en México.

Los resultados de estos programas, trabajos de investigación documental y de campo son publicados en la sección de Educación y Divulgación del sitio institucional de PROFECO, donde los consumidores pueden consultarlos y utilizarlos para realizar decisiones de consumo informadas.

5.3.1. QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP)

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

De enero a diciembre de 2018 se captaron y difundieron 16,807,364 precios de productos, resultado de visitas semanales a centrales de abasto, mercados, supermercados, pescaderías, farmacias, papelerías, tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como tortillerías en al 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, regreso a clases, El Buen Fin y la temporada decembrina.

TABLA 38. NÚMERO ACUMULADO DE SUSCRIPTORES.						
PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS						
Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Precios captados	9,989,553	12,309,954	16,256,891	15,797,082	15,572,917	16,807,364
Suscriptores	95,552	113,181	136,982	148,091	158,574	168,042

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios, con información al 31 de diciembre de 2018.

El programa Quién es Quién en los Precios aporta información importante de manera eficiente 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 los consumidores.

Con la información proporcionada del Programa Quién es Quién en los Precios, a partir de enero 2018 se realiza la publicación del “Comparativo semanal de precios de productos de canasta básica” en la página oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de informar a los consumidores los precios promedio de los productos de la canasta básica en diferentes estados del país.

Dentro de este comparativo se incluyen precios de centrales de abasto, mercados, abarroteras y tiendas de autoservicio, entre otras, en diferentes ciudades cada semana; así como los precios más bajos a los que se comercializan y los establecimientos que ofertan a precios más altos.

A partir de febrero de 2018, el Programa Quién es Quién en los Precios proporciona información para la publicación mensual en la Revista del Consumidor de “Tip\$ de Canasta Básica” donde se puede encontrar información sobre el Reporte mensual de precios de productos de la Canasta Básica al cierre de cada mes, con los precios más bajos, más altos y promedio. La publicación de esta información en la Revista se realiza a partir del ejemplar de abril de 2018.

Asimismo, en este apartado de la Revista del Consumidor se encuentra publicada una plantilla desprendible de “Mi lista del mandado” con la finalidad de facilitar la elaboración de un presupuesto, la cual refiere a artículos básicos que auxilia a los consumidores al momento de surtir su despensa para la elección únicamente de lo que realmente necesita.

Dichas publicaciones tienen la finalidad de que los consumidores cuenten con herramientas que les ayuden a comparar precios y realizar compras informadas. Esto es, reducir los costos de transacción fomentando el uso de información completa para planear la compra, además de contribuir a mejorar las condiciones de la economía familiar a través del aprovechamiento óptimo de sus ingresos que se verá reflejado en finanzas sanas para el hogar.

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

Este programa ofrece información a 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 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.

A partir de marzo del 2018, derivado de la actualización del portal *web* de Quién es Quién en el Envío de Dinero, se encuentra publicada una calculadora que ayuda a que los usuarios consulten la información de comisiones de cualquier monto de dólares que envían, tipo de cambio, puntos de cobro, tiempos de entrega, entre otros de diferentes empresas que ofrecen el servicio de envío de dinero y Directo a México. Anteriormente se utilizaba a manera de ejemplo un envío de 300 dólares, debido a que es este el monto promedio anual de envío de dólares por operación más frecuente de acuerdo con los registros del Banco de México.

Dicha actualización ofrece:

- Cálculo de los pesos recibidos por un monto determinado desde 9 ciudades de EU y el sistema Directo a México® de las empresas participantes en el programa.
- Descripción de las opciones para enviar dinero de EU a México y sus características.
- Información sobre cómo se determina la comisión.
- Preguntas frecuentes para el que envía y/o recibe.
- Estadísticas del sector de remesas.
- Históricos del tipo de cambio y comisión.
- Instituciones relacionadas con el envío de dinero.
- Información relevante que se vaya suscitando en el sector de las remesas.
- Asesoría.

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.

De enero a Diciembre 2018 se han realizado 56 actualizaciones en el portal institucional y se han reportado 7,935 precios de 22 empresas de envío de dinero.

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.

A partir de 16 de marzo de 2018, el Programa MTV dejó de formar parte de la Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGEC), derivado de la migración a la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, toda vez que la Dirección General de Procedimientos, conforme a lo dispuesto por los artículos 13, 24, fracciones I, II, VII, y XXVII, y 32, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 17, fracciones XV, XVI y XXIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, 7, fracciones V, VIII, XVI, XVII, y 15 de su Estatuto Orgánico, cuenta con facultades para realizar monitoreos a fin de constatar la manera y términos en que los proveedores difunden la información o publicidad dirigida a la población consumidora, así como en el caso de detectarse alguna violación a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sustanciar el procedimiento por infracciones a la ley, que establece el artículo 123 de la referida Ley.

De enero a marzo de 2018, la DGEC, revisó 1,742 tiendas virtuales y realizó 6 publicaciones quincenales sobre las tiendas que si cumplen y no cumplen.

5.3.4. BRÚJULA DE COMPRA

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

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

De enero a diciembre de 2018, se generaron 30 artículos de los cuales se publicaron 27. Los temas que se abordaron fueron los siguientes:

- Comparativo de precios de productos: alimentos orgánicos, pescados y mariscos, cerveza, lavadoras, alimentos chatarra, chocolate.
- Recomendaciones para consumo de temporada y eventos: ropa deportiva, viaje en pareja, mundial de Rusia, parques de diversiones.
- Finanzas personales: envíos de dinero, seguridad en tarjetas de crédito y débito.
- Información sobre productos y servicios: verificentros, lavanderías.

En este periodo, el boletín participó con 24 artículos en la Revista del Consumidor, en la sección denominada "Brújula de Compra".

En diciembre de 2018 se alcanzó una cifra acumulada de 37,121 suscriptores.

5.3.5. ARTÍCULOS PARA LA REVISTA DEL CONSUMIDOR

Mensualmente se colabora con el área editorial en la elaboración de artículos de acuerdo con la temática de la Revista del Consumidor. De enero a diciembre 2018 se realizaron los siguientes artículos:

1. Pan dulce (enero).
2. Crédito automotriz (febrero).
3. Etapas del enamoramiento (febrero).
4. Mariscos (marzo).
5. Viajar con menos de 5 mil (marzo).
6. Medicamentos genéricos (abril).
7. Museos para niños (abril).
8. Infografía pantallas (abril).
9. Regalos según tipos de mamá (mayo).
10. El costo del embarazo (mayo).
11. Libros electrónicos (junio).
12. Calentadores solares (junio).
13. Opciones para ver el mundial de Rusia 2018 (junio).
14. Mercados emblemáticos (julio).
15. Paquetes de graduación (julio).
16. Recomendaciones para viaje en verano (número especial julio).
17. Asilos (agosto) brújula.
18. Centrales camioneras (agosto).
19. Las cinco formas de dar el grito (agosto) tendencias.
20. Testamentos (agosto) radiografía.
21. Destinos para visitar en día de muertos (octubre).
22. Escuelas de manejo (octubre).
23. ¿Quieres ir al festival de Morelia y Cervantino? (octubre).
24. Consumo responsable (octubre).
25. Compras con buen fin (noviembre).
26. Electrónica y electrodomésticos (noviembre).
27. Fidelidad en líneas aéreas (noviembre).
28. Boletos de avión. Guía de compra (noviembre).
29. Dónde comprar artesanía y adornos navideños (diciembre).
30. Precios de *gadgets* para niños (diciembre).

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 los consumidores tienen de su propia situación cuando entablan una relación de consumo con éstos, de enero a diciembre de 2018 se realizaron 20 encuestas y/o sondeos (de los cuales uno se publicará en enero de 2019) sobre distintos temas, una de ellas 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 11 fueron aplicadas cara a cara, 6 en línea y 3 telefónicamente.

TABLA 39. ENCUESTAS Y SONDEOS.

ENCUESTA Y/O SONDEO		PERIODO DE LEVANTAMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS O PROVEEDORES ENTREVISTADAS O VISITADOS
1	Sondeo sobre información impresa en alimentos procesados y bebidas envasadas no alcohólicas	Enero-febrero	660 personas
2	Sondeo sobre hábitos de consumo de alimentos durante Cuaresma y/o Semana Santa	Febrero-marzo	810 personas
3	Sondeo telefónico sobre precios de paquetes de graduación para universitarios	Abril	28 Proveedores
4	Encuesta sobre uso de combustibles y energías alternas	Abril-mayo	919 personas
5	Sondeo en línea sobre el Día de la Madre	Abril-mayo	89 personas
6	Sondeo telefónico sobre precios y características del servicio de asilo privado para adultos mayores	Mayo	24 personas
7	Encuesta sobre los servicios de la CGED primera vuelta 2018	Mayo-junio	862 personas
8	Sondeo en línea sobre el Día del Padre	Mayo-junio	90 personas
9	Sondeo sobre precios y características de un curso o clases de manejo	Julio-agosto	28 Proveedores
10	Sondeo sobre la información proporcionada a los usuarios de Casas de Empeño (Elektra y Famsa)	Junio-agosto	38 personas
11	Encuesta sobre la información proporcionada a los usuarios de Casas de Empeño	Junio-agosto	667 personas
12	Sondeo sobre planeación anticipada de las personas que realizaron compras durante el Buen Fin 2017 y /o realizarán compras este año	Agosto-septiembre	558 personas
13	Sondeo en línea sobre vacaciones de verano	Agosto-septiembre	20 personas
14	Sondeo en línea sobre el 15 de septiembre	Septiembre	4 personas
15	Sondeo sobre <i>gadgets</i> o dispositivos tecnológicos que usan los niños/as de 3 a 12 años de edad	Septiembre-octubre	408 personas
16	Sondeo sobre <i>gadgets</i> o dispositivos tecnológicos que usan los niños/as de 3 a 12 años de edad (propensión a la compra en 2018)	Septiembre-octubre	30 personas
17	Sondeo en línea sobre Día de Muertos	Octubre-noviembre	22 personas
18	Sondeo sobre los mecanismos de seguridad en los pagos realizados con tarjeta de débito y/o crédito bancarias	Octubre-noviembre	361 personas
19	Encuesta sobre los servicios de la CGED segunda vuelta 2018	Noviembre-diciembre	834 personas
20	Sondeo en línea sobre gastos decembrinos	Noviembre-diciembre	94 personas

Fuente: Programa Anual de Actividades 2018.

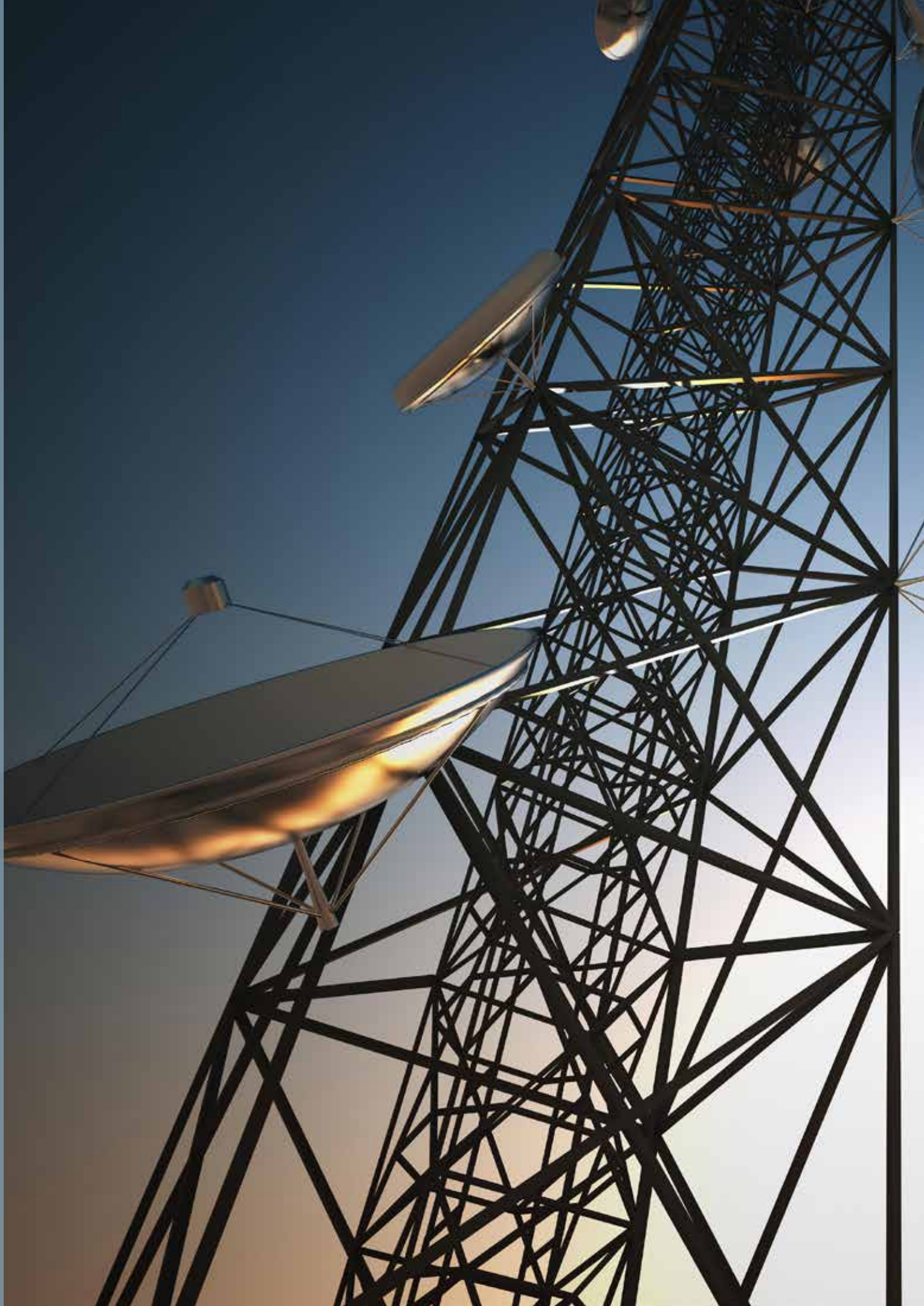
5.3.6.1. EL BUEN FIN 2018

Durante El Buen Fin 2018, se realizó un levantamiento extraordinario durante los días del evento, a través de programa Quién es Quién en los Precios, donde se monitorearon 507 productos en 45 ciudades en los 32 estados del país, y se lograron levantar 139,930 precios en 591 establecimientos. Esto con el fin de que los consumidores tuvieran 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 2018 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 16, 17, 18 y 19 de noviembre.



