2019

INFORME ANUAL

PROFECO

Procuraduría Federal del Consumidor

2019

PROFECO

Procuraduría Federal
del Consumidor

ÍNDICE

ÍNDICE

1. **PRESENTACIÓN** 16

2. **SERVICIOS** 18

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 21

2.1.4. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES 22

2.2. QUEJAS Y CONCILIACIÓN 22

2.2.1. CONCILIANET 22

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) 24

2.6. DICTAMEN 25

2.7. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (PIL) 25

2.8. PUBLICIDAD 26

2.8.1. REVISIÓN PREVIA DE LA PUBLICIDAD O COPY ADVICE 26

2.9. ARBITRAJE 27

2.10. LOGROS DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2019 27

2.10.1. HOTSALE 2019 27

2.10.2. EL BUEN FIN 2019 28

2.10.3. CONCILIAEXPRÉS EN EL "BUEN FIN" 28

2.10.4. PROGRAMA DE CONCILIACIÓN INMEDIATA: CONCILIAEXPRÉS 29

2.10.5. MÓDULOS DE ATENCIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (AICM) 30

2.10.6. SEMANA ITINERANTE, PROFECO EN TU ALCALDÍA DE LA CDMX 30

2.10.7. CAPACITACIÓN CONTINUA 32

3. **VERIFICACIÓN** 34
3.1. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 35
3.2. VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO 47
3.2.1. GASOLINA Y DIÉSEL 49
3.2.2. GAS L.P. 50
3.2.3 SUPERVISIÓN AL PERSONAL DE VERIFICACIÓN 51
3.2.4. SERVICIO DE AJUSTE POR CALIBRACIÓN EN MATERIA DE COMBUSTIBLES 51
3.2.5. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY EN MATERIA DE COMBUSTIBLES 51
3.3. LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 52
3.3.1. LOS ESTUDIOS 52
3.3.2. APOYO A LA VERIFICACIÓN 59
3.3.3. APOYO A LA NORMALIZACIÓN 60
3.3.4. APOYO A LAS TRANSACCIONES COMERCIALES 60
3.3.5. SERVICIO EXTERNO COMO APOYO A LA INDUSTRIA 62
3.3.6. CALIDAD EN EL TRABAJO 62
3.3.7. COOPERACIÓN CON AUTORIDADES NACIONALES Y EXTRANJERAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 63

4. **JURÍDICO** 64
4.1. JURÍDICO CONSULTIVO 65
4.1.1. CONSULTORÍA JURÍDICA 65
4.1.2. ENLACE LEGISLATIVO 65
4.1.3. REFORMAS A LA LFPC Y OTROS INSTRUMENTOS LEGALES ASOCIADOS 66
4.1.4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES 67
4.1.5. DERECHOS HUMANOS 69
4.2. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD 70
4.2.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD 70
4.2.2. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO 71
4.2.3. JUICIOS LABORALES 72

4.2.4. DENUNCIAS PENALES 72
4.3. PROCESOS DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA 72
4.3.1. ASUNTOS INTERNACIONALES 77

5. **EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN** 84
5.1. COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN 85
5.1.1. REVISTA DEL CONSUMIDOR 86
5.1.2. RADIO Y TELEVISIÓN 86
5.1.3. DIFUSIÓN EN INTERNET 87
5.1.3.1. REDES SOCIALES 88
5.1.4. DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS 89
5.1.5. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN 89
5.2. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO Y DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN 91
5.2.1. MANUAL DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO 95
5.2.2. MATERIAL EDUCATIVO 95
5.3. ESTUDIOS SOBRE CONSUMO 99
5.3.1. QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP) 100
5.3.2. QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO (QQED) 101
5.3.3. BRÚJULA DE COMPRA 102
5.3.4. ARTÍCULOS PARA LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 102
5.3.5 ENCUESTAS Y SONDEOS 103
5.3.5.1. EL BUEN FIN 2019 104
5.3.5.2 QUIÉN ES QUIÉN EN LOS COMBUSTIBLES 105

6. **TELECOMUNICACIONES** 106
6.1. ACTIVIDADES 107
6.2. NUMERALIA 115
6.2.1. QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES 115
6.2.2. VISITAS DE VERIFICACIÓN 117

6.2.3. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY (PIL) 119
6.2.4. PUBLICIDAD ENGAÑOSA 120
6.2.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN 121
6.2.6. ACCIONES COLECTIVAS 121
6.2.7. DICTÁMENES 122
6.3. ASPECTOS A DESTACAR DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES 123

7. **NUESTRA INSTITUCIÓN** 128
7.1. TRANSPARENCIA 129
7.1.1. COMITÉ DE TRANSPARENCIA 129
7.1.2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 129
7.1.3. RECURSOS DE REVISIÓN 129
7.1.4. CAPACITACIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA 130
7.1.5. 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) 130
7.1.6. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL INSTITUTO NACIONAL TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (INAI) 131
7.2. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN 132
7.2.1. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES (PAA) 2019 132
7.2.2. ELABORACIÓN DE INFORMES MANDATADOS 2019 132
7.2.3. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LAS MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2019 (MIR) 133
7.2.4. INVENTARIO CONEVAL 2018 DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS 133
7.2.5. CIERRE DE ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2017 Y 2018 134
7.3. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 134
7.3.1. PRESENCIA NACIONAL DE LA PROFECO 134
7.3.2. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO 135
7.3.3. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS MATERIALES 136
7.4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN SOCIAL 137

7.4.1. ACTIVIDADES 138
7.4.2. OBJETIVOS 138
7.5. ADMINISTRACIÓN 139
7.5.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES 151
7.5.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 156
7.5.3. RECURSOS HUMANOS 156
7.5.4. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO 157

LISTADO DE SIGLAS Y SU SIGNIFICADO 160

ÍNDICE

TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES

Í N D I C E / TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES

TABLA 1 TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2019 20
TABLA 2 BURÓ COMERCIAL 2019 22
TABLA 3 ATENCIÓN EN CONCILIANET 2019 22
TABLA 4 INSCRIPCIONES Y REFRENDOS DEL RPCE 2019 23
TABLA 5 SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL RPCE 2019 24
TABLA 6 INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTA DE LISTAS DEL REPEP 2019 24
TABLA 7 PIL´S POR SERVICIOS 2019 25
TABLA 8 PIL´S POR PUBLICIDAD 2019 25
TABLA 9 ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO 2019 26
TABLA 10 ASESORÍAS EN "EL BUEN FIN 2019" 28
TABLA 11 PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN "EL BUEN FIN 2019" 29
TABLA 12 PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN 2019" 29
TABLA 13 PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN 2019" 29
TABLA 14 RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRÉS 2019 30
TABLA 15 NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM 30
TABLA 16 FECHAS DE ATENCIÓN EN LAS ALCALDÍAS 31
TABLA 17 CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2019 32
TABLA 18 CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 32
TABLA 19 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS 37
TABLA 20 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS 38
TABLA 21 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES 38
TABLA 22 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD 38
TABLA 23 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA 38
TABLA 24 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONES DE SEMANA SANTA 39
TABLA 25 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO Y LA NIÑA 39
TABLA 26 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LAS MADRES 39
TABLA 27 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CASAS DE EMPEÑO 39

TABLA 28 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE 40
TABLA 29 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONES DE VERANO....40
TABLA 30 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES 40
TABLA 31 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS....40
TABLA 32 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS 41
TABLA 33 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS GUADALUPANAS....41
TABLA 34 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONES FIN DE AÑO....41
TABLA 35 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS....41
TABLA 36 INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2019 45
TABLA 37 VISITAS DE VIGILANCIA 2019....46
TABLA 38 ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS....46
TABLA 39 CALIBRACIONES PROFECO 2019....46
TABLA 40 CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2019 68
TABLA 41 DEMANDAS RECIBIDAS DURANTE 2019....71
TABLA 42 SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2019....71
TABLA 43 AMPAROS RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019....71
TABLA 44 JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019 72
TABLA 45 DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2019....72
TABLA 46 ACCIONES REALIZADAS POR LA DGAAG DURANTE 2019 75
TABLA 47 ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2019 88
TABLA 48 REPRODUCCIONES EN YOUTUBE "PROFECOTV" Y PÁGINAS VISTAS 2019....88
TABLA 49 RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES 2019....94
TABLA 50 NÚMERO ACUMULADO DE SUSCRIPTORES 100
TABLA 51 ENCUESTAS Y SONDEOS 104
TABLA 52 PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR....115
TABLA 53 PROVEEDORES CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES....116
TABLA 54 PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY....119
TABLA 55 TÍTULOS EJECUTIVOS....122

TABLA 56 SESIONES Y ACTAS DE COMITÉ DE TRANSPARENCIA....129
TABLA 57 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS....129
TABLA 58 RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS 129
TABLA 59 RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO....135
TABLA 60 CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2019....136
TABLA 61 SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2019 137
TABLA 62 CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO....137
TABLA 63 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO....140
TABLA 64 TOTAL DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS 2019....152
TABLA 65 PROCEDIMIENTOS ADJUDICADOS 2019....152
TABLA 66 CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO....155
TABLA 67 LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2019....156
TABLA 68 CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO 156
TABLA 69 PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019. ENTRADAS 156
TABLA 70 PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019. SALIDAS....157
TABLA 71 PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2019....157

GRÁFICO 1 ENLACE LEGISLATIVO....66
GRÁFICO 2 CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES AUTORIZADOS EN 2019 67
GRÁFICO 3 JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN EL AÑO 2019 70
GRÁFICO 4 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD....92
GRÁFICO 5 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN 93
GRÁFICO 6 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES NIVEL SOCIOECONÓMICO 93
GRÁFICO 7 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES NIVEL GÉNERO....97
GRÁFICO 8 DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO....116
GRÁFICO 9 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y CORRECCIÓN DE PUBLICIDAD....120
GRÁFICO 10 REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL DEL PTCI 2019 141

IMAGEN 1 COLABORACIÓN PARA LA REVISTA ZÓCALO "DERECHOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LA

CONVERGENCIA Y TELECOMUNICACIONES MÁS ACCESIBLES”..... 114

IMAGEN 2 PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR110

IMAGEN 3 MATERIAL IMPRESO SOBRE LO QUE DEBO SABER DE LAS TELECOMUNICACIONES 2ª EDICIÓN 2019 110

IMAGEN 4 GLOSARIO: TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS APLICABLES A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES.....11

IMAGEN 5 PUBLICACIÓN DE INFOGRAFÍAS EN MEDIOS DIGITALES..... 112

IMAGEN 6 FOLLETO DE LA SUBPROCURADURÍA CON INFORMACIÓN ORIENTATIVA..... 113

IMAGEN 7 TRÍPTICO DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES..... 113

IMAGEN 8 PROGRAMA DE TRABAJO..... 123

IMAGEN 9 CAPACITACIONES PRESENCIALES IMPARTIDAS A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE PROFECO .. 146

IMAGEN 10 CAMPAÑA DE DIFUSIÓN ¡CONOCE TU NUEVO CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR!..... 146

IMAGEN 11 CAMPAÑA DE DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO FEDERAL 147

IMAGEN 12 CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA 148

IMAGEN 13 CAMPAÑA DE DIFUSIÓN “AVISO DE PRIVACIDAD DEL COMITÉ DE ÉTICA”..... 149

IMAGEN 14 CAMPAÑA HUACHICOLEO, 2019 149

IMAGEN 15 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO: “PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA”, 2019150

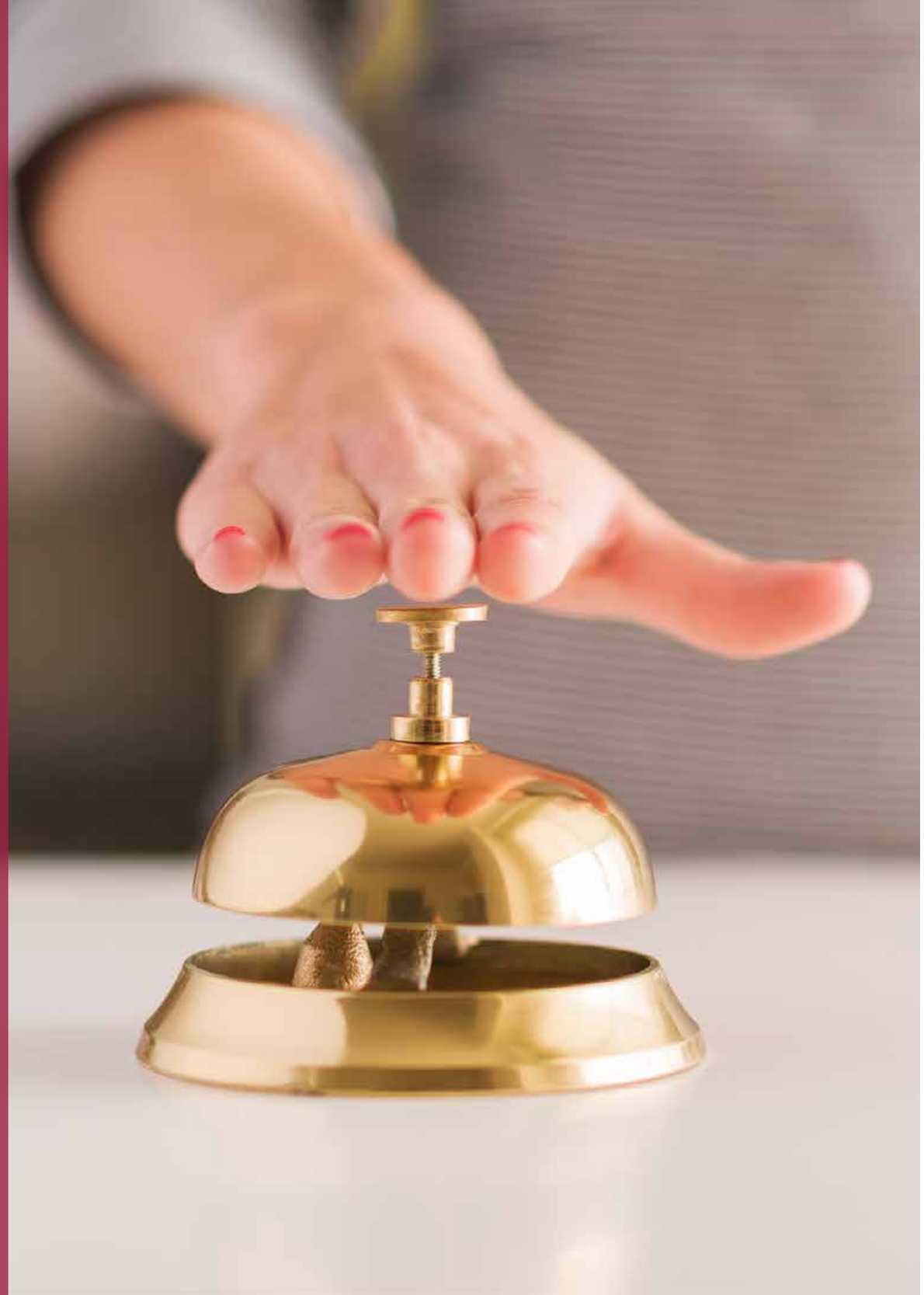
PRESENTACIÓN

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, la prevención de actos que pudieran afectar a las relaciones de consumo y el fomento de la reparación del daño al consumidor.

Así en 2019, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) reafirma su compromiso ineludible de proteger y promover los derechos de las y los consumidores garantizando relaciones de consumo equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso a mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

Como parte de la transparencia y rendición de cuentas, la PROFECO presenta el Informe Anual de Actividades 2019, para exponer sus logros de ese periodo, a lo largo de seis apartados: Servicios, Verificación, Jurídico, Educación y Divulgación, Telecomunicaciones 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.



2. SERVICIOS

Introducción

La Subprocuraduría de Servicios protege y promueve los derechos de los consumidores por medio de asesorías y de la gestión de quejas en materia de consumo y de publicidad, 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 (a través del 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 PROFECO, 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.

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 (a través de Concilianet), a la cual pueden recurrir, siempre que exista la voluntad de las partes; en este tenor, es de destacar que en 2019, fueron radicados 7,780 expedientes con un porcentaje de conciliación del 84.73%, recuperando un monto de $27´987,543.75 pesos en favor de los consumidores.

Ahora bien, es de gran relevancia proporcionar a la población consumidora un registro público actualizado de los contratos de adhesión. En 2019, de 12,743 solicitudes, se registraron 10,724, lo que representó una recaudación de $11´287,364.77.

Por otra parte, existe el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), cuya función es proteger la privacidad de los consumidores mediante la restricción de llamadas y mensajes de texto con fines publicitarios o mercadotécnicos. De enero a diciembre de 2019, fueron inscritos 531,927 números telefónicos en el REPEP. Cabe mencionar, que dichos números se concentran en una base de datos que es vendida a los proveedores para que se encuentren en posibilidad de evitar comunicaciones no deseadas, de cuya venta se obtuvo la cantidad de $3’000,168.55.

En lo relativo a los Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley (PIL), en 2019 se iniciaron 66 en materia de servicios y publicidad, de los cuales se concluyeron 60, en los que se impusieron sanciones económicas por $ 51’601,455.85.

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, atendiendo, al 31 de diciembre de 2019, en los Módulos del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), a un total de 8,206 pasajeros, con un monto recuperado de 19'883,692 pesos por conciliaciones inmediatas a favor de la población consumidora; asimismo, En 2019 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 112 registros.

2.1. Teléfono del Consumidor

En 2019, la Dirección General de Quejas y Conciliación, a través del Teléfono del Consumidor (TELCON) recibió 1,408,843 consultas, de las cuales se atendieron 1,367,765, que constituyen el 97.08% del total. 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 las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), antes Delegaciones o Subdelegaciones de PROFECO.

TABLA 1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR -2019

CONCEPTO	2019
Consultas recibidas	1,408,843
Consultas atendidas	1,367,765
Llamadas recibidas	1,261,277
Llamadas atendidas	1,218,499
Consultas atendidas por agente	26,659
Asesorías (asesoria@profeco.gob.mx)	43,247
Solicitudes atendidas de comportamiento comercial de proveedores	1,730
Abtel	2,116
Chat	73,949
Concepto	2019
Chat en inglés	2,947
WhatsApp	12,396
Contacto ciudadano	4,627
Recordatorios de cita Procitel (email)	1,874
Recordatorios de cita Procitel (teléfono)	1,021
Asesorías por escrito	59

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

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 2019, el portal recibió 295,888 visitas, de las cuales 76,896 fueron vía chat y 19,539 tuvieron la finalidad de agendar una cita para acudir a una Oficina de Defensa del Consumidor de PROFECO, (antes Delegación o Subdelegación) para presentar su queja y 199,453 fueron informativas.

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 2019, fueron programadas 9,738 citas para acudir a las Oficinas de Defensa del Consumidor de PROFECO, (antes Delegaciones y Subdelegaciones) a presentar su queja y, en su caso, a resolverla por medio de la conciliación. En este sentido, el 10% de los consumidores que registraron su cita en PROCITEL acudieron a ella, de las cuales el 38% 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 PROFECO 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 2019, se enviaron vía electrónica y a través del sistema Multichannel, 123,864 encuestas a los usuarios, de las cuales el 71% respondió que el servicio le fue de utilidad y un 68% manifestó que recibió una buena atención.

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 2019, fueron recibidas 92,474 consultas.

A su vez, de enero a diciembre de 2019, los tres proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional, fueron:

- ***Comisión Federal de Electricidad con 17,274***
- ***Walmart con 3,830***
- ***Naturgy con 2,844***

Tabla 2. Buró Comercial 2019

CONCEPTO	2019
Consultas recibidas	92,474

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

2.2. Quejas y Conciliación

La PROFECO atiende la queja del consumidor mediante el procedimiento conciliatorio. 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 2019, fueron radicados 7,780 expedientes, con un porcentaje de conciliación del 84.73%, recuperando un monto de $27'987,543.75 en favor de los consumidores.

TABLA 3. ATENCIÓN EN CONCILIANET 2019

CONCILIANET	2019
Quejas	7,780
% Conciliación	84.73%
Monto reclamado	$29'272,965.49
Monto recuperado	$27'987,543.75
% Recuperación	95.61%

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 de 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

Los contratos de adhesión son documentos elaborados unilateralmente por los proveedores para la comercialización de sus bienes, productos o servicios, mediante cláusulas que obligan a consumidores y proveedores a cumplir con ciertos términos y condiciones. Toda vez que el consumidor no se encuentra en posibilidad de modificar dichas cláusulas, la PROFECO se encarga de revisarlos a fin de garantizar que se cumplan con los derechos y obligaciones establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y las Normas Oficiales Mexicanas aplicables. Durante 2019, se registraron 10,724 contratos de adhesión, recaudando un monto de $11´287,364.77.

En octubre de 2019, se depuró el Registro Público de Contratos de Adhesión, con base en el marco normativo vigente a fin de dividirlo en dos apartados: Histórico y Vigente. El apartado Vigente contiene los contratos de adhesión que han sido registrados en apego al marco jurídico vigente, lo cual ayuda a los consumidores a conocer si éstos contienen todos los derechos contemplados en la normatividad aplicable; a su vez, se concientizó a los proveedores respecto a la importancia de contar con contratos de adhesión vigentes registrados y se les conminó para que solicitaran la actualización de sus contratos de adhesión.

2.4. Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)

Las casas de empeño realizan una importante función social de proveer de recursos económicos inmediatos a los sectores de la población más vulnerables que no tienen acceso a los servicios financieros, por ello, con el propósito de brindar certeza y seguridad jurídica a las y los consumidores usuarios de los servicios de mutuo con interés y garantía prendaría, el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), cuenta con un registro único de los prestadores de dichos servicios. Desde el inicio de sus funciones el 1 de agosto de 2014, se lograron registrar al 31 de diciembre de 2019, a 8,577 casas de empeño. En este sentido, en 2019 el RPCE inscribió 995 casas de empeño y se renovó el registro a 4,626.

TABLA 4. INSCRIPCIONES Y REFRENDOS DEL RPCE 2019

CONCEPTO	2019
Inscripciones de Casas de Empeño	995
Renovaciones de Casas de Empeño	4,626

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

Durante el ejercicio 2019, se recibieron 5,876 solicitudes de inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño, generando un monto de ingresos por $29´146,412.82.

TABLA 5. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL RPCE 2019	
CONCEPTO	2019
Solicitudes recibidas	5,876
Monto de ingresos	$29´146,412.82

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

La atención a las solicitudes de trámite es variable, en virtud de que una vez inscrita la casa de empeño, anualmente deberá de renovar su registro; en consecuencia, los números de renovación serán mayores a los números de inscripción cada año.

Acciones Realizadas

La PROFECO 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, informándose sobre cuáles son las casas de empeño registradas.

Se realizaron diversas modificaciones al portal electrónico del Registro Público 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.

2.5. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), es un mecanismo de protección que evita que los consumidores reciban llamadas y mensajes de texto cuyo objetivo es vender productos y servicios. En 2019, se inscribieron 531,927 números telefónicos en el REPEP.

Ahora bien, si los consumidores continúan recibiendo publicidad, pueden denunciar ante la PROFECO, a fin de que investigue posibles infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Durante 2019, se recibieron 1,872 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 Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), se obtuvo la cantidad que se muestra a continuación:

TABLA 6. INGRESOS POR CONCEPTO DE VENTA DE LISTAS DEL REPEP 2019	
CONCEPTO	2019
Monto percibido	$3´000,168.55

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

2.6. Dictamen

El dictamen es un documento con carácter de 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 2019 se recibieron 1,102 solicitudes, en ese periodo fueron emitidos 600 dictámenes.

Además, en ese mismo lapso de tiempo se dictaminó un monto de $49´825,361.04.

2.7. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL)

Los PIL's son 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.

En el año 2019, la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, inició 25 PIL´s en materia de servicios, con la emisión de resoluciones administrativas con sanciones económicas, por un monto total de $28'429,185.27.

TABLA 7. PIL´S POR SERVICIOS 2019	
SERVICIOS	2019
Pil's iniciados	25
Pil's concluidos	22
Monto de las sanciones impuestas	$28'429,185.27

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 2019, se iniciaron 41 procedimientos por infracciones a la ley (PIL´s) en materia de publicidad, de los cuales se concluyeron 38, asimismo, de los 38 concluidos en 2019, 3 se impusieron sanciones económicas por la cantidad de $23'172,270.58.

TABLA 8. PIL´S POR PUBLICIDAD 2019	
PUBLICIDAD	2019
Pil's iniciados	41
Pil's concluidos	38
Monto de las sanciones impuestas	$23,172,270.58

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 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 2019, se emitieron 41 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, se formularon 129 exhortos por oficio, se realizaron 67 monitoreos en materia publicitaria, 7 capacitaciones en materia de publicidad y 24 diagnósticos publicitarios (Copy Advice). También se dio atención a 562 correos de la cuenta *denunciapublicitaria@profeco.gob.mx,* a través de la cual, los consumidores denuncian a proveedores por presunta publicidad engañosa difundida en medios masivos de comunicación.

Asimismo, se monitorearon 1,041 tiendas virtuales y se atendieron 430 correos de la cuenta *monitoreodetiendas@profeco.gob.mx*, brindando con ello información y asesoría a consumidores en materia de comercio electrónico.

TABLA 9. ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO 2019

PUBLICIDAD	2019
Requerimientos	41
Conminaciones por oficio	129
Conminaciones telefónicas	0
Monitoreos	67
Capacitaciones	7
Diagnósticos Publicitarios	24
Monitoreo de tiendas virtuales	1,041
Atención de correos (publicidad y tiendas virtuales)	992

Fuente: Base de datos que obra en el área de Publicidad.

2.8.1. Revisión previa de la publicidad o Copy Advice

En 2019 se emitieron 24 diagnósticos publicitarios (Copy Advice).

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 2019, se recuperaron por concepto de arbitraje $835,091.00, derivado de 47 arbitrajes concluidos.

En 2019 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 anteriormente Delegaciones, ahora Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), exhorten a los consumidores y proveedores para que acepten someterse al arbitraje ante PROFECO.

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.

2.10. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2019

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 2019 que mejoraron la gestión pública de esta Subprocuraduría, a saber: HotSale 2019, El Buen Fin 2019, Conciliaexprés en el Buen Fin, reformas a la Ley de Aviación Civil, Programa de Conciliación Inmediata: Conciliaexprés, Contratos Tipo, Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y Capacitación Continua.