6. TELECOMUNICACIONES



6. TELECOMUNICACIONES

103

Introducción

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones llevó a cabo durante el 2018, además de las actividades propias de la Subprocuraduría, capacitaciones impartidas por su personal, y el de otros organismos, acciones de vinculación, giras en la República, desarrollo de estudios, levantamiento de encuestas y difusión de información en materia de telecomunicaciones.

Dichas actividades se detallan a continuación:

6.1. ACTIVIDADES

- a) Acciones de capacitación. En el marco del Programa Anual de Capacitación 2018 y derivado de las gestiones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se lograron llevar a cabo actividades de capacitación encaminadas a mejorar el desempeño y la atención a las y los consumidores de telecomunicaciones, durante el periodo que se reporta se realizó lo siguiente:
 - “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil”. Plática-taller con una duración de dos horas impartida el 23 de abril por representantes del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) a 22 personas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 1. PLÁTICA-TALLER SOBRE LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- Derecho Administrativo. Curso impartido por la División de Educación Continua de la Facultad de Contaduría Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) del 25 al 29 de junio, con una duración de 20 horas, en el que participaron 4 personas.
- Etiquetado de equipo terminal. Impartido por la empresa certificadora de productos electrónicos, *Underwriters Laboratories*, el día 11 de septiembre, con una duración de 1 hora 30 minutos.
- Principios Constitucionales de los Derechos Humanos en el Servicio Público Federal para la Procuraduría Federal del Consumidor. Impartido en seguimiento al convenio firmado entre PROFECO y la Secretaría de Gobernación en fechas 16 de febrero, 20 de abril, 15 de junio, 17 de agosto y 7 de diciembre. Duración: 5 horas por sesión/ 20 participantes.
- Ciberseguridad ciudadana. Impartido por División Científica de la Comisión Nacional de Seguridad, el 20 de julio, teniendo una duración de 1 hora y 2 participantes.
- Taller de prevención de delitos y abusos en línea. Impartido por la Secretaría de la Función Pública, la Coordinación de la estrategia Digital Nacional a través de la Unidad de Gobierno Digital y la División Científica de la Comisión Nacional de Seguridad, el día 24 de agosto. Duración: 1 hora / 2 participantes.
- Curso Auditoría Gubernamental. Impartido por el Consejo de Asesoramiento, Profesionalización, Aprendizaje y Capacitación Integral S.C., durante el periodo del 20 al 24 de agosto, en el que participó 1 persona.
- Diplomado “Presupuesto Basado en Resultados 2018”. Impartido por la UNAM del 30 de julio al 31 de agosto. Duración: 160 horas / 1 participante.
- Metodología Institucional de Administración de Riesgos. Capacitación impartida por la Coordinación General de Administración a través de la Dirección de Innovación Gubernamental durante dos sesiones realizadas en el mes de julio, con duración de 2 horas y 21 participantes.
- Entrenamiento sobre Aplicación de los derechos de propiedad intelectual. Impartido por la Administración General de Auditoría de Comercio Exterior dependiente del Servicio de Administración Tributaria en conjunto con la Agencia Norteamericana “Centro Nacional de Coordinación de Derechos de Propiedad Intelectual”, del 20 al 23 de agosto. Duración: 30 horas / 2 participantes.

IMAGEN 2. APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, 20 AL 23 DE AGOSTO 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

De tal forma que, durante el 2018 el personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones asistió a 13 sesiones de capacitación enfocadas a temas de actualización jurídica, así como de aspectos relacionados a la mejora en la atención del consumidor, mostrando un aumento respecto con las 12 sesiones de capacitación reportadas en 2017.

- b) Despliegue en el territorio nacional. Con el propósito de interactuar con Delegaciones y Subdelegaciones de la PROFECO en la República, se ha sostenido presencia local con giras y capacitación.

TABLA 40. DESPLIEGUE EN EL TERRITORIO NACIONAL.	
LUGARES VISITADOS	OBSERVACIONES
GIRAS Realizadas en: <ul style="list-style-type: none"> • Delegación Poniente • Aguascalientes • San Luis Potosí • Coahuila • Baja California Sur • Mérida 	Las giras incluyen: capacitaciones en conciliación y reuniones con empresas y ruedas de prensa. Divulgación de los derechos de usuarios (son encabezadas por el Subprocurador).

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- c) Visitas de supervisión. De acuerdo a lo previsto en el artículo 17 fracción VI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, esta Subprocuraduría llevó a cabo la supervisión de 24 unidades administrativas en materia de conciliación de telecomunicaciones y nueve de procedimientos por infracciones a la ley de telecomunicaciones; adicionalmente, con base en el artículo previamente citado así como de los artículos 13 *Quáter* fracción II inciso c y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, a 39 Unidades Administrativas de la PROFECO a lo largo del territorio nacional, en materia de verificación de telecomunicaciones.

A través de las supervisiones, se identificaron áreas de oportunidad en las diversas Unidades Administrativas que permitieron implementar acciones preventivas y correctivas, así como generar recomendaciones, con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones, información que fue compartida con la Dirección General de Delegaciones, así como con cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones.

Adicionalmente, se llevaron a cabo reuniones con el personal adscrito al área de conciliación, en las cuales se capacitó con relación a los mecanismos de atención para los consumidores del sector telecomunicaciones, indicadores institucionales derivados del procedimiento conciliatorio y se resolvieron dudas al respecto.

- d) Segundo levantamiento de encuesta en “Twitter”. En el período del 6 al 19 de febrero de 2018, se llevó a cabo la segunda encuesta vía *twitter* a través del usuario institucional @PROFECO administrado por la Coordinación General de Educación y Divulgación, cuyo objetivo fue obtener información acerca del conocimiento de los consumidores sobre la “Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, una vez que se había reforzado la difusión de dicha Carta durante los meses previos.

Este levantamiento forma parte de las propuestas resultantes del primer levantamiento realizado en 2017. Fue considerado dentro de las actividades a desarrollarse en el Programa Anual de Actividades 2018, para dar cumplimiento a lo comprometido en los resultados de la primera encuesta.

- e) Encuesta en campo. Durante el período de 7 de febrero al 2 de marzo se llevó a cabo el levantamiento en campo de una encuesta, cuyo objetivo era identificar si los proveedores de telecomunicaciones cumplían con la obligación de la entrega de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como si los consumidores tienen conocimiento sobre sus derechos en los servicios de telecomunicaciones y en particular sobre la Carta de Derechos antes mencionada.

Dicha encuesta se realizó en 18 delegaciones de PROFECO, es decir, en 15 estados de la República y tres en la Ciudad de México; como parte del levantamiento se entregó material a los consumidores sobre temas relacionados con los servicios de telecomunicaciones, tales como la Revista del Consumidor, Especial de Telecomunicaciones, trípticos y dípticos con recomendaciones en telefonía celular, consejos para contratar los servicios e información sobre cómo presentar una queja o denuncia de telecomunicaciones.

Esta es la primera encuesta en campo dirigida a los consumidores y fue considerada dentro del Programa Anual de Actividades 2018, por lo que se dio cumplimiento en tiempo y forma a dicha actividad.

A partir de dicha encuesta, en general se identificó que aproximadamente la mitad de los consumidores encuestados (48%) sabe que tiene derechos que puede hacer cumplir a los proveedores de telecomunicaciones, así como que 7% de los encuestados expresaron que al momento de contratar estos servicios les fue proporcionada la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicio Públicos de Telecomunicaciones a través de algún medio por parte del proveedor.

- f) Estudio de Hábitos de Consumo de los consumidores de telecomunicaciones. Se llevó a cabo este estudio con el objetivo de identificar los hábitos de consumo de los usuarios de servicios y equipos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, internet, televisión de paga, equipo celular), previo y posterior a la adquisición de un servicio o producto, teniendo en cuenta aspectos como rangos de precios, período de contratación y razones de contratación, niveles socioeconómicos, escolaridad, etc. Fue publicado en redes sociales institucionales, página web institucional y en un reporte especial en la Revista del Consumidor.

Como parte de los estudios a realizarse se consideró aquel relacionado con los hábitos de consumo, siendo la primera ocasión que se trató el tema y que forma parte del Programa Anual de Actividades 2018.

Cabe destacar que dentro de los resultados obtenidos, se encontró que el precio es una de las principales razones de contratación del servicio de televisión de paga mientras que en el servicio de telefonía fija se refiere a contar con llamadas nacionales ilimitadas, así como al nivel socioeconómico y último grado de estudios.

- g) Difusión. Se llevó a cabo la publicación de infografías en redes sociales institucionales con recomendaciones con motivo del Día de las y los Niños; Día del Padre, sobre los derechos y consejos al consumir servicios de telecomunicaciones con base en la reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor, fraudes en la portabilidad y consejos para las felices fiestas, así como textos para tuits con motivo del regreso a clases. Asimismo, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones participó en la Edición Especial de la Revista del Consumidor, Guía para la Copa Mundial Rusia 2018, a través de artículos relacionados con el consumo de datos móviles, así como de los servicios de televisión de paga e *internet*.

Adicionalmente, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones incluyó en la Revista del Consumidor temas del sector, en los números correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2018, con los siguientes títulos:

TABLA 41. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.		
MES	SECCIÓN	TEMA
Enero	Conexión	Cobertura garantizada.
Febrero	Conexión	Uso responsable del teléfono móvil.
Marzo	Conexión	Frutos de la Reforma en Telecomunicaciones.
	Comercio electrónico	Venta de garaje en línea.
Abril	Comercio electrónico	Recicla tus viejos <i>gadgets</i> .
Mayo	Sabías que...	17 de mayo, Día Mundial de <i>Internet</i> .
Junio	Conexión	Recomendaciones antes de adquirir un celular.
Julio	Conexión	<i>Internet</i> inalámbrico para el Hogar.
Agosto	Conexión	Radiación de teléfonos celulares.
Septiembre	Conexión	Cancelación anticipada de contrato de servicios de telecomunicaciones por parte del consumidor y penalización.
Octubre	Conexión	Con la portabilidad, tú decides.
Noviembre	Conexión	Celulares reconstruidos o reacondicionados.
	Comercio electrónico	Busca, compara y haz una compra responsable en <i>Internet</i> .
Diciembre	Conexión	Filtro de luz azul.
	Comercio electrónico	Gastos hormiga digitales.

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2018.

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 ejercicio 2018 se recibieron 31,898 inconformidades en materia de telecomunicaciones, de las cuales se radicarón 22,523 y a 9,375 se les dio atención a través de acuerdos telefónicos inmediatos.

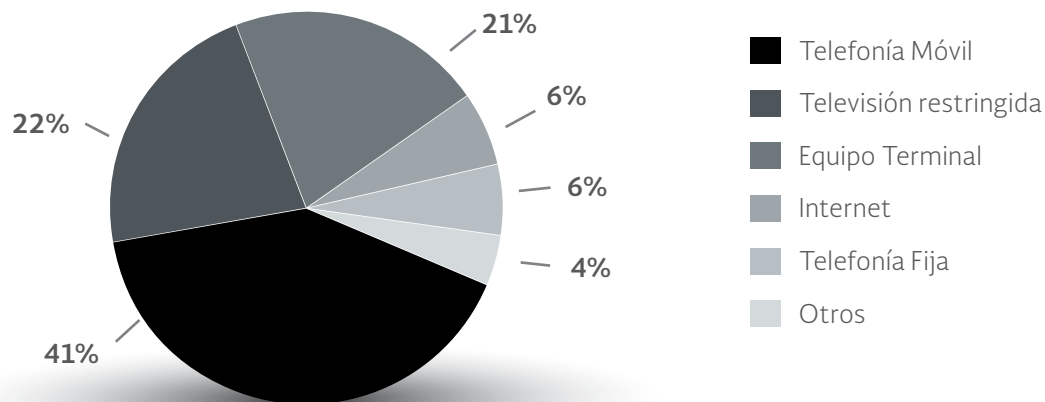
De las 22,523 quejas radicadas se recibieron 6,158 a través de la plataforma informática Concilianet.

TABLA 42. PROVEEDORES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS RADICADAS DEL SECTOR.

LUGAR	PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	NÚMERO DE QUEJAS	SUSCRIPCIONES	PROPORCIÓN QUEJAS VS. SUSCRIPCIONES
1	TELCEL	4,460	74,704,000	0.0060%
2	AT&T	4,330	17,305,000	0.0250%
3	MOVISTAR	2,438	26,231,900	0.0093%
4	IZZI	2,228	10,969,345	0.0203%
5	TELMEX	1,323	21,801,000	0.0061%

Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2018

GRÁFICO 14. DESGLOSE DE QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO.



Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2018.

TABLA 43. ESTATUS DE LAS QUEJAS POR PROVEEDOR.

EMPRESA	RECIBIDAS	ATENDIDAS ^{1,3}	CONCILIADAS ³	MULTAS IMPUESTAS ²
TELCEL	4,460	3,648	2,064	0
AT&T	4,330	3,439	2,321	2
MOVISTAR	2,438	1,907	1,155	1
IZZI	2,228	1,869	1,353	0
TELMEX	1,323	1,041	746	0

Fuente: Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, 2018.

Donde:

1. El número de quejas atendidas considera aquellas con estado procesal: conciliadas, desistimientos, improcedentes, no conciliadas y canceladas exceptuando aquellas que se encuentran en trámite.
2. Solo se reporta información de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.
3. La información relativa a los estados procesales de las quejas atendidas y conciliadas con fecha de consulta 11 de enero de 2019, y es aquella que se obtuvo del Sistema de Información Integral de Procesos (SIIP-Discoverer).

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de su Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones cumple con el objetivo de proteger los derechos del consumidor, propiciando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

El procedimiento conciliatorio en telecomunicaciones a través de mecanismos de atención electrónicos contribuye al uso racional de los recursos materiales y financieros de la Procuraduría Federal del Consumidor, maximizando los recursos disponibles. Es así que durante el 2018 hubo un incremento del 5.6% en la captación de inconformidades a través de Concilianet, en comparación con el 2017, al haberse recibido 9,222 y 8,729 respectivamente.

Asimismo, como resultado de la implementación del “Programa de Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones” durante 2018 se atendió a través de esta herramienta el 29.39% (9,375) de los asuntos a nivel nacional, mientras que en 2017 el 21.77% (7,251) de las inconformidades. Ante el incremento de conciliaciones a través de este medio, el número de quejas radicadas a través de la plataforma Concilianet tuvo una disminución de 10.75%, toda vez que en 2017 se radicarón 6,900 quejas y en 2018 fueron radicadas 6,158 quejas.