2.10.1. *HotSale* 2019

El *HotSale* es una campaña de ventas online que dura 5 días, durante ese 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* 2019, se llevó a cabo del 27 al 31 de mayo, obteniendo un total de 45 llamadas en el Teléfono del Consumidor, de dichas atenciones se precisa el top 3 de llamadas, conforme los siguientes proveedores:

- 13 atenciones correspondientes a Palacio de Hierro.
- 11 atenciones correspondientes a Liverpool.
- 5 atenciones correspondientes a Office Depot.

Asimismo, con relación al *HotSale* 2019 en las Oficinas de Defensa del Consumidor de PROFECO, (antes Delegaciones y Subdelegaciones), al mes de diciembre de 2019, se recibieron 41 quejas, de las cuales se precisa el top 3 de quejas:

- *Amazon, 12 quejas.*
- *Liverpool, 5 quejas.*
- *Office Depot, 4 quejas.*

2.10.2. El Buen Fin 2019

En la temporada de alto consumo, "El Buen Fin", en su edición 2019, la PROFECO instrumentó el programa Conciliaexprés. Durante el "Buen Fin", el Teléfono del Consumidor laboró del 15 al 18 de noviembre 2019 en un horario de 9:00 a 21:00 horas, con la participación de 113 personas al día para la atención de la población consumidora, proporcionando los siguientes servicios:

- *Información y orientación.*
- *Asesoría jurídica.*
- *Captación de denuncias.*
- *Conciliación exprés.*

2.10.3. Conciliaexprés en "El Buen Fin"

Conciliación exprés 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 2019"

MODALIDAD	NÚMERO DE ASESORÍAS
Teléfono del Consumidor	4,604
Correo electrónico	52
Chat	490
Whatsapp	363

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

TABLA 11. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN "EL BUEN FIN 2019"

PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	NÚMERO DE ASESORÍAS
Conocer precios de productos o servicios	1,387
información incorrecta o incompleta sobre el producto	1,154
Incumplimiento de ofertas o promociones	925
Negativa a la entrega	91
Cobro indebido	525

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

TABLA 12. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN 2019"

PROVEEDORES	
Proveedores registrados en Conciliaexprés	181

Fuente: Base de datos Excel, Secretaría de Economía.

TABLA13. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN 2019"

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO DE RECLAMACIONES
Incumplimiento de ofertas o promociones	131
Negativa a la entrega	63
Información incorrecta o incompleta del producto o servicio	15

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

Asimismo, con relación al "Buen Fin" 2019, se recibieron 326 quejas a través de las Oficinas de Defensa del Consumidor de PROFECO, (antes Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio), de las cuales se precisa el top 3 de quejas:

- 170 quejas relacionadas a *Walmart*.
- 17 quejas relacionadas a *Liverpool*.
- 15 quejas relacionadas a *Amazon*.

2.10.4. Programa de conciliación inmediata: Conciliaexprés

Es una herramienta que resuelve reclamaciones en materia de consumo de manera inmediata a través del Teléfono del Consumidor, sin necesidad de acudir a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

A continuación, se muestra el cuadro tanto de número 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. RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRÉS 2019	
CONCEPTO	2019
Número de reclamaciones	8,7612
Monto recuperado	$34'938,773.67

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

Es importante hacer mención, que se cuenta con la participación de proveedores que tienen presencia a nivel nacional como Liverpool, Palacio de Hierro, Sears, Sanborns, Coppel, Soriana, Whirlpool, y de 11 aerolíneas, entre las que destacan Volaris, Viva Aerobús y Aeroméxico, así como la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

2.10.5. 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 2019, fueron atendidos 8,206 pasajeros, realizando 2,790 conciliaciones exprés, logrando recuperar un monto de $19´883,692.00.

TABLA 15. NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM	
CONCEPTO	2019
Número de pasajeros atendidos	$ 8,206
Monto recuperado	$ 19'883,692

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

2.10.6. Semana Itinerante, PROFECO en tu Alcaldía de la CDMX

El 12 de abril de 2019, la PROFECO, el Gobierno de la Ciudad de México por conducto del Secretario de Desarrollo Económico, y las dieciséis Alcaldías de esta Ciudad, firmaron un convenio para establecer líneas de colaboración entre las partes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, con la finalidad de promover y proteger los derechos de los consumidores, fomentar la cultura del consumo responsable e inteligente, dar a conocer los servicios que están a disposición de los consumidores, así como brindar asesoría y atender quejas o reclamaciones en materia de consumo.

La "Semana Itinerante, PROFECO en tu Alcaldía de la CDMX", se desarrolló en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México, entre el 29 de abril y el 23 de agosto de 2019, en las que la PROFECO designó de manera permanente a cinco servidores públicos que operaron 4 módulos en cada una de ellas, en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes, brindando principalmente, asesoría y orientación a la población, para que conocieran sus derechos como consumidores y pudieran hacerlos valer en caso de algún incumplimiento por parte de algún proveedor, así como apoyo para atención de quejas de los consumidores. Se atendieron un total de 4,909 consumidores, a través de 4,871 asesorías, 4 quejas atendidas por Conciliaexprés y 34 quejas registradas en Concilianet.

TABLA 16. FECHAS DE ATENCIÓN EN LAS ALCALDÍAS		
NÚM.	ALCALDÍA	FECHA DE VISITA 2019
1	Coyoacán	Del 29 de abril al 03 de mayo
2	Iztacalco	Del 06 al 10 de mayo
3	Miguel Hidalgo	Del 13 al 17 de mayo
4	Gustavo A. Madero	Del 20 al 24 de mayo
5	Iztapalapa	Del 27 al 31 de mayo
6	Xochimilco	Del 03 al 07 de junio
7	Álvaro Obregón	Del 10 al 14 de junio
8	Cuajimalpa	Del 17 al 21 de junio
9	Azcapotzalco	Del 24 al 28 de junio
10	Venustiano Carranza	Del 08 al 12 de julio
11	Milpa Alta	Del 15 al 19 de julio
12	Cuauhtémoc	Del 22 al 26 de julio
13	Magdalena Contreras	Del 29 de julio al 02 de agosto
14	Benito Juárez	Del 05 de agosto al 09 de agosto
15	Tlalpan	Del 12 de agosto al 16 de agosto
16	Tláhuac	Del 19 de agosto al 23 de agosto

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

Con estas acciones, se empoderó a los consumidores para que con las atenciones brindadas, pudieran tomar decisiones de compra informadas y, sobre todo, conocieran sus derechos y sus obligaciones al momento de realizar una transacción comercial.

2.10.7. Capacitación continúa

La Subprocuraduría de Servicios y sus áreas adscritas recibieron los siguientes cursos de capacitación:

TABLA 17. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2019		
PERIODO	TEMA/INSTITUCIÓN	DIRIGIDO
Febrero	Captura en SIIP	Personal del Teléfono del Consumidor
Febrero	Módulo de Denuncias Ciudadanas	Personal del Teléfono del Consumidor
Marzo	Programa Iberoamericano	Personal del Teléfono del Consumidor
Mayo	Comercio Electrónico (Mercado Libre)	DGQC
Junio	Conciliaexprés	Personal del Teléfono del Consumidor
Junio	Control Interno y Administración de Riesgos	DGQC
Junio	Taller de Enfoque de Resultados en el CONEVAL	DGQC
Julio	Comercio Electrónico (AMVO)	Personal de PROFECO
Septiembre	REPEP	Personal del Teléfono del Consumidor
Septiembre	Metodología Institucional de Administración de Riesgos y Control Interno"	DGQC
Noviembre	El Buen Fin 2019	DGQC

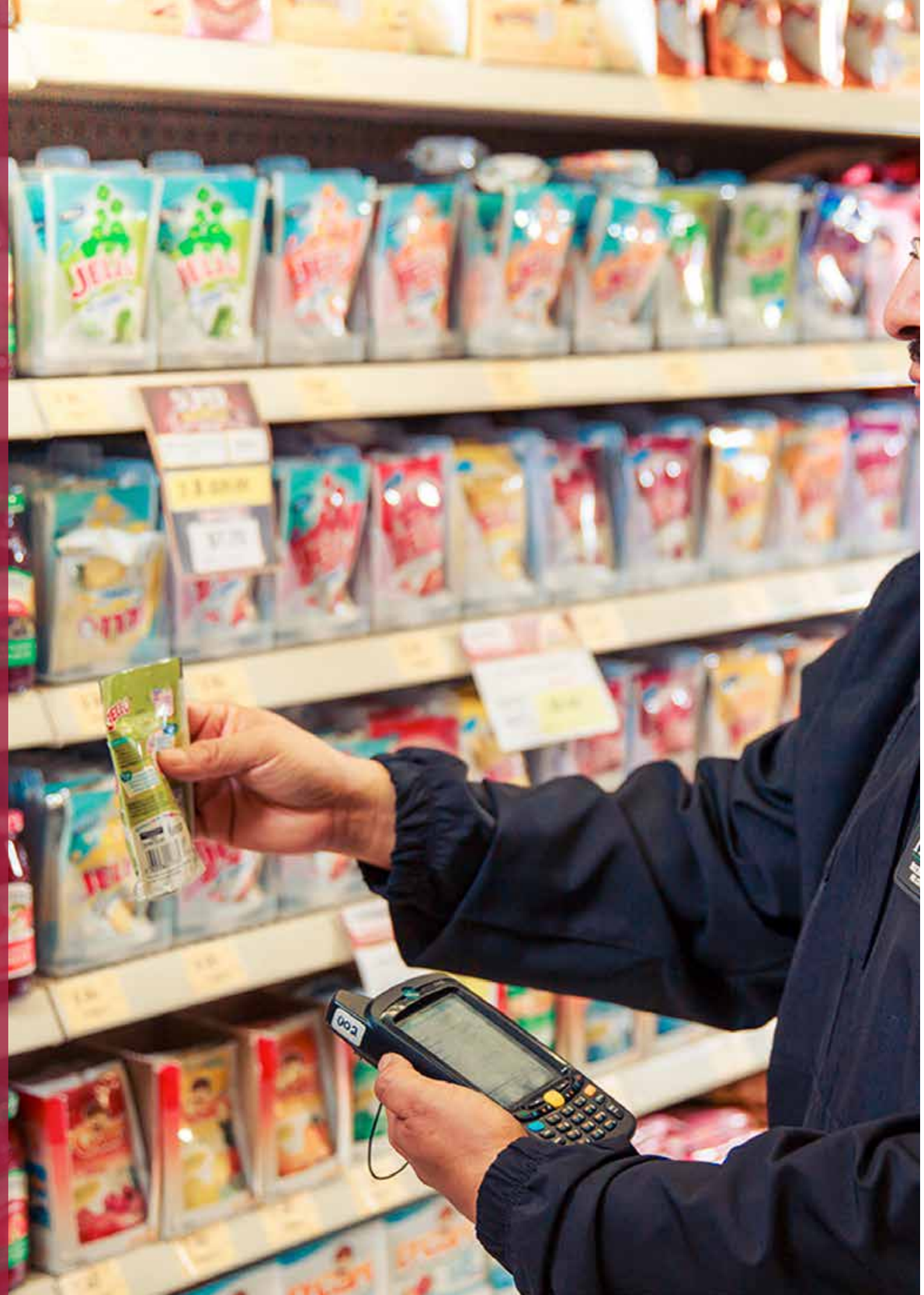
Fuente: Base de datos que obra en la Dirección General de Quejas y Conciliación.

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 Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO (antes Delegaciones y Subdelegaciones), intercambiar ideas, exponer casos concretos y experiencias sobre distintos temas.

TABLA 18. CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS

MES	TEMA	EXPOSITOR
Febrero	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Julio	Publicidad	Dirección General de Procedimientos
Agosto	Publicidad	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Publicidad	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Noviembre	Publicidad	Dirección General de Procedimientos
Diciembre	Publicidad	Dirección General de Procedimientos

Fuente: Base de datos que obra en la Dirección General de Quejas y Conciliación.



3. VERIFICACIÓN

Introducción

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, antes Subprocuraduría de Verificación, 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 de normalización, que son convocados en diferentes ramas o sectores, principalmente coordinados por Secretaría de Economía (SE), Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER) y Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT), entre otros.

Es importante mencionar, que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza coadyuva con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, antes Dirección General de Delegaciones, en acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento de verificación, focalizando los esfuerzos en aquellas Oficinas de Defensa del Consumidor de PROFECO (antes Delegaciones y Subdelegaciones), que así lo requieran.

3.1. Verificación y vigilancia

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, por medio de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (antes Dirección General de Verificación y Vigilancia) y con participación de las Oficinas de Defensa del Consumidor (antes Delegaciones y Subdelegaciones), en el ámbito de sus atribuciones y de acuerdo a la nueva visión de fomentar la confianza ciudadana, se llevaron a cabo acciones de verificación exclusivamente en atención a denuncias ciudadanas presentadas por cualquier consumidor, ya sea por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o a través de cualquier otro medio.

Complementariamente, atiende servicios a petición de parte como la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición y el análisis a la información presentada en la etiqueta, manuales, garantías e instructivos de los productos comercializados en territorio nacional, así como asesoría y/o capacitaciones en información comercial.

Programas 2019

Meta 2019: Para el periodo enero a diciembre correspondiente al ejercicio 2019, se había establecido una meta de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes productos y/o servicios, ya sea de oficio o en atención a denuncias ciudadanas, lo anterior en el marco del programa presupuestario denominado “G-003: Vigilancia del cumplimiento

de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", mismo que fue planeado, desarrollado y calculado antes del 01 de diciembre de 2018, motivo por el cual aún no se había contemplado el cambio de paradigma para las acciones de verificación que realiza la PROFECO y en general para todas las inspecciones llevas a cabo por la Administración Pública Federal.

Sin embargo, es importante mencionar que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, (antes Subprocuraduría de Verificación), llevó a cabo y finalizó el proceso de ajustes a las metas de los indicadores que forman parte del programa presupuestario G-003, correspondiente al ejercicio 2019, logrando así las modificaciones adecuadas para cumplir con las instrucciones giradas en esta administración.

De tal manera, que durante el ejercicio fiscal 2019, la PROFECO realizó 16,503 visitas de verificación a nivel nacional, lo que se traduce en un 105.43% de cumplimiento con respecto a la meta ajustada programada para el ejercicio 2019, correspondiente a 15,653 visitas de verificación programadas.

Denuncias Ciudadanas y Programas de Verificación:

Como se explicó anteriormente, hoy en día la PROFECO realiza visitas de verificación únicamente en respuesta a las denuncias ciudadanas interpuestas por los consumidores y que son susceptibles de su atención, observando que la mayoría están directamente relacionadas con el comercio de temporada, así como las necesidades que día a día debe cubrir la sociedad, por lo que es posible diferenciar estas denuncias por programa, giros comerciales y/o segmentos de mercado (sectores), para contar con una mejor clasificación y seguimiento de las mismas.

Derivado de lo anterior, se desprende que durante el ejercicio 2019, se recibieron un total de 16,074 denuncias procedentes, de las cuales hasta el 31 de diciembre de 2019, se habían atendido 15,919 de ellas, teniendo un porcentaje de atención durante el periodo enero-diciembre del 99.03%. Sin embargo, a la fecha de la realización del presente informe se han atendido en su totalidad las denuncias recibidas durante 2019.

Cabe señalar, que las denuncias atendidas se pueden clasificar principalmente en los siguientes programas de verificación:

- Programas Permanentes: aquellos en donde la sociedad puede ser afectada en el transcurso de todo el año, de manera particular a los integrantes más vulnerables, como lo son:

  1. Productos básicos.
  2. Seguridad de productos.
  3. Alimentos y bebidas.
  4. Prestadores de servicios.

- Programas por Sectores: aquellos enfocados a un giro o sector comercial especifico, como lo son:

  1. Casas de empeño.
  2. Vacacional y turístico.

Programas de Temporada: aquellos que toman relevancia en cierto periodo, como lo son:

1. Día de reyes.
2. Día del amor y la amistad.
3. Cuaresma y semana santa.
4. Día del niño y de la niña.
5. Día de las madres.
6. Día del padre.
7. Regreso a clases y escuelas particulares.
8. Fiestas patrias.
9. Día de muertos.
10. Fiestas guadalupanas.
11. Fiestas decembrinas.

Es de destacar, que los programas de verificación antes descritos se llevan a cabo únicamente en atención a las denuncias ciudadanas procedentes de atención, generando como consecuencia la emisión de una visita de verificación, misma que se clasifica en el marco del cumplimiento de los tres indicadores de gestión existentes (comportamiento comercial, normas oficiales mexicanas y metrología), los tres comprendidos dentro del programa presupuestario G003, y que en conjunto conforman el indicador estratégico derivado del nuevo paradigma de verificación.

Logros y cifras durante 2019

Resultados principales Programas de Verificación Profeco 2019

TABLA 19. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	4,499
Visitas susceptibles a PIL	1,068
Básculas verificadas	981
Básculas inmovilizadas	244
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	180

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

TABLA 20. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	222
Visitas susceptibles a PIL	90
Productos verificados	4,053,496
Productos inmovilizados	869,241

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

TABLA 21. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	28
Preciadores colocados	8,800
Productos vigilados	50,100

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

TABLA 22. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	150
Visitas susceptibles a PIL	21
Productos verificados	1,167
Productos inmovilizados	74
Instrumentos de medición verificados	17
Instrumentos de medición inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	14

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

TABLA 23. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	1,421
Visitas susceptibles a PIL	251
Productos verificados	64,877
Productos inmovilizados	12,296
Instrumentos de medición verificados	138
Instrumentos de medición inmovilizados	9
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	140

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

TABLA 24. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONES DE SEMANA SANTA	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	401
Visitas susceptibles a PIL	156
Productos verificados	6,021
Productos inmovilizados	61
Instrumentos de medición verificados	9
Instrumentos de medición inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	114

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

TABLA 25. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO Y DE LA NIÑA	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	183
Visitas susceptibles a PIL	34
Productos verificados	458
Productos inmovilizados	17
Instrumentos de medición verificados	7
Instrumentos de medición inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	16

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

TABLA 26. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LAS MADRES	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	177
Visitas susceptibles a PIL	38
Productos verificados	803
Productos inmovilizados	65
Instrumentos de medición verificados	35
Instrumentos de medición inmovilizados	1
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	19

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

TABLA 27. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CASAS DE EMPEÑO	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	616
Visitas susceptibles a PIL	241
Instrumentos de medición verificados	312
Instrumentos de medición inmovilizados	62
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	157

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

TABLA 28. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	124
Visitas susceptibles a PIL	27
Productos verificados	643
Productos inmovilizados	83
Instrumentos de medición verificados	11
Instrumentos de medición inmovilizados	2
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	13

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

TABLA 29. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONES DE VERANO	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	321
Visitas susceptibles a PIL	82
Productos verificados	4,705
Productos inmovilizados	0
Instrumentos de medición verificados	24
Instrumentos de medición inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	13

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

TABLA 30. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	122
Visitas susceptibles a PIL	33
Productos verificados	4,715
Productos inmovilizados	19
Instrumentos de medición verificados	9
Instrumentos de medición inmovilizados	1
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	7

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

TABLA 31. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	70
Visitas susceptibles a PIL	22
Productos verificados	2,076
Productos inmovilizados	317
Instrumentos de medición verificados	20
Instrumentos de medición inmovilizados	4
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	5

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

TABLA 32. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	191
Visitas susceptibles a PIL	20
Productos verificados	7,237
Productos inmovilizados	811
Instrumentos de medición verificados	22
Instrumentos de medición inmovilizados	4
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	2

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

TABLA 33. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS GUADALUPANAS	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	35
Visitas susceptibles a PIL	10
Productos verificados	2,253
Productos inmovilizados	2,000
Instrumentos de medición verificados	83
Instrumentos de medición inmovilizados	6
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	0

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

TABLA 34. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONES FIN DE AÑO	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	189
Visitas susceptibles a PIL	44
Productos verificados	9,215
Productos inmovilizados	0
Instrumentos de medición verificados	83
Instrumentos de medición inmovilizados	34
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	4

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

TABLA 35. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS	
CONCEPTO	
Visitas realizadas	450
Visitas susceptibles a PIL	102
Productos verificados	14,816
Productos inmovilizados	207
Instrumentos de medición verificados	21
Instrumentos de medición inmovilizados	3
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	35

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

Derivado de la atención de denuncias ciudadanas durante el ejercicio 2019, la PROFECO realizó a nivel nacional 16,503 visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, lo que significa un cumplimiento del 105.43% con respecto a la meta del ejercicio 2019, que equivale a 15,653 visitas de verificación programadas.

De igual forma, para el periodo enero a diciembre 2019, se verificaron un total de 6,155,127 productos, de los cuales se inmovilizaron 921,234 por incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas susceptibles de ser verificadas por la PROFECO.

En materia de instrumentos de medición, durante el ejercicio 2019, la PROFECO verificó un total de 12,433 instrumentos de verificación, inmovilizando un total de 375 instrumentos de medición por haber registrado diferencias de peso, tiempo, o ambos, en perjuicio de las y los consumidores, además por no contar con la calibración obligatoria correspondiente.

En concordancia con la política desarrollada por el actual Gobierno de México, y en busca de fomentar el bienestar social, la PROFECO ha enfocado sus acciones de verificación en atención a denuncias ciudadanas en los rubros de productos de la canasta básica y casas de empeño, sectores que afectan en mayor medida a los sectores más vulnerables de la sociedad mexicana, obteniendo durante el ejercicio 2019 los siguientes resultados:

En lo concerniente a productos de la canasta básica, durante el periodo de enero-diciembre 2019, la PROFECO realizó a nivel nacional 4,499 visitas de verificación, de las cuales en 1,068 casos se inició procedimiento administrativo por posibles infracciones a la Ley (PIL), colocando sellos de suspensión y/o advertencia en 180 establecimientos comerciales, además de la verificación de prácticas comerciales en establecimientos con giros de productos básicos por denuncias ciudadanas, se realizó la verificación de 981 instrumentos de medición, principalmente de básculas, inmovilizando 244 de estos instrumentos por presentar diferencias en perjuicio del consumidor y/o por no contar con la calibración correspondiente.

En cuanto a las casas de empeño, durante el periodo enero-diciembre 2019, la PROFECO realizó las siguientes acciones de verificación:

- 616 visitas de verificación a casas de empeño.
- 241 establecimientos susceptibles de PIL.
- 157 establecimientos con colocación de sellos de suspensión y/o advertencia.
- 312 instrumentos de medición verificados, inmovilizando 62 de ellos por diferencias en peso en perjuicio del consumidor y/o no contar con la calibración correspondiente.

En cuanto a temas de seguridad, destaca la presencia que tuvo la PROFECO en la aduana de Manzanillo, Colima, donde verificó un total de 4,053,496 productos, inmovilizando 866,300 de ellos, señalando que los productos inmovilizados fueron lámparas incandescentes

(focos), por incumplimientos a la NOM-028-ENER-2010, evitando así la comercialización en el mercado nacional de productos que pudieran afectar la economía y seguridad de la población consumidora.

Prestación de servicios a petición de parte

- **Calibración:**
  La PROFECO ofrece a los proveedores el servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, siendo el caso que durante el ejercicio 2019, se calibraron a nivel nacional un total de 196,914 instrumentos de medición, asegurando que las cantidades ofrecidas y despachadas a los consumidores sean las mismas, ayudando así a la economía familiar.

Con relación a lo anterior, la PROFECO también ofrece el servicio de calibración de básculas de alto alcance de medición, es decir, aquellos instrumentos con capacidad para pesar más de 5 toneladas y hasta 100 toneladas, las cuales se utilizan principalmente en los segmentos primarios agroalimentarios de mercado (granos y semillas, básculas públicas, procesadoras de alimentos, etc.). Durante el periodo enero-diciembre 2019, se calibraron un total de 455 básculas de este tipo.

- **Análisis de Etiquetado:**
  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 PROFECO ofrece a las y los proveedores, los servicios de análisis, asesoría y/o capacitación en información comercial, favoreciendo con ello el mecanismo para el cumplimiento de la obligación de proporcionar a los consumidores la información relativa a los productos, bienes o servicios que comercializan y evitando que lleguen al mercado aquellos que induzcan a error o confusión al consumidor. Durante el ejercicio 2019, se atendieron 271 solicitudes de análisis de información comercial, de las cuales se emitieron 117 oficios con cumplimiento a la normatividad y 154 con observaciones para su regularización, con lo que se asegura que los productos en el mercado nacional cumplan con la normatividad aplicable.

Procedimientos y Sanciones

En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales, y derivados de las acciones de verificación, en el ejercicio 2019 la PROFECO inició 4,330 procedimientos (PIL´s) en contra de proveedores por infracciones a la ley y normatividad aplicable, colocando sellos de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, así como advertencia en 1,018 establecimientos comerciales verificados por atención a denuncias ciudadanas.

Lo anterior, generó que durante el periodo enero a diciembre 2019, se emitieran 4,209 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron sanciones económicas por un monto total de más de 401.6 millones de pesos.

Indicadores 2019

Las actividades de verificación, están directamente relacionadas al programa presupuestario "G-003: vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", el cual se modificó para que refleje las actividades que está realizando la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en materia de verificación y vigilancia a favor de los derechos de los consumidores, mismos que tuvieron un mayor impacto desde el mes de julio de 2019, cuando se consideraron metas ligadas a las denuncias ciudadanas recibidas y procedentes para su atención, teniendo en lo correspondiente al ejercicio 2019 el siguiente comportamiento de los indicadores de gestión y estratégico, relacionados el porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios:

TABLA 36. INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2019

INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2019												INDICADOR ESTRATÉGICO 2019		
	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza			Delegaciones y Subdelegaciones (DS)			Total							
	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología	Total DGVV	Total DS	TOTAL
Programado	1,447	1,098	293	8,988	2,923	904	10,435	4,021	1,197	2,838	12,815	15,653
Realizado	1,494	1,131	326	9,521	3,063	968	11,015	4,194	1294	2,951	13,552	16,503
% cumplimiento	103.25%	103.01%	111.26%	105.93%	104.79%	107.08%	105.56%	104.30%	108.10%	103.98%	105.75%	105.43%

Fuente: : Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Visitas de Vigilancia: Al igual que con el ajuste de metas, la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, con el objeto de apoyar de manera más efectiva, directa y presencial a los consumidores, así como evitar abusos en mayor medida, puso en marcha a partir del mes de julio de 2019 las visitas de vigilancia, un mecanismo que permite acercar la PROFECO y sus servicios a los proveedores de bienes, productos y servicios de una manera amigable y transparente, de manera que fortalezca las relaciones de consumo y confianza entre proveedores y consumidores.