6.2.2. VISITAS DE VERIFICACIÓN

Se realizaron 195 visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, tanto de oficio como a petición de parte, de las cuales 113 se llevaron a cabo por el personal de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones adscrita a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 3 de forma conjunta con personal de Delegaciones y 79 fueron realizadas por personal que contaba con oficio comisión en las Delegaciones y Subdelegaciones.

Durante este periodo se observó un incremento de 10.80% de visitas de verificación de telecomunicaciones respecto del año 2017. Lo anterior como parte de la implementación del Programa de Supervisión de la entrega y difusión de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en establecimientos comerciales a nivel nacional y de la atención a denuncias presentadas en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

6.3. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY (PIL)

Con relación a los procedimientos por infracciones a la ley (PIL) se iniciaron 58 procedimientos a los siguientes proveedores:

TABLA 44. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.	
RAZÓN SOCIAL	TOTAL DE PIL'S INICIADOS
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	8
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	5
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	3
Radiomóvil Dipsa, S.A de C.V.	4
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S.A. de C.V.	1
Cablevisión, S.A. de C.V.	2
Servicio y Equipo en Telefonía Internet y TV, S.A. de C.V. y Telefonía por Cable, S.A. de C.V.	1
Mega Cable, S.A. de C.V.	1
Miguel Alejandro Domínguez Hau	1
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	1
Internet Cancún, S.A. de C.V.	1
Centro Celular, S.A. de C.V.	1
Telecable de la Laguna, S.A. de C.V.	1
Nicolás Díaz Trujillo	1
Luis Alberto Alonzo Magaña	1
Natalia Chareeva	1
Enlaces Inalámbricos de Chihuahua, S.A.P.I. de C.V.	1
Sistema CV Siete, S.A. de C.V.	1
Digicable, S.A. de C.V.	1
Tangerine Electronics, S.A. de C.V.	1
Telefonía por Cable, S.A de C.V.	1
CV Telecomunicaciones del Norte, S.A. de C.V.	1
Tv Cable de Oriente, S.A. de C.V.	1
Coppel, S.A. de C.V.	1
Axtel, S.A.B. de C.V.	1
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	1
Corporación Novavisión, S. de R. L. de C. V.	1
Cablevisión Regional, S.A. de C.V.	1
Samsung Electronics México, S.A. de C.V.	1
Sistemas Digitales de Telefonía Pública, S.A. de C.V.	1
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	2
Telecom Nacional, S. de R.L. de C.V.	1
Freedompop México, S.A. de C.V.	1
Truu Innovation, S.A.P.I. de C.V.	1
Virgin Mobile, S. de R.L. de C.V.	1
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	1
Kubo Cel, S.A.P.I. de C.V	1
Cable Sur, S.A. de C.V.	1
Celmex Innova, S.A.P.I. de C.V.	1
TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.	1
TOTAL	58

La variación que se presenta entre el número de Procedimientos por Infracciones a la Ley iniciados en 2018, con relación a los 31 iniciados por esta misma Unidad Administrativa en 2017, atiende a que la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, es la receptora de los procedimientos y/o expedientes en los cuales, las áreas de origen, consideran que existe alguna violación a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y/o Normas Oficiales Mexicanas; siendo que, una vez analizado el expediente remitido, esta Dirección General determina si es procedente iniciar o no, un Procedimiento por Infracciones a la Ley.

Siendo entonces que el número de procedimientos iniciados depende directamente del número de procedimientos y/o expedientes que se remitan a esta Unidad Administrativa, y del resultado del análisis realizado, en este sentido, las variaciones que se presentan entre los ejercicios se encuentran justificadas.

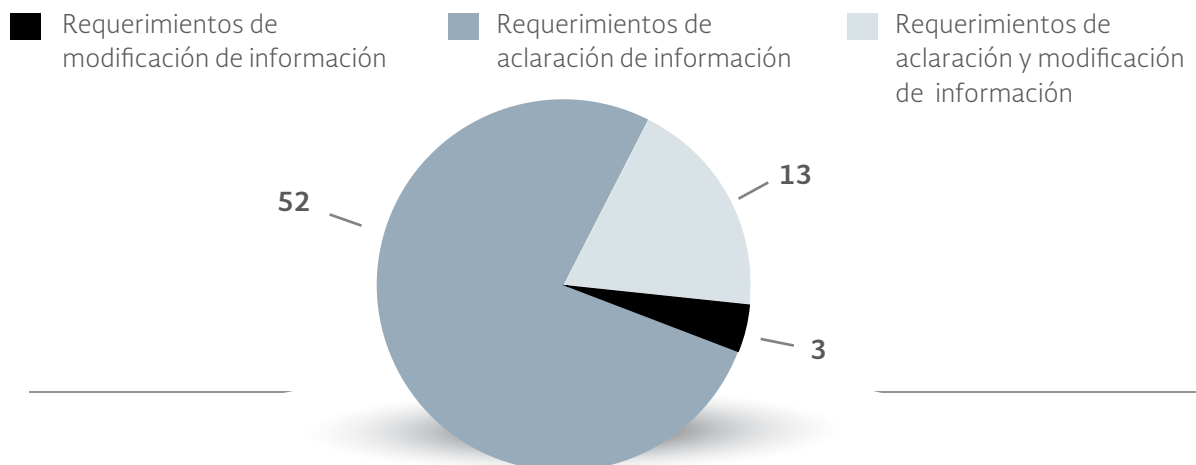
6.4. PUBLICIDAD ENGAÑOSA

La publicidad engañosa, es aquella que refiere características o información de un bien producto o servicio, que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión por la forma inexacta, falsa, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

De tal forma que la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, como parte de sus actividades, lleva a cabo monitoreos de publicidad, entendiéndose el monitoreo como un sistema organizado y capacitado para llevar a cabo la acción de observar y vigilar el comportamiento de personas, de objetos o de procesos que se encuentran insertos dentro de un determinado sistema con el objetivo de detectar a aquellos que interfieran con la conformidad de las normas vigentes, deseadas o esperadas.

Con relación al tema de monitoreo de publicidad, se realizaron 228 monitoreos, y se emitieron requerimientos de modificación o aclaración y de modificación y aclaración de información de la siguiente manera:

GRÁFICO 15. REQUERIMIENTOS.



Fuente: Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, 2018.

A partir de enero de 2018, se implementó el Programa Anual de Monitoreo a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, de manera que se ha superado el porcentaje de 100% anual programado en el indicador de monitoreo “Porcentaje de Monitoreo y Análisis de Publicidad en materia de Telecomunicaciones”, en un 15.15%, con corte al 25 de diciembre de 2018.

Es importante señalar que el número de requerimientos, es determinado por el análisis que se hace a la publicidad de los proveedores y de su cumplimiento a la normatividad aplicable, entre más se apegue a la legalidad, menor será el número de requerimientos que se formulen.

Cabe mencionar, que los años anteriores al 2018, los monitoreos se realizaban de manera aleatoria a distintos proveedores de telecomunicaciones, atendiendo al giro comercial, tomando en consideración la temporada (obedeciendo a distintas festividades como 10 de mayo, El Buen Fin, época decembrina, etc.), o por instrucción de algún superior jerárquico y, en el caso de denuncias, en atención al proveedor denunciado.

6.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN

Se recibieron 289 solicitudes, llevándose a cabo el registro de 229 contratos. La diferencia de las 60 solicitudes obedece a que no fueron registradas por haber procedido el desechamiento, desistimiento o negativa de la solicitud.

Durante 2018 se recibió menor número de solicitudes en comparación con las 326 recibidas en el mismo periodo de 2017. Cabe aclarar que la solicitud de registro se hace de conformidad con las concesiones para comercializar que el IFT aprueba y/o de los nuevos contratos que los proveedores quieren registrar es a demanda la solicitud.

Se resalta que las variaciones de un año al otro obedecen al número de solicitudes recibidas; sin embargo, se atienden todas de conformidad a los plazos establecidos en ley.

6.6. DICTÁMENES

Con relación a las solicitudes de emisión de dictamen a que hace referencia el artículo 114 la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibieron 53 solicitudes del periodo de enero a diciembre 2018 quedando pendientes 2.

Si bien se atendieron 52 solicitudes debido a que en el 2017 se encontraba pendiente 1, solo en 21 de ellas se determinó la viabilidad de emitir el dictamen correspondiente, generándose un total de 21 títulos ejecutivos que se desglosan de la siguiente manera:

TABLA 45. TÍTULOS EJECUTIVOS EMITIDOS POR PROVEEDOR DE TELECOMUNICACIONES.

NO.	PROVEEDOR	TÍTULOS EJECUTIVOS	MONTO TOTAL
1	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	7	\$67,390.59
2	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	1	\$28,675.40
3	AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	1	\$25,075.70
4	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	1	\$15,953.57
5	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	3	\$10,323.91
6	Pegaso PCS, S.A. de C.V.	3	\$10,228.37
7	Cablemáss Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	1	\$9,984.00
8	Promotora Musical, S.A. de C.V.	1	\$7,798.71
9	Motorola Comercial, S.A. DE C.V.	1	\$4,548.70
10	Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	1	\$2,790.24
11	TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	1	\$497.90
	TOTAL	21	\$183,267.09

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2018.

Algunas causas identificadas:

- Cobro de lo indebido (7)
- Fallas en el servicio (2)
- Incumplimiento respecto al saldo (1)
- Negativa a hacer efectiva la garantía (3)
- Negativa a la entrega del producto o servicio (1)
- Devolución de lo pagado (2)
- Incumplimiento a la promoción ofertada (2)

La variación entre el mismo periodo de 2017 (55) solicitudes y 2018 (53), obedece a que la figura del dictamen es a petición del consumidor, es decir, es bajo demanda. Esto aunado a que existen solicitudes que se remiten sin contener todos los documentos que prueban la afectación al consumidor, motivo por el cual se emite imposibilidad de dictamen.

Ahora bien, en dicho periodo de 2018, Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., es el proveedor con más títulos ejecutivos emitidos; a diferencia de 2017, que PEGASO PCS, S.A. DE C.V. fue el proveedor con más títulos ejecutivos emitidos.

6.7. ASPECTOS A DESTACAR DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

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

- Conferencia sobre el Marco jurídico de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y su paradigma, impartida por el Subprocurador de Telecomunicaciones a estudiantes de las carreras de Derecho e Ingeniería de la Universidad Autónoma de Aguascalientes el 14 de febrero y en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí el día 7 de marzo de 2018.

IMAGEN 3. CONFERENCIA SOBRE EL MARCO JURÍDICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES Y SU PARADIGMA, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES, 14 DE FEBRERO 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- Primer Seminario Internacional de Protección al Consumidor “La Protección al Consumidor en la Era de la Economía Digital”. En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2018, el Subprocurador de Telecomunicaciones, participó en representación de PROFECO en la conferencia “La Protección al Consumidor ante los nuevos modelos de negocio”, el día 15 de marzo de 2018, en Lima, Perú.

IMAGEN 4. CONFERENCIA “LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO”, LIMA, PERÚ, 15 DE MARZO DE 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- El 15 de marzo de 2018, el Subprocurador de Telecomunicaciones, impartió la cátedra “Tendencias del Consumo Digital” organizada por la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y el Programa de Competencia y Protección al Consumidor-COMPAL para miembros del INDECOPI en Lima, Perú.

IMAGEN 5. CÁTEDRA “TENDENCIAS DEL CONSUMO DIGITAL”, LIMA, PERÚ, 15 DE MARZO 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- Foro Haciendo Mercados Digitales Más Justos, realizado el 20 de marzo de 2018, en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor durante el cual se convocó a proveedores de comercio electrónico a tener un encuentro con PROFECO con el objetivo de tender puentes de colaboración.

IMAGEN 6. FORO “HACIENDO MERCADOS DIGITALES MÁS JUSTOS”, PROFECO, 20 DE MARZO 2018.



- Capacitación a representantes del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Reunión llevada a cabo en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el 17 de abril, con el objetivo de presentar el modelo mexicano de protección a usuarios de telecomunicaciones.

IMAGEN 7. CAPACITACIÓN AL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES, PROFECO, 17 DE ABRIL 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- IV Cumbre de Seguridad de Productos de Consumo de América del Norte. Participación del Subprocurador de Telecomunicaciones con el tema Seguridad de Productos de Consumo. Realizado los días 3 y 4 de mayo, en Washington, D.C.

IMAGEN 8. IV CUMBRE DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS DE CONSUMO DE AMÉRICA DEL NORTE, WASHINGTON, D.C., ESTADOS UNIDOS, 3 Y 4 DE MAYO 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- Mesa de trabajo de Comercio Electrónico de la Plataforma de Industria 4.0 MX. Convocada por Secretaría de Economía, se realizó los días 20 de abril y 22 de mayo de 2018.
- Foro de Telecomunicaciones: Perspectivas y Retos, durante el cual el Subprocurador participó con un mensaje sobre los retos del sector telecomunicaciones, convocado por el Consejo Mexicano de Normalización y Evaluación de la Conformidad, A.C. (COMENOR) e IFT y realizado el 22 de mayo de 2018.
- Grupo de Trabajo sobre asuntos sustantivos del Comité Consultivo Nacional Preparatorio para la Conferencia de Plenipotenciarios 2018 (CCNP-PP18) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones participó en 5 mesas de trabajo convocadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Foro ¿Ganamos o perdemos los consumidores con la reforma de telecomunicaciones? Participación del Subprocurador de Telecomunicaciones, con el tema retos para consolidar mayores beneficios al consumidor, realizado el día 18 de junio de 2018, en Casa Lamm y organizado por OBSERVATEL.

IMAGEN 9. FORO ¿GANAMOS O PERDEMOS LOS CONSUMIDORES CON LA REFORMA DE TELECOMUNICACIONES?, CASA LAMM, JUNIO 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- Mesa de Trabajo de Accesibilidad a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Convocada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y llevada a cabo el día jueves 28 de junio del presente año.
- Grupo de Trabajo de la NOM-184. Que contó con la participación activa del Instituto Federal de Telecomunicaciones, Secretaría de Economía, PROFECO a través de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como representantes de cámaras y asociaciones del sector. Cinco sesiones realizadas de julio a septiembre de 2018, para la revisión de los comentarios recibidos en consulta pública.

118

- VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor. Convocado por el del Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), el 2 de octubre de 2018.

IMAGEN 10. VIII FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, GUADALAJARA, JALISCO, 2 DE OCTUBRE 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC). Durante el cual, representantes de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones presentaron los avances en el desarrollo del Atlas Digital Iberoamericano de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones. Los días 3 y 4 de octubre de 2018.

IMAGEN 11. XII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, GUADALAJARA, JALISCO, 3 Y 4 DE OCTUBRE 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.

- Reunión con actores relevantes del sector telecomunicaciones. Se contó con la participación de representantes de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), Asociación de Internet, MX (AIMX), Asociación Nacional de Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (ANATEL), *The Competitive Intelligence Unit* (CIU), MediaTelecom, Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias (AMDA y de la academia, con el objetivo de fortalecer los lazos de colaboración en favor de los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, realizado el 18 de diciembre.

IMAGEN 12. REUNIÓN CON ACTORES RELEVANTES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, 18 DE DICIEMBRE 2018.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2018.



7. NUESTRA INSTITUCIÓN



7. NUESTRA INSTITUCIÓN

121

7.1. TRANSPARENCIA

7.1.1. COMITÉ DE TRANSPARENCIA

En el período que comprende del 1º de enero al 31 de diciembre de 2018, el Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor celebró 81 sesiones, de las cuales 4 fueron Ordinarias y 77 Extraordinarias, suscribiendo 81 Actas de Sesión y 200 Resoluciones derivadas del análisis de solicitudes de información.

TABLA 46. SESIONES Y ACTAS DE COMITÉ DE TRANSPARENCIA.					
EJERCICIO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES	ACTAS FIRMADAS	RESOLUCIONES FIRMADAS
2018	4	77	81	81	200

Fuente: Secretaría Técnica del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2018

7.1.2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Al concluir el ejercicio 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor recibió mediante el Sistema de Solicitudes de Información de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) un total de 2,168 solicitudes de acceso a la información y de datos personales, mismas que se encuentran totalmente atendidas.

TABLA 47. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS.	
EJERCICIO	TOTAL DE SOLICITUDES
2015	676
2016	765
2017	2,252
2018	2,168

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2018.

7.1.3. RECURSOS DE REVISIÓN

Al concluir el ejercicio 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor recibió mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia un total de 61 recursos de revisión derivados de las respuestas emitidas a las solicitudes de acceso a la información y de datos personales, de los cuales 61 fueron atendidos, encontrándose cuatro en proceso de resolución por parte del órgano garante nacional.

TABLA 48. RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS.							
EJERCICIO	TOTAL RECURSOS DE REVISIÓN	SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN					
		CONFIRMA	SOBRESEE	MODIFICA	REVOCA	SE PONE FIN AL PROCEDIMIENTO	PENDIENTE
2018	61	8	9	35	5	-	4

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2018.

7.1.4. CAPACITACIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA

Por lo que refiere al rubro de capacitación, a la fecha de la conclusión del ejercicio 2018, se capacitaron 25 servidores públicos en actividades de capacitación ofertadas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Asimismo, se informa que el 09 de noviembre de 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor recibió el “Reconocimiento Comité de Transparencia 100% Capacitado”, por haber capacitado a los integrantes titulares y suplentes de ese cuerpo colegiado en la Ley Federal del Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ética Pública, Clasificación de Información y un curso en materia Archivística.

7.1.5. AUDITORÍAS PRACTICADAS A LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Mediante oficio 10-315/C.I.III-006/2018, de fecha 02 de enero de 2018, recibido el día 17 del mismo mes y año, el Área de Auditoría Interna del Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor informó el inicio de la Auditoría número 02/2018 a la Unidad de Transparencia, en relación con la cual emitió 2 observaciones relativas a: 1. Expedientes de solicitudes de acceso a la información con inconsistencias y 2. Inconsistencias en la estructura, plantilla de personal y formalización de la Unidad de Transparencia; mismas observaciones que mediante oficio número 10-315/C.I.-368/2018, dirigido al Lcdo. Rogelio Cerda Pérez, Procurador Federal del Consumidor, de fecha 16 de julio de 2018, se dan por solventadas.

7.1.6. AVANCE SOBRE EL CUMPLIMIENTO A LAS 48 OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA COMUNES DEL ARTÍCULO 70 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LGTAIP)

Por lo que refiere al periodo que comprende del 1º de enero al 31 de diciembre de 2018, se informa lo siguiente:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES DEL ART. 70 DE LA LGTAIP	PORCENTAJE DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS	PORCENTAJE DE AVANCE DE CARGA VERSIONES PÚBLICAS	OBSERVACIONES
Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.	XV, XIX y XXX	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la Unidad Responsable (UR)
Dirección General de Planeación y Evaluación.	IV, V, VI, XIX, XXIX y XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.	XIX, XX y XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES DEL ART. 70 DE LA LGTAIP	PORCENTAJE DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS	PORCENTAJE DE AVANCE DE CARGA VERSIONES PÚBLICAS	OBSERVACIONES
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.	IX, XV, XXI, XXII, XXV, XXVI, XXXI, XLVIII y XLIV	100%	46.41%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Acciones de Grupo	XIX	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General Jurídica Consultiva.	I, III, XXXIII y XXXV	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	XIX	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Recursos Humanos.	II, VII, VIII, IX, X, XI, XIV, XVI, XVII y XLII	100%	96%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Subprocuraduría de Servicios.	XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Quejas y Conciliación	XIX, XX, XXX y XXXVII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Procedimientos	XIX, XX, XXX y XXXVI	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.	XIX, XX y XXX	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Delegaciones.	XXX, XXXVI y XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Comunicación Social	XXIII y XLVIII	100%	0%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	XXX, XXXVI, XLI y XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.	XIX y XXXVI	100%	100%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES DEL ART. 70 DE LA LGTAIP	PORCENTAJE DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS	PORCENTAJE DE AVANCE DE CARGA VERSIONES PÚBLICAS	OBSERVACIONES
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitarios en Telecomunicaciones	XXXVI	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Subprocuraduría de Verificación.	XIX, XX y XXXVII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Verificación de Vigilancia.	XXX, XXXVI, XXXVII y XLVIII	100%	0%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Verificación de Combustibles.	XXX, XXXVI, XXXVII y XLVIII	100%	0%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.	XIX, XX y XLI	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Coordinación General de Educación y Divulgación.	XXXVII, XXXVIII, XLVI y XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Difusión.	XIX	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Estudios sobre el Consumo.	XIX, XXX, XXXVII y XLI	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Coordinación General de Administración.	XLVIII	100%	N/A	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.	XXVII, XXVIII, XXXII, XXXIV y XLV	100%	59.13%	De acuerdo con los acuses de carga del SIPOT presentados por la UR

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, de Transparencia, Profeco, 2018.

7.1.7. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (INAI)

Tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas, evaluado por el INAI.

Se informa que el tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información durante el período de enero a diciembre del 2018, fue de 20 días hábiles, tomando en consideración que las respuestas otorgadas no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecidos por la normatividad aplicable.

Por otro lado, respecto de las 2,168 solicitudes de información ingresadas en el ejercicio 2018, 61 fueron combatidas mediante recurso de revisión, representando un 50% en el Indicador Tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas evaluado por el Instituto de Nacional Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Ello, en virtud de que el porcentaje de solicitudes impugnadas aumentó al doble respecto de los recursos de revisión del ejercicio 2017.

Verificación vinculante a las obligaciones de transparencia de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El día 30 de abril del presente año, mediante la herramienta de comunicación con el Instituto antes mencionado denominada "HCOM", se informó a este sujeto obligado que el período de verificación del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, correría del 2 de mayo al 30 de noviembre del 2018.

En ese tenor, el 06 de noviembre de 2018, el órgano garante notificó a esta Procuraduría los resultados de la "Verificación Vinculante 2018 al Sistema de Obligaciones de Portales de Transparencia (SIPOT)", mediante la cual se obtuvo un Índice Global de Cumplimiento del 93.7 %.

En tal virtud, estando en tiempo, el 03 de diciembre de 2018, este organismo descentralizado remitió al órgano garante las constancias generadas respecto del desahogo de las observaciones derivadas de la mencionada verificación vinculante.

El 25 de enero de 2019, el INAI comunicó a la Procuraduría Federal del Consumidor el cumplimiento parcial de las observaciones derivadas de la verificación vinculante al SIPOT, obteniendo un Índice Global de Cumplimiento del 98.35%; por lo que el 01 de febrero de 2019 la Unidad de Transparencia notificó al INAI el desahogo de las observaciones derivadas del seguimiento a la verificación vinculante al SIPOT.

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 2018:

7.2.1. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES (PAA) 2018

Este Programa plasma de forma calendarizada las actividades estratégicas y sustantivas de las Unidades Responsables que conforman la institución. Estas actividades se derivaron de las líneas estratégicas del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PNPDC) 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). A este programa se le da seguimiento trimestral durante el ejercicio.

7.2.2. ELABORACIÓN DE INFORMES MANDATADOS 2018

Durante 2018 se elaboraron y remitieron, como entidad coordinada del Sector Economía, los siguientes informes mandados:

- Quinto Informe de Ejecución del PND, en cumplimiento a la Ley de Planeación;
- Quinto 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 Avance y Resultados 2017 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 Sexto Informe de Labores 2017 – 2018 de la SE en cumplimiento al artículo 93 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM);
- Sexto Informe de Gobierno 2017 – 2018, 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 2018 (MIR)

Se dio puntual seguimiento a los tres Programas presupuestarios asociados a una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) durante el ejercicio fiscal 2018 a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Los nombres de estos Programas presupuestarios son:

- B002 Generación y difusión de información para el consumidor.
- E005 Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores.

Los resultados alcanzados por los indicadores que integran estos Programas presupuestarios fueron registrados en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) de manera mensual; informando el comportamiento de estos al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

7.2.4. FICHAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN 2017-2018 PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

Bajo la coordinación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) se elaboraron las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2017-2018 como se establece en el “Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el ejercicio fiscal 2018” en su numeral 34 para los programas presupuestarios B002 y E005, incorporando 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 Monitoreo y Evaluación de cada programa presupuestario fue enviada para su difusión a la SHCP; al CONEVAL, a la Auditoría Superior de la Federación (ASF), a la Cámara de Diputados y a la de Senadores. Asimismo, estas Fichas fueron publicadas en la página de Internet institucional, <https://www.gob.mx/PROFECO/documentos/indicadores-de-programas-presupuestarios-y-financieros?state=published> donde pueden ser consultadas.

7.2.5. COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO B002 GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

Durante el mes de febrero de 2018, se recibió el Oficio No. 112.2018.DGPE.042 por parte de Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía (DGPE-SE), el que informó la obligatoriedad de realizar la Evaluación en materia de Diseño al Programa presupuestario B002 Generación y difusión de información para el consumidor, establecida en el “Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el ejercicio fiscal 2018” (PAE 2018), emitido conjuntamente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

El 15 de febrero de 2018 se asistió a una Reunión de trabajo con la DGPE-SE y representantes de otras áreas del sector, en la que se explicaron los plazos de atención del PAE 2018. Posteriormente, se trabajó en la adecuación y aprobación de los Términos de Referencia de la Evaluación de Diseño del Programa B002, que fueron aprobados por la DGPE-SE el 1 de marzo de 2018.

Durante los meses de marzo y abril de 2018 se llevó a cabo el procedimiento administrativo para la contratación de la evaluación externa. Finalmente, para el mes de mayo de 2018 dio inicio la Evaluación de Diseño del Programa B002 Generación y difusión de información para el consumidor (ED B002), concluyendo en tiempo y forma en el mes de julio de 2018.

La evaluación concluida fue cargada en el Módulo de Consistencia y Resultados (MOCyR) del CONEVAL y remitida al propio CONEVAL, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a la Secretaría de Economía y a las Cámaras de Diputados y Senadores, en cumplimiento con el Programa Anual de Evaluación. Asimismo, fue publicada en el sitio oficial de la PROFECO, a través de la siguiente liga de internet: https://www.PROFECO.gob.mx/transparencia_gob/doc/MOCyR_InformeFinal_B002_20072018.pdf.

7.2.6. APERTURA DE ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM) 2018

De acuerdo a los hallazgos y recomendaciones de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2016-2017 establecidas en el “Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el ejercicio fiscal 2018” para los Programas presupuestales 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, durante los meses de enero a marzo de 2018 se concluyeron los Aspectos Susceptibles de Mejora comprometidos, informando en tiempo y forma al Coneval, a la SHCP y a la Secretaría de Economía. Es importante destacar que 100% de los compromisos de ASM se atendieron en los plazos y condiciones establecidos.

7.2.7. CIERRE DE ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2017 Y 2018

En atención a los numerales 14 y 15 del PAE 2018, que señalan la implementación y seguimiento hasta su conclusión de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de evaluaciones externas o de las Fichas de Monitoreo y Evaluación realizadas durante 2017 y ejercicios anteriores; así como en atención de los numerales 18 y 20 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”, a partir de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2015-2016 para el Programa Presupuestario B002 Generación y difusión de información para el consumidor realizada en 2016, los tres ASM comprometidos se reportaron como concluidos al 100%, notificando oportunamente al CONEVAL y a la SHCP, 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, en el mes de marzo de 2018.

Asimismo, de este ejercicio, la Dirección General de Planeación y Evaluación se encargó de orientar y coordinar los trabajos de las Unidades administrativas, a fin de que los documentos y memorias derivadas de los ASM reflejaran el esfuerzo realizado por Áreas responsables de los programas.

7.2.8. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (CEDOC)

El Centro de Documentación es un espacio de consulta de información relacionada con temas de consumo, con un acervo de 2,086 libros, y los 502 números de la Revista del Consumidor que se han editado de noviembre de 1976 a diciembre de 2018.

En el CEDOC se brinda atención, asesoría e información al público en general y a personal de la institución a efecto de contribuir con la educación para toma de decisiones de consumo y el acceso a mejores productos y servicios.