Por tal motivo, la PROFECO, a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, implementó un indicador estratégico y un indicador de gestión dentro del programa presupuestario "G-003: Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", obteniendo en el ejercicio 2019, los siguientes resultados:

TABLA 37. VISITAS DE VIGILANCIA 2019			
CONCEPTO	PROGRAMADO	REALIZADO	%
Visitas de Vigilancia Emitidas – Indicador de Gestión	5,538	5,687	100.88%
Visitas de Vigilancia Realizadas – Indicador Estratégico	5,538	5,361	96.80%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Denuncias: En lo correspondiente al ejercicio 2019, derivado de las constantes mejoras y actualizaciones al Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas, así como el mayor acercamiento de la PROFECO al público consumidor, tanto de manera física como por medio de redes sociales, ha generado un beneficio muy importante a la población, incrementando de manera significativa la recepción y atención de las mismas, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 38. ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS	
CONCEPTO	EJERCICIO 2019
Denuncias Recibidas	16,074
Denuncias Atendidas	15,919
% de atención	**99.04%**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Calibración: El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta compromiso del 96%, misma que durante el ejercicio 2019 fue cumplida, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 39. CALIBRACIONES PROFECO 2019			
MES	INSTRUMENTOS SOLICITADOS	INSTRUMENTOS CALIBRADOS	%
Enero	4,487	4,476	99.75%
Febrero	17,382	17,296	99.51%
Marzo	20,810	20,703	99.49%
Abrilw	23,583	23,458	99.47%
Mayo	13,103	13,016	99.34%
Junio	11,911	11,778	98.88%
Julio	13,833	13,670	98.82%
Agosto	16,820	16,618	98.80%
Septiembre	27,926	27,722	99.27%
Octubre	23,687	23,519	99.29%
Noviembre	10,110	10,059	99.50%
Diciembre	14,767	14,599	98.86%
Total	**198,419**	**196,914**	**99.24%**

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Municipios en los que se realizan acciones de Verificación y Vigilancia

Con relación al programa "G003: Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", y refiriéndose al indicador: "Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia", la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la confianza, llevó a cabo acciones de verificación y vigilancia en 1,392 municipios.

La ejecución del programa se realizó principalmente con la implementación de la vigilancia en establecimientos, en relación con los productos que comercializa, a fin de tener la certeza de que cumplen con la ley y las normas aplicables, además de las verificaciones realizadas a los establecimientos, especialmente en fechas de mayor demanda como son el día de reyes, el día del amor y la amistad, la cuaresma, la semana santa, el día del niño y de la niña, el día de las madres, el día del padre, el buen fin, así como acciones por la temporada decembrina.

Adicionalmente, se realizaron verificaciones a las estaciones de servicios de combustibles, derivadas de la atención de las denuncias ciudadanas presentadas ante la PROFECO.

Las diferentes acciones realizadas en los 1,392 municipios se llevaron a cabo con el objetivo de mantener presencia constante en la vigilancia de los mercados, para cerciorar que los diferentes proveedores cumplan con la normatividad en materia de consumo, sancionando las irregularidades e incumplimientos.

Con las acciones de verificación y vigilancia, se procura la presencia de la PROFECO en toda la República Mexicana, para asegurar que las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores sean equitativas y con apego a los derechos que como consumidor promueve la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde si bien los beneficiarios son los consumidores, también permite que se respeten las disposiciones jurídicas en materia de consumo y se generen mejores condiciones de competencia y acceso a productos y servicios.

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 PROFECO, coadyuva a que sean respetados los derechos de los consumidores y a que se logre la 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 licuado de petróleo, y en vehículos que lo comercializan.

El objetivo de este tipo de verificación, es 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 PROFECO 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 licuado de petróleo, 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 PROFECO cuenta con la atribución para programar visitas de verificación en el domicilio de dichos proveedores, para observar que éstos, respeten la regulación en materia de consumo.

En el periodo de enero a diciembre de 2019, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas licuado de petróleo, ascendió al 50.70%, respecto a los padrones de plantas de gas licuado de petróleo, y gasolineras (proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía). Con esto, se generó presencia de verificación en el 98.53% 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 cinco aspectos generales, bajo los cuales se realiza la revisión del cumplimiento de la normatividad por este tipo de proveedores:

Aspectos comerciales: para observar 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 NOM-005-SCFI-2017.

Aspectos electrónicos: para revisar principalmente que la constitución electrónica de los sistemas de despacho no sea modificada respecto a 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 comprendido de enero a diciembre de 2019, se realizaron 7,999 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 130,469 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición), e inmovilizando 5,407 de éstas, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la NOM-005-SCFI-2017 para sistemas de despacho de combustible líquido.

Las causales por las cuales se puede inmovilizar un instrumento de medición o manguera de despacho, 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, es decir, litros fuera de norma, y se agruparon diversas causas de inmovilización del tipo electrónico, conocidos como aspectos electrónicos, obteniéndose que en el periodo de enero a diciembre de 2019, el 10.87% de los casos, fue debido a litros fuera de norma y el 36.86% 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.

En cuanto a denuncias, de enero a diciembre de 2019, se recibieron denuncias de proveedores de gasolinas y diésel por diversas causas, siendo la percepción que tiene el ciudadano de no haber recibido la cantidad de combustible que solicitó y pagó, una de las más relevantes. Al respecto, en dicho periodo, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, (antes Dirección General de Verificación y Vigilancia de Combustibles), programó visitas de verificación en el domicilio de diversas estaciones de servicio de expendio al público, es decir, gasolineras, en atención a 12,522 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.

El gas licuado de petróleo es considerado un producto de primera necesidad. Esto, al estimarse que es un combustible utilizado para uso doméstico en más del 70% de los hogares mexicanos, y al igual que 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 licuado de petróleo. Esto, a través de un programa de verificación en plantas de distribución de dicho hidrocarburo y, en la vía pública, a vehículos auto-tanque y de reparto de recipientes transportables para contener gas licuado de petróleo. Este programa, mantiene como objetivo principal, garantizar que las transacciones comerciales entre los proveedores de gas licuado de petróleo 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.

En ese mismo orden de ideas, se procura 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.

En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019, se realizaron 1,283 visitas de verificación a plantas de distribución de gas licuado de petróleo, y 116 verificaciones en vía pública.

En dichas visitas, se realizó la revisión por muestreo de 4,805 recipientes transportables de gas licuado de petróleo, resultando la inmovilización de lotes completos, ascendiendo la cantidad a 3,375 recipientes.

3.2.3. Supervisión al personal de verificación

Anualmente, se realizan actividades de supervisión al personal que lleva a cabo las verificaciones en campo y a las actas resultantes, esto, como un mecanismo para detectar posibles incidencias que pudieran 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 2019, se realizaron 100 supervisiones en campo a las brigadas de verificación.

3.2.4. Servicio de ajuste por calibración en materia de combustibles

De enero a diciembre de 2019, se atendieron 24 solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, de las cuales se realizó el servicio a 421 instrumentos de medición.

3.2.5. Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de combustibles

La Dirección de Procedimientos de la DGVDCC, tiene como finalidad iniciar y substanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que sean detectadas como resultado de las visitas de verificación, e imponer la sanción correspondiente a través de una resolución administrativa. De esta manera, se busca 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 licuado de petróleo, o los combustibles líquidos.

Derivado de verificaciones a proveedores de gas licuado de petróleo, de enero a diciembre de 2019, se iniciaron 250 procedimientos administrativos, imponiéndose 198 sanciones por un monto superior a los $72.80 millones de pesos.

Para el caso de las verificaciones en estaciones de servicio, de enero a diciembre de 2019, se iniciaron 1,464 procedimientos administrativos, imponiéndose 1,026 sanciones por un monto mayor a los $378.2 millones de pesos, el cual registra un decremento del 5.02% respecto al ejercicio anterior.

3.3. Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor desarrolla actividades que contribuyen a la protección de la población consumidora realizando estudios de carácter técnico-científico.

Para ello, con fundamento en los artículos 1, fracciones I, II, III, VII y X, 8 Bis, primer y segundo párrafos, 20, 22, 24, fracciones I, II, IV, primer párrafo, V, VII, X, XIV y XXVII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, divide sus funciones de la siguiente forma:

3.3.1. Los estudios

Difundidos a través de la Revista del Consumidor, el periódico Con lo mejor de la Revista del Consumidor y la página electrónica de la PROFECO, su propósito es informar a las y los consumidores respecto de la calidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado nacional, con la finalidad de incentivar un consumo responsable e informado, al detectar, a través del análisis técnico, etiquetados no veraces o engañosos.

De ello, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, de conformidad con su capacidad instalada, estuvo en posibilidad de elaborar 24 estudios de calidad. A continuación se realiza una breve semblanza de cada uno de ellos:

1. En primer lugar, se analizó el queso Cotija, el cual es una variedad de queso madurado, empleado comúnmente en la gastronomía mexicana; por lo cual, se analizaron 16 productos que se encontraron en el mercado, obteniendo como principales resultados que ninguna de las marcas analizadas fueron elaboradas en las regiones especificadas en la norma mexicana NMX-F-735-COFOCALEC-2011, “Sistema producto leche- Alimentos- Lácteos- Alimento Lácteo Regional- Queso Cotija Artesanal Madurado- Denominación, Especificaciones y Métodos de Prueba”, y que a excepción de una marca, todos los productos analizados presentaban adición de grasa vegetal, usando erróneamente la denominación “queso”, e incumpliendo con lo dispuesto en la norma oficial mexicana NOM-243-SSA1-2010, “Leche, Fórmula Láctea, Producto Lácteo Combinado y Derivados Lácteos. Disposiciones y Especificaciones Sanitarias. Métodos de prueba”, respecto a que todos los productos con esa denominación deben declarar en su etiqueta el contenido de grasa butírica (grasa de la leche).

2. Por otro lado, se analizaron las aguas alcalinas, las cuales son un producto novedoso y de gran auge en el mercado nacional contemporáneo, por las supuestas bondades y beneficios que adquieren las y los consumidores al consumirlos. No obstante, cabe destacar que en dicho estudio se detectó que todas las marcas sometidas a análisis presentaron leyendas o frases en su etiquetado cuya veracidad no fue posible de comprobar científicamente. Aunado a ello, y a pesar de que no fue motivo del estudio, es importante subrayar que el consumo de productos de esta índole representa un costo más significativo que el del agua embotellada común.

3. Posteriormente, se analizaron las bebidas vegetales, las cuales, a la par de las aguas alcalinas, son productos que han ganado una gran presencia en el mercado actual, en particular respecto de aquellas personas que desean un consumo más saludable, ya que estas bebidas pretenden sustituir el consumo de leche, puesto que se elaboran a partir de la mezcla de agua con cereales (arroz o avena), leguminosas (soya), frutos secos (almendra) o frescos (coco), pudiendo adicionar sabores o texturas diferentes. El estudio se realizó a 22 productos distintos, obteniendo como el resultado principal que todas se componen en un 92 a 98 por ciento de agua, además de azúcares, grasas y proteínas, las cuales provienen del producto con que han sido elaboradas, y que las cantidades varían principalmente por el tipo de bebida y marca analizada.

4. Ahora bien, se analizaron los aceites de origen vegetal, elaborados a partir de frutas o semillas oleaginosas que proporcionan olor, sabor y color característicos a los alimentos que se preparan con ellos (aguacate, ajonjolí, uva y cacahuate). De estos, se probaron 32 productos distintos, detectando que algunos resultaron no ser auténticos, es decir, no correspondían al tipo de aceite que declaraban en el empaque o etiquetado.

5. Más allá del ámbito alimenticio, se analizaron los protectores o filtros solares para niños, los cuales se elaboran a partir de uno o más filtros solares los cuales, al colocarse sobre la piel, forman una película que previene o disminuye considerablemente los efectos adversos producidos por la radiación solar, sin generar ningún efecto adverso, coadyuvando inclusive a evitar quemaduras por la exposición al sol, de especial uso en épocas de calor. Al respecto, se evidenció que en algunos casos no se cumple con el factor de protección solar que declara el empaque o etiqueta.

6. Las barras de cereal y altas en proteína, las cuales fueron ideadas como productos para satisfacer las necesidades alimentarias de las y los consumidores que buscan alternativas saludables para la hora de la colación, y de los cuales existen en el mercado diversas marcas y tipos, elaborados a partir de distintas formulaciones como: trigo, maíz, avena, arroz, frutos secos, jarabe de maíz, miel, azúcar, soya, chocolate, amaranto y quinoa, entre otros. De la investigación practicada a 22 marcas diferentes, este laboratorio concluyó que debido a la gran cantidad de ingredientes que pueden componer este tipo de productos, su aporte nutrimental y energético varía. En este sentido, inclusive, 6 de las marcas analizadas, contenían proteína.

7. Se analizó la carne moldeada para hamburguesas, de distintos tipos: de res, de res y cerdo, de res, cerdo y soya, de pollo, y adicionados con otros saborizantes y empanizados. En este sentido, fue posible concluir que de los 35 productos revisados, algunas marcas declaran como primer ingrediente el pollo, sin embargo la realidad es que dicho ingrediente es la piel del animal. Además, hay algunos que destacan que están elaborados a partir de pechuga de pollo, pero no es así. Finalmente, fue posible visualizar que hay casos en que adicionan soya en rangos del 6 al 22% de la composición total del producto. En este sentido, además, es oportuno subrayar que en ocasiones se ostenta que el producto es de *"arrachera", "sirloin" o "rib eye"*, sin embargo, dada su presentación es fácil enmascarar su contenido real.

8. Se estudiaron 12 marcas distintas de sustitutos de crema, los cuales son empleados para dar textura y sabor al café. Al respecto, se informó que dichos productos contienen grasa vegetal, además de estar compuestos principalmente de carbohidratos y grasas saturadas, además de contener muy pocas proteínas. Además, fue importante destacar que el contenido de sodio es variable entre cada una de las marcas analizadas, mientras que el aporte calórico es semejante.

9. Se analizaron 31 marcas distintas de edulcorantes con estevia, por sí sola o combinada con otros edulcorantes no calóricos, polioles o azúcares. Al respecto, se informó que la estevia está formada por varias sustancias (glucósidos de esteviol) y que existen varios extractos de alta pureza, que son 200 a 300 veces más dulces que el azúcar. Además, se concluyó que algunos endulzantes adicionan glucosa, la cual no es declarada en su etiquetado, y que puede representar un riesgo para las y los consumidores, principalmente aquéllos con enfermedades cardiovasculares, como la diabetes.

10. Se analizaron las cremas comestibles, las cuales se emplean en las cocinas, principalmente para enriquecer el sabor de los alimentos. Como se ha informado con anterioridad, las grasas juegan un papel importante en la alimentación puesto que proporcionan energía, por ello, se sometieron a análisis 21 marcas distintas de cremas lácteas y vegetales, determinando también la ausencia de microorganismos patógenos. Al respecto, se informó que hay productos que incumplen con el contenido mínimo de grasa, conforme a la norma aplicable, además de que no declaran en su denominación ser de origen vegetal.

11. Dada su popularidad, empleados principalmente en el desayuno como complemento de panes, galletas y *hot cakes*, se analizaron 19 marcas de mermeladas y cajetas, respectivamente, con la finalidad de informar su contenido de azúcares y aporte calórico, además de constatar que las mermeladas cumplieran con los contenidos mínimos de fruta y que la cajeta fuera elaborada con leche fluida 100% de cabra o de vaca, con azúcares u otros aditivos (siempre que éstos no fueran almidones). En este sentido, se concluyó que en las cajetas es notoria la variación del contenido de nutrientes, derivado del proceso de elaboración y de las materias primas empleadas. Además, respecto de las mermeladas, no se cumple con el 40% mínimo de fruta que deben contener, de acuerdo a la norma NMX-F-131-1982, “Alimentos para humanos. Frutas y derivados”.

12. A la par del yogur, existen otros tipos de productos lácteos fermentados, los cuales en su composición incluyen microorganismos a los cuales se les atribuyen efectos benéficos a la salud de las y los consumidores. Por ello, se analizaron 21 productos de esta índole, incluyendo presentaciones naturales, con fruta y saborizados, informando que, en general, los productos evaluados cumplen con la cantidad mínima de un millón de microorganismos vivos benéficos que exige la normatividad. Además, se concluyó que, puesto que la norma que les regula es de cumplimiento voluntario, no todos los productos se sujetan a las denominaciones o requisitos insertos en ella. Finalmente, se determinó que existen productos de esta naturaleza que cuentan con altos contenidos de azúcares, por lo cual puede contener almidones.

13. En el ámbito físico-tecnológico, se analizaron 6 monitores para bebé, que son aparatos diseñados para el apoyo en el cuidado de los más pequeños del hogar. De ellos, 4 modelos correspondieron a dispositivos de audio únicamente, mientras que los otros 2 eran dispositivos de audio y video. Al respecto, se informó que todos los modelos son útiles para colocarse en distintas habitaciones de una casa de una o dos plantas, ofreciendo una buena calidad en la recepción de audio y/o video.

14. De igual forma, se analizaron 17 modelos de bafles todo en uno, los cuales son funcionales para el entretenimiento familiar dadas sus aplicaciones de conectividad remota a los teléfonos inteligentes, micrófonos, tabletas y/o computadoras portátiles. Al respecto, se informó que ninguno de los modelos analizados representa un riesgo si se emplea de forma adecuada, además de que son fáciles de adquirir en tiendas de audio, departamentales, e inclusive, en supermercados.

15. Dado su alto consumo, se analizaron 39 productos de servilletas y servitoallas, informando la cantidad (número de piezas o rollos por empaque), la cantidad de capas por hoja (sencilla o doble) y dimensiones, además de otras características, determinando su calidad en rubros como: blancura, resistencia en húmedo y seco y grabados, entre otros.

16. Puesto que sustituyen las pilas convencionales de un solo uso, se estudiaron 25 modelos distintos de pilas recargables tipo “AA” y “AAA”, incluyendo aquellos con cargador propio o sin él. En este sentido, es importante mencionar que se verificó su capacidad de calentamiento durante la carga y el uso, además de la información que se presenta al consumidor. Adicionalmente, se realizó una prueba de desempeño, simulando su uso en una cámara digital.

17. Se llevó a cabo un estudio a 30 modelos de pañales desechables infantiles, de etapa 4 (grande, en algunos casos), recomendados para bebés con un peso aproximado de 9 a 13 Kg. Las pruebas aplicadas fueron: velocidad de absorción, regreso de humedad, porcentaje de distribución de la humedad, capacidad total de absorción, entre otras relativas a su construcción e información al consumidor. Al respecto, se informó que todas las marcas cumplen con declarar en el etiquetado los requisitos señalados en la norma correspondiente, salvo una que omite declarar el país de origen del producto. Además, todas las marcas analizadas, están libres de defectos observables a simple vista en cuanto a su confección y acabados, a excepción de una que presenta manchas, posiblemente a causa de la esencia añadida en su fabricación.

18. Como ya es costumbre, se analizaron los útiles escolares que se incluyen en las listas oficiales de la Secretaría de Educación Pública (SEP), particularmente respecto de 21 modelos de cuadernos, 17 de pegamentos líquidos, 10 de reglas de plástico, 8 de plastilinas en barra, 23 de bolígrafos de tinta azul, 18 de gomas para borrar blancas, 15 de barras adhesivas, 8 de tijeras escolares y 18 de lápices para escritura. De ello, se analizaron aspectos de seguridad, vida útil, verificación del contenido especificado en el etiquetado del producto y la información presentada al consumidor. Es preciso destacar que todos los útiles escolares analizados es posible adquirirlos en tiendas de autoservicio, de productos para oficina y hogar, así como en papelerías.

19. Por ser un apoyo en situaciones donde la energía eléctrica falla, principalmente en hogares y oficinas, se analizaron 21 modelos de lámparas de emergencia LED, 10 modelos de 39 LED y 11 modelos de 60 LED, respectivamente. Al respecto, se analizó tiempo de luz efectiva, tiempo de transferencia (tiempo máximo de actuación de las lámparas de emergencia ante una eventual falla en la energía eléctrica), calentamiento, luminosidad, atributos e información al consumidor, concluyendo que todas las marcas cumplen con declarar los requisitos señalados en la norma correspondiente. Además, todos los modelos son, por lo general, ligeros, lo que permite su portabilidad y su fácil transportación. Finalmente, se informó que todas las lámparas tienen la posibilidad de elegir la intensidad de iluminación, según el uso que se le vaya a dar.

20. Se analizaron 13 modelos de extractores de jugo de dos categorías distintas: modelos con un consumo eléctrico de hasta 500 watts y modelos con un consumo de hasta 1000 watts. Las pruebas aplicadas fueron: seguridad mecánica y eléctrica, eficiencia en la elaboración de jugo, atributos e información al consumidor, concluyendo que todas las marcas cumplen con declarar en el etiquetado los requisitos señalados en la norma correspondiente. Además, los modelos analizados presentan chupones de sujeción a la superficie, permitiendo que los dispositivos no se muevan del lugar donde se colocan durante su uso, evitando volcaduras.

21. Se analizaron 21 modelos de sartenes antiadherentes de dimensiones aproximadas de 9½ pulgadas (24 centímetros) –16 de aluminio y 5 de acero–, aplicando pruebas de: determinación del espesor del material antiadherente, seguridad del mango, distribución del calor en la base, antiadherencia del recubrimiento, durabilidad del antiadherente, acabados, características, atributos e información al consumidor. Al respecto, se concluyó que todas las marcas cumplen con declarar en el etiquetado los requisitos señalados en la norma correspondiente. Además, se concluyó que más de la mitad no ofrecen garantía, lo cual no es obligatorio, pero es deseable.

22. Al ser equipos electrónicos diseñados para el entretenimiento o el trabajo, se analizaron 5 modelos de videocámaras, las cuales pueden adquirirse en tiendas de cómputo, de autoservicio o tiendas especializadas en productos fotográficos. Al respecto, las pruebas aplicadas fueron: fidelidad del color grabado, calidad del audio grabado, duración de la batería (tiempo útil de grabación en condiciones semejantes al uso normal), atributos e información comercial, pudiendo concluir que todas las marcas pueden tomar fotografías, además de grabar video en alta definición (Full HD). Adicionalmente, se informó que dos modelos presentaron conectividad inalámbrica Wi-Fi, permitiendo subir los videos grabados directamente a la nube (Internet). Finalmente, se informó que todas las marcas cumplen con declarar en el etiquetado los requisitos señalados en la norma correspondiente.

23. De las toallas sanitarias femeninas, al tratarse de un producto de amplio consumo, se analizaron en materia dimensiones, pesos, capacidad de absorción total de fluido, velocidad de absorción de fluido, regreso de humedad con saturación, pH (grado de acidez), adhesividad, acabados y características de cada modelo. Dada la gran diversidad de presentaciones, se analizó un total de 51 modelos distintos, de los cuales: 10 correspondieron a flujo súper abundante (intenso o prolongado, según sea el caso) 21 de flujo abundante y 20 de flujo moderado-regular. Al respecto, se recomendó que se elijan aquellos modelos que se ajusten a sus necesidades, tanto por sus dimensiones y tipo de flujo, así como por el desempeño que ofrecen en cuanto a velocidad de absorción y regreso de humedad. Finalmente, se informó que todas las marcas cumplieron con la información requerida por norma en el etiquetado, incluyendo, en algunos casos, un instructivo de uso.

24. Finalmente, se analizaron 10 productos de impermeabilizantes con duración de 10 años, en las pruebas de: viscosidad (espesor), permeabilidad, absorción de agua e intemperismo acelerado, para determinar si al término de su vida útil sigue brindando un desempeño óptimo, asimismo se corroboró la información al consumidor y su garantía. Al respecto, se concluyó que todas las marcas informan su rendimiento, es decir, el área que pueden cubrir. Además, se concluyó que tres modelos presentaron un nivel de desempeño bajo, dadas múltiples fallas en las pruebas, que no es acorde a su categoría (10 años). Finalmente, la mitad de las marcas cumplieron con declarar en el etiquetado los requisitos señalados en la norma correspondiente, mientras que las demás alguna información, como la fecha de caducidad.

3.3.2 Apoyo a la verificación

En apoyo a las actividades de verificación que realiza la PROFECO, con la finalidad de confirmar el cumplimiento de los productos respecto de las normas oficiales mexicanas (NOM) aplicables, y con la finalidad de coadyuvar en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, realizó pruebas a diversos bienes y/o productos, como es el caso de diversas bebidas alcohólicas, como: ron, brandy, vodka, tequila, y otras bebidas preparadas, como es el caso del Four Loko; además de cerillos, refrescos, aceites vegetales, aguas minerales naturales y saborizadas, mantequillas, frituras, leche, miel y cereales envasados.

Adicionalmente, se realizó la constatación técnica de una estufa que se presumía riesgosa, al exponer a la o el usuario a quemaduras en diversas áreas accesibles del electrodoméstico, así como por su falta de estabilidad. También se verificaron electrodomésticos, tales como licuadoras, parrillas para empotrar de uso doméstico, calefactores y lámparas de halógeno.

Finalmente, se corroboró la veracidad de la información contenida en empaques y etiquetado de diversos productos, para que las áreas pertinentes de la PROFECO sustanciaran los procedimientos correspondientes por el engaño o error al que se induce al consumidor y/o, en su caso, que se ordenara el retiro del mercado de dichos bienes y/o productos.

3.3.3 Apoyo a la normalización

Es importante destacar que, en apoyo a las tareas de verificación y los propios trabajos sustantivos que se elaboran en la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, se participó en 164 reuniones de normalización, ante diversos organismos de la iniciativa pública y privada, tales como: la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía (DGN), la Secretaría de Energía (SENER), la Asociación Nacional de Certificación de la Industria Eléctrica (ANCE), Normalización y Certificación, S.C., (NYCE) y el Instituto Nacional de Normalización Textil (INNTEX), entre otros, verificando que el contenido de los diversos instrumentos de normalización –normas oficiales mexicanas y normas mexicanas– sean idóneos para garantizar la efectiva protección a los derechos de la población consumidora, y en su caso, proponiendo formas de innovar en los métodos de prueba o requisitos de seguridad y/o calidad establecidos en los mismos.

De ello, es de resaltar la participación en las mesas de trabajo relativas a la norma oficial mexicana NOM-SCFI/SSA1-051, referente al etiquetado los alimentos, donde se plantea la implementación de etiquetado más claro al consumidor para que identifique aquellos productos que tiene exceso de grasa, azúcar, sodio, calorías, así como identifique también productos que no son genuinos por tratarse de imitaciones.

También se participó en los proyectos de normas oficiales mexicanas de productos como atún, jugos, néctares y bebidas con fruta, así como en la revisión de normas mexicanas de bebidas alcohólicas y aceites vegetales. Adicionalmente, se participó en las mesas de discusión para la creación de la norma oficial mexicana referente a los aspectos de seguridad relacionados con las propiedades físicas y mecánicas de los juguetes, así como en la modificación de la NOM-004-SCFI-2006, “Información comercial– Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa”, para incluir pruebas sobre materiales textiles ignífugos.

3.3.4 Apoyo a las transacciones comerciales

Con el propósito de tener una mayor cobertura, e incursionar en aspectos fundamentales para la protección de los consumidores como son las transacciones comerciales, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor calibró 4,389 pesas, que son empleadas en la verificación de básculas por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor.

3.3.5 Servicio Externo como apoyo a la industria

Otra actividad que realiza la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, es dar servicio a clientes externos, para que conozcan la calidad de sus productos y, en su caso, con los resultados obtenidos puedan llevar a cabo las mejoras necesarias. En este rubro, se generaron ingresos adicionales para la Institución por un monto de $1'912,499.07 (Un millón novecientos doce mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 07/100 M.N.).

En este sentido, es importante mencionar que se participó en la licitación LA-011B00001-E60-2019 del Instituto Politécnico Nacional, para corroborar la eficacia, seguridad y composición, así como el cumplimiento general con las normas y estándares aplicables, de calzado y vestuario de seguridad.

3.3.6 Calidad en el trabajo

Es importante destacar la preocupación de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en ofrecer análisis de investigación confiables y que cumplan con los más altos estándares de calidad posibles; para ello, diariamente reafirma su compromiso para mantener la certificación en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015, ante un organismo de certificación externo, como lo es SGS México, S.A. de C.V., la cual regula y establece los requisitos generales que debe observar un sistema de gestión de la calidad, así como la acreditación en la diversa NMX-EC-17025-IMNC-2018, que estipula los requisitos generales para la competencia de los laboratorios de prueba y calibración. Lo anterior, en sus diversas áreas técnicas (alimentos, fisicoquímica, mecánica, textil y vestido, eléctrica-electrónica y calibración).

En este sentido, algunas de las actividades desempeñadas por el Laboratorio incluyen:

- Dos auditorías internas, basadas en un programa dirigido a evaluar la documentación del sistema de gestión de la calidad, así como el grado de conocimiento e implementación de las normas en las distintas áreas involucradas, el equipo asignado, las instalaciones y la competencia técnica del personal.
- Detección de riesgos y oportunidades.
- Revisión de la política y objetivos de calidad y los procesos del sistema de gestión, detectando y ejecutando las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos.
- Actualización de procedimientos, objetivos e indicadores específicos de los procesos, para la mejora continua del sistema.
- Detección de oportunidades para llevar a cabo capacitaciones internas y externas para la mejor comprensión de las normas mexicanas que regulan el sistema de gestión de la calidad del Laboratorio.

No obstante, respecto de las dos auditorías realizadas, se concluyó que si bien existen áreas de oportunidad y de mejora, el sistema de gestión de la calidad opera adecuadamente en la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, y cuenta con un grado elevado de implementación en el personal que labora en él; lo cual se demuestra en las auditorías externas realizadas por SGS México, S.A. de C.V., y por la Entidad Mexicana de Acreditación, ya que no señalan no conformidades al cumplimiento de las normas de certificación y acreditación.

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

A lo largo de su historia, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor ha colaborado activamente con *Health Canada y la U.S. Consumer Product Safety Commission* (CPSC); en este año, habiendo realizado un trabajo colaborativo en materia de seguridad de baterías portátiles y proyectando uno relativo a cunas portátiles para viajes.

En este sentido, se recibió el reconocimiento meritorio por parte de la *American National Standards Institute* (ANSI) a la PROFECO por el trabajo conjunto desarrollado con la CPSC y *Health Canada*, en el desarrollo de metodologías de prueba de seguridad a cargadores tipo AC y cargadores tipo *USB*, el cual se recibió en el marco de la Semana Mundial de Normalización *(World Standards Week 2019*), celebrada en *Washington*, D.C., el 6 de noviembre de 2019.

Además, se promovió la firma de un Convenio de Colaboración con el Centro de Innovación Aplicada en Tecnologías Competitivas (CIATEC), ubicado en la Ciudad de León, Guanajuato, con la finalidad de estrechar los lazos interinstitucionales, en la búsqueda de nuevos métodos que permitan expandir la capacidad analítica de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y, por ende, la efectiva protección de los derechos de las y los consumidores.

4. JURÍDICO

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 PROFECO en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales.

4.1. Jurídico consultivo

La Dirección General Jurídica Consultiva, proporciona a las unidades administrativas de la 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 la PROFECO, así como a los consumidores y las consumidoras.

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 PROFECO, 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 la PROFECO y de terceros.

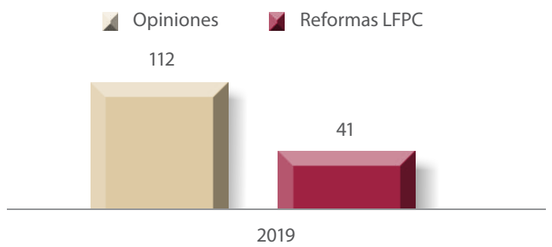
De lo anterior, se informa que durante el periodo de enero a diciembre de 2019 se atendieron 5,436 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito y de manera personal.

Durante el ejercicio 2019, se incrementó el número de consultas jurídicas, muchas de las cuales, se realizan a través de la orientación brindada al consumidor a través del correo electrónico del portal institucional *dudasportal@profeco.gob.mx*

4.1.2. Enlace legislativo

En el periodo correspondiente de enero a diciembre de 2019, se revisaron 112 opiniones respecto a iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, minutas, dictámenes, acuerdos y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la PROFECO de las cuales, 41 corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

GRÁFICO 1. ENLACE LEGISLATIVO.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica consultiva, 2019.

4.1.3. Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y otros instrumentos legales asociados

Durante el año 2019, la Ley Federal de Protección al Consumidor, fue adicionada y reformada en dos ocasiones, la primera respecto la adición de un segundo párrafo al artículo 92, para especificar que en el caso de la devolución de la cantidad pagada por el consumidor, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra (DOF 12-04-2019), y la segunda relativa a la actualización para el año dos mil veinte, de los montos de las operaciones y multas previstas en los artículos 25, 99, 117, 126, 127, 128, 128 BIS y 133 de dicha ley (DOF 26-12-2019).

Durante el periodo de enero a diciembre del 2019, la Ley Federal de Protección al Consumidor, tuvo dos modificaciones, la primera consistente en la adición y reforma al artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la segunda, respecto a la actualización anual del monto de las multas que impone. Lo anterior, obedece a que no obstante que se presentaron diversas iniciativas de reforma a la ley de la materia, sólo una de ellas fue aprobada por el Congreso de la Unión, y en relación a la publicación de la actualización de los montos de las multas, se precisa que la propia ley prevé la facultad de la Procuraduría para realizar la actualización anualmente.

Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

En el año 2019, el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, no se reformó, toda vez que dicha acción estaba supeditada a la reforma del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, lo que aconteció hasta el mes de diciembre del año en comento. Cabe precisar, que desde el año que se reporta, se iniciaron las gestiones para la modificación de dicho instrumento normativo.

Emisión de Acuerdos

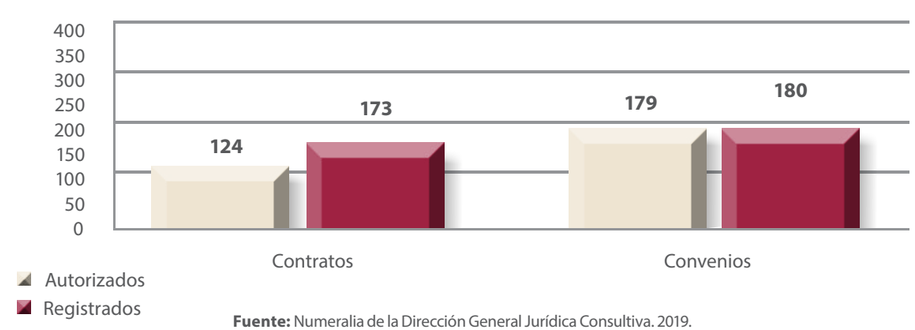
Durante el año 2019, se emitieron los siguientes acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación: “Acuerdo por el que se abrogan los acuerdos que se indican relacionados con el Programa PROFECO en 30” (DOF 6-03-2019); “Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones que se indican, a la vez que se abroga el Acuerdo similar publicado el 30 de diciembre de 2015” (DOF 13-05-2019); “Acuerdo por el que se da a conocer el listado de Proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño” (DOF 12-08-2019); “Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el 2020” (DOF 20-11-2019); “Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre del 2019” (DOF 20-11-2019), y “Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil veinte, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor” (DOF 26-12-2019).

4.1.4. Contratos y convenios institucionales

La PROFECO 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 2019, 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 2019, fueron autorizados 124 contratos y 179 convenios. Asimismo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 173 contratos y 180 convenios.

GRÁFICO 2. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES AUTORIZADOS EN 2019



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva. 2019.

Es importante señalar, que los convenios institucionales remitidos por las diversas unidades administrativas, dentro del periodo comprendido de enero a diciembre del 2019, se realizaron conforme a las necesidades de dichas unidades, por lo que la autorización y registro de los instrumentos jurídicos está supeditada a la remisión que de los mismos realicen las Unidades Administrativas de la Institución.

Entre los convenios celebrados en el periodo de enero a diciembre del 2019, destacan los siguientes:

TABLA 40. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2019

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA	FUENTE
H. Ayuntamiento del Municipio de San José Iturbide	Establecer las bases para la coordinación y colaboración entre las partes, a fin de realizar en el ámbito de sus respectivas competencias y áreas de interés común, actividades con el propósito de promover y proteger los derechos del consumidor, así como, procurar la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores en el H. Ayuntamiento del Municipio de San José Iturbide, Guanajuato.	29/03/2019	29/03/2019-8/10/2021	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Cámara Nacional De Manufacturas Eléctricas (CANAME)	Establecer las bases y mecanismos de colaboración entre las partes, a fin de acordar, implementar y dar seguimiento a las acciones que permitan la investigación y verificación del cumplimiento de lo establecido en las diversas normas oficiales mexicanas aplicables a los diferentes productos eléctricos de manufactura nacional o importados que se comercializan en México, así como para prevenir, detectar y combatir las prácticas desleales o ilegales de comercio de mercancías del sector de manufacturas eléctricas; promoviendo la cultura de seguridad de los productos de consumo en beneficio de la integridad y economía de los consumidores.	11/03/2019	11/03/2019-Indeterminado	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Mercado Libre, S. de R.L. de C.V. (Concilianet)	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.	13/02/2019	13/02/2019-13/02/2022	Numeralia de la Dirección General Jurídica consultiva
Transportes AEROMAR, S.A. de C.V. (Concilianet)	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.	13/02/2019	13/02/2019-13/02/2022	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Pegaso PCS, S.A. de C.V. (Quejas Telecom)	Establecer las bases de colaboración para realizar acciones que permitan atender de manera eficaz y eficiente las reclamaciones y quejas de los consumidores; apoyar las actividades de educación y divulgación de la procuraduría en materia de telecomunicaciones; intercambiar la información necesaria para la detección de áreas de oportunidad que corresponda atender a cada una de las partes; así como establecer mejores prácticas en el sector de telecomunicaciones.	13/05/2019	13/05/2019-13/05/2021	Numeralia de la dirección general jurídica consultiva

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA	FUENTE
Secretaría de Economía	Transferencia a la PROFECO de los datos de las personas físicas y morales que la secretaría de economía tiene en posesión derivado del registro de los participantes en el portal oficial del programa el buen fin 2019.	12/11/2019-31/12/2019	12/11/2019	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Universidad Nacional Autónoma de México, A Través de la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de la Información y Comunicación	Establecer las bases de colaboración para que la UNAM, a través de la facultad de ingeniería, imparta a las trabajadoras y trabajadores de la procuraduría, los cursos "Distintivo H, ISO 9001:2015 gestión de riesgos y oportunidades y normas oficiales mexicanas-enfoque a seguridad de productos y procedimientos para la evaluación de la conformidad".	9/08/2019-31/10/2019	9/08/2019	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Universidad Nacional Autónoma de México (Facultad de Ingeniería)	Establecer las bases de colaboración para que la UNAM a través de la facultad de ingeniería imparta a los trabajadores de la procuraduría, los cursos Distintivos H; ISO 9001; 2015 gestión de riesgos y oportunidades, y NOM enfoque a seguridad de productos y procedimientos para la evaluación de la conformidad	30/09/2019-30/11/2019	30/09/2019	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Naturgy México, S.A. de C.V.	Establecer entre las partes las bases para el uso de tecnologías o medios electrónicos en la plataforma Concilianet, para la operación del programa Concilianet Expres, así como para la sustanciación del procedimiento de conciliación en materia de servicios y los actos que deriven de tales como: notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y acuerdos administrativos, inclusive el desahogo de las audiencias de conciliación, a través de la plataforma de Concilianet.	30/10/2019-30/11/2024	30/10/2019	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Centro de Innovación Aplicada en Tecnologías Competitivas (CIATEC, A.C.)	Establecer las bases de colaboración entre la PROFECO y el LNPC, y el CIATEC, en materia desarrollo de proyectos y/o servicios tecnológicos, de interés y beneficio mutuo, los cuales serán formalizados mediante la suscripción de convenios específicos.	5/11/2019-5/11/2024	5/11/2019	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva

Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva

Por último, en el periodo de enero a diciembre de 2019, se atendieron 57 consultas jurídicas a diversos comités, en las cuales se incluye lo que respecta a los subcomités de adquisiciones celebrados por la Procuraduría.

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, con 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 2019 se atendieron en tiempo y forma 41 solicitudes realizadas por dicha Comisión.

En tal sentido, se precisa que el incremento de las solicitudes realizadas por la CNDH en el 2019, se desprende de las quejas que presentan los consumidores, por el hecho de que estiman que son violentados sus derechos humanos, sin embargo, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, previo análisis y valoración de la queja e informe, determina que no existe violación alguna de esta unidad administrativa ni de la PROFECO.

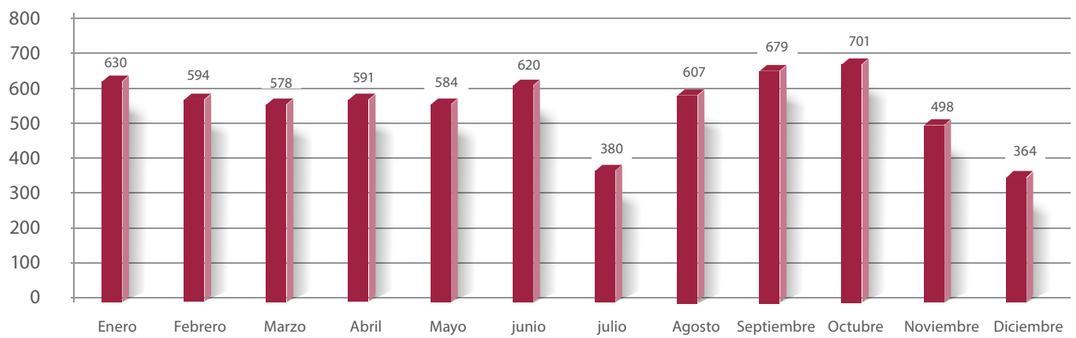
4.2. Defensa de actos de autoridad

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR,) representa legalmente a la PROFECO y al Procurador, así como a sus unidades administrativas, Oficinas de Defensa del Consumidor (antes 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 2019.

4.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad

GRÁFICO 3. JUICIOS DE NULIDAD NOTIFICADOS EN EL AÑO 2019



Fuente: Bases de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2019.

En materia contenciosa, la PROFECO recibió del Tribunal Federal de Justicia Administrativa durante el ejercicio 2019, 6,826 demandas interpuestas en contra de actos emitidos por esta Institución.

TABLA 41. DEMANDAS RECIBIDAS DURANTE 2019

AÑO	RECIBIDO	VIA EN LA QUE SE RECIBIÓ				
		ORDINARIO	ORDINARIO EN LÍNEA	SUMARIO	SUMARIO EN LÍNEA	EXTRAORDINARIOS
2019 (Enero-Diciembre)	6,826	576	35	5,609	317	289

Fuente: Bases de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2019.

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 2019, las demandas en la vía sumaria representaban el 82.17% del total.

TABLA 42. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2019

SENTIDO	2019
Nulidad lisa y llana	4,848
Nulidad para efectos	340
Sobreseimiento	963
Validez	1,032
GRAN TOTAL	**7,183**

Fuente: Bases de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2019.

4.2.2. Juicios de amparo indirecto

Durante el periodo de enero a diciembre 2019, se llevaron los procesos ante Juzgados de Distrito de 129 demandas de amparo, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

TABLA 43. AMPAROS RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019

AMPARO	ENERO–DICIEMBRE 2019
Recibidos	129
Resueltos	135

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. 2019.

4.2.3. Juicios laborales

En cuanto hace a la materia laboral de los conflictos que se tramitan en contra de la PROFECO, por los ex trabajadores, como consecuencia de la terminación de la relación laboral, en el periodo de 2019, se recibieron 120 juicios, como se muestra a continuación:

TABLA 44. JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019

LABORAL	ENERO-DICIEMBRE 2019
Recibidos	120
Resueltos	23

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. 2019.

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 también, se desahogaron los requerimientos de los agentes del Ministerio Público, como se muestra a continuación:

TABLA 45. DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2019

PENAL	ENERO-DICIEMBRE 2019
Denuncias presentadas	270
Desahogo de requerimientos	244

Fuente: Base de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. 2019.

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 PROFECO contribuye a detener las prácticas abusivas y lesivas de los proveedores en contra de los consumidores.

En cuanto a las actividades de la entonces Dirección de Acciones de Grupo, las cuales son directamente de litigio, tales como elaborar de demandas, promover todo tipo de medios de impugnación, alegatos, objeciones de documentos, ofrecimientos de pruebas, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, amparos directos e indirectos, recursos de quejas, revisiones de amparo, entre otros, por lo que durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2019, se realizaron las siguientes actividades:

1. Se presentaron 1,354 acciones legales.
2. Se logró que una inmobiliaria de la Ciudad de San Pedro Garza García, Nuevo León, indemnizara a los consumidores que habitan dentro del desarrollo ubicado en la colonia Fraccionamiento “Vistancia”, debido al incumplimiento en la construcción de un Gimnasio y áreas verdes dentro del fraccionamiento, logrando una recuperación de $1’200,000.00 (un millón doscientos mil pesos 00/100 M.N.), beneficiando a 33 consumidores.
3. Se logró que una empresa de equipos telefónicos móviles, indemnizara a 24 consumidores afectados por equipos defectuosos, recuperando un monto de $76,252.33 (setenta y seis mil doscientos cincuenta y dos pesos 33/100 M.N.).
4. Asimismo, se obtuvo que 2 consumidores fueran resarcidos por un desarrollador inmobiliario, debido a las daños presentados en las viviendas destinadas para uso de casa – habitación, recuperando un monto de $23,429.00 (veintitrés mil cuatrocientos veintinueve pesos 00/100 M.N.).
5. Durante ese periodo, se inició una campaña de información a través de los diversos canales de comunicación de la PROFECO: sitio de internet, redes sociales, programas de radio, podcast y Revista del Consumidor, a fin de convocar a los consumidores afectados por el proveedor “Nextel”, ahora AT&T, a fin de que se sumaran a los efectos de la sentencia obtenida en su favor y fueran resarcidos por el incumplimiento de dicho proveedor en la prestación del servicio de telefonía móvil.
6. Asimismo, la PROFECO, como miembro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), organizó el “Taller de Capacitación en materia de Acciones Colectivas”, en el cual participó la Dirección de Acciones de Grupo, como moderador de una mesa de trabajo, logrando con este taller el intercambio de experiencias con naciones de Iberoamérica sobre esta materia, así como orientar a otras naciones donde no existe esta figura jurídica a fin de que pueda iniciar su aplicación, todo ello en beneficio de los consumidores.
7. En ese periodo, un proveedor demandado por el incumplimiento de la celebración de un concierto en la Ciudad de Xalapa, en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, indemnizó a 22 consumidores afectados, por un monto total $116,550.00 (ciento dieciséis mil quinientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).
8. Durante ese periodo se presentaron 3 nuevas demandas de acción colectiva, que fueron admitidas, una en contra de un organizador de viajes en el Estado de Jalisco por incumplimiento en el itinerario del “tour” prometido a los consumidores, otra en contra del proveedor del servicio de gas natural por cobrar a los consumidores en diferentes regiones del país, conceptos por servicios adicionales no contratados y otra en contra del sector educativo privado por cobros indebidos e injustificados a los originalmente contratados. De igual forma, se logró la admisión de 2 demandas colectivas que se presentaron con anterioridad a ese periodo, una en contra de una aerolínea, y otra en contra de una empresa manufacturera de equipos de cómputo que los vende por internet.

9. Después de un largo proceso, se logró un acuerdo con una empresa de servicios de telefonía celular, que se abstuvo de proveer un servicio de telefonía móvil las 24 horas, los 365 días del año, durante el año 2010, así como diversas fallas en el servicio, logrando que se beneficiará a 40,293 consumidores, por un monto recuperado de $5'331,627.96 (cinco millones trescientos treinta y un mil seiscientos veintisiete pesos 96/100 M.N.).
10. En cuanto a acciones de grupo, se lograron sentencias favorables a los consumidores para que sean resarcidos en los daños, y se realizaron, entre otras, las siguientes actividades: en la de Ingenia Muebles, se promovió el décimo Incidente de Ejecución, con 238 consumidores, con un monto requerido de $2'351,885.97 (dos millones trescientos cincuenta y un mil ochocientos ochenta y cinco pesos 97/100 M.N.). En la de Afianzadora SOFIMEX, en el Juicio Especial de Fianzas, se presentaron 227 Incidentes individuales de ejecución, por un monto requerido de $2'955,764.32 (dos millones novecientos cincuenta y cinco mil setecientos sesenta y cuatro pesos 32/100 M.N.).
11. En el caso de la demanda presentada en contra del proveedor "Nextel" ahora AT&T, se presentaron 78 incidentes individuales durante el periodo de ejecución, mismos que se encuentran en análisis del órgano jurisdiccional. Por otra parte, a su vez, se presentaron 2 incidentes masivos, uno en representación de 18 consumidores y el otro de poco más de 3.8 millones de consumidores. Sin embargo el Juez que conoció del asunto, los desechó argumentado que desconoce la legitimación procesal activa de la PROFECO en representación colectiva e individual de los consumidores, por lo que se impugnaron las referidas resoluciones, mismas que se encuentran pendientes de resolver.

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2019, se implementaron diversas acciones judiciales en protección y beneficio de los consumidores representados; es así, que durante la substanciación de los juicios respectivos, se ha procedido eficaz y efectivamente en la protección de los derechos de los consumidores, como se puede observar a continuación:

TABLA 46. ACCIONES REALIZADAS POR LA DGAAG

ANTECEDENTE	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE
Con relación a la acción colectiva contra la empresa Nextel, 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.	2019	Respecto a la Acción Colectiva de Nextel, fusionada por AT&T, se realizó una campaña de difusión masiva a fin de que los consumidores afectados por este proveedor se sumaran a los efectos de la sentencia en la vía incidental.	Para el periodo que se reporta, se presentaron 78 incidentes individuales de consumidores y 2 masivos, uno en representación de 18 consumidores y otro por poco más de 3.8 millones de consumidores, en todos se solicita el reembolso por los conceptos siguientes: 1. Cobros indebidos por cancelación que realizaron previamente y aun así la proveedora continuó cobrando. 2. Se cobraron tarifas nuevas no consentidas expresamente. 3. Defectos en el servicio de telefonía móvil y de internet que ofrecieron y no cumplieron con las condiciones, características y calidades prometidas originalmente.
Con 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.	2019	Se realizó una difusión masiva para convocar a los consumidores afectados por este proveedor a presentar su documentación para tramitar el incidente correspondiente para ejecutar los efectos favorables de la sentencia.	Se encuentran en trámite los incidentes requeridos por los consumidores afectados para que el proveedor les resarza el daño ocasionado.
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; se mantuvieron negociaciones con los representantes de la aerolínea. El 16 de mayo del año en curso, 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.	2019	A 77 consumidores se les proporcionó un "monedero electrónico" para futura transportación, los cuales se verificaron por correo electrónico. A 163 consumidores restantes, se les otorgó una compensación equivalente al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje motivo de la reclamación según se trate, por medio de billetes de depósito expedidos por el Banco Nacional de Servicios Financieros (BANSEFI), los cuales se consignaron y serán entregados a cada uno de los beneficiarios por conducto de la Dirección General de Quejas y Conciliación, quién también suscribió el convenio de la recepción de los referidos billetes de depósito.	Se mantiene monitoreo constante de la entrega de los billetes de depósito a los consumidores, por parte de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

ANTECEDENTE	AÑO	ACCIÓN REALIZADA	AVANCE
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.	2019	En seguimiento al convenio suscrito, con la empresa "GRUPO URBI", se recuperaron dos montos a favor del mismo número de consumidores, por un monto total de $23,429.00.	De acuerdo al convenio suscrito, se continúa con el seguimiento correspondiente con el propósito de que todos los consumidores afectados sean resarcidos por este proveedor.
Con relación a la acción de grupo en contra de "INGENIA MUEBLES" en la que se han instaurado 9 incidentes de cuantificación de daños, 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.	2019	En seguimiento a la demanda ganada en contra del proveedor "INGENIA MUEBLES", se elaboró el 10º Incidente, representando a 238 consumidores, exigiendo un monto de $2'351,885.97.	Se continúa dando seguimiento a los consumidores afectados por este proveedor, presentando ante el Juez que conoce de la causa la documentación de los consumidores perjudicados a fin de que les sean reconocidos los montos que reclaman.
En el año 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.	2019	Una organizadora de eventos realizó un evento en los Viveros de Coyoacán, Ciudad de México, previo y durante el desarrollo del evento, el proveedor incumplió con lo prometido por lo que se le requirió información al respecto.	Derivado de la gestión realizada, el proveedor reconoció su incumplimiento por lo que resarció a los consumidores haciendo devolución del monto pagado por inscripción al evento más el 20% de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
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.	2019	Derivado de lo anterior, se emitió un comunicado de prensa a fin de que los consumidores afectados por "CASAS ARA" se adhieran a los efectos de la acción grupal, mediante la vía incidental.	Se desprende que una vez que se emite la sentencia favorable a los consumidores se continúa dando seguimiento en el trámite de la vía incidental a fin de que sean efectivamente resarcidos de acuerdo a lo requerido.
Con relación a "Nokia México", en 2018 se recuperó a favor de 12 consumidores la cantidad de $75,802.67 y a 3 la entrega de aparatos telefónicos similares a los que fueron motivo de la queja y posteriormente la demanda.	2019	Derivado de lo anterior, se difundió en el portal institucional de Acciones Colectivas información para que los consumidores perjudicados por este proveedor se presentaran a recoger su billete de depósito.	Desde la emisión de la sentencia, se ha dado seguimiento puntual informando a los consumidores beneficiados para que recojan su billete de depósito.
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.	2019	En el asunto de DESARROLLADORA HOMEX, S.A.B. DE C.V. Y FILIALES, se recuperó el monto total requerido por un consumidor, por la cantidad de $80,610.12	Se han recuperado montos favorables a los consumidores, derivado de la Acción Colectiva presentada.