Durante 2018, el CEDOC promovió entre su personal el aprovechamiento de convenios interbibliotecarios, con las siguientes instituciones:

- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE).
- Biblioteca de la Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE).
- Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

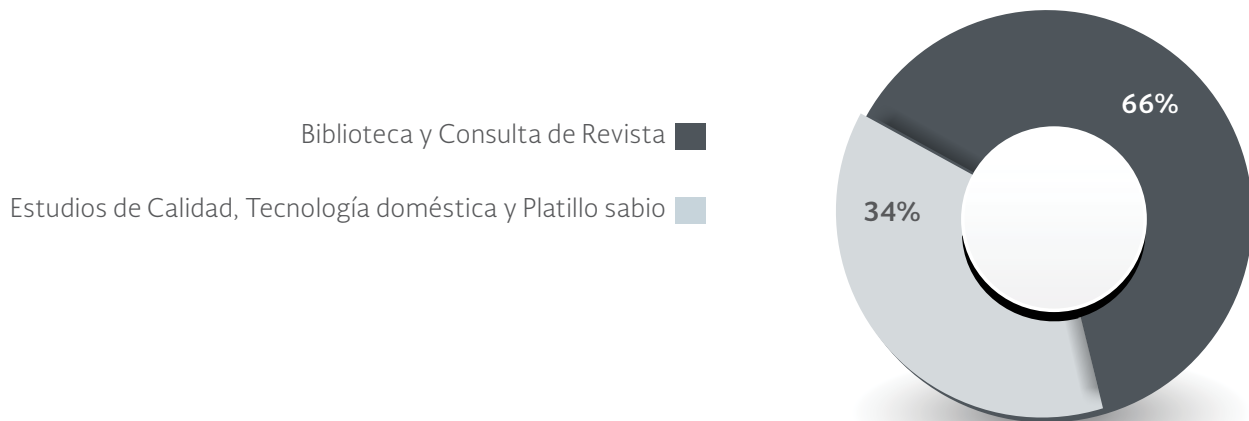
Debido al sismo de intensidad 7.1 registrado en la Ciudad de México (CDMX) el 19 de septiembre de 2017, las instalaciones de Contacto Ciudadano de la PROFECO se afectaron en su estructura, y fueron trasladadas al espacio que ocupaba el Centro de Documentación en el Edificio de las Oficinas Centrales de la Procuraduría. Por ello, a partir de octubre de 2017, el acervo bibliográfico del CEDOC fue reubicado a la Calle Toltecas No. 23, Colonia San Pedro de los Pinos, Álvaro Obregón, de manera provisional.

Por lo anterior, el número de consultas *in situ* ha disminuido, aunque se mantiene el servicio de consulta y préstamo bibliotecario a petición de usuarias y usuarios en oficinas centrales.

Durante los meses de enero a diciembre de 2018 el Centro de Documentación brindó 107 servicios a 67 usuarios, a través de las diferentes formas de contacto como son: presencial, vía telefónica y correo electrónico; entre ellas 24 préstamos de libros.

Los servicios se distribuyeron como se muestra a continuación:

GRÁFICO 16. SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN 2018.



Fuente: Centro de Documentación PROFECO, 2018.

7.3. DELEGACIONES

La Dirección General de Delegaciones tiene dentro de sus atribuciones establecer criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las delegaciones y subdelegaciones, con el fin de proteger y promover los derechos de los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica.

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 las y los consumidores a través de 38 delegaciones, 13 subdelegaciones, 5 unidades de servicio y 67 módulos de atención ubicados en diferentes puntos del país, y son el resultado de convenios de colaboración firmados por PROFECO y los gobiernos estatales o municipales, 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	67	

TABLA 49. RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO.	
Delegaciones	38
Subdelegaciones	13
Unidades de Servicio	5
Módulos de atención	67
Total	123

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2018.

7.3.2. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LOS TRES NIVELES 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 se detallan en la tabla "Convenios celebrados en el ejercicio 2018".

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 50. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2018.		
NÚMERO DE CONVENIOS	CONVENIOS FIRMADOS CON:	PRINCIPALES LOGROS Y ACTIVIDADES EN 2018.
6	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.
18	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 y Subdelegaciones.
10	Convenios con instituciones educativas	Con estos convenios se logra que estudiantes de carreras afines a las funciones de la PROFECO, presten su servicio social y/o prácticas profesionales, el cual se refleja en apoyo a las diferentes áreas que conforman una Delegación o Subdelegación.
34	Total de convenios	

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2018.

7.3.3. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS MATERIALES

En relación a la gestión de recursos materiales, la Dirección General de Delegaciones asesoró (de acuerdo a las fechas, documentos y procedimiento para la contratación de los servicios) a las Delegaciones y Subdelegaciones y gestionó ante la Dirección de Adquisiciones y Obra toda la documentación necesaria para formalizar sus requerimientos de contratación, para el mejor desempeño de sus funciones, tal y como se señala en la siguiente tabla:

TABLA 51. SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2018.		
	SOLICITUDES	
Tipo de servicio	Recibidas	Atendida
Limpieza	40	40
Vigilancia	28	28
Pensión vehicular	4	4

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2018.

En relación a los contratos de arrendamiento de los inmuebles esta Dirección gestionó ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, la tramitación para la elaboración y Registro de los mismos, asesoró a las Delegaciones para que enviaran la documentación completa y en tiempo.

TABLA 52. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.	
TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Trámite concluido	47
Trámite inconcluso	2

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, 2018.

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 ejercicio fiscal 2018 la Dirección General de Comunicación Social, en coordinación con las distintas áreas sustantivas, llevó a cabo diversas acciones para informar y sensibilizar a la población en general sobre la importancia de ejercer un consumo informado, seguro y razonable, así como para dar a conocer las nuevas atribuciones de Procuraduría Federal del Consumidor derivadas de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

7.4.1. ACTIVIDADES

Elaboración de insumos informativos:

- Emisión de 136 boletines de prensa que se remitieron a jefes de información de medios impresos y electrónicos y 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 748 síntesis de delegaciones y cortes informativos.
- Cobertura informativa de 68 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.

Chat de Comunicación Nacional:

- Se creó un chat para Delegados y Subdelegados para recibir asesoría en materia de comunicación social y manejo de redes sociales institucionales, así como para difundir oportunamente las actividades que llevan a cabo en sus localidades a través del envío de material fotográfico y/o boletines de prensa que se generaron durante operativos o visitas de inspección.

Campañas:

- Durante el primer trimestre del 2018 se realizó la planeación, definición de contenidos, desarrollo y ejecución de la pauta de medios, de la campaña institucional "PROFECO el abogado del consumidor, versión Defiende tus derechos", se utilizaron portales web, cadenas radiofónicas nacionales, así como radiodifusoras locales, con lo que se dio cumplimiento al programa 2018 autorizado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB).

Otros productos:

- Planeación, coordinación y supervisión de la edición del libro conmemorativo "42 años en Defensa del Consumidor".
- Capacitación a Delegados y Subdelegados sobre manejo de medios durante la realización de la Reunión Nacional de Delegados y posteriormente en videoconferencias.

7.4.2. OBJETIVOS

Las actividades en materia de comunicación social de la PROFECO tiene el propósito de convertirse en un canal eficaz y eficiente para:

- 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

En este apartado se darán a conocer las principales acciones realizadas en el ámbito administrativo de la Procuraduría Federal del Consumidor durante el ejercicio 2018, en primera instancia se presenta el seguimiento al Control interno de la Institución a través del Programa de Trabajo de Control Interno y el proceso de Administración de Riesgos, posteriormente los resultados alcanzados a las Bases de Colaboración del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM), así como del manejo de los recursos materiales, presupuestales, informáticos y humanos de la institución. Lo anterior, concentrado en la Coordinación General de Administración y las cuatro direcciones generales adscritas a la misma.

El objetivo de la Coordinación General de Administración (CGA) es administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como herramientas metodológicas, a fin de que las Unidades Administrativas (UA) cuenten con los recursos, la organización y la tecnología necesaria, para el desempeño de las funciones encomendadas. Del mismo modo, es el área encargada de dar seguimiento al Control Interno de la Institución y de algunos programas transversales de la Administración Pública Federal.

a) Sistema de Control Interno Institucional (SCII).

En cumplimiento al numeral 11 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 3 de noviembre del 2016, el 23 de enero de 2018, se registró en la aplicación web "Evaluación del SCII" (<https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx>) el Informe Anual del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2017 y el Programa de Trabajo de Control Interno 2018 (PTCI).

En la Primera Sesión Ordinaria 2018 del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) celebrada el 21 de marzo del 2018, se presentó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2017:

El Informe refleja los aspectos relevantes y avances en la implementación, actualización, fortalecimiento y seguimiento del Sistema de Control Interno Institucional. La autoevaluación del SCII se realizó mediante la selección de 5 Procesos Prioritarios (4 sustantivos y 1 Administrativo).

- PP1: Estudios de Productos y Servicios;
- PP2: Registro Público de Consumidores;
- PP3: Conciliación;
- PP4: Dictamen;
- PP5: Adquisiciones.

De acuerdo a los resultados de la evaluación del SCII se verificó la existencia y suficiencia de la evidencia documental y/o electrónica de los elementos de control.

Se acreditó que el grado de cumplimiento del SCII (5) "Es Eficiente y Eficaz" en la operatividad de los elementos de control. Se identificaron áreas de oportunidad y se establecieron acciones de mejora para fortalecer el SCII.

El Porcentaje de cumplimiento general de los elementos de control del SCII: La Institución obtuvo 83.4% de cumplimiento general (superior al del ejercicio 2016: 83.2%).

TABLA 53. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.			
NORMA GENERAL	NORMA	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO SÍ/NO	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA EVIDENCIA
General	General	100.0	83.4
Primera	Ambiente de Control	100.0	83.3
Segunda	Administración de Riesgos	100.0	83.3
Tercera	Actividades de Control	100.0	83.6
Cuarta	Informar y Comunicar	100.0	83.3
Quinta	Supervisión y mejora continua	100.0	83.3

Fuente: Aplicación WEB "Evaluación SCII" Diciembre 2018

Programa de Trabajo de Control Interno 2018 (PTCI - 2018)

Para el Programa de Trabajo de Control Interno 2018 se comprometieron 202 acciones de mejora en los cinco procesos prioritarios evaluados, mismas que fueron completadas al 100%, habiéndose cumplido dentro del plazo previsto.

GRÁFICO 17. REPORTE DE AVANCES TRIMESTRAL DEL PTCI 2018.



Fuente: Reporte de avances Trimestral del Programa de Trabajo de Control Interno 2018.

Reportes de Avances Trimestral del PTCI 2018

El 20 de abril, el 13 de junio y el 12 de octubre de 2018 respectivamente, se registraron en la aplicación web "Evaluación del SCII" (<https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx>) el Primer, Segundo y Tercer Reportes de Avances Trimestral del PTCI 2018.

Resultados PTCI 2018

Los resultados relevantes alcanzados con la implementación de las acciones de mejora comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno 2018 (PTCI-2018) fueron las siguientes:

Las Unidades Administrativas responsables de los 5 Procesos Prioritarios atendieron las acciones de mejora comprometidas en el PTCI-2018 de manera razonable. De tal forma, que al cierre del ejercicio se logró el 100% de avance en el PTCI.

Con la implementación de las 202 acciones de mejora los resultados esperados se lograron, esto es, que las Unidades Administrativas con los recursos que tuvieron a su alcance, cumplieron sus acciones de mejora comprometidas de forma eficiente y eficaz.

El resultado obtenido, muestra el esfuerzo de la Procuraduría en el fortalecimiento de su SCII, dando certidumbre a la toma de decisiones y cumplimiento de sus objetivos y metas.

Se destacan entre otros, los siguientes resultados:

- Se revisaron, actualizaron y validaron los Manuales Específicos de Organización y de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; del Manual Específico de Organización de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Así como las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios.
- Se difundieron también el Manual Específico de Organización y el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de la Dirección General de Quejas y Conciliación; de la Dirección General de Procedimientos; de la Dirección General de Estudios sobre Consumo y de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- En materia de capacitación, se impartieron cursos al personal del Registro Público de Consumidores; de la Dirección General de Quejas y Conciliación; de la Dirección de Dictámenes; de la Dirección de Adquisiciones; de la Dirección General de Estudios sobre Consumo; de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones sobre la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y de Control Interno.
- Por lo que concierne a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) se realizaron reuniones de trabajo para identificar las necesidades de los sistemas informáticos del proceso de Registro Público de Consumidores, de la Dirección General de Quejas y Conciliación en el proceso de conciliación y del proceso de dictámenes de telecomunicaciones entre otros.
- En cuanto al comportamiento organizacional, se difundió el Código de Ética Institucional al personal de la Dirección de Dictámenes.



Debilidades o áreas de oportunidad en el Sistema de Control Interno Institucional

Se detectaron las siguientes áreas de oportunidad mediante la evaluación del Sistema de Control Interno Institucional:

- Fortalecer las acciones de capacitación en materia de Control Interno y Administración de Riesgos, conforme al Acuerdo publicado en el DOF, así como su reforma.
- Continuar con la difusión y actualización de los Manuales Específicos de Organización y de Procedimientos.
- Falta de diagnóstico de los sistemas informáticos para identificar y evaluar las necesidades de las Unidades Administrativas.
- Reuniones de trabajo a fin de dar seguimiento a los temas por atender de las Unidades Administrativas.

b) Administración de riesgos institucionales.

Con fundamento en el Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos", Capítulo I "Proceso de Administración de Riesgos", numeral 22 del "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno" (DOF 03-11-16), el 30 de octubre de 2017 se integró el Grupo de Trabajo para el Proceso de Administración de Riesgos 2017. El Grupo está integrado por las y los Titulares de las Unidades Administrativas de la Institución, el Titular del Órgano Interno de Control, el Coordinador de Control Interno y el Enlace de Administración de Riesgos; teniendo como objetivo definir las acciones a seguir para integrar la Matriz, el Mapa y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2018; dichas acciones quedaron plasmadas en el Cronograma de Trabajo para el Proceso de Administración de Riesgos 2018 (Minuta de Trabajo de fecha 30 de octubre de 2018).

Para llevar a cabo las actividades en la integración y generación de la Matriz y el Mapa de Riesgos, así como en la elaboración del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2018 (PTAR), de conformidad con lo establecido en los numerales 22, 23, 24, 25, 26 y 27 del Artículo Segundo del Acuerdo, se utilizó el módulo de "Administración de Riesgos" para registrar la información antes señalada, en la aplicación web "Evaluación del SCII" (<https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCI/>), la Guía para Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor y la Metodología de Administración de Riesgos determinada en el numeral 23 del Acuerdo:

A partir de este ejercicio, se identificaron 9 Riesgos Institucionales que pueden obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas; se analizaron los distintos factores que pueden provocarlos y se definieron estrategias y acciones que permitan controlarlos para asegurar el logro de las metas y objetivos institucionales de una manera razonable:

1. Denuncias a proveedores atendidas fuera de plazo.
2. Usuarios de servicios de telecomunicaciones protegidos inadecuadamente.
3. Multas tramitadas deficientemente.
4. Los servicios de TIC's administrados y operados son deficientes.
5. Sistemas informáticos Institucionales SIIP, APV y Telecon operando deficientemente.
6. Funciones desempeñadas de forma contraria a los principios que rigen el servicio público.
7. Expedientes administrados perdidos, sustraídos y/o eliminados del archivo de la institución.
8. Contratos de bienes y servicios administrados deficientemente por las áreas requirentes o técnicas.
9. Actos administrativos emitidos en contravención a la Ley.