Fuente: Bases de datos de la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, 2019.

4.3.1. Asuntos internacionales

Derivado de las políticas de austeridad del Gobierno Federal y la reestructuración de la PROFECO, las funciones de la unidad encargada de los asuntos internacionales se trasladaron a la Dirección General Jurídica Consultiva.

En este sentido, se advierte que la Dirección General Jurídica Consultiva, fomenta y consolida 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.

La PROFECO participa activamente en las actividades y proyectos internacionales, en los que contribuye en la definición de una agenda internacional en materia de protección al consumidor.

Como parte del trabajo de cooperación internacional, en 2019, se atendieron 37 solicitudes de información provenientes del extranjero y se realizaron 19 revisiones de documentos.

Visitas de Trabajo

- El día 20 de febrero de 2019, el Lic. Ivo Gagliuffi Piercechi, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de la República del Perú, asistió a las oficinas centrales de la PROFECO. Entre los temas de relevancia que trató con el Procurador, el Lic. Gagliuffi destacó la cooperación entre ambos países en el marco de la Alianza del Pacifico, solicitando que fuera a través de este Grupo que se potencializara un mayor intercambio de información y eventualmente la posibilidad de tener casos transfronterizos, basados en una plataforma o marco legal común. Finalizó agradeciendo el apoyo brindado por la PROFECO por el liderazgo en conciliación digital (Concilianet), lo que les permitió crear su propia plataforma llamada Conciliafácil.
- Del 25 al 28 de febrero de 2019, la PROFECO asistió a la 26ª Reunión Anual y Simposio de Entrenamiento de la Organización Internacional de Salud y Seguridad de Productos de Consumo (ICPHSO), en Washington, D.C., Estados Unidos, con el objetivo de reafirmar el compromiso de esta Procuraduría para colaborar conjuntamente con reguladores de otros países, en este caso Canadá y Estados Unidos. Se discutieron iniciativas trilaterales reflejando las prioridades compartidas entre las tres jurisdicciones y se facilitó el intercambio de información relativa a alertas y a la seguridad de productos de consumo que sean comunes para proteger a los consumidores del riesgo desmedido de lesiones ocasionadas por los mismos.

- Del 11 al 15 de marzo de 2019, la PROFECO participó como ponente en la 9ª Edición de las Jornadas Nacionales del Consumidor, organizadas en Marrakech, Marruecos. Las Jornadas Nacionales del Consumidor se celebraron en el marco conmemorativo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor. El tema central de 2019 fue "El Centro Consultivo del Consumo, una palanca del movimiento de consumidores en Marruecos", dentro del cual, ésta institución junto con las Agencias homólogas de Omán y Bélgica, expusieron el tema de las "Experiencias internacionales en el tratamiento de reclamaciones".
- Del 14 al 15 de marzo de 2019, la PROFECO participó en el 4to Congreso Internacional: El usuario de comunicaciones en la economía digital organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en Bogotá, Colombia. El Subprocurador de Telecomunicaciones, fungió como conferencista del tema "Avances del Sistema de Protección al Consumidor en los Servicios de Telecomunicaciones en México". Además de intervenir en el panel "Mejores Prácticas Sobre Protección De Usuarios Mecanismos Alternativos y Digitalización".
- El 18 de julio, el homólogo del titular de esta Procuraduría en República de El Salvador, Mtro. Ricardo Arturo Salazar Villalta, Presidente de la Defensoría del Consumidor, visitó las Oficinas de la PROFECO. Esta visita tuvo como fin discutir la colaboración entre ambas instituciones dentro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), así como reafirmar el compromiso de cooperación a través de la ratificación de un nuevo Memorándum de Entendimiento (MoU) entre ambas agencias.
- Del 28 al 29 de octubre, se llevó a cabo la "Capacitación de Funcionarios de la Oficina de Normas de Belice (BBS) en Materia de Verificación de Medidores de Gas Licuado de Petróleo (GLP)" en las oficinas centrales de esta institución y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, ahora Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; contando con la participación de las tres Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, antes Subprocuraduría de Verificación, así como otras áreas sustantivas de esta institución. La pasantía será completada con una capacitación en territorio beliceño, a través de una visita de funcionarios de la PROFECO a la BBS en febrero 2020.

Consumers International

- La Dirección General Jurídica Consultiva articuló una campaña conjunta entre la PROFECO, Consumers Internacional, International Chamber of Commerce (ICC) y el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual (IMPI), el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15 de marzo). El lema en 2019 fue "Productos Inteligentes de Confianza". A través del mapa interactivo del que formó parte la PROFECO en la página de Consumers International, las decenas de países que se sumaron a la celebración de este día, pudieron ser testigos de la campaña conjunta entre varias partes interesadas en la protección al consumidor a nivel mundial.

- Del 30 de abril al 1 de mayo, la PROFECO participó en la Cumbre de Consumers International 2019. El titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, expuso en la "Colmena Digital", lo que se está haciendo en el sector de las comunicaciones digitales para proteger a los consumidores en México.

Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS)

- En 2019 se publicaron 67 alertas de la PROFECO en el portal de la RCSS de la Organización de Estados Americanos (OEA). La disponibilidad de las alertas de PROFECO en el sitio de la RCSS permitirá la identificación de patrones en la emisión de retiros y alertas de agencias gubernamentales de seguridad de productos en la región. Desde el año 2017, la PROFECO no había compartido información de las alertas en este portal.
- Del 1 de enero al 31 de diciembre, se participó activamente en las 8 teleconferencias como parte de las reuniones periódicas del Comité de Gestión de la RCSS, en las que los miembros exponen los avances de sus Grupos de Trabajo. Entre las contribuciones de la PROFECO, se encuentra la información sustantiva para la Campaña de Útiles Escolares liderada por INDECOPI de la República del Perú.
- Del 20 al 22 de noviembre, el Procurador Federal del Consumidor, acudió a la "VI Reunión Plenaria Ordinaria" organizada por el Instituto Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), en Santo Domingo, República Dominicana. Asimismo, el C. Procurador participó en calidad de exponente en dos paneles del taller "La Seguridad de los Productos en las Américas y la Protección de los Consumidores", siendo éstos acerca de Grupos Vulnerables y Productos Milagro.

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

- Como Presidencia Pro-Témpore 2018 – 2019, PROFECO difundió documentos y solicitudes de información a todos los Miembros del FIAGC, a solicitud expresa de los países interesados en su distribución. Asimismo, monitoreó los avances de los Grupos de Trabajo y los 10 compromisos adquiridos en la Declaración de Guadalajara.
- La PROFECO mantiene la administración de la página web del FIAGC, actualizando su contenido conforme a solicitud de los miembros y publicando el Boletín de Mensual de Noticias.
- Hasta octubre de 2019, la PROFECO formó parte del Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas, liderado por el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, en el que se trabajó para generar un repositorio de sentencias y normativas modelo, las cuales servirán para que los miembros FIAGC avancen en la implementación de sus propias acciones colectivas.

- Del 21 al 24 de mayo de 2019 se realizó el Taller Conjunto de Capacitación en materia de Acciones Colectivas en la Ciudad de Guanajuato, Guanajuato, con el objetivo de generar el encuentro entre miembros del FIAGC. Con el fin de capacitar y extender en toda la región las buenas prácticas en cuanto a acciones colectivas para la defensa de los derechos de los consumidores, se enlistaron los siguientes objetivos particulares:
  - Informar a los actores gubernamentales relevantes sobre las acciones colectivas como instrumento de aplicación de la ley.
  - Comenzar el diálogo regional entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor.
  - Compartir el modelo de trabajo y la experiencia con las que cuentan actualmente las distintas agencias de Iberoamérica.
  - Analizar los inicios de las acciones colectivas y los avances que se han obtenido en los últimos años.
  - Incluir las perspectivas de la academia y el sector privado en la actual discusión sobre la materia.
  - Sentar las bases de cooperación y aprendizaje interinstitucional en el área de acciones colectivas enfocadas a la protección del consumidor.
- El 13 de junio del 2019, por invitación de la Comisión Federal de Comercio (FTC) a los miembros del FIAGC, personal de la Dirección General Jurídica Consultiva y la Dirección General de Procedimientos de la PROFECO asistieron al seminario en línea sobre los "Sistemas de Reseñas". En el seminario, impartido por Michael Panzera de la FTC, se abordaron los retos que representan los sistemas de reseñas y calificaciones en línea, las herramientas a disposición de las agencias gubernamentales de protección al consumidor para enfrentarlos, y la experiencia específica de la Comisión en esta área.
- Del 1 al 3 de octubre, el Procurador Federal del Consumidor, asistió al "IX Foro Internacional de Protección al Consumidor" del Programa COMPAL y a la "XIII Edición del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)", llevada a cabo en San Salvador, El Salvador.
- El 1 de octubre el C. Procurador entregó la Presidencia Pro – Témpore a nuestros homólogos de El Salvador. Al respecto, el Dr. Sheffield resaltó los logros obtenidos y entregó un informe escrito para futuras referencias.
- En el marco de esta Reunión de alto nivel, el C. Procurador presentó el Programa Demo del "Atlas Digital Iberoamericano de Consumidores de Telecomunicaciones", herramienta por la cual se permite incorporar y consultar el marco legal y normativo correspondiente a la protección del consumidor de telecomunicaciones. Esta plataforma estará lista para ser alimentada en febrero 2020.
- Alineada con las prioridades del Gobierno Federal, la PROFECO forma parte del Grupo de Trabajo sobre "Pérdida y Desperdicio de Alimentos", el cual busca fomentar mejoras sistemáticas de la eficiencia y sostenibilidad de toda la cadena de valor, más allá de intervenciones puntuales como las campañas y difusiones a corto plazo.

Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

- La Dirección General Jurídica Consultiva ha participado en el Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico y el Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos, creados en la 3ª Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Políticas de Protección al Consumidor (IGE Consumer) de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), llevada a cabo en Ginebra, Suiza en 2018.
- Ambos Grupos fueron ratificados en la 4ª Reunión del IGE Consumer en julio de 2019, y la PROFECO ha participado a través de conferencias virtuales, y la aportación de información a dichos grupos con insumos de la Dirección General de Procedimientos y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, antes Dirección General de Verificación y Vigilancia, respectivamente.

Cooperación Norteamericana en Seguridad de Productos de Consumo

- En seguimiento a la firma en 2018, del "Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos, el Departamento de Salud de Canadá y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, en Materia de Cooperación en la Seguridad de Productos de Consumo", la Dirección General Jurídica Consultiva ha coordinado el trabajo conjunto entre las tres agencias homólogas norteamericanas de seguridad de productos, con el apoyo de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, antes Subprocuraduría de Verificación, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- Como parte de este trabajo conjunto, las tres Agencias (el Departamento de Salud de Canadá, la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos y la PROFECO) han publicado varias alertas conjuntas de productos del mercado, a saber:
  - El 11 de junio se informó a la población del retiro voluntario de la empresa Amazon México, S. de R.L. de C.V., a sus calentadores cerámicos, por riesgo de sobrecalentamiento, echar chispas o derretimiento.
  - El 12 de junio se alertó al público sobre el retiro voluntario de la empresa Hayward Industries, Inc., de los calentadores universales de gas modelo H500FD serie H, por riesgo de fuga de monóxido de carbono.
  - El 27 de agosto se alertó al público sobre el retiro voluntario de la empresa Newell Brands de México, S.A. de C.V., a su producto termo para agua para niños marca Contigo Kids, por riesgo de asfixia.
  - El 28 de agosto se alertó al público sobre el retiro voluntario de la empresa Whirlpool México, S. de R.L. de C.V., a sus parrillas eléctricas de calor radiante modelo WCE97US6HS, por riesgo de quemadura.

- El 6 de noviembre de 2019 en Washington, D.C., Estados Unidos, la PROFECO, junto con la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC) de Estados Unidos y Health Canada (HC), recibieron el Premio al Servicio Meritorio por parte del Instituto Nacional Americano de Normas (ANSI), por su trabajo en la Iniciativa de Consulta Temprana sobre normas de cargadores AC y USB. Dicha iniciativa fue importante para la elaboración de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SCFI-2018.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- El 10 y 11 de abril, la Misión Permanente de la OCDE participó en la 97ª Sesión del Comité de Políticas del Consumidor (CCP) en París, Francia, en coordinación con la PROFECO.
- El 23 y 24 de noviembre, la Delegación Permanente de la OCDE participó en la 98ª Sesión de la CCP, en coordinación con la PROFECO.
- La contribución de la PROFECO a esa reunión, así como a la 18ª Reunión del Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS) de la OCDE, celebrada los días previos en la misma ciudad, consistió en recopilar y articular información solicitada por la CCP y la WPCPS, en temas diversos, tales como publicidad en línea, toma de decisiones en política de consumo, seguridad de productos de consumo, retiros de productos, asistentes digitales y comercio electrónico controlado por voz, mercados secundarios en venta de boletos, calificaciones y reseñas en línea, trato de datos de consumidores, e internet de las cosas. La Dirección General también hizo un esfuerzo en comunicar el trabajo de estos grupos a las áreas sustantivas de la PROFECO.

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

- El 4 de marzo, la PROFECO fue una de las agencias de protección al consumidor que se sumó a la iniciativa de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN) de apoyar una carta conjunta dirigida a los directores de Apple y Google para solicitar a éstos proveedores la inclusión de más espacio para los desarrolladores en sus tiendas de aplicaciones para informar a los consumidores sobre el uso de sus datos personales.
- Del 1 al 5 de abril, la PROFECO participó en el Barrido de Internet (Internet Sweep) de la ICPEN, coordinado por la Autoridad de Mercados y Competencia (CMA) de Reino Unido. El esfuerzo conjunto entre autoridades de protección al consumidor a nivel mundial tuvo como tema central este año el Empujón Oscuro (Dark Nudge), el uso de perspectivas conductuales para empujar a los consumidores a tomar decisiones en contra de sus intereses.
- El 15 de noviembre, se participó en el seminario web, en colaboración con la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión en Telecomunicaciones, sobre identificación de términos injustos de contratos. El seminario fue impartido por Andrew Hadley, Subdirector de la CMA de Reino Unido.

- El trabajo colaborativo entre la PROFECO y las agencias gubernamentales de protección al consumidor pertenecientes a la Red ha incluido la contribución de información de la PROFECO sobre proyectos en temas como la protección de consumidores financieros (en colaboración con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF) y cooperación transfronteriza. A través de la Red, la PROFECO ha respondido a solicitudes específicas de información de agencias homólogas de protección al consumidor sobre el marco legal, la experiencia y las políticas prioritarias de la PROFECO, estableciendo canales de comunicación con agencias en todo el mundo.

Trabajo con la Secretaría de Economía (SE)

- La PROFECO, a través de la Dirección General Jurídica Consultiva, colabora con la Secretaria de Economía en negociaciones y acuerdos internacionales que tengan relación con la protección al consumidor, otorgando retroalimentación especializada y fijando una postura institucional en:
  - Negociaciones de Comercio Electrónico de la Organización Mundial del Comercio (OMC) con la participación de 80 países, en las Rondas de Protección al Consumidor, Cooperación Transfronteriza y Facilitación de Transacciones Electrónicas.
  - Negociaciones para el Tratado de Libre Comercio entre México y Ecuador, en los Capítulos de Comercio Electrónico y Política de Competencia, los cuales tienen cada uno un Artículo de Protección al Consumidor.
  - Revisión técnica con base en nuestra legislación aplicable del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (T-MEC), específicamente del Capítulo 19: Comercio Digital, Artículo 19.17: Servicios Informáticos Interactivos.

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

5.1. Coordinación General de Educación y Divulgación

La Coordinación General de Educación y Divulgación de la PROFECO ejecuta el Programa Presupuestal B002 el cual es llamado “B002 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 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 PROFECO por medio del programa presupuestal B002 busca fomentar entre los consumidores una cultura de consumo responsable e Inteligente, incidiendo en las causas que provocan el problema:

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

Durante los primeros seis meses de 2019, esta labor se llevó a cabo a través de tres áreas sustantivas, derivado de las medidas de austeridad desarrolladas por el Gobierno Federal, la Coordinación General de Educación y Divulgación, para el segundo semestre de 2019, cuenta con dos Direcciones Generales adscritas, las cuales son:

- Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Dirección General de Difusión.

5.1.1. Revista del consumidor

La estrategia de difusión que utiliza la PROFECO tiene como fortaleza a la Revista del Consumidor, publicación que este año cumplió 43 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 514 ediciones ininterrumpidas. Se pone a la venta con voceadores de todo el país y además se envía a una base de 598 suscriptores vigentes. Durante 2019, la Revista del Consumidor fue totalmente rediseñada y tuvo un tiraje de más de 168 mil ejemplares.

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). En el 2019 se tiene un total de 2,057 seguidores en dicha plataforma.

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 la 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 la 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 (Radio, Televisión y Cinematografía) con las televisoras públicas y privadas de todo el país. En 2019, se transmitieron 52 programas.

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 104 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 la PROFECO a los consumidores para atenderlos y orientarlos. De acuerdo con los Programas Anuales de Actividades de la Dirección General de Difusión para 2019, 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 47. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2019			
ACTIVIDADES REALIZADAS		PROGRAMADO (ENE-DIC 2019)	REALIZADO (ENE-DIC 2019)
1	Producir realizar y entregar semanalmente el programa televisivo Revista del Consumidor TV.	45	52
2	Producir realizar, y entregar semanalmente el programa radiofónico Revista del Consumidor Radio, Con lo mejor de la Revista del Consumidor Radio y Spot de radio Revista del Consumidor.	90	90
3	Redactar, editar y entregar la publicación mensual Revista del Consumidor.	12	12
4	Redactar, editar y entregar inserciones para impresos.	Sujeto a Demanda	540
5	Producir, realizar y entregar cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.	44	48
6	Producir, realizar y entregar semanalmente el audiovisual Revista del Consumidor Webcast.	22	27
7	Producir, realizar y entregar el audiovisual Revista del Consumidor Podcast.	40	42
8	Redactar, editar y entregar publicaciones institucionales.	Sujeto a Demanda	3,413

Fuente: Programa Anual de Actividades 2019.

TABLA 48. REPRODUCCIONES EN YOUTUBE "PROFECOTV" Y PÁGINAS VISTAS 2019		
CONCEPTO (SUJETO A DEMANDA)	2019 ENERO - DICIEMBRE	ACUMULADO HISTÓRICO DESDE SU CREACIÓN
Reproducciones en YouTube ProfecoTV	3,753,385	29,920,797
Ventanilla Única Nacional www.gob.mx/profeco páginas vistas	3,250,711	17,441,050

Fuente: Programa Anual de Actividades.

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
6. *Instagram:*/Revista del Consumidor

La cantidad de usuarios combinados en las redes sociales de la PROFECO a diciembre de 2019, fue de 1 millón 753 mil seguidores. Dentro de estas cuentas destaca @ProfecoTwitter, la cual registra poco más de 1 millón 155 mil seguidores y se posiciona como la cuarta con mayor número de usuarios entre las dependencias y entidades del Gobierno Federal. Por su parte, los perfiles de Facebook, registraron más de 386 mil seguidores y el canal de YouTube tiene más de 151 mil suscriptores.

5.1.4. Difusión en medios impresos

La PROFECO tiene identificadas diversas temporadas del año en que se incrementa el consumo de manera general o especifica 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, cuaresma y vacaciones de semana santa, día del niño y de la niña, día de las madres, día del padre, vacaciones de verano, 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, la 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.

Del mismo modo, la PROFECO se suma a las campañas del Gobierno Federal en el ámbito de su competencia y diseña campañas para dar a conocer sus acciones 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 2019.

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 la PROFECO, así cómo 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 48 grabaciones, todo en un formato al que se le denomina: "Línea de Espera".

Brújula de compra "En busca del juguete promedio". Consiste en una lista de consulta de los productos más solicitados, con el objetivo de que el consumidor compare y ahorre.

GASOAPP "Ubica, califica y compara el precio y servicio de las gasolineras. Compara en tiempo real, ubica, califica y compara el precio y servicio de las gasolineras permisionadas por la Comisión Reguladora de Energía (CRE).

¿Atún o soya? Este material es un estudio que da a conocer a la población consumidora las diferentes marcas de atún enlatado con alto grado de soya, de las 27 marcas de atún analizadas, 14 presentaciones contienen soya.

Aguas alcalinas ¿mentirosas? Un estudio realizado por el Laboratorio de la PROFECO, en el que la publicidad y las etiquetas de estos productos indican que tienen mayor beneficio por la diferencia en pH. El Laboratorio informa el resultado de su análisis.

Saber Consumir "De la vista NO nace el ahorro". Creer que los productos alimenticios frescos deben tener un determinado aspecto, tamaño, color y hasta brillo, es un error.

Streaming "entretenimiento aquí y ahora". Nunca hubo tantas opciones para ver series o películas. Se informa en qué consisten estos servicios, sus características y precios, así como algunas estadísticas relacionadas con el sector.

Vacaciones "Viaja a la segura". Todo lo relacionado para que los consumidores pasen unas vacaciones sin preocupaciones al dejar su casa segura, obtener préstamos inmediatos para vacacionar, tener vacaciones desde un clic, se dan consejos para planearlas y todo al alcance de su mano; también se da a conocer el uso de datos al viajar, vacaciones planeadas y viajar a la segura, vacaciones en tu ciudad, S.O.S Vial El Ángel Verde que te asiste, Clasificación Hotelera y el Estudio de Protectores solares para niños.

Regreso a clases. En esta edición impresa de la Revista del Consumidor, se encuentra: lo que debes saber de las escuelas particulares, educación en línea, titularse ¿cuánto cuesta?, refrigerios saludables para el regreso a clases, útiles escolares, estudio de útiles escolares, compras en común ahorro seguro, en Brújula de Compra útiles escolares y en Tecnología doméstica (crema negra para calzado y gel para cabello).

Todo sobre los aceites comestibles. Tips para cocinar con aceites, ¿Cuáles son los más recomendables y porque?, como elegirlos, que pasa con el aceite usado, estudio de aceites comestibles, etc.

Edición especial de carne. El laboratorio de la PROFECO reporta carne para hamburguesa, Desde la Carnicería Cortes Mexicanos, Conoce la Certificación TIF y Platillo sabio con el Chef Aquiles Chávez.

Especial de azúcar. Se informa al público consumidor el origen de extracción y tipos de azúcar, edulcorantes y sus tipos, edulcorantes y los riesgos para la salud, consumo de azúcar ¿es bueno o malo para la salud?, edulcorantes estevia, diabetes infantil, y Comité Nacional para el Desarrollo Sustentable de la Caña de Azúcar (CONADESUCA) por más azúcar y menos azúcares.

Basura navideña. Todo lo relacionado a la "Basura Navideña", véndela, recíclala o transfórmala.

5.2. Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación

Durante el periodo enero-diciembre 2019, se realizaron acciones de promoción, constitución y sesiones educativas con grupos de consumidoras y consumidores, así como la realización de eventos de alto impacto entre 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, empoderar a las y los consumidores al promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

Asimismo, dichas acciones encuentran fundamento en las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor confiere a la PROFECO 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, así como promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría.

En 2019, se realizaron de manera específica 3,173 acciones de promoción, mediante las cuales se dieron a conocer los servicios que la PROFECO ofrece a población abierta atendiéndose a más de 64,742 personas, a través de 22,161 sesiones educativas realizadas a nivel nacional y se benefició a un total de 412,070 personas y a 28,541 consumidoras y consumidores de población abierta. Asimismo, se constituyeron 1,414 nuevos grupos, por lo que actualmente se cuenta con un padrón de 2,847 grupos de consumidores con 60,845 integrantes registrados. Al cierre del periodo enero-diciembre 2019, el padrón de grupos de consumidores vigente, se encontraba constituido de la siguiente manera:

Clasificación de los grupos de consumidores por perfil

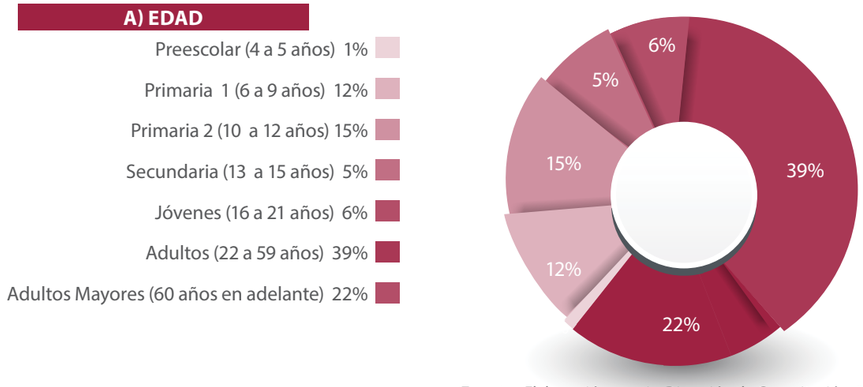
2,847 grupos de consumidores con 60,845 integrantes, de los cuales 43,533 son mujeres y 17,312 son hombres.

Del total de integrantes de grupos de consumidores, el 32% corresponde a población infantil (4 a 15 años) con 9,826 niñas y 9,771 niños, el 7% corresponde a población juvenil (16 a 21 años) con 2,110 mujeres y 1,888 hombres, el 39% corresponde a población adulta (22 a 59 años) con 20,048 mujeres y 3,981 hombres y el 22% corresponde a la población adulta mayor, es decir, de 60 años o más con 11,549 mujeres y 1,672 hombres.

El 91% habitan en zonas urbanas con 39,701 mujeres y 15,874 hombres y el 9% es zonas rurales de los cuales 3,832 son mujeres y 1,438 son hombres.

GRÁFICO 4. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD

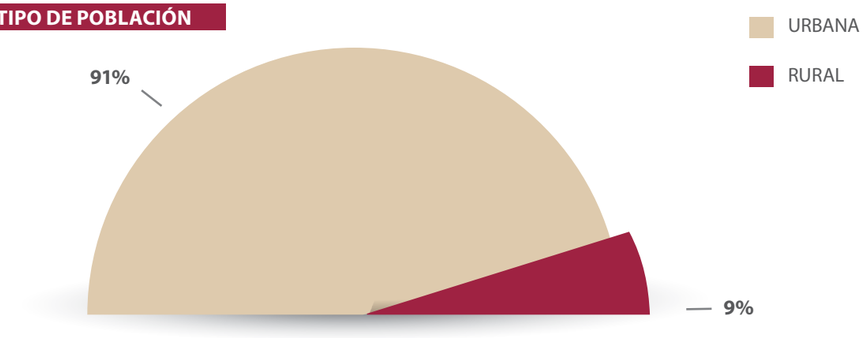
A) EDAD



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2019.

GRÁFICO 5. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN

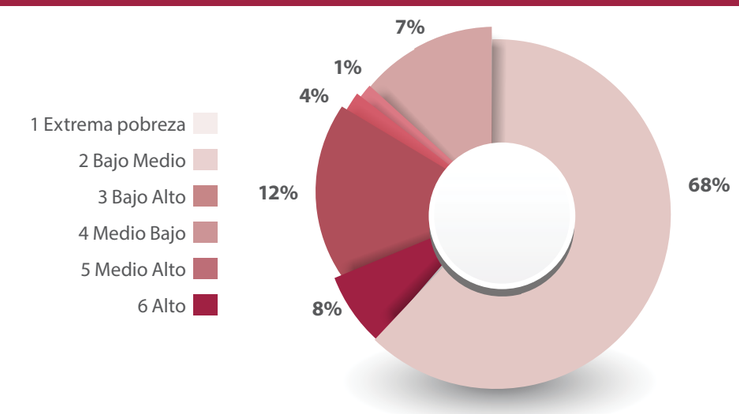
B) TIPO DE POBLACIÓN



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2019.

GRÁFICO 6. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES NIVEL SOCIOECONÓMICO

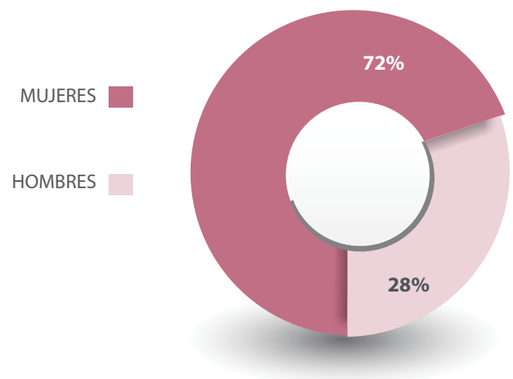
C) NIVEL SOCIOECONÓMICO



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2019.

GRÁFICO 7. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES NIVEL GÉNERO

D) GÉNERO



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2019.

A continuación se muestran las cifras de las principales actividades realizadas de manera permanente por parte de la PROFECO a través de las Oficinas de Defensa del Consumidor, (antes Delegaciones y Subdelegaciones), señalando el número de impactos alcanzados durante 2019.

TABLA 49. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES 2019

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2019
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,847
Altas de Integrantes	31,724
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	28,541
Sesiones educativas impartidas a nivel nacional	22,161
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las sesiones educativas)	412,070

Fuente: : Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2019.

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 2019 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 Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (antes 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.

Del Manual de Educación para el Consumo, se desprende el Programa Nacional de Educación para el Consumo, el cual consta del desarrollo de 12 temas principales con contenidos informativos que se complementan con material didáctico para la atención a la población consumidora mes a mes. Esto se logra a través de un Paquete Didáctico que se les facilita a los promotores del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor para su implementación en los grupos de consumidores y así promover un consumo responsable, sostenible, razonado e informado.

5.2.2. 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 la PROFECO, cómo sacar mayor provecho de sus recursos y en conformidad con la Agenda 2030 de la (Organización de las Naciones Unidas) ONU y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible; durante los meses de enero a diciembre, se realizaron los siguientes materiales educativos:

- Ficha informativa: “El papel de PROFECO en el ámbito internacional y su compromiso con los consumidores”.
- Ficha informativa: “El modelo educativo no formal para el consumo de la PROFECO”.
- Presentación: “El mode lo educativo no formal para el consumo de la PROFECO”.
- Láminas descriptivas: “El modelo educativo no formal para el consumo de la PROFECO”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 2.19. “El modelo educativo no formal para el consumo de la PROFECO”.

- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 2.19. “El modelo educativo no formal para el consumo de la PROFECO”.
- Ficha informativa: “¿Cuáles son mis derechos como consumidor? ¿Cómo ejercerlos? Cuaresma”.
- Presentación: “¿Cuáles son mis derechos como consumidor? ¿Cómo ejercerlos? Cuaresma”.
- Láminas descriptivas: “¿Cuáles son mis derechos como consumidor? ¿Cómo ejercerlos? Cuaresma”.
- Audio Intro y cierre del Paquete Didáctico 3.19. “¿Cuáles son mis derechos como consumidor? ¿Cómo ejercerlos? Cuaresma”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 3.19. “¿Cuáles son mis derechos como consumidor? ¿Cómo ejercerlos? Cuaresma”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 3.19. “¿Cuáles son mis derechos como consumidor? ¿Cómo ejercerlos? Cuaresma”.
- Ficha informativa: “¿Qué debo saber antes de adquirir equipos electrónicos nuevos?”
- Presentación: “¿Qué debo saber antes de adquirir equipos electrónicos nuevos? Día de las madres”.
- Audio: “Diálogo para chavos y chavas”.
- Audio: “Para peques una historia de consumo”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 4.19. “¿Qué debo saber antes de adquirir equipos electrónicos nuevos? Día de las madres”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 4.19. “¿Qué debo saber antes de adquirir equipos electrónicos nuevos? Día de las madres”.
- Ficha informativa: “Mi consumo contribuye al cambio climático”.
- Presentación: “Mi consumo contribuye al cambio climático. Día del padre”.
- Láminas descriptivas: “Mi consumo contribuye al cambio climático. Día del padre”.
- Audio: “Para chavos y chavas, cambio climático”.
- Audio: “Para peques, cambio climático”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 5.19. “Mi consumo contribuye al cambio climático. Día del padre”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 5.19. “Mi consumo contribuye al cambio climático. Día del padre”.
- Ficha informativa: “Alternativas en el hogar que contribuyan al cuidado del medio ambiente”.
- Presentación: “Alternativas en el hogar que contribuyan al cuidado del medio ambiente”.
- Láminas descriptivas: “Alternativas en el hogar que contribuyan al cuidado del medio ambiente”.
- Audio: “Para peques, día de limpieza en casa”.
- Audio: “Para chavos y chavas, piensa globalmente y actúa localmente”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 6.19. “Alternativas en el hogar que contribuyan al cuidado del medio ambiente”.

- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 6.19. “Alternativas en el hogar que contribuyan al cuidado del medio ambiente”.
- Ficha informativa: “Mis derechos en servicios educativos y derechos del consumidor vacacionista”.
- Presentación: “Mis derechos en servicios educativos y derechos del consumidor vacacionista”.
- Láminas descriptivas: “Mis derechos en servicios educativos y derechos del consumidor vacacionista”.
- Audio: “Para chavos y chavas, la familia Pérez saldrá de vacaciones”.
- Audio: “Para peques, vacaciones de verano”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 7.19. “Mis derechos en servicios educativos y derechos del consumidor vacacionista”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 7.19. “Mis derechos en servicios educativos y derechos del consumidor vacacionista”.
- Ficha informativa: “Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios PROFECO, y refrigerios escolares como una opción en beneficio de la economía familiar y la salud”.
- Ficha informativa: “Taller refrigerio saludable”.

- Presentación: “Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios PROFECO, y refrigerios escolares como una opción en beneficio de la economía familiar y la salud”.
- Láminas descriptivas: “Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios PROFECO, y refrigerios escolares como una opción en beneficio de la economía familiar y la salud”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 8.19. “Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios PROFECO, y refrigerios escolares como una opción en beneficio de la economía familiar y la salud”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 8.19. “Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios PROFECO, y refrigerios escolares como una opción en beneficio de la economía familiar y la salud”.
- Ficha informativa: “Alimentación saludable, vida saludable”.
- Ficha informativa: “Actividad, collage de alimentos saludables”.
- Presentación: “Alimentación saludable, vida saludable”.
- Láminas descriptivas: “Alimentación saludable, vida saludable”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 9.19. “Alimentación saludable, vida saludable”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 9.19. “Alimentación saludable, vida saludable”.
- Ficha informativa: “La educación financiera en pro de un consumo responsable y sostenible, recomendaciones para el Buen Fin”.
- Ficha informativa: “Manualidad alcancía de papel”.
- Presentación: “La educación financiera en pro de un consumo responsable y sostenible, recomendaciones para el Buen Fin”.
- Láminas descriptivas: “La educación financiera en pro de un consumo responsable y sostenible, recomendaciones para el Buen Fin”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 10.19. “La educación financiera en pro de un consumo responsable y sostenible, recomendaciones para el Buen Fin”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 10.19. “La educación financiera en pro de un consumo responsable y sostenible, recomendaciones para el Buen Fin”.
- Ficha informativa: “Los pros y contras de los productos orgánicos”.
- Presentación: “Los pros y contras de los productos orgánicos”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 11.19. “Los pros y contras de los productos orgánicos”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 11.19. “Los pros y contras de los productos orgánicos”.
- Ficha informativa: “¿Qué es el ciclo de vida de los productos? Recomendaciones para fin de año y cuesta de enero”.
- Presentación: “¿Qué es el ciclo de vida de los productos? Recomendaciones para fin de año y cuesta de enero”.
- Dinámica: “Ciclo de vida del producto”.
- Orientaciones didácticas del Paquete Didáctico 12.19. “¿Qué es el ciclo de vida de los productos? Recomendaciones para fin de año y cuesta de enero”.
- Carta descriptiva del Paquete Didáctico 12.19. “¿Qué es el ciclo de vida de los productos? Recomendaciones para fin de año y cuesta de enero”.
- Presentación: “El problema de la basura en México, las 5 Rs del consumo”.

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) y 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 a través de investigación documental para generar materiales informativos como el boletín electrónico Brújula de Compra y artículos para la Revista del Consumidor.

Los programas 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 PROFECO.

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.

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 tomar decisiones de consumo informadas.

5.3.1. Quién es Quién en los Precios (QQP)

El programa Quién es Quién en los Precios (QQP), recaba y difunde de forma sistematizada información de precios al menudeo de diversos productos de consumo generalizado, los cuales son recopilados diariamente en los principales establecimientos de los diferentes giros comerciales, para que los consumidores a través de una herramienta en internet, puedan comparar precios y tomar decisiones de compra informada.

De enero a diciembre de 2019, se captaron y difundieron 13,658,889 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 50. NÚMERO ACUMULADO DE SUSCRIPTORES PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Precios captados	9,989,553	12,309,954	16,256,891	15,797,082	15,572,917	16,807,364	13,658,889
Suscriptores	95,552	113,181	136,982	148,091	158,574	168,042	176,129

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios, con información al 31 de diciembre de 2019.

El programa QQP aporta información importante de manera eficiente para el comparativo de precios de productos básicos que se publica en las diferentes redes sociales institucionales, con la finalidad de dar información oportuna a los consumidores.

Dentro de este comparativo se incluyen los precios más bajos y precios más altos a los que se comercializan los productos básicos, así como los establecimientos que los ofertan a nivel nacional, cubriendo actualmente un total de 32 estados y 31 ciudades del país.

Asimismo, en la sección “El platillo Sabio PROFECO” de la Revista del Consumidor, se publica el costo aproximado para su elaboración tomando como base la información recopilada por el programa QQP con la finalidad de que el consumidor conozca el precio de un platillo económico y nutritivo.

Dichas publicaciones tienen la finalidad de que los consumidores cuenten con herramientas que les ayuden a comparar precios y realizar compras informadas en beneficio de la economía de las familias, a través del aprovechamiento óptimo de sus ingresos, que se verá reflejado en finanzas sanas para el hogar.

Por otra parte, la información imparcial que obtiene el programa QQP ha sido compartida con diversos entes de la Administración Pública Federal, Órganos Autónomos e Instituciones dedicadas a la Investigación quienes han utilizado su base de datos para generar estudios que han contribuido a la interpretación del comportamiento del mercado sobre los precios de diversos productos en nuestro país, entre ellos, la Secretaría de Gobernación (SEGOB), Secretaría de Economía (SE), DICONSA (hoy Seguridad Alimentaria Mexicana, SEGALMEX), Sistema de Tiendas y Farmacias del ISSSTE (SUPERISSSTE) y la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE).

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 Estados Unidos a México y sus características.
- Información sobre cómo se determina la comisión.
- Preguntas frecuentes para el que envía 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.
- Un correo electrónico para comunicarse en caso de requerir más información.

La información se encuentra disponible en la página institucional de la PROFECO, con referencia a nueve ciudades de Estados Unidos de América: 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 2019 se han realizado 52 actualizaciones en el portal institucional y se han reportado 9,046 precios de 26 empresas de envío de dinero.

5.3.3. Brújula de compra

En el boletín electrónico quincenal Brújula de Compra se publican artículos que abordan diversos temas, como recomendaciones en fechas de alto consumo, 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 2019, se generaron y publicaron 28 artículos. Los temas que se abordaron fueron los siguientes:

- **Comparativo de precios de productos:** alimentos naturales, pescados y mariscos, chile verde, limón.
- **Recomendaciones para consumo de temporada y eventos:** cancelación de evento, compras en el Buen Fin.
- **Finanzas personales:** casa de empeño, envíos de dinero, seguridad en tarjetas de crédito y débito.
- **Información sobre productos y servicios:** anticonceptivos, cuidado personal de la mujer.

En este periodo, el boletín participó con 7 artículos en la Revista del Consumidor, en la sección denominada “Brújula de Compra”.

En diciembre de 2019 se alcanzó una cifra acumulada de 37,185 suscriptores.

5.3.4. 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 2019 se realizaron los siguientes artículos:

1. Brújula de compra... En busca del juguete prometido (enero)
2. Radiografía... Planifica gastos (enero)
3. Tendencias... Actívate, vive mejor (enero)
4. Brújula de compra... seguro para casa habitación (febrero)
5. Radiografía... chequeos médicos, el amor empieza por ti mismo (febrero)
6. Tendencias... el amor en tiempos de conexión (febrero)
7. Brújula de compra... Seguridad en pagos con tarjetas (marzo)
8. Tendencias... Recicla ganamos todos (marzo)
9. Radiografía... Escápate en día festivo (marzo)
10. Abre tu primera cuenta de banco y descubre cómo ahorrar (abril)
11. México un País mágico (abril)
12. Tendencias... Juegos y juguetes tradicionales (abril)
13. De pata de perro... Museos, Diviértete y aprende (abril)
14. Tendencias... Créditos para la mujer (mayo)
15. Moda... Productos para el cuidado personal del hombre (junio)
16. Radiografía... La Utilidad no tiene color (junio)
17. Tendencias... Entretenimiento aquí y ahora (junio)
18. Radiografía... Vacaciones planea y viaja a la segura (julio)
19. Reporte especial... Titularse, ¿cuánto cuesta? (agosto)
20. Brújula de compra... Útiles escolares, con la lista bajo el brazo (agosto)
21. Brújula de compra... Noche Mexicana (septiembre)
22. Brújula de compra... Nuevas Plataformas en el envío de dinero (octubre)
23. Radiografía... Cáncer de mama. Eres tu mejor aliada (octubre)
24. El buen fin... Planea tu buen fin (octubre)
25. El Buen fin... Compara y elige lo mejor para tu economía (noviembre)
26. Brújula de compra... Electrónicos y Electrodomésticos (noviembre)
27. Tendencias... Consumo sin discriminación (diciembre)
28. Remesas... Quién es Quién en el Envío de dinero (diciembre)
29. Radiografía... Síguele la pista a tu aguinaldo (diciembre)

5.3.5. 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 2019, entre encuestas y sondeos se realizaron 18 sobre distintos temas, una de ellas sobre el nivel de conocimiento y penetración que tienen los productos informativos y servicios ofrecidos por la Coordinación General de Educación y Divulgación en materia de consumo responsable, de las cuales 5 fueron aplicadas cara a cara, 8 en línea y 5 telefónicamente.

TABLA 51. ENCUESTAS Y SONDEOS			
	ENCUESTA Y/O SONDEO	PERIODO DE LEVANTAMIENTO	NÚMERO DE PERSONAS O PROVEEDORES ENTREVISTADAS O VISITADOS
1	Encuesta sobre planeación de gastos de finales e inicios de año, propósitos de año nuevo y cuesta de enero	diciembre 2018 a enero de 2019	490 personas
2	Sondeo sobre percepción de desabasto en gasolineras	enero	268 personas
3	Sondeo en línea sobre el 14 de febrero	enero-febrero	100 personas
4	Encuesta sobre los derechos del consumidor frente a la cancelación de eventos públicos	enero-marzo	734 personas
5	Sondeo en línea sobre el Día del niño	marzo-mayo	8 personas
6	Sondeo telefónico sobre precios y características de guarderías privadas	marzo-mayo	700 proveedores
7	Encuesta sobre ICGED 1a vuelta 2019	mayo-junio	746 personas
8	Sondeo en línea Día de la Madre	mayo-junio	21 personas
9	Sondeo en línea del día del Padre	Julio-agosto	22 personas
10	Sondeo sobre precios de mariachis	agosto	30 proveedores
11	Sondeo sobre precios y características del servicio de educación preescolar, primaria y secundaria en escuelas privadas para el ciclo escolar 2019-2020	junio-agosto	1036 proveedores
12	Sondeo en línea sobre hábitos de consumo durante la temporada de regreso a clases	julio-septiembre	15 personas
13	Sondeo en línea 15 de septiembre	agosto-septiembre	19 personas
14	Sondeo telefónico de precios de paquetes de servicios funerarios	septiembre	138 proveedores
15	Sondeo en línea sobre el Día de Muertos	octubre-noviembre	49 personas
16	Sondeo en línea sobre el Buen Fin	octubre-noviembre	30 personas
17	Sondeo telefónico de precios sobre Materiales para la Construcción	octubre-noviembre	194 proveedores
18	Encuesta sobre ICGED 2a vuelta 2019	noviembre-diciembre	743 personas
17	Sondeo telefónico de precios sobre Materiales para la Construcción	octubre-noviembre	194 proveedores
18	Encuesta sobre ICGED 2a vuelta 2019	noviembre-diciembre	743 personas

Fuente: Programa Anual de Actividades 2019.

5.3.5.1. El Buen Fin 2019

Durante El Buen Fin 2019, se realizó un levantamiento extraordinario durante los días del evento, a través del programa Quién es Quién en los Precios, donde se monitorearon 493 productos en 31 ciudades de los 32 estados del país, y se lograron levantar 123,778 precios en 423 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 2019 de QQP, el cual permitió a los consumidores consultar históricos de precios por ciudad, establecimiento y categoría de productos de 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 15, 16,17 y 18 de noviembre.

5.3.5.2 Quién es Quién en los Combustibles

Semanalmente, se colabora con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, (antes Dirección General de Delegaciones), realizando un monitoreo de precios en las estaciones de servicio que comercializan gasolinas y diésel con el objetivo de dar a conocer al consumidor las estaciones de servicio que dan los precios más altos y más bajos.

A partir de abril de 2019 se inició con el monitoreo en estaciones de servicio, con los siguientes resultados:

- 4,374 precios monitoreados de gasolinas y diésel a nivel nacional.
- 884 Estaciones de servicio de expendio de gasolina y diésel visitadas sin contar las visitas repetidas. En el caso del desglose por mes del período, al final se contabilizaron 4,532 estaciones de servicio toda vez que algunas fueron visitadas repetidamente durante los ejercicios del mes.
- Se recabaron vía telefónica 1,105 precios de Gas LP estacionario y por cilindro.

6. TELECOMUNICACIONES

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones (SPT), representa los intereses de los consumidores mediante esquemas integrales de atención, proporciona la salvaguarda de sus derechos y combate de prácticas comerciales abusivas.

Cabe destacar que en el año 2019, se lograron los objetivos de todas las unidades administrativas de la Subprocuraduría, pues además de las actividades sustantivas internas, se llevaron a cabo capacitaciones impartidas tanto por personal de otros organismos como propio, así como acciones de vinculación, giras en la república, desarrollo de estudios, levantamiento de encuestas, reuniones con proveedores y difusión de información en materia de telecomunicaciones a fin de favorecer a los consumidores.

Dichas actividades se detallan a continuación:

6.1. Actividades

Acciones de capacitación. En el marco del Programa Anual de Capacitación 2019 y derivado de las gestiones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se lograron llevar a cabo actividades de capacitación al personal de dicha Subprocuraduría, 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:

- Tecnología 5G. Capacitación impartida el 31 de enero, brindada por el proveedor AT&T a representantes de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y de otras áreas de la PROFECO.
- Claves para la Atención Pública Sin Discriminación. Curso impartido por personal del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) del 4 al 17 de febrero en la modalidad a distancia, a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- Presupuesto basado en resultados 2019. Impartido el 13 de febrero por SHCP y SE.
- Capacitación sobre NOM 184-SCFI-2018. Jornada de capacitación interna para actualizar al personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, realizadas del 4 al 7 de marzo.
- Seminario virtual “Nueva marcación a 10 dígitos”. Impartido por el IFT el 15 de marzo.
- Identificación de datos personales para la aplicación en las visitas de verificación. Curso de capacitación interna dirigida al personal de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, se llevó a cabo el 21 de marzo.
- Escuela del Sur de Gobernanza de Internet. Convocado por la Asociación Mexicana de Internet con apoyo de la Secretaría de Economía, con la presencia de expertos del sector telecomunicaciones y TIC’s nacionales e internacionales, del 14 al 17 de mayo.
- Inducción Profeco. Taller de Inducción a la PROFECO, impartido por diversas áreas de la PROFECO que se llevó a cabo el 14 y 15 de mayo en el Auditorio Salvador Pliego Montes, en oficinas centrales.

- La Administración Pública y los Derechos Humanos. Plática impartida el 13 de mayo por la Comisión Nacional de Derechos Humanos al personal de PROFECO.
- Verificación de Telecomunicaciones. Capacitación interna dirigida a personal de nuevo ingreso a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, impartida el 18 de mayo.
- Portabilidad. Capacitación impartida el 23 de mayo por especialistas de la empresa Entuizer al personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
- Captura de tipos y motivos de reclamación en Concilianet. Sesión de capacitación interna dirigida a los conciliadores de telecomunicaciones. Impartida el 25 de junio.
- Curso de Capacitación en línea de la CNDH. Tuvo el objetivo de contribuir a crear una cultura de respeto a los derechos humanos mediante la formación y capacitación de las personas acerca de sus derechos. Impartido del 27 de mayo al 21 de junio.
- Visita al Centro de Atención de Total Play. El 28 de junio, personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones visitaron el centro con el objetivo de conocer los procesos de atención al usuario del proveedor.
- AMVO: Comercio electrónico. Capacitación donde se abordaron temas sobre regulación, resolución de disputas, e-commerce en el T-MEC, Norma Mexicana de Comercio Electrónico y sus principales retos. Impartida el 01 julio.
- Medidas de Austeridad. Conferencia impartida por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, (entonces Subprocuraduría de Verificación), el 2 de julio al personal de la PROFECO, con el fin de hacer un uso adecuado y efectivo de los recursos económicos y materiales.
- Capacitación sobre Normalización y evaluación de la conformidad. Se realizó en las instalaciones de la Secretaría de Economía, los días 09, 10 y 11 de julio, para conocer el procedimiento de cómo hacer una Norma Oficial Mexicana y los subprocesos que implica la misma.
- Conferencia: “La cuarta transformación y otras cosas más”. Impartida por Francisco Ignacio Taibo Mahojo para el personal de la PROFECO el 21 agosto, a fin de fomentar la lectura entre los servidores públicos.
- Curso en línea de “Inducción a la igualdad entre mujeres y hombres”. Personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones adquirió nuevas herramientas de conocimiento para la equidad de género en ese taller, impartido del 28 de agosto al 11 septiembre.
- Capacitación sobre reportes de indicadores. Impartida por personal de la Dirección General de Planeación y Evaluación el 30 agosto, con el objetivo de mejorar las capacidades del personal para conocer y llenar los formatos de los programas requeridos.
- Capacitación sobre Administración de Riesgos y Control Interno. Impartida por personal de la Coordinación General de Administración, el 19 y 20 de septiembre y dirigida a servidores públicos de nuevo ingreso para conocer la importancia del programa dentro de sus actividades.
- Curso en línea de Cero tolerancia al hostigamiento sexual y al acoso sexual. Personal de la Subprocuraduría tomó dicho curso en línea, a fin de conocer las herramientas que permitan identificar e inhibir este tipo de acciones.