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2018 (PTAR)

En el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2018 (PTAR), se establecieron las estrategias y 43 acciones de control para administrar los 9 Riesgos identificados, mismos que se les dio seguimiento trimestral en el H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

Reportes de Avances Trimestral del PTAR 2018

Se cumplieron al 100% las 43 acciones de control comprometidas, mismas que fueron reportadas en tiempo y forma en la aplicación web “Administración de Riesgos” (<https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCI/>) mediante reportes trimestrales. Se destaca entre las acciones realizadas:

- La capacitación de las y los servidores públicos encargados de la operación del Módulo de Denuncias en 17 Delegaciones y 5 subdelegaciones de PROFECO, así como del personal que realiza las acciones de verificación para atender denuncias presentadas por las y los consumidores en contra de proveedores de bienes.
- La capacitación a las 56 Unidades Administrativas respecto del uso de Acuerdos Telefónicos Inmediatos. Contar con la sección de telecomunicaciones dentro del módulo de denuncias.
- Se logró supervisar de manera presencial la atención de denuncias procedentes turnadas a 21 Delegaciones y 6 Subdelegaciones de PROFECO, así como la supervisión electrónica del resto de las Delegaciones y Subdelegaciones, lo que permitió detectar incumplimientos a las disposiciones contenidas en el Manual de Procedimientos y proponer acciones de mejora para la atención oportuna de las denuncias ciudadanas.
- Se concretó la elaboración de las propuestas de lineamientos y criterios y de acuerdo a los comentarios emitidos por la Subprocuraduría Jurídica (SJ) y Dirección General de Programación Organización y Presupuesto (DGPOP) contando con documentos actualizados que favorecen la realización de los procedimientos propios de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y en el caso de los lineamientos y criterios para la imposición de medidas precautorias se busca que a partir de la propuesta de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones se homologuen los mismos entre las áreas pertinentes dentro de la Institución. Se fomentó una cultura de transparencia, rendición de cuentas, legalidad, ética, integridad pública y prevención de conflictos de intereses, haciendo especial énfasis en proporcionar al personal de la PROFECO una descripción clara de la problemática, las distintas tipificaciones y las formas de gestión de conflictos de intereses.

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

Acciones realizadas en las metas e indicadores aplicables, con la evaluación respectiva.

El 11 de enero de 2019 se notificó a la Secretaría de Economía (SE) mediante correo electrónico que el registro del Informe de resultados y avances del ejercicio de 2018 de los compromisos e indicadores establecidos en las Bases de Colaboración suscritas entre la SE y la PROFECO en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM) se capturaron en tiempo y forma en el Sistema PGCM de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (<https://www.mst.hacienda.gob.mx/>).

A continuación se presentan las acciones realizadas más destacadas en el periodo enero-diciembre 2018, respecto de los 57 compromisos aplicables a PROFECO; los cuales se cumplieron en tiempo y forma con un avance de cumplimiento del 100%:

Acceso a la Información

Actualización de los Avisos de Privacidad de diversas Unidades Administrativas, entre las cuales se encuentran la Dirección General de Recursos Humanos, la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en virtud de dicha actualización se ha realizado una retroalimentación respecto al tema de datos personales, y las disposiciones a cumplir en la materia.

Con la finalidad de reducir los tiempos de respuesta, la Unidad de Transparencia giró oficios a las Unidades Administrativas, a fin de que observen los plazos internos de respuesta (5 días hábiles a partir del turno), asimismo, se ha implementado la generación de recordatorios una vez que ha fenecido el término para dar respuesta a la solicitud de acceso y esta no ha sido entregada en la Unidad de Transparencia. Adicionalmente, se brinda asesoría personalizada a los enlaces de las distintas áreas con la finalidad de que las solicitudes sean atendidas oportunamente. Se mantiene constante comunicación con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (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 2018”, para contar con una adecuada capacitación en materia de transparencia y protección de datos personales.

De forma permanente se informa a los particulares la finalidad para la cual son recabados sus datos personales. Asimismo, se instrumentó una cuenta de correo electrónico y una extensión para atender el tema de datos personales en específico.

Archivos

En cumplimiento a lo señalado en el Octavo lineamiento de los Lineamientos para analizar, valorar y decidir el destino final de la documentación de las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de marzo de 2016, se solicitó a las áreas Jurídica, Planeación, Coordinación de Archivos, Tecnologías de la Información, Unidad de Enlace o Transparencia y Órgano Interno de Control, designar a un representante para integrar el grupo interdisciplinario que permita establecer los valores documentales, plazos de conservación y destino final de la documentación. Se asistió a las instalaciones del Archivo General de la Nación al curso denominado “Introducción al Gestión Documental y Administración de Archivos”. De igual modo, se iniciaron los trabajos para el replanteamiento, reconfiguración y aplicación de los criterios y lineamientos adquiridos en el taller para la actualización y cumplimiento en la normatividad de los instrumentos archivísticos.

Contrataciones Públicas

El 100% de los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios llevados a cabo en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, mediante Licitación Pública e Invitación a Cuando Menos Tres

Personas, se ha realizado mediante el registro en el Sistema Electrónico Gubernamental CompraNet, de acuerdo a la normatividad vigente en la materia.

En las convocatorias e invitaciones se da a conocer los requisitos de las denuncias y autoridad ante quien deben presentarla, se señalan los tipos de sanciones como la pena convencional y deducciones, la estructura cuenta con el Departamento de Seguimiento de Pedidos y Garantías que tiene la función de sancionar a quienes proveen y prestan servicio. Asimismo, 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 la 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.

Difusión de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de controversias, los contratos y pedidos formalizados por la PROFECO, 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, asimismo se da a conocer al público en general en la ventanilla única de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Mejora Regulatoria

En cumplimiento al Programa de Resultados de Mejora Regulatoria 2017-2018, la PROFECO realizó la eliminación de dos trámites: Venta de ejemplares de la Revista del Consumidor y la Suscripción de la Revista del Consumidor. Asimismo, se realizó una modificación de acervo creando el "Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores". Es importante resaltar que se validaron 30 trámites en el Registro Federal de Trámites y Servicios.

Optimización del uso de los recursos de la APF

Con motivo de la conclusión de la migración del Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO) al Sistema RHnet, y al escenario generado con denominación PROFECO_CONVERS171808250851, correspondiente a las conversiones de los niveles de transición JA1 a J11 y NA1 a N11 y la cancelación de 8 plazas operativas, la Secretaría de la Función Pública mediante oficio compartido No. SSFP/408/1077/2018, SSFP/408/DGOR/1363/2018 comunicó que aprueba y registra la modificación a la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 31 de diciembre de 2017, movimientos que no implican modificar la organización, y están reflejados en el Catálogo de Puestos y Tabulador de Sueldos y Salarios, acorde a lo dispuesto en las Disposiciones Específicas para la Operación del Módulo de Servicios Personales del ejercicio fiscal 2017.

El presupuesto ejercido en el período enero-noviembre del año 2018 fue de 62,356.6 miles de pesos; por su parte para el mismo periodo en el año 2017 fue de 52,880.3 miles de pesos; lo que representó para el actual ejercido un incremento del 15.2% en la aplicación del gasto de operación administrativo a través del Programa M001 "Actividades

de Apoyo Administrativo” debido a que se realizó un mayor ejercicio del gasto principalmente en el capítulo 1000 Servicios personales que corresponde a los rubros de sueldos al personal eventual, remuneraciones adicionales y especiales otras prestaciones sociales y económicas, y capítulo 3000 Servicios generales en el rubro de servicios profesionales, científicos y técnicos y otros servicios generales.

En el periodo enero-noviembre de 2018, el presupuesto original de las partidas de pasajes y viáticos fue de 44,459.1 miles de pesos, de los cuales se ejercieron 38,197.0 miles de pesos, lo que significa que se dejaron de erogar 6,262.1 miles de pesos, equivalentes al 14.0% del presupuesto previsto inicialmente. Por su parte, el presupuesto original para congresos y convenciones del período de enero a noviembre de 2018 fue de 501.9 miles de pesos, de los cuales durante el mismo período se ejercieron 873.6 miles de pesos debido a que se incrementó el gasto en esta partida por 371.6 miles de pesos, para llevar a cabo el evento denominado “Foro Internacional sobre Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL)”, así como el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)."

Participación Ciudadana

Se nombró al L.C.P. Juan Carlos Estefan Mafud, Coordinador General de Educación y Divulgación como Enlace de Participación Ciudadana de la PROFECO ante la Secretaría de Gobernación (SEGOB) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) (Oficio número PFC/OP/O/093/2018). Se cargó la información de los Mecanismos de Participación Ciudadana (MPC) denominados Consejos Consultivos del Consumo (CCC) en el Sistema Bases de Datos de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Administración Pública Federal.

Política de Transparencia

En relación con la identificación de información socialmente útil a la población, se realizó un sondeo para identificar dicha información, en ese sentido, se canalizaron oficios a cada una de las unidades administrativas que integran esta Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de que indicaran si cuentan con información de dicha naturaleza, a lo cual únicamente dos áreas respondieron afirmativamente. Asimismo, se realizó un diagnóstico relativo a los temas con mayor incidencia en la presentación de solicitudes de acceso a la información. De las dos acciones realizadas, se determinó que no existe información socialmente útil que reportar, ya que esta, se encuentra publicada y actualizada en el portal de la Institución (https://www.PROFECO.gob.mx/transparencia_gob/trasn_focalizada.html), por lo que en caso de publicarla se estaría duplicando dicha información.

Presupuesto basado en Resultados

De enero a noviembre 2018 se elaboró y remitió a la Secretaría de Economía la aportación institucional al:

- Quinto Informe de Ejecución del PND, en cumplimiento a la Ley de Planeación. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/313371/5_IE_PND_VERSION_FINAL_190318_RGB.pdf
- Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018, Avance y Resultados 2017 como responsable de la Estrategia 4.5. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/304329/Avance_y_Resultados_2017_PRODEINN.pdf

- Informe del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018 avance y resultados 2017, según Acuerdo 01/2013 en el apartado de Transparencia <https://www.PROFECO.gob.mx/PDFs/Avance%20y%20Resultados%202017%20PI.pdf>
- Sexto Informe de Labores de la SE 2017 – 2018 en cumplimiento al artículo 93 de la CPEUM https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/389608/6to_Informe-SE_web.pdf
- Sexto Informe de Gobierno 2017 – 2018, cuarta meta nacional PND “México Próspero” <https://www.gob.mx/lobuenocuenta/>

Dentro del proceso de “Programación Presupuestación 2019”, el 12 de noviembre se notificó a la Secretaría de Economía la conclusión de la actualización de metas a las tres Matrices de Indicadores para Resultados (MIR’s) 2019 en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) en donde se encontraban como “FACTIBLES”. El programa B002 en tres indicadores subió la meta. El programa E005 mantuvo sus metas igual que en 2017 y en el programa G003 en 4 indicadores subió la meta. Además, se realizaron los registros y reportes mensuales del avance de metas de los indicadores de las MIR’s 2018 de los meses de enero a octubre en el PASH.

Procesos

La PROFECO cuenta con el 100% de los Proyectos de Mejora Gubernamental concluidos.

Recursos Humanos

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), para la impartición de cursos a las trabajadoras y trabajadores de la PROFECO en diversos tópicos para la especialización de los mismos, mientras que con el Instituto de Geología sirvió como complemento de análisis al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Se entregó a la Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera (SPC) de la SFP el Formato de Metas Anuales para la Evaluación del Desempeño del Personal de Mando 2018 de la PROFECO.

Se 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 noviembre de 2018 se han realizado 37 reportes (información básica, información de bajas e información de domicilios), los cuales han sido aprobados.

Tecnologías de la Información

Al mes de noviembre 2018 se realizaron los trabajos para la puesta en marcha del servicio de Firma Electrónica Avanzada, la cual fue aprobada por el Área de Quejas del Órgano Interno de Control. Por otro lado se recibió por parte de la Subprocuraduría de Servicios la solicitud para la incorporación de la Firma Electrónica Avanzada para los trámites y se validó con la misma el requerimiento de la información relativa al sellado de tiempo de forma económica, con la finalidad de agilizar los tiempos de implementación en los trámites normativos, tales como:

- Concilianet
- Registro de contratos de adhesión en línea
- Registro de casas de empeño.

En el Anexo 1 se presenta el avance de los 21 Indicadores establecidos en las Bases de Colaboración del PGCM al cierre de 2018.

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) 2018, del que se destacan los siguientes resultados:

- La celebración de la sesión de instalación del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, derivado del proceso de elección celebrado en el último bimestre de 2017.
- El impulso a la capacitación y sensibilización de 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; superando la meta establecida de 645 personas capacitadas, correspondiente a un 42%, ya que para el cierre del año, de acuerdo con lo reportado por la Dirección General de Recursos Humanos, se registró la participación de 914 servidoras y servidores públicos (515 mujeres y 399 hombres) en estas materias.
- La capacitación y sensibilización de las y los Delegados y Subdelegados de la PROFECO e integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) en la prevención de conflictos de interés a través de videoconferencia impartida por la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses (UEIPPCI).
- 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.
- Un cartel por cada valor del Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal.
- Un cartel por cada valor del Código de Conducta de la PROFECO.
- Difusión de materiales emitidos por la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses (UEIPPCI) a través de correos masivos con una cobertura de 2,500 usuarios.
- Diseño, aprobación y publicación en la página electrónica de PROFECO del Aviso de Privacidad del CEPCI, en cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
- La atención y desahogo de tres Denuncias por Incumplimiento a los valores del Código de Conducta, Código de Ética y Reglas de Integridad.
- La celebración de tres sesiones ordinarias y una extraordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, en las que se establecieron 36 acuerdos y se realizó el seguimiento de los mismos.

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

IMAGEN 13. MATERIALES DE DIFUSIÓN, VALORES DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y DE CONDUCTA.





Fuente: Informe Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Profeco 2018.


IMAGEN 14. UNIDAD DE ÉTICA, INTEGRIDAD PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES.



Cuestionario de la UEIPCI.- Se registró una alta participación del personal de PROFECO en el “Cuestionario de percepción sobre el cumplimiento del Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal”, emitido por la Unidad, contabilizándose 1,202 cuestionarios, superando la participación de la Secretaría de Economía en la que se registraron solo 417 cuestionarios.

Finalmente, se reporta que algunas de las actividades señaladas forman parte de la evaluación definitiva de cumplimiento realizada por la UEIPCI de la Secretaría de la Función Pública, en la que se otorgó a la PROFECO la calificación máxima de 100 puntos posibles y de la que se da constancia en la cédula correspondiente anexa.

IMAGEN 15. CÉDULA DEFINITIVA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO, 2018.












FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Unidad de Ética, Integridad Pública
y Prevención de Conflictos de Intereses

Cédula Definitiva de Evaluación del Cumplimiento, 2018

Procuraduría Federal del Consumidor
<<PROFECO>>

Desglose de puntuación asignada para el CEPCI:		
Elemento evaluado:		Puntos
(IAA 2017) Informe Anual de Actividades 2017 o (INTEGRACIÓN) Acta de Integración del CEPCI		15
(BASES) Bases de Integración, Organización y Funcionamiento del CEPCI		10
(PAT) Programa Anual de Trabajo, 2018		15
(INDICADORES) Indicadores de cumplimiento		5
(CÓDIGO) Emitir o actualizar el Código de Conducta		15
(PROCEDIMIENTO) Procedimiento para presentar Denuncias		10
(PROTOCOLO) Protocolo para atender Denuncias		10
(CUESTIONARIOS ELECTRÓNICOS) Invitaciones a contestar cuestionarios		10
(GESTIÓN) Gestión del CEPCI		10
Total		100

Con base en la revisión de los entregables establecidos en el documento “**Tablero de control para la Evaluación Integral 2018**”, y una vez concluido el plazo para la presentación de solicitudes de aclaración o corrección a la versión preliminar, la UEIPPCI ha determinado emitir la presente *Cédula Definitiva de Evaluación del Cumplimiento 2018*, misma que asigna un total de **100** puntos que equivalen a un total de **25** del máximo posible de 25 puntos a considerar cuando se realice la **Evaluación Integral 2018 de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés**.

jueves, 13 de diciembre de 2018, 10:33 a. m.

Fuente: Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses, 2018.

7.5.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

Servicios Generales

En el apartado de adquisiciones y obra, en lo referente al suministro de bienes y servicios, durante el período de enero a diciembre de 2018, y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron todas las solicitudes y se llevaron a cabo 229 procedimientos de contratación:

TABLA 54. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN 2018.		
CANTIDAD	PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO
10	Licitación Publica	\$37,528,734.83
20	Invitación a cuando Menos tres Personas (Artículo 42) Incluye contrato marco	\$72,215,285.84
18	Adjudicación Directa (Artículo 41)	\$116,196,850.62
179	Adjudicación Directa (Artículo 42)	\$36,986,281.13
2	Adjudicación Directa (Artículo 1)	\$417,376.00
229	Total	\$263,344,528.42

Fuente: Cuarto Informe Trimestral presentado al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, 2018.

1. La suma de contratos, pedidos y convenios modificatorios, corresponde a todas las contrataciones realizadas en el ejercicio 2018, considerando en su caso, los montos máximos y montos totales (plurianuales).
2. Se elaboraron y adjudicaron 4 convenios modificatorios sobre contratos y 8 convenios modificatorios sobre pedidos.
3. A 16 proveedores y/o prestadores de servicios, se les aplicó pena convencional por un monto total de \$710.19 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 Invitaciones a cuando menos tres personas (Artículo 42) incluyen contratos y pedidos marco.
6. En el ejercicio 2018, se elaboraron 229 instrumentos jurídicos que comprenden contratos y pedidos.

Mantenimiento de Edificios

Se realizaron trabajos de mantenimiento en Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, y 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 (INDAABIN), con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.
8. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones del *site* de Informática en el piso 4.
9. Servicio de mantenimiento (pintura exterior) a puertas de todos los elevadores.

TABLA 55. 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 del INDAABIN, 2018.

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, así como las conciliaciones del Inventario de Bienes Muebles 2018.

TABLA 56. LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2018.		
CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJE
Total de Unidades Administrativas	85	100%
Unidades Administrativas que entregaron su información del LFIBMI	71	84%
Unidades Administrativas que no entregaron su información del LFIBMI	14	16%

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios, 2018.

TABLA 57. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.		
TIPOS DE BIENES	No. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	16,739	14,585,335.73
Maquinaria y Equipo Industrial	2,571	43,606,343.38
Herramientas y Máquinas	344	2,517,508.32
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	1,671	25,233,398.57
Vehículos y Equipo Terrestre	526	76,763,681.06
Bienes, Artísticos, Culturales y Científicos	28	1,679,412.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	1,430	7,602,043.75
TOTAL	23,309	171,987,723.77

Fuente: : Base de Datos de Activo Fijo, 2018.

Bienes de Consumo

Se atendieron 1,958 requisiciones durante el ejercicio 2018.

TABLA 58. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018. ENTRADAS.		
NUMERO DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO (\$)
01	Material eléctrico y refacciones varias	446,729.37
02	Insumos informáticos	0
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	3,174,338.50
04	Material de oficina	940,237.66

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios, 2018.

TABLA 59. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018. SALIDAS.		
NUMERO DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO (\$)
01	Material eléctrico y refacciones varias	344,321.18
02	Insumos informáticos	24,047.26
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2,727,991.49
04	Material de oficina	665,813.49

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios, 2018.

Se llevó a cabo el convenio con el Sistema de Administración y Enajenación de Bienes, para realizar transferencia de bienes muebles no útiles para la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), así como vehículos ubicados en Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones Federales.

TABLA 60. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2018.						
Cuadro Resumen de Disposición Final de Bienes de Desechos	Cantidad de bienes propuestos en la 1ª Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2018	Cantidad de bienes propuestos en la 4ª Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2018	Cantidad de bienes propuestos en la 6ª Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2018	Cantidad de bienes propuestos en la 8ª Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2018	Gran Total de Bienes vendidos	Porcentaje compromiso atendido al 2018
Se concluyó la enajenación de bienes muebles de desechos en Delegaciones y Subdelegaciones.	16	117	28	33	194	100%
Se concluyó la enajenación de bienes de consumo en kilogramos en Oficinas Centrales.	151.50	67.50	1,028.50	129.60	1,377.10	100%

Fuente: Actas Sesiones del H. Comité de Bienes Muebles, 2018.

7.5.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Con el fin de garantizar la continuidad de la operación del Sistema Integral de Información y Proyectos (SIIP) en caso de contingencia o desastre, es imprescindible el contar con un servicio que permita a la PROFECO no perder la información crítica y, que brinden las alternativas y cursos de acción ante un desastre y continua ofreciendo el servicio, a pesar de la interrupción y no afectar las actividades y procesos que se llevan a cabo en la PROFECO, como son la atención y difusión de información para los consumidores, vigilancia al cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en relación entre proveedores y consumidores y a la sujeción a las metas y objetivos Institucionales alineadas al cumplimiento de las disposiciones de la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como en la aplicación del Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información.

En el mes de octubre de 2018, se elaboró y cargó en la herramienta de Gestión de la Política TIC, la ficha técnica del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) 2018 con el proyecto denominado “Continuidad de Operación del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)”, con número de identificación interno DGI ORP 2018.

El proyecto consta de tres elementos principales:

- i. Telecomunicaciones requeridas para poder garantizar el respaldo y resguardo de la información;
- ii. Infraestructura Tecnológica que soporta la operación del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP);
- iii. Servicios de cómputo que permitan llevar a cabo el proyecto.

El 28 de diciembre de 2017, se recibieron los comentarios de parte de Unidad de Gobierno Digital, los cuales fueron atendidos en el mes de mayo de 2018, y consistieron en ampliar la justificación del proyecto, así mismo, se realizaron las siguientes acciones:

- i. Definición de requerimientos tanto del área de infraestructura como de la de Sistemas.
- ii. Integración de requerimientos de ambas áreas en un anexo técnico.
- iii. Investigación de proveedores para el servicio y envío de solicitudes de cotización técnica y económica.
- iv. Seguimiento al Plan de Recuperación ante Desastres.

La Dirección General de Informática solicitó el día 09 de julio de 2018 a la Unidad de Gobierno Digital el dictamen correspondiente del proyecto denominado “Continuidad de operación del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)”. Con fecha 13 de julio de 2018, la Unidad de Gobierno Digital dictamina como favorable desde el punto de vista técnico, la contratación requerida para la continuidad de operación del SIIP, con una vigencia del 16 de julio al 31 de diciembre de 2018, y una suficiencia presupuestal de \$10'000,000.00 (Diez millones de pesos). Desafortunadamente en el mismo dictamen, se informa que el ejecutor del gasto deberá observar lo dispuesto en el oficio 307-A1892 de fecha 29 de junio, referente a las disposiciones específicas para el cierre del ejercicio presupuestario 2018, en el que señala en el numeral 6 que a partir del 16 de julio de 2018, los ejecutores del gasto no podrán iniciar procedimientos de Contratación; motivo por el cual la Dirección General de Informática se encontró impedida para ejecutar el gasto.

Es preciso señalar que pese a lo anterior, se tuvo un avance considerable en lo que fue denominado como una primera etapa, la cual consistió en la implementación de las telecomunicaciones requeridas para poder garantizar el respaldo y resguardo de la información, misma que consiste en: los Servicios de Directorio Activo, *Exchange* para Acceso de Cuentas Estratégicas de Correo Electrónico y Protección de Datos DPM a través de Unidades de Servicio Bajo Demanda y por el servicio para Habilitar el Nodo de Respaldo Secundario (Centro de Datos Alterno en la Delegación Poniente), servicios que se llevaron a cabo en los meses de mayo a noviembre de 2018.

7.5.3. RECURSOS HUMANOS

Registro de la Estructura Orgánica

Con motivo de la migración del Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO) al Sistema RHnet, y al escenario generado con denominación PROFECO_CONVERS171808250851, correspondiente a las conversiones de los niveles de transición JA1 a J11 y NA1 a N11 y la cancelación de 8 plazas operativas, la Secretaría de la Función Pública mediante oficio compartido No. SSFP/408/1077/2018, SSFP/408/DGOR/1363/2018 comunicó que aprobó y registró la modificación a la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con vigencia 31 de diciembre de 2017, movimientos que no implican modificar la organización, y están reflejados en el Catálogo de Puestos y Tabulador de Sueldos y Salarios, acorde a lo dispuesto en las Disposiciones Específicas para la Operación del Módulo de Servicios Personales del ejercicio fiscal 2017.

En el ejercicio fiscal 2018 la Secretaría de la Función Pública comunicó mediante oficio No. SSFP/408/DGOR/877/2018 el registro de 488 plazas de carácter eventual correspondientes al 1° semestre, y con No. SSFP/408/DGOR/1844/2018 el registro de 486 plazas de carácter eventual correspondientes al 2° semestre del año 2018.

Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2018 se impartieron 110 acciones de capacitación contando con la participación de 3,313 asistentes, 33 mandos superiores, 1,078 mandos medios y 2,202 operativos.

Las acciones de capacitación se orientaron hacia capacidades genéricas y específicas, en las materias de: Buenas Prácticas en el Manejo de Alimentos, Periodismo, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Administración de Riesgos, Control de Confianza, Sistema de Control Interno, entre otras, y se impartieron cursos orientados a la Prevención de Delitos Electorales y Equidad en la Contienda, Sensibilización en Igualdad Laboral y No Discriminación, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Derechos Humanos, Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos, Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La capacitación se deriva de las necesidades detectadas en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) y en cumplimiento a solicitudes emitidas por la SFP y la Fiscalía Especializada para la Atención de los Delitos Electorales (FEPADE) para participar en capacitación sobre los programas de Blindaje Electoral, con lo que se proporcionaron elementos de aprendizaje para el cumplimiento de funciones de las diversas áreas de la Procuraduría Federal del Consumidor, tales como las Subprocuradurías de Verificación, Telecomunicaciones, Servicios, Jurídica, la Coordinación

General de Educación y Divulgación, la Coordinación General de Administración y las distintas Delegaciones y Subdelegaciones.

Clima y Cultura Organizacional

Del 24 de septiembre al 5 de octubre de 2018 la Procuraduría aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) con la participación de 2,840 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 permitieron 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 2018

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 llevó cabo los siguientes eventos deportivos, recreativos y culturales para las y los trabajadores y sus familias:

- 42° Aniversario de la Procuraduría Federal del Consumidor 2018.
- Día del Empleado de PROFECO 2018.
- 27° Carrera Atlético de 10 y 5 kilómetros y 8° Caminata de 3 kilómetros 2018.
- Celebración del Día de la Madre 2018.
- Celebración del Día de la Niña y el Niño 2018.
- Celebración del Día del Padre 2018
- Programa Infantil de Cultura y Recreación 2018.
- 8° Torneo de Voleibol Mixto 2018.
- XXIII Torneo de Boliche Mixto 2018.
- 26° Concurso de Ofrendas del Día de Muertos, 12° Concurso de Calaveras Literarias y 2° Concurso de Catrinas y Catrines 2018.
- 11° Concurso de Nacimientos y 9° Concurso de Piñatas 2018.

Ejercicio del Presupuesto de Servicios Personales

El ejercicio del presupuesto 2018 se llevó a cabo conforme a lo siguiente:

- Presupuesto autorizado \$ 932,849,868.00 pesos.
- Presupuesto ejercido modificado fue de \$ 990,862,594.07 pesos*.
- Presupuesto ejercido fue de \$ 990,862,594.07 pesos*.

*Cifras preliminares.

7.5.4. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

Informe sobre 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, sus Lineamientos y el Presupuesto de Egresos de la Federación 2018.

Informe sobre el ahorro programado y su cumplimiento. El objeto de los Lineamientos es establecer las disposiciones que regulan la asignación de viáticos nacionales e internacionales, pasajes, gastos de alimentación, telefonía celular, congresos, convenciones y otros eventos.

En relación con el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público correspondiente al periodo enero – diciembre de 2018, se informa lo siguiente:

Con la finalidad de llevar a cabo el cumplimiento a las disposiciones emitidas en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012, y sus Lineamientos publicados el 30 de enero de 2013, así como a los Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicados el 22 de febrero de 2016, así como lo señalado en el artículo 61 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 14 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2018.