- Capacitación de Telecom. Personal de la Subprocuraduría que participó en las acciones de vigilancia de la edición 2019 de El Buen Fin, se capacitó en las instalaciones de la entonces Delegación Poniente de la PROFECO, el 28 de octubre.
- Capacitación del Tribunal Federal de Justicia Administrativa (8 sesiones). Personal de la Subprocuraduría se capacitó sobre los procedimientos en materia fiscal y administrativa los días 16, 23, 29 y 31 de octubre, así como en otras cuatro sesiones los días 4, 8, 21 y 28 de noviembre.
- Curso en línea sobre combate a la corrupción. Personal de la Subprocuraduría tomó dicho curso impartido por el Colegio de México, cuya fecha de conclusión fue el 06 de noviembre de 2019.
- 1, 2, 3 Por los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes sin Discriminación. Impartido por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) del 4 al 19 de noviembre en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- Excel Avanzado. Curso Presencial impartido por el Centro Polanco de Extensión Académica en TIC UNAM del 25 al 29 noviembre.
- Curso de Administración de Riesgos. Personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones recibió capacitación para el apoyo de la correcta identificación de riesgos de las Unidades Administrativas del 02 al 06 de diciembre impartido el Auditorio Salvador Pliego Montes.
- Team Building. Taller dirigido a Directores de Área, subdirectores y Jefes de Departamento impartido por instructores independientes certificados en la materia, los días 4 y 5 de diciembre en el Auditorio Salvador Pliego Montes.
- Curso de Código de ética. Se llevó a cabo un curso para personal de la PROFECO sobre temas del entorno laboral y la diferencia entre las buenas y las malas prácticas, los días 03 y 10 diciembre.
- Medios Alternativos de Solución de Controversias. Curso presencial impartido por personal de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco del 16 al 20 de diciembre en las instalaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Los eventos anteriores dan cuenta que de enero a diciembre se ha dado cumplimiento al Programa Anual de Capacitación 2019, asimismo, las temáticas elegidas para las capacitaciones tuvieron el objetivo de atender temas especializados y de actualización en materia de telecomunicaciones, derecho, factor humano y normatividad aplicable.

Capacitación a UAs. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones participó en 5 capacitaciones regionales sobre inducción en materia de telecomunicaciones. Además de una capacitación sobre contenidos en materia de telecomunicaciones a Jefes de Departamento de Educación y Divulgación de cinco unidades administrativas.

Colaboración Revista Zócalo. Esta Subprocuraduría colaboró en la edición “Telecomunicaciones y Consumo”, a través de los artículos: “Derechos de usuarios de telecomunicaciones en la convergencia” y “Telecomunicaciones más accesibles”.

IMAGEN 1. COLABORACIÓN PARA LA REVISTA ZÓCALO "DERECHOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LA CONVERGENCIA Y TELECOMUNICACIONES MÁS ACCESIBLES"

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019.

Visitas de supervisión. De acuerdo a lo previsto en el artículo 15 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, esta Subprocuraduría llevó a cabo la supervisión de 11 unidades administrativas en materia de conciliación de telecomunicaciones y de 5 Unidades Administrativas de la PROFECO a lo largo de territorio nacional, en materia de verificación de telecomunicaciones. Asimismo, se llevaron a cabo 2 supervisiones integrales en coordinación con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, (antes Dirección General de Delegaciones).

Difusión. A fin de propiciar la equidad de los consumidores frente a los proveedores, se han realizado campañas permanentes de difusión utilizando los medios institucionales para promover los derechos de los consumidores. Por ello, se realizaron estudios, materiales gráficos y artículos en la materia que se publicaron en la revista del consumidor, en el blog de la Subprocuraduría y en las redes sociales institucionales.

IMAGEN 2. PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR

Generación de propuesta de estrategia de comunicación. Se elaboró un documento a fin de generar una estrategia de difusión de contenidos en materia de telecomunicaciones, en el que se invitó a 51 proveedores del sector, para usar el servicio del diagnóstico publicitario de telecomunicaciones *(Copy Advice)*.

Lo que debo saber de las Telecomunicaciones, 2ª Edición 2019. Durante el periodo que se reporta, se llevó a cabo la actualización del contenido del material "Lo que debo saber de las Telecomunicaciones", desarrollándose la 2ª edición, 2019, de manera que se consideró la normatividad actualizada, así como aspectos de modelos de negocios.

IMAGEN 3. MATERIAL IMPRESO SOBRE LO QUE DEBO SABER DE LAS TELECOMUNICACIONES 2ª EDICIÓN 2019

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019

Glosario: Términos y acrónimos aplicables a servicios de Telecomunicaciones para consumidores. A fin de crear una herramienta de consulta que sirva a los consumidores, se creó este glosario en el que se plasman los términos del ecosistema digital y de telecomunicaciones más utilizados, en un lenguaje de fácil comprensión.

IMAGEN 4. GLOSARIO: TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS APLICABLES A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019

Insumos gráficos. Con el objetivo de dar cumplimiento a lo mandatado en la actual administración, respecto del aprovechamiento de los recursos y austeridad republicana, se ha fomentado la publicación de infografías en medios digitales como son redes sociales institucionales, las cuales proporcionan datos y recomendaciones en materia de telecomunicaciones, siendo estas: Queridos Reyes Magos, Derechos en los servicios de telecomunicaciones relacionados con el Internet de las Cosas (IoT), Día del Consumidor, Denuncia, NOM 184 y Portabilidad, Consejos para temporadas de alto consumo, Portabilidad no consentida y Control Parental. Asimismo, se desarrollaron textos para ser publicados bajo la temática del Día del Internet, Hot Sale y Día del Padre.

IMAGEN 5. PUBLICACIÓN DE INFOGRAFÍAS EN MEDIOS DIGITALES

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019

Por otra parte, teniendo en cuenta a aquellos consumidores que no utilizan redes sociales, y con el fin de promover y proteger los derechos de los consumidores, se elaboró un folleto de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones con información orientativa sobre denuncias, quejas, registro de contratos, procedimientos por infracciones a la ley, acciones colectivas, así como los medios de difusión en los que participa esta Subprocuraduría.

IMAGEN 6. FOLLETO DE LA SUBPROCURADURÍA CON INFORMACIÓN ORIENTATIVA

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019

Asimismo, se publicó un tríptico de la Carta de Derechos Mínimos de Usuarios de Telecomunicaciones, el cual fue entregado en las acciones de vigilancia en las que participó la Subprocuraduría de Telecomunicaciones en la edición 2019 del Buen Fin.

IMAGEN 7. TRÍPTICO DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019

Adicionalmente, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones incluyó en la Revista del Consumidor temas del sector, como ha sido en los números correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2019, con los siguientes títulos:

TABLA 52. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR

MES	ACCIÓN	TEMA
Enero	Conexión	NFC en el móvil
	Comercio electrónico	Cuidado con el ciberacoso
Febrero	Conexión	Acciones colectivas en telecomunicaciones
	Entorno Digital	Prosumidor, el nuevo consumidor
Marzo	Conexión	Tecnología 5G
Abril	Conexión	Niños y las telecomunicaciones
	Entorno Digital	#challenge Retos en Internet
Mayo	Conexión	En telecomunicaciones ¡Ojo con las promociones para mamá!
	Entorno Digital	La tecnología aliada de las mamás
Junio	Conexión	Consumo de datos
	Web	Apps de apuestas
	Entorno Digital	Gasto hormiga en servicios digitales
	Sabías que…	Diferencia entre Queja y Denuncia (En coordinación con la Subprocuraduría de Servicios)
Julio	Entorno Digital	Vacaciones desde un click
	Conexión	Uso de datos al viajar
Agosto	Conexión	Educación en línea
Octubre	PROFECO Informa	NOM 184, tu protección ante cláusulas abusivas en servicios de Telecomunicaciones
Noviembre	Economía Digital	CoDi, la nueva forma de pagar sin efectivo y sin tarjeta
	Conexión	Compras seguras por internet
Diciembre	Conexión	Obsolescencia Programada: diseñados para morir

Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2019.

En lo concerniente a publicaciones, éstas se realizan bajo demanda, de tal forma que se desarrollaron los contenidos de acuerdo a lo solicitado, durante el año 2019 se publicaron 20 artículos.

6.2. Numeralia

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

6.2.1. Quejas de telecomunicaciones

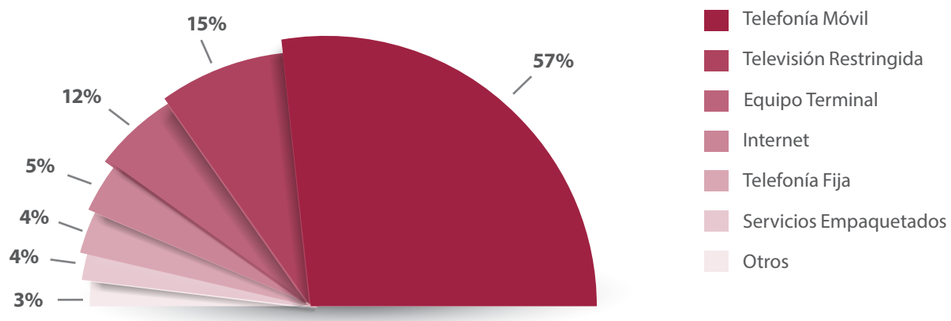
Durante este periodo se recibieron 30,114 inconformidades en materia de telecomunicaciones a nivel nacional, de las cuales se radicaron 21,173 y a 8,941 se les dio atención a través de acuerdos telefónicos inmediatos.

TABLA 53. PROVEEDORES CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

LUGAR	PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	NO. QUEJAS	NO. ACUERDOS	TOTAL
1	AT&T	6,676	5,266	11,942
2	TELCEL	4,330	605	4,935
3	MOVISTAR	1,790	713	2,503
4	IZZI	1,858	599	2,457
5	MEGACABLE	748	470	1,218

Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2019.

GRÁFICO 8. DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO



Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2019.

De las 30,114 inconformidades, se recibieron 11,640 a través de la plataforma informática Concilianet, lo cual representa el 52.41% del total de inconformidades que ingresan por este medio.

El procedimiento conciliatorio en telecomunicaciones, a través de Concilianet, constituye una herramienta de gran utilidad para los consumidores del sector, dado que no es necesario trasladarse a una oficina para presentar una inconformidad y la atención que reciben es ágil y eficiente, además, contribuye al uso racional de los recursos materiales y financieros de la PROFECO.

Durante el 2019, como resultado de la implementación del "Programa de conciliación telefónica inmediata", se atendieron a través de esta herramienta el 29.69% de inconformidades a nivel nacional y por ende, el número de quejas radicadas tuvo una disminución del 5.99%.

Cabe hacer mención, que aún con la disminución de la plantilla del personal adscrito a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, dada la experiencia y conocimiento especializado con el que cuentan quienes se desempeñan en el área de conciliación, se logró un 96.64% de asuntos conciliados en 2019, de igual forma, el 99.58% de las inconformidades se solventaron dentro de los 90 días naturales.

Por último, en el marco del convenio de colaboración entre la PROFECO y el IFT, en el año que se reporta, se tuvo el número de 16,487 asesorías que personal de la DGPCT brinda a los consumidores que ingresan inconformidades en contra de proveedores del sector, mediante el mecanismo de pre-conciliación en la plataforma de "Soy Usuario".

6.2.2. Visitas de verificación

En el mes de enero de 2019, personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones apoyó en el Plan Conjunto para el Combate al robo de hidrocarburos que implementó la PROFECO, como parte de las acciones anticorrupción promovidas por la administración actual.

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2019, se realizaron 48 visitas de verificación de telecomunicaciones en atención a denuncias.

Por otra parte, durante los meses de mayo a junio de 2019 se realizaron 165 monitoreos (acciones de vigilancia) de la comercialización de equipos terminales de telefonía móvil de gama baja en diversos puntos a nivel nacional, con la finalidad de corroborar que los proveedores contaran con el certificado de homologación vigente que constituye un requisito primordial para la seguridad de los consumidores que adquieren los modelos de teléfonos celulares (equipos de gama baja y/o 2G).

De igual forma, se tuvo como objetivo detectar qué modelos se encuentran ligados a un servicio de telefonía móvil (equipos no liberados), o contienen una SIM Card de determinados proveedores; lo anterior, por casos como PEGASO (Telefónica Movistar), que se encuentra en proceso de migrar a sus usuarios a la tecnología 3G, por lo que aquellos equipos que continúen a la venta con SIM Cards de dicho proveedor pueden constituir una afectación a la economía del consumidor, dado que ya no funcionarían.

Derivado de los monitoreos en comento, se realizaron requerimientos de información a los distribuidores autorizados en cuyos establecimientos comerciales se llevaron a cabo las acciones de vigilancia, como son COPPEL, Walmart, Casa Ley, entre otros, a fin de complementar los resultados obtenidos durante las actividades realizadas y estar en posibilidades de informar a las entidades que por sus facultades les corresponde dar seguimiento a lo inherente a homologación de dichos equipos.

A su vez, como parte del Programa Anual de Actividades de la PROFECO 2019 y con el objeto de vigilar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores del sector, se realizaron 335 diagnósticos de cumplimiento, a efecto de corroborar la difusión y entrega de la Carta de Derechos Mínimos de los Usurarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el artículo 191 párrafos I, tercero y quinto de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Asimismo, se llevaron a cabo capacitaciones en temas como: Red 5G, Efectos del espectro-radioeléctrico, la NOM-184-SCFI-2018, el nuevo esquema de marcación a 10 dígitos, normativa inherente a la atención a solicitudes de información remitidas por la Unidad de Transparencia, el funcionamiento del sistema de Atención a Procesos de Verificación (APV), funcionamiento del Módulo de Atención a Denuncias y del trámite para el registro de promociones presentado por proveedores del sector de telecomunicaciones.

Por último, durante el mes de noviembre de 2019, al amparo del programa El Buen Fin, se participó en las brigadas organizadas por las oficinas de la PROFECO en las sedes indicadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, (antes Dirección General de Delegaciones) siendo éstas: Guadalajara, Tijuana, Monterrey, Cancún, Veracruz y León. Dichas actividades consistieron en cubrir turnos en los módulos de atención, colocar precios en diversos establecimientos comerciales y hacer entrega a los consumidores del material informativo de telecomunicaciones (6724 insumos) que les será de utilidad para conocer terminología del sector con un leguaje ciudadano, así como sus derechos y los medios de atención a inconformidades. A la par, se llevaron a cabo 501 acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, consistentes en monitoreos de precios de equipos terminales móviles de gama alta y constataciones de la entrega de la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

6.2.3 Procedimientos por Infracciones a la Ley

Con relación a los procedimientos por infracciones a la ley (PIL) se iniciaron 65 procedimientos a los siguientes proveedores:

TABLA 54. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY

RAZÓN SOCIAL	TOTAL DE PIL´S INICIADOS
Servicios Telum, S.A. de C.V.	19
Radiomóvil DIPSA, S.A de C.V.	7
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	5
Telefonía por Cable, S.A. de C.V.	3
TELECOM Nacional, S. de R.L. de C.V.	2
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	2
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	3
Mega Cable, S.A. de C.V.	3
Servicio y Equipo en telefonía internet y TV, S.A. de C.V.	2
MYC RED, S.A. de C.V.	2
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	2
Cable sel Valle de Toluca, S.A de C.V.	1
T.V. de Milpa Alta, S.A. de C.V.	1
Cable Visión Regional, S.A de C.V.	1
L&F Telecomunicaciones, S.A. de C.V	1
AXTEL, S.A.B. de C.V.	1
Telecable de Mérida, S.A. de C.V.	1
Cable Operadora CJC, S.A. de C.V. Y/O Luis Abelardo González Galindo	1
Acceso ilimitado en Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	1
Hipercable de Monclova, S.A. de C.V.	1
Maya Cable de Carrillo Puerto, S.A DE C.V.	2
Kubo cel	1
Maz tiempo	1
Televisión por Cable de Tamazula, S.A. de C.V.	1
Telesistemas Peninsulares, S.A. de C.V.	1
TOTAL:	**65**

Fuente: Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, 2019

En el año 2019, se iniciaron sesenta y cinco (65) Procedimientos por Infracciones a la Ley.

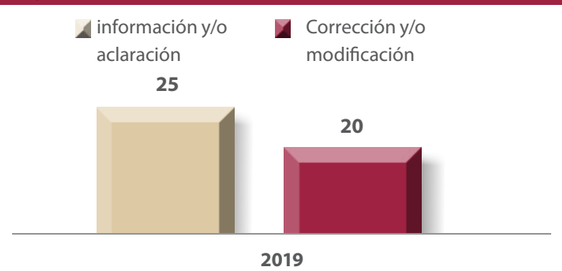
Lo anterior, atiende a que la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, es la receptora de los procedimientos y/o expedientes en los cuales, las áreas de origen, consideran que existe alguna violación a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, 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, dicha Dirección General determina si se inicia o no un Procedimiento por Infracciones a la Ley.

6.2.4 Publicidad engañosa

Respecto del monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad e información difundida en diversos medios masivos de comunicación por prestadores de servicios de telecomunicaciones, durante el periodo enero a diciembre 2019, se realizaron un total de 354 monitoreos, superando la meta anual del 100% programada para el ejercicio 2019 en un 18%, conforme al indicador de gestión "Porcentaje de Monitoreo y Análisis de Publicidad en materia de Telecomunicaciones".

Asimismo, se emitieron en total 45 requerimientos, tanto de información como de corrección de la publicidad de la siguiente manera:

GRÁFICO 9. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y CORRECCIÓN DE PUBLICIDAD



Fuente: Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, 2019.

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

Durante el primer trimestre del 2019, se realizó una campaña de promoción del Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones (Copy Advice), entre distintos proveedores que ofrecen servicios de telecomunicaciones, a fin de incentivar la revisión de su publicidad (previo a su difusión) por parte de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Lo anterior, a fin de fomentar el cumplimiento de la normatividad y la autorregulación y con ello, evitar posibles sanciones, así como la difusión al usuario, de publicidad e información adecuada y clara.

6.2.5. Contrato de Adhesión

Con relación al registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones, en la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones se recibieron un total de 983 solicitudes de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones en el año 2019, resolviéndose de la siguiente manera; 896 culminaron con registro favorable, de los cuales 9 eran pendientes del año 2018 y se resolvieron en el 2019; 18 fueron negadas, 28 desechadas, 18 desistimientos y al cierre del año quedaron en análisis 32 resolviéndose en el 2020.

Respecto a las 13 solicitudes de registros de contratos de adhesión que se quedaron pendientes en el año 2018 y se resolvieron en el 2019, 9 culminaron en registro, 1 en desistimiento, 1 desechamiento y 2 de negativa de registro.

Es de mencionar, que el aumento de solicitudes corresponde a que con motivo de la entrada en vigor de la "NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019, se incrementaron de manera considerable las solicitudes de registro de contratos de adhesión, toda vez que en los artículos transitorios se impuso la obligación a los proveedores de servicios para registrar y en su caso modificar los contratos de adhesión para poder comercializar previo a la entrada en vigor de la norma.

6.2.6. Acciones Colectivas

Durante el 2019, se logró el acercamiento con diversos proveedores de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de establecer pláticas conciliatorias previas a la promoción de acciones colectivas, que permitan la satisfacción pronta y expedita de los reclamos de los consumidores afectados. Al efecto, se logró la celebración de un convenio entre la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y una de las mayores empresas de telecomunicaciones (por fallas en el servicio de telefonía local), garantizando con esto, el restablecimiento de telefonía fija a 50 consumidores, con residencia en cinco diferentes comunidades del municipio de León, Guanajuato. Asimismo, se logró la compensación de dos meses de renta, cancelación de adeudos generados durante la falla de servicio, y la bonificación del costo de reconexión.

En una acción sin precedentes dentro de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en el mes de septiembre, se presentó la demanda de acción colectiva en contra de una prestadora de servicios de televisión satelital, al haber realizado diversos cobros indebidos, la cual, al término del año, se mantiene en etapa de certificación, es decir, previo a su admisión e inicio de proceso.

En el mismo sentido y con la finalidad de representar y salvaguardar los derechos de los consumidores de telecomunicaciones, se realizaron 13 requerimientos de información a diferentes proveedores de servicios de Telecomunicaciones.

6.2.7. Dictámenes

La figura del dictamen es a petición del consumidor, es decir, bajo demanda. 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 22 solicitudes durante el período de enero a diciembre 2019.

También, se atendieron 23 solicitudes debido a que en el 2018 se encontraba 1 pendiente por resolver. De las 23 solicitudes, sólo en 8 de ellas se determinó la viabilidad de emitir el dictamen correspondiente, generándose un total de 8 títulos ejecutivos que se desglosan de la siguiente manera:

TABLA 55. TÍTULOS EJECUTIVOS

NO	PROVEEDOR	TÍTULOS EJECUTIVOS
1	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	3
2	Pegaso PCS, S.A. de C.V.	3
3	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	1
4	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	1
TOTAL		**8**

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. 2019.

Algunas causas identificadas:

- Cobro de lo indebido (4).
- Negativa a la entrega del producto o servicio (1).
- Devolución de lo pagado (1).
- Negativa a hacer efectiva la garantía (1).

6.3 Aspectos a destacar de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

- Acciones para abatir el rezago en la atención de los Procedimientos de Infracción a la Ley, de tal forma que los resultados reflejen lo que se ha abatido. Durante el año 2019, se llevaron a cabo acciones que permitieron dar respuesta oportuna a todos los PILs, dando cumplimiento a las actividades de supervisión interna y reuniones de evaluación y seguimiento, evitando así el rezago en la atención de dichos procedimientos, acciones principalmente de supervisión constante y permanente.
- Reporte de Avance del Programa de Trabajo 2019 para abatir el rezago en la atención de PILs (enero - diciembre). El programa de trabajo de 2019 se cumplió al 100 por ciento, no obstante, se continuará con las actividades de supervisión interna y reuniones de evaluación y seguimiento como acciones permanentes.

IMAGEN 8. PROGRAMA DE TRABAJO

PROFECO

PROGRAMA DE TRABAJO 2019
PARA ABATIR EL REZAGO EN LA ATENCIÓN DE PIL´S

Información con corte al:	31 de diciembre de 2019

ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN		FECHA		RESUMEN DE ACCIONES COMPROMETIDAS			MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS (Explicar las causas de variación o principales logros obtendios en el periodo)
	Unidad Administrativa	Nombre del Cargo	Inicio	Término	CUMPLIDAS	EN PROCESO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		
Supervisión Interna permanente	Subprocuraduría de Telecomunicaciones	Lic. Félix Correa	01/04/2019	31/12/2019	Se han realizado nueve reuniones de supervisión interna por parte de la Dirección General de Procedimientos y Análisis de la Publicidad.	Ninguna	100%	Minutas de las reuniones de supervisión interna	Se ha dado seguimiento al 100% de los PIL´s que se iniciaron
Revisión de evaluación y seguimiento	Subprocuraduría de Telecomunicaciones	Lic. Félix Correa	01/04/2019	31/12/2019	Se han realizado nueve reuniones de supervisión interna por parte de la Dirección General de Procedimientos y Análisis de la Publicidad.	Ninguna	100%	Minutas de las reuniones internas de evaluación y seguimiento	Se ha dado seguimiento al 100% de los PIL´s que se iniciaron

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2019.

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

a) El 14 de febrero de 2019, se celebró el Primer Foro de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones y los retos en la materia, contando con la asistencia de 224 personas, así como la participación de 19 ponentes y conferencistas relacionados con el sector de telecomunicaciones.

b) El día 21 de febrero, se celebró una reunión con miembros del Instituto del Derecho de las Telecomunicaciones (IDET). La Subprocuraduría de Telecomunicaciones expuso el modelo de protección al consumidor especializado en telecomunicaciones y las estadísticas de quejas y principales motivos recibidos en esta unidad.

c) Entre los días 14 y 15 de marzo, se llevó a cabo en Bogotá, Colombia, el 4° Congreso Internacional de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones "El usuario de Comunicaciones en la Economía Digital". Personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones impartió la conferencia intitulada "Avances del sistema de protección al consumidor en México"; asimismo, participó en el panel "Mejores prácticas en la región sobre protección de usuarios, mecanismos alternativos y digitalización".

d) El 23 de abril en la Secretaría de Relaciones Exteriores, se llevó a cabo el evento "Día de las Niñas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)"; convocado por Presidencia de la República con el objetivo de alentar a niñas y mujeres jóvenes para explorar las oportunidades de desarrollar una carrera en el sector de las TIC.

e) El 7 de mayo se llevó a cabo la Reunión con miembros de la Barra Mexicana, Colegio de Abogados. Durante el encuentro, personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones impartió una charla titulada: "Los derechos de los usuarios de telecomunicaciones bajo la nueva administración".

f) El 14 de mayo, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones participó en el panel: "El impacto de Internet en el e-commerce y desarrollo de América Latina y el Caribe"; durante el encuentro internacional celebrado por la Escuela del Sur de Gobernanza en Internet.

g) El 27 de mayo, se llevó a cabo el "Foro de Telecomunicaciones", convocado por COMENOR y la Secretaría de Economía, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones fue la encargada de clausurar el evento, así como de impartir una charla sobre los desafíos de la PROFECO frente a las nuevas tecnologías.

h) Del 13 al 31 de mayo, se llevaron a cabo las "Mesas Temáticas de la Subsecretaría de Comunicaciones", en el que representantes de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, participaron en un ciclo de mesas temáticas sobre políticas públicas del sector, con la finalidad de aportar la experiencia de la Subprocuraduría en los tópicos a incorporar en el Plan Sectorial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

i) El 28 de mayo se llevó a cabo la reunión con la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), con el objetivo de fortalecer la relación con fabricantes de equipos móviles terminales.

j) El 17 de junio, se celebró una reunión con la Mesa Directiva de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), con el objetivo de fortalecer las sinergias de colaboración entre ambas partes, se llevó a cabo la reunión de seguimiento al convenio de colaboración firmado en 2016.

k) Entre los días 24 y 26 de junio de 2019, en la alcaldía de Azcapotzalco, se participó en el programa: "Semana Itinerante PROFECO en tu Alcaldía", en coordinación con la Subprocuraduría de Servicios. Personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones asesoró a consumidores y recibió quejas y denuncias en dos módulos. Se dieron 31 asesorías y se recibió 1 denuncia.

- El 15 agosto en la Sala de Secretarios de la Secretaría de Economía, se celebró la reunión Preparatoria para el "Encuentro Anual del Grupo de Trabajo Mexicano-Alemán de Infraestructura", el cual tuvo como objetivo promover el desarrollo de una infraestructura de la calidad eficaz y coherente a nivel internacional para reducir o incluso evitar barreras técnicas al comercio bilateral y aumentar la protección al consumidor.

- El 5 septiembre, en el Estado de Oaxaca, se celebró el foro: "Consumo, Derechos Humanos y Ciudadanía", en el que el Subprocurador de Telecomunicaciones participó como panelista, en el panel: "Protección y defensa de los derechos en el consumo y derechos humanos".

- El 18 de septiembre, se celebró el taller: "Revisión de la implementación de regulaciones técnicas en México", impartido por la Secretaria de Economía y la OCDE.