Con fecha 26 de febrero se emitió oficio circular número PFC/CGA/321/2018 emitido por la Coordinación General de Administración, con la finalidad de que las Unidades Responsables de la PROFECO contribuyan a generar ahorros al interior de la entidad, sin afectar el cumplimiento de metas programadas hasta por un monto de 10% de su presupuesto autorizado principalmente en los conceptos de alimentos, servicios de mensajería y paquetería suministro de combustible, pasajes aéreos (nacionales e internacionales), telefonía celular, mantenimiento vehicular papelería, mantenimiento de equipos de oficina y mobiliario, así como en los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, optimización en el desarrollo de sistemas nuevos y mantenimiento a aplicaciones existentes, reducción en los dispositivos de fotocopiado y escaneo, reducción en impresiones a color, reducción de los servicios de internet móvil, reducción de llamadas de telefonía celular, desde teléfonos fijos, reducción de equipos de cómputo de escritorio y portátiles, reducción de los servicios de internet (de acuerdo al perfil), optimización en el almacenamiento y espacio para aplicaciones en el centro de datos, de igual forma para la aplicación de otras partidas de gasto sujetas al Programa de Austeridad tales como: servicios de energía eléctrica y agua, otras asesorías, certificación de procesos, estudios e investigaciones, otros servicios comerciales, elaboración de material informativo, mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios administrativos, mantenimiento de vehículos, congresos y convenciones.

Adicional a lo anterior, la DGPOP solicitó mediante oficios No. PFC/CGA/DGPOP/1546/2018, PFC/CGA/DGPOP/1547/2018, PFC/CGA/DGPOP/1548/2018, dirigido a las Unidades Responsables del Gasto la elaboración de un informe relativo al comportamiento de los ejercicios presupuestales 2016, 2017 y 2018, sobre las partidas sujetas al

cumplimiento de las medidas que nos ocupan. Esto derivado de que en el ejercicio fiscal 2018 se incrementó el costo de los combustibles lo que impactó el gasto a ese concepto, trayendo como consecuencia en los servicios básicos como son el consumo de energía eléctrica, servicio de agua, mantenimiento y conservación de inmuebles.

Medidas de austeridad

La Procuraduría Federal del Consumidor contribuyó con el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público en el ejercicio 2018, con 0.05 millones que se describen a continuación:

Los 0.05 millones de pesos corresponden a una reducción líquida del capítulo 3000 “Servicios Generales”, para intercambiar recursos del centro de costos que administra la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), con el centro de costos que administra la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG) de la Secretaría de Economía (SE) aplicado con el folio de adecuación presupuestal número 2018-10-LAT-3108 de fecha 13 de diciembre de 2018.

El 05 de marzo se otorgó ampliación compensada de recursos a la Dirección General de Comunicación Social, a efecto de que llevara a cabo los servicios de más de 800 programas de TV, radio, periódico, revistas y portales entre otros, conteo estadístico y sentido de las menciones y comentarios (positivos y/o negativos y/o entrevistas), impacto y penetración de los mensajes difundidos por la institución y sus funcionarios, dando seguimiento a los principales influenciadores; estrategias para ampliar (cualitativa y cuantitativa) la efectividad del mensaje, así como contar con información adecuada para la creación de escenarios favorables y manejo de crisis.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado para proporcionar servicios a la población consumidora del país. Cuenta con 38 Delegaciones y 13 Subdelegaciones con un total de 51 oficinas en la República Mexicana cuyas funciones sustantivas comprenden: verificar y calibrar los equipos de medición que utilizan los proveedores para la venta de sus productos; llevar a cabo procedimientos por infracciones a la ley en la materia ya sea de oficio o a petición de la parte interesada; ofrecer asesoría, recibir, gestionar quejas en materia de consumo; atender denuncias; monitorear la publicidad en medios masivos de comunicación; iniciar procedimientos por infracciones a la ley; registrar o cancelar contratos de adhesión; controlar el Registro Público de Casas de Empeño; verificación permanente en materia de combustibles líquidos derivado del calendario para la liberación de los precios de los combustibles.

Para lograr lo anterior, es necesario contar con vehículos suficientes y adecuados para atender eficiente, oportuna y eficazmente las denuncias y operativos que llevan a cabo las Direcciones Generales de Verificación de Combustibles; de Verificación y Vigilancia; Delegaciones; Subdelegaciones; Unidades de Servicio; y la Subprocuraduría de Servicios.

Es importante mencionar que el universo de cobertura por parte de las Delegaciones y Subdelegaciones es de 2,462 municipios muchos de los cuales son lugares lejanos o poco accesibles, particularmente en las entidades con mayor índice de inseguridad tales como Guerrero, Michoacán, Oaxaca, Sinaloa y Tamaulipas.

En 2010, las Delegaciones y Subdelegaciones contaban con un parque vehicular de 434 vehículos, actualmente se

tienen 316 es decir, un 27% menos, el número de vehículos ha disminuido por diversos eventos tales como siniestros, y fallas mecánicas frecuentes.

El parque vehicular se encuentra en malas condiciones mecánicas, generando altos costos en combustible, refacciones y reparaciones mayores, además que algunos tienen más de 17 años de servicio, y ocasionan retrasos en la operación lo que pone en riesgo el cumplimiento de las metas o programas establecidos, por lo que se inició el procedimiento para dar de baja 50 vehículos que se encuentran en condiciones inservibles o que su reparación representa un alto costo, lo cual equivale al 15.8 % del parque vehicular.

Derivado de lo anterior, el 31 de julio de 2018 se autorizó una adecuación presupuestal compensada a fin de dotar recursos para el arrendamiento del parque vehicular, mediante folio 2018-10-LAT-07 lo cual tuvo los siguientes beneficios:

1. Garantizar que los operativos de verificación y vigilancia, así como en la atención a quejas y denuncias, se realicen en tiempo y forma.
2. Proporcionar al personal condiciones seguras en el traslado a los operativos de verificación.
3. Reducir costos en mantenimiento, refacciones y reparaciones mayores, dado que estos gastos serían a cargo del proveedor.
4. Incremento en la captación de ingresos propios, dado que las actividades de verificación representan una de las principales fuentes de ingresos de la PROFECO.

Erogaciones por resoluciones por Autoridad Competente

Se solicitaron diversos movimientos de ampliación compensados para cubrir los juicios laborales derivados de las demandas ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (JFCA) promovidos por el personal de PROFECO.

ANEXO 1. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO 2013-2018 (PGCM).

NO.	TEMA	CLAVE	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META 2018	VALOR DE INDICADOR AL 4° TRIMESTRE DE 2018
1	Acceso a la Información	IAI.1	Tiempo de respuesta a solicitudes de información y calidad de las mismas.	Anual	100%	Valor reportado por el INAI
2	Archivos	IAR.1	Porcentaje de archivo de concentración liberado.	Anual	26.43%	0%
3		IAR.2	Porcentaje de expedientes actualizados del archivo de trámite.	Anual	34.75%	80.84%
4	Contrataciones Públicas	ICP.1**	Porcentaje de procedimientos de contratación competidos con posibilidad de recibir proposiciones de manera electrónica.	Trimestral	95%	Valor reportado por la SFP
5		ICP.2**	Índice de Estrategias de Contratación instrumentadas.	Anual	3	Valor reportado por la SFP
6	Inversión e Infraestructura	Ilel.1**	Porcentaje de cumplimiento de las dependencias y entidades respecto a las evaluaciones ex-post de programas y proyectos de inversión.	Anual	100%	Sin información en el periodo
7		Ilel.2**	Porcentaje de cumplimiento de las dependencias y entidades respecto al seguimiento del ejercicio de programas y proyectos de inversión (PPI).	Trimestral	100%	(En 2018 no tiene registrado ningún PPI.) Sin información en el periodo
8	Mejora Regulatoria	IMR.1	Simplificación normativa en trámites prioritarios.	Semestral	100%	100%
9		IMR.2	Reducción de la carga administrativa al ciudadano.	Anual	Meta establecida por la CONAMER	Valor reportado por la CONAMER
10		IMR.3	Porcentaje de normas simplificadas.	Anual	100%	87.88%
11	Optimización del uso de los recursos de la APF	IOR.1	Unidades administrativas orientadas a objetivos estratégicos.	Anual	95%	100%
12		IOR.2	Proporción del gasto en servicios personales respecto al gasto programable *	Anual	67.7%	74.5%
13		IOR.3**	Cociente del gasto de operación administrativo * 5	Anual	Menor o igual a la inflación	17.92%
14	Participación Ciudadana	IPC.1**	Porcentaje de propuestas de los sectores privado y social atendidas.	Anual	100%	Sin información a reportar en el periodo
15	Política de transparencia	IPT.1**	Acciones de Transparencia Focalizada.	Anual	100%	100%

ANEXO 1. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO 2013-2018 (PGCM).						
NO.	TEMA	CLAVE	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META 2018	VALOR DE INDICADOR AL 4° TRIMESTRE DE 2018
16	Presupuesto basado en Resultados	IPbR.1	Porcentaje de Pp con información de desempeño con un nivel de logro satisfactorio. ⁶	Anual	100%	Valor reportado por la Unidad Normativa
17	Procesos	IPRO.1	Porcentaje de procesos prioritarios optimizados.	Anual	100%	100%
18	Recursos Humanos	IRH.1	Recursos humanos profesionalizados.	Anual	95%	100%
19	Tecnologías de Información	ITIC.1	Trámites y servicios digitalizados. *	Anual	0%	0%
20		ITIC.2	Procesos administrativos optimizados digitalizados.	Anual	100%	100%
21		ITIC.3	Índice de Datos Abiertos.	Anual	100%	100%

Fuente: Coordinación General de Administración PROFECO, 2018.

El * corresponde a indicadores cuya tendencia es descendente.
Los ** corresponden a indicadores, con metas anuales y no acumulables a 2018.

⁵Este indicador compara el gasto en el ejercicio fiscal actual respecto del ejercicio anterior. Fuente del Valor de la inflación 2016: Banco de México con datos del INEGI disponible en <http://banxico.org.mx/portal-inflación/index.html>

⁶La meta de este indicador corresponde a la definida para el año 2015, toda vez que la información reportada en el Anexo XV, del "Informe sobre la Situación Económica, Finanzas Públicas y la Deuda Pública", del cuarto trimestre de 2016, corresponde al ejercicio 2015, en tanto éste utiliza como fuente la información definitiva la Cuenta Pública, misma que está disponible en abril de cada año.

A large graphic element featuring a blue arrow pointing right, with a pink arrow pointing right inside it. The text is positioned within the blue arrow.

LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS



LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

A

AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AIMX	Asociación de Internet, MX
AMDA	Asociación Mexicana de Defensorías de las Audiencias
ANATEL	Asociación Nacional de Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
APF	Administración Pública Federal
APV	Administrador de Procesos de Verificación
ASF	Auditoría Superior de la Federación

C

CANIETI	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
CARE	Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero
CCNP-PP18	Comité Consultivo Nacional Preparatorio para la Conferencia de Plenipotenciarios 2018
CCP	Comité de Políticas del Consumidor de la OCDE
CEDOC	Centro de Documentación
CEPCI	Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
CGA	Coordinación General de Administración
CGED	Coordinación General de Educación y Divulgación
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económica
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
COCODI	Comité de Control y Desempeño Institucional
COMENOR	Consejo Mexicano de Normalización y Evaluación de la Conformidad, A.C.
COMPAL	Foro Internacional de Protección al Consumidor del Programa
COMPAL	Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
CONVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
Copy Advice	Diagnósticos publicitarios
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CPSC	<i>Consumer Product Safety Commission</i> (Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América)

D

DGAAI	Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales
DGCR	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos
DGD	Dirección General de Difusión
DGEC	Dirección General de Estudios sobre Consumo
DGPE	Dirección General de Planeación y Evaluación
DGVV	Dirección General de Verificación y Vigilancia
DOF	Diario Oficial de la Federación
DS	Delegaciones y Subdelegaciones

F

FIAGC

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor

G

Gas L.P.

Gas Licuado de Petróleo

I

ICPHSO

Organización Internacional de Salud y Seguridad de Productos de Consumo

IFT

Instituto Federal de Telecomunicaciones

INAI

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú

INDOTEL

Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

L

LFPC

Ley Federal de Protección al Consumidor

LGTAIP

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LNPC

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

M

MEED

Módulos de Información para la Evaluación Específica del Desempeño

MIR

Matriz de Indicadores para Resultados

MTV

Monitoreo de Tiendas Virtuales

N

NOM'S

Normas Oficiales Mexicanas

O

OEA

Organización de los Estados Americanos

OCDE

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos

OIC

Órgano Interno de Control

ONU

Organización de las Naciones Unidas

P

PAA	Programa Anual de Actividades
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PETIC	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
PGCM	Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
PIL	Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PNPDC	Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor
PNT	Plataforma Nacional de Transparencia
PPI	Programas y Proyectos de Inversión
PTAR	Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
PTCI	Programa de Trabajo de Control Interno
PROConsumidor	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de República Dominicana
PRODEINN	Programa de Desarrollo Innovador

Q

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

R

RCSS	Red Consumo Seguro y Salud
REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
RTC	Radio, Televisión y Cinematografía
RUPS	Registro Único de Servidores Públicos

S

SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SCII	Sistema de Control Interno Institucional
SE	Secretaría de Economía
SECTUR	Secretaría de Turismo
SFP	Secretaría de la Función Pública
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIAR	Sistema Interamericano de Alertas Rápidas
SIEED	Sistema de Evaluación Específica de Desempeño
SIIP	Sistema Integral de Información y Procesos
SIPOT	Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia
SPC	Servicio Profesional de Carrera

166

T

Telcon

Teléfono del Consumidor

THE CIU

The Competitive Intelligence Unit

TIC'S

Tecnologías de la Información y la Comunicación

U

UEIPPCI

Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses

UNAM

Universidad Nacional Autónoma de México

UNCTAD

Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

UVA

Unidad de Verificación Acreditada



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).



169

Registro Público para Evitar Publicidad

Inscribe tu número telefónico al 9628 0000 (CDMX y 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. Escribenos a: contacto_ciudadano@profeco.gob.mx



Procitel

Concerta una cita 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.

<https://www.profeco.gob.mx/profeco/precios/canasta/default.aspx>



Brújula de compra

Suscríbete para recibir artículos, análisis de precios, estudios comparativos y recomendaciones para comprar. Encuéntrala dentro de www.gob.mx/profeco



Concilianet

Cero filas, cero espera, cero papel.

Puedes presentar tu queja con las y los proveedores que ya concilian en línea.

<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>



Revista del Consumidor en línea

Consulta artículos sobre consumo informado en

<http://revistadelconsumidor.profeco.gob.mx/inicio>