- El 11 septiembre de 2019, se celebró el segundo foro de telecomunicaciones: "Derechos del consumidor en la Contratación de Servicios de telecomunicaciones a la luz de la NOM-184-SCFI-2018". La Subprocuraduría de Telecomunicaciones realizó el evento en las instalaciones de la Secretaría de Economía, contando con 161 asistentes; 27 conferencistas, panelistas y miembros del presídium. Cabe destacar el apoyo operativo de 16 servidores públicos para su realización.

- El 01 octubre, personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones impartió una conferencia magistral sobre los derechos de los consumidores en el entorno digital en la UAM-Cuajimalpa.

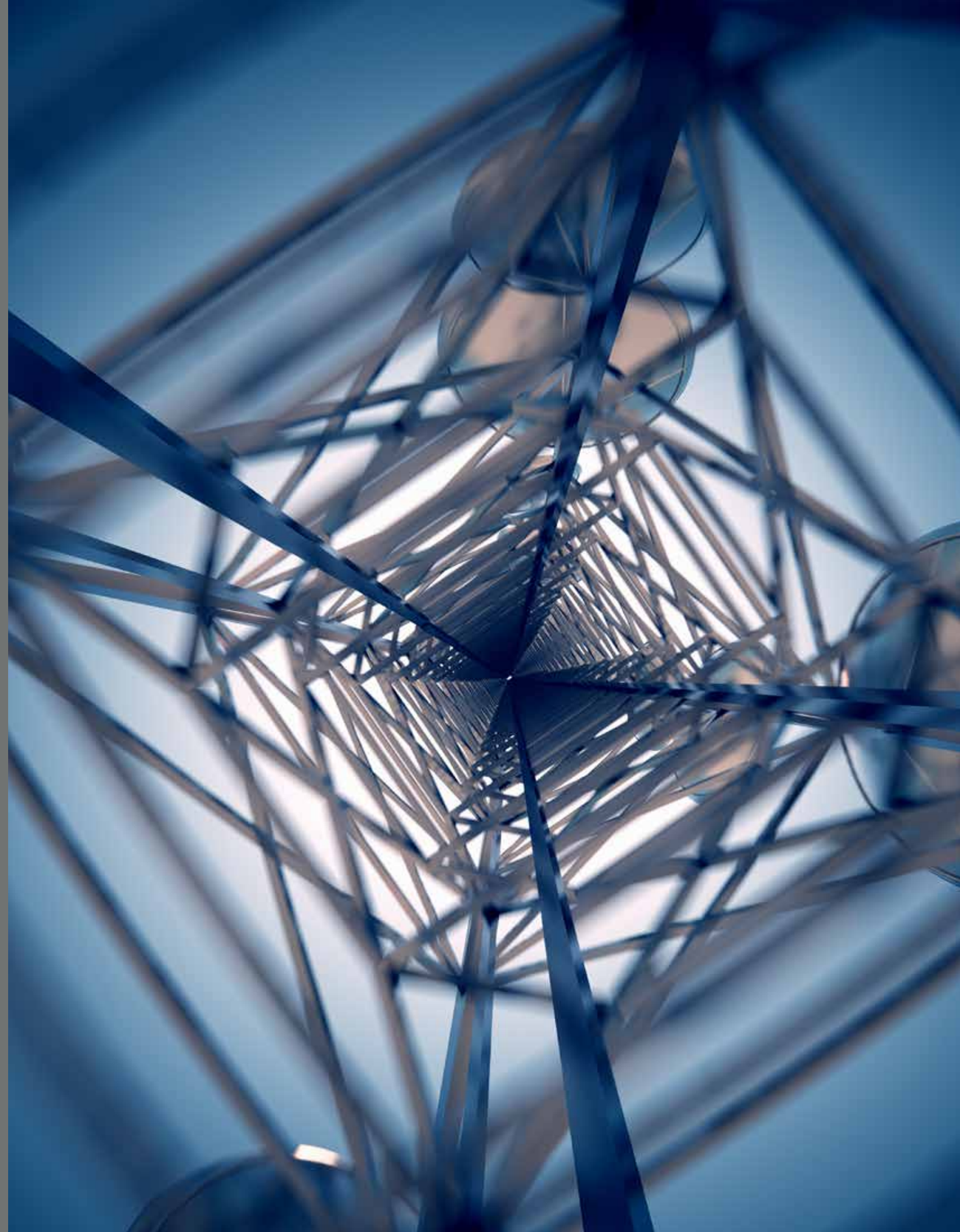
- El 01 octubre se celebró el foro: "Ética empresarial como estrategia de negocios" de American Chamber, al cual asistió la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y se abordaron temas como las buenas prácticas de negocio, la transparencia y el combate a la corrupción.

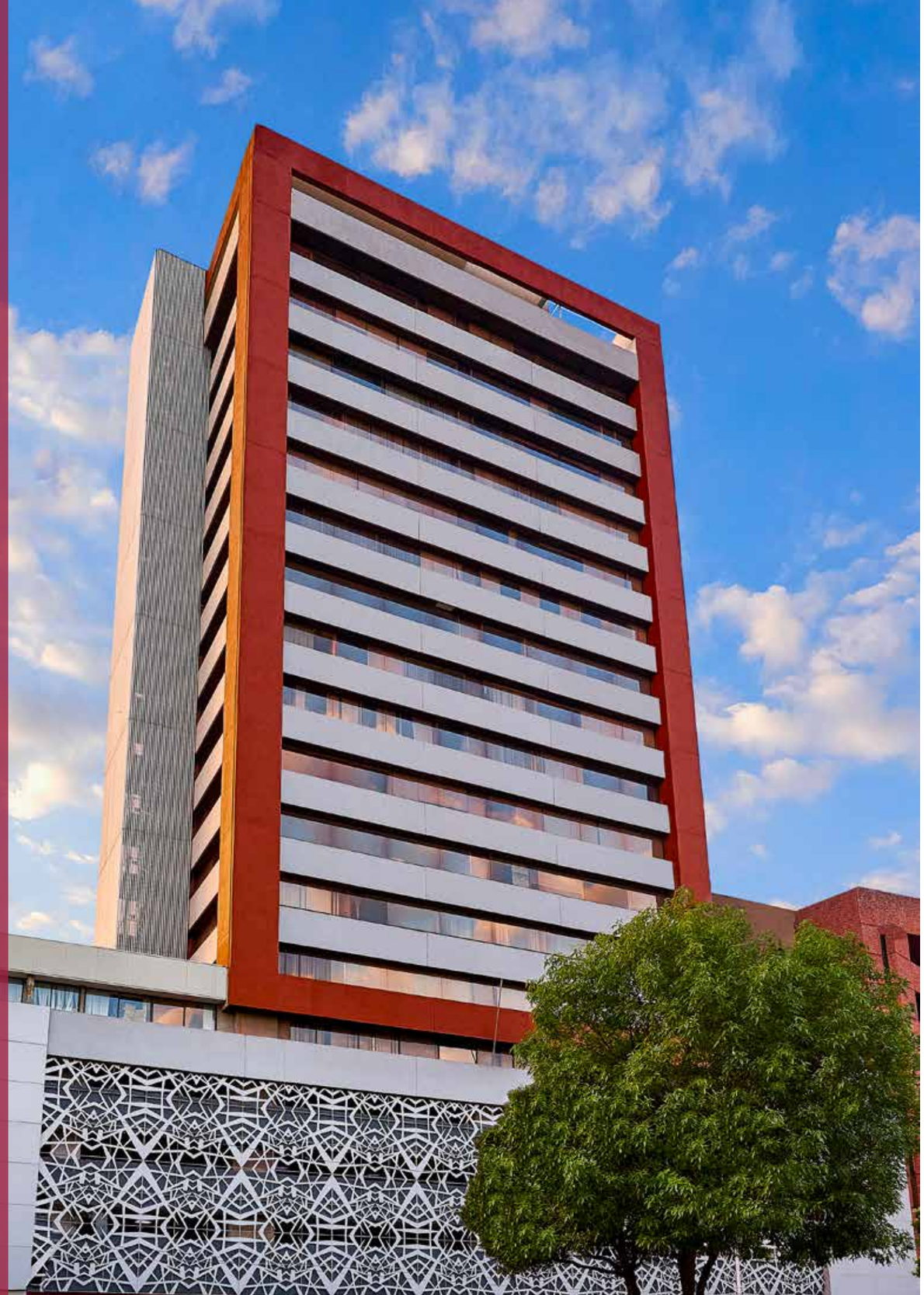
- El 08 de octubre, el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones participó como expositor en el curso especializado en materia en competencia económica, radiodifusión y telecomunicaciones, llevado a cabo en la Escuela Judicial.

- Entre el 9 y el 11 de octubre, en León, Guanajuato, se llevó a cabo el "Taller de Infraestructura de Calidad y la Industria 4.0", al cual asistió personal de la Subprocuraduría para aprender a identificar las necesidades y retos de la industria.

- El 06 de diciembre se celebró una conferencia en las instalaciones de Google. Se intercambiaron experiencias en las instalaciones de Google México, a través de un encuentro entre el personal de la empresa tecnológica y servidores públicos de la Subprocuraduría, en el que se abordaron temas como la privacidad y protección de datos personales en internet.

Durante el año 2019, el personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones dio atención a los eventos institucionales a los que recibió invitación, así como los coordinados internamente. De esta forma, se reporta una participación en 88 eventos.





7. NUESTRA INSTITUCIÓN

7.1. Transparencia

7.1.1. Comité de Transparencia

En el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, el Comité de Transparencia de la PROFECO celebró 74 sesiones, de las cuales 4 fueron Ordinarias y 70 Extraordinarias, suscribiendo 74 Actas de Sesión y 315 Resoluciones derivadas del análisis de solicitudes de información.

TABLA 56. SESIONES Y ACTAS DE COMITÉ DE TRANSPARENCIA

EJERCICIO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES	ACTAS EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDAS
2019	4	70	74	74	315

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

7.1.2. Solicitudes de Información

Al concluir el ejercicio 2019, la PROFECO recibió mediante el Sistema de Solicitudes de Información de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), un total de 1,346 solicitudes de acceso a la información y de datos personales, mismas que se encuentran totalmente atendidas.

TABLA 57. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS

EJERCICIO	TOTAL DE SOLICITUDES
2015	676
2016	765
2017	2,252
2018	2,168
2019	1,346

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2019.

7.1.3. Recursos de revisión

Al concluir el ejercicio 2019, la PROFECO 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.

TABLA 58. RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS

Ejercicio	Total Recursos de Revisión	Sentido de la Resolución					
		Confirma	Sobresee	Modifica	Revoca	Se pone fin al procedimiento	Pendiente
2019	61	16	9	29	7	-	0

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2019

7.1.4. Capacitación en materia de transparencia

Por lo que refiere al rubro de capacitación, a la fecha de la conclusión del ejercicio 2019, se capacitaron 43 servidores públicos en actividades de capacitación ofertadas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

7.1.5. 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 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se informa lo siguiente:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 70	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Coordinación General de Administración	XLVIII, A	100%
Coordinación General de Educación y Divulgación	XXXVII A y B, XXXVIII A y B, XLVI A y B y XLVIII A, B y C	100%
Subprocuraduría de Servicios	XLVIII A,B y C	100%
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (antes Subprocuraduría de Verificación)	XIX, XX, XXXVII A y B	100%
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	XXX, XXXVI,XLI y XLVIII A B y C	100%
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (antes Dirección General de Delegaciones)	XXX, XXXVI y XLVIII A B y C	100%
Dirección General de Planeación y Evaluación	IV, V, VI, XIX, XXIX, XL Ay B Y XLVIII A, B y C	100%
Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social (antes Dirección General de Comunicación Social)	XXIII A,B,C y D y XLVIII A,B y C	100%
Dirección General de Quejas y Conciliación	XIX, XX,XXX y XXXVII A y B	100%
Dirección General de Contratos de Adhesión Registro y Autofinanciamiento	XIX, XX y XXX	100%
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (antes Dirección General de Verificación y Vigilancia)	XXX,XXXVI, XXXVII A y B, XLVIII A,B y C	70%
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (antes Dirección General de Verificación de Combustible)	XXX, XXXVI,XXXVII A y B, XLVIII A y B	100%
Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	XIX, XX,XLI	100%
Dirección General Jurídico Consultiva	I, III, XXXIII, XXXV A, B y C	100%
Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	XIX	100%

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 70	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General de Difusión	XIX	100%
Dirección General de Educación y Organización de Consumidores	XIX y XXX	100%
Dirección General de Estudio sobre Consumo	XIX, XXX,XXXVII A y B, y XLI	100%
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	IX, XV A y B, XXI A, B y C, XXII, XXV, XXVI, XXXI Ay B, XLIII A y B, y XLIV A y B	100%
Dirección General de Recursos Humanos	II A y B, VII, VIII, X A y B, XI, XIV, XVI Ay B, XVII y XLII A y B	100%
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	XXVII, XVIII A Y B, XXXII, XXXIV A,B,C,D,E,F y G, XLV	100%
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	XIX y XXXVI	100%
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones	XXVI	100%
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	XIX, XX,XLVIII A, B y C	100%
Órgano Interno de Control	XVIII y XXIV	100%
Dirección General de Procedimientos	XIX, XX, XXX, XXXVI	100%

Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2019.

7.1.6. Resultados de los indicadores del Instituto Nacional Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

Se informa que el tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información durante el período de enero a diciembre del 2019, 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 1,346 solicitudes de información ingresadas en el ejercicio 2019, 61 fueron impugnadas mediante recurso de revisión, representando un 4.5% respecto del total de las respuestas emitidas.

De igual forma, en términos de lo previsto en el numeral II.17 del Programa anual para la verificación del cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia por parte de los sujetos obligados del ámbito federal, correspondiente al ejercicio dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de febrero de 2019, el INAI llevó a cabo un ejercicio de verificación a la dimensión de atención a solicitudes de información, para lo cual se tomó una muestra representativa de las respuestas emitidas por los sujetos obligados seleccionados en el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de agosto de 2018 a enero de 2019.

El ejercicio de verificación para el sujeto obligado denominado Procuraduría Federal del Consumidor, consistió en revisar un total de 32 (treinta y dos) respuestas a solicitudes de información, por lo que derivado del análisis y a la integración de los valores asignados a cada uno de los atributos, el resultado obtenido asciende a noventa y ocho punto cuarenta y cuatro por ciento (98.44%) del Índice de Expedientes Reservados (IRSIP).

El día 28 de marzo de 2019, 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 15 de noviembre del 2019.

En ese tenor, el 12 de diciembre de 2020, el INAI concluye la revisión a la verificación vinculante, obteniendo la PROFECO un porcentaje de 91.70 total al cumplimiento, de dicha revisión derivaron diversas observaciones que posteriormente fueron atendidas por este sujeto obligado, alcanzando un Índice Global de Cumplimiento del 100% a la verificación vinculante al SIPOT de 2019.

7.2. Planeación y Evaluación

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 2019:

7.2.1. Programa Anual de Actividades (PAA) 2019

Este Programa plasma de forma calendarizada las actividades estratégicas y sustantivas de las Unidades Responsables (UR) que conforman 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: el Órgano Interno de Control (OIC), diversos auditores externos, la Secretaría de Economía (SE) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). A este programa se le da seguimiento trimestral durante el ejercicio con la finalidad de contar con reportes de las actividades realizadas por las UR y, en caso de ser necesario, tomen las medidas correctivas y/o preventivas para solventar posibles incumplimientos.

7.2.2. Elaboración de Informes mandatados 2019

Durante 2019 se elaboraron y remitieron, como entidad coordinada del Sector Economía, los siguientes informes mandatados:

- Sexto Informe del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018, como responsable de la "Estrategia 4.5. Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor", PRODEINN;
- Informe de Avance y Resultados 2018 del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PNPDC) 2013-2018, con base en el cumplimiento del numeral 32 del acuerdo 01/2013;
- Aportación al Primer Informe de Gobierno 2018 – 2019 con fundamento en el artículo 69 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y del artículo 6 de la Ley de Planeación;
- Aportación institucional al Primer Informe de Labores 2018 – 2019 de la SE, en cumplimiento al artículo 93 de la CPEUM y artículo 23 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

7.2.3. Seguimiento, monitoreo y evaluación a las Matrices de Indicadores para Resultados 2019 (MIR)

La PROFECO cuenta con tres Programas presupuestarios (Pp) sustantivos, mismos que se encuentran asociados a una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). El puntual seguimiento a estas matrices tiene la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Los nombres de estos tres Pp son:

- B-002 Generación y difusión de información para el consumidor.
- E-005 Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- G-003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores.

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). Cabe destacar, que para el proceso de planeación 2020, fue modificado el nombre del Programa presupuestario E-005; registrándose como "Protección de los derechos de los consumidores" para el ejercicio fiscal 2020.

7.2.4 Inventario CONEVAL 2018 de los Programas presupuestarios

De conformidad a lo establecido en el "Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el Ejercicio Fiscal 2019", bajo la coordinación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y de la Secretaría de Economía (SE), se elaboró el Inventario CONEVAL de los Programas presupuestarios B-002 y E-005, a cargo de la PROFECO; dicho inventario consiste en una base de datos en la que se integra la información relevante de los programas antes mencionados.

7.2.5. Cierre de Aspectos Susceptibles de Mejora 2017 y 2018

En seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de evaluaciones externas, así como a las obligaciones establecidas en el numeral 18 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", se atendió al 100% el ASM determinado en la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2017-2018 (FME), aplicada al Pp "B002 Generación y difusión de información para el consumidor", notificando oportunamente al CONEVAL y a la SHCP, con su debido soporte documental. Asimismo, la atención al ASM fue publicada en el Sistema de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS).

7.3. Oficinas de Defensa del Consumidor

La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, antes Dirección General de Delegaciones, tiene dentro de sus atribuciones establecer criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las Oficinas de Defensa del Consumidor, (antes 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, durante 2019 lo hizo a través de 36 delegaciones, 8 subdelegaciones, 1 unidad de servicio y 57 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	Hidalgo	Quintana Roo
Baja California	Jalisco	San Luis Potosí
Baja California Sur	Michoacán	Sinaloa
Campeche	Morelos	Sonora
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

SUBDELEGACIONES		
Subdelegación Chihuahua	Subdelegación Reynosa	Subdelegación Torreón
Subdelegación Irapuato	Subdelegación Tampico	

UNIDADES DE SERVICIO
La Villa

MÓDULOS DE ATENCIÓN	
Módulos	57

TABLA 59. RESUMEN DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO	
Delegaciones	36
Subdelegaciones	5
Unidades de Servicio	1
Módulos de atención	57
Total	99

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2019.

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, la 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 lo es 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 PROFECO. 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 2019".

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 60. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2019

NÚMERO DE CONVENIOS	CONVENIOS FIRMADOS CON:	PRINCIPALES LOGROS Y ACTIVIDADES EN 2019.
1	Gobiernos estatales	Derivado de la aportación de recursos financieros otorgados por los Gobiernos Estatales, las entonces 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.
15	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 entonces Delegaciones y Subdelegaciones.
1	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 ODECO (antes Delegación o Subdelegación).
17	**Total de convenios**	

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2019.

7.3.3. Gestión de la asignación de recursos materiales

Con relación a la gestión de recursos materiales, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, (antes Dirección General de Delegaciones) asesoró (de acuerdo a las fechas, documentos y procedimiento para la contratación de los servicios) a las entonces Delegaciones y Subdelegaciones, y gestionó ante la Dirección de Adquisiciones y Obra toda la documentación necesaria para formalizar sus necesidades de contratación, que requirieron para el mejor desempeño de sus funciones, tal y como se señala en las siguientes tablas:

TABLA 61. SERVICIOS GESTIONADOS A DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES, 2019

TIPO DE SERVICIO	SOLICITUDES	
	RECIBIDAS	ATENDIDA
Limpieza	41	41
Vigilancia	30	30
Pensión vehicular	3	3

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2019.

Con 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 entonces delegaciones para que fueran enviados los requisitos completos y en tiempo.

TABLA 62. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Trámite concluido	41
Trámite inconcluso	4

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2019.

7.4. Información Institucional y Vinculación Social

La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, antes Dirección General de Comunicación Social, tiene entre otras atribuciones, divulgar la información institucional referente a la PROFECO y a sus actividades en favor de los consumidores, así como aquélla que sea de interés para la misma, entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la Procuraduría.

Durante ejercicio fiscal 2019, esta Dirección General, 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 PROFECO derivadas de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y los cambios en el Reglamento de la Institución.

7.4.1. Actividades

Elaboración de insumos informativos:

Emisión de 139 boletines de prensa que se remitieron a jefes de información de medios impresos y electrónicos, y a Oficinas de Defensa del Consumidor (antes Delegaciones y Subdelegaciones) para difusión en medios locales.

Elaboración y distribución vía electrónica a funcionarios de oficinas centrales y estatales, de 363 síntesis informativas matutinas y 936 cortes informativos vespertinos, nocturnos y de oficinas estatales.

Cobertura informativa de 36 intervenciones del Procurador en conferencias matutinas del Presidente de la República y 10 eventos relevantes más del titular de la dependencia y/o funcionarios de mandos superiores.

Atención de 99 solicitudes de información de representantes de medios.

Logística y atención a medios de comunicación:

- Organización de 4 conferencias y/o ruedas de prensa.
- Cobertura a 12 giras del C. Procurador.
- Programación y coordinación de 182 entrevistas con medios.

***Chat* de Comunicación Nacional:**
Se mantuvo comunicación a través de un chat para Directores de Zona (antes Delegados y Subdelegados) para recibir asesoría en materia de comunicación social, 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 mes de septiembre, se realizó la campaña institucional "El mejor defensor es el consumidor", a través de estaciones radiofónicas nacionales, la cual tuvo como objetivo esencial reposicionar el conocimiento y uso del teléfono del consumidor.

7.4.2. Objetivos

Las actividades en materia de información institucional y comunicación social de la PROFECO tiene el propósito de ser 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 con el objetivo de ayudar a empoderar al consumidor.

7.5. Administración

En este apartado se darán a conocer las principales acciones realizadas en el ámbito administrativo de la PROFECO durante el ejercicio 2019, 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 direcciones generales de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), Recursos Humanos (DGRH), Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG) y la de Informática (DGI) 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 y su reforma, publicados en el DOF el 3 de noviembre del 2016 y el 5 de septiembre del 2018, respectivamente; el 28 de enero de 2019, se registró en la aplicación web: "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII)" (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx) el "Informe Anual del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2018" y el "Programa de Trabajo de Control Interno 2019 (PTCI)".

En la Primera Sesión Ordinaria 2019 del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), celebrada el 20 de marzo del 2019, se presentó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2018:

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.

En el cumplimiento general de los elementos de control del SCII, la Institución obtuvo 83.5%.

TABLA 63. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO

NORMA GENERAL	NORMA	%CUMPLIMIENTO SÍ/NO	%CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA EVIDENCIA
General	General	100.0	83.5
Primera	Ambiente de Control	100.0	83.5
Segunda	Administración de Riesgos	100.0	83.3
Tercera	Actividades de Control	100.0	83.9
Cuarta	Informar y Comunicar	100.0	83.3
Quinta	Supervisión y mejora continua	100.0	83.3

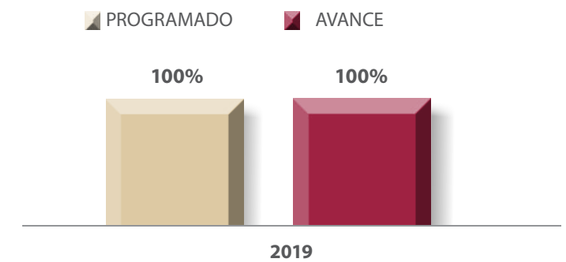
Fuente: Aplicación WEB "Evaluación SCII" Enero 2019.

Programa de Trabajo de Control Interno 2019 (PTCI)

Para el Programa de Trabajo de Control Interno 2019, se comprometieron 170 acciones de mejora en los cinco procesos prioritarios evaluados, mismas que fueron cumplidas al 100%, habiéndose realizado dentro de lo previsto.

GRÁFICO 10. REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL DEL PTCI 2019

AVANCE PROGRAMADO AL TRIMESTRE



Fuente: Reporte de avances Trimestral del Programa de Trabajo de Control Interno 2019.

Reportes de Avances Trimestral del PTCI 2019

El 12 de abril, el 12 de julio y el 14 de octubre de 2019 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 2019.

Resultados PTCI 2019

Los resultados relevantes alcanzados con la implementación de las acciones de mejora comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno 2019 (PTCI-2018), fueron las siguientes:

- Las Unidades Administrativas responsables de los 5 Procesos Prioritarios, atendieron las acciones de mejora comprometidas en el PTCI-2019 de manera razonable. De tal forma, que al cierre del ejercicio se logró el 100% de avance en el PTCI.
- Por lo que corresponde a los Manuales de Organización y de Procedimientos, las Unidades Administrativas que lo tenían programado, actualizaron su normatividad.
- Cabe mencionar, que derivado de las reformas que se llevarán a cabo al Reglamento y al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, algunos manuales tendrán que ser adecuados de acuerdo a las nuevas funciones y atribuciones de las Unidades Administrativas.
- En materia de Control Interno y Administración de Riesgos, con el apoyo de la Secretaría de la Función Pública (SFP) y personal de la Institución, se impartieron cursos de capacitación, por lo que el personal en general, así como el relacionado con los 5 procesos prioritarios conocieron y aplicaron el Control Interno Institucional.

- En cuanto a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC´s), las áreas comprometidas elaboraron sus diagnósticos de necesidades para la mejora de sus procesos, mismos que se hicieron llegar a la Dirección General de Informática para su análisis y procedencia en su caso.
- Se llevaron a cabo reuniones de trabajo durante el año entre el personal inmerso en los procesos prioritarios, con la finalidad de supervisar el cumplimiento de los Programas de Trabajo de Control Interno y Administración de Riesgos, así como el seguimiento y cumplimiento al Programa Anual de Actividades.
- Fueron aplicadas encuestas de satisfacción a los usuarios, con la finalidad de identificar, evaluar y dar respuesta a posibles riesgos de corrupción, abuso o fraude.
- De las auditorías realizadas, en su caso, a las Unidades Administrativas responsables de los procesos. Estas llevaron a cabo reuniones de trabajo con el personal que interviene, con la finalidad de reforzar las áreas de oportunidad identificadas por las instancias fiscalizadoras.

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

Mediante la evaluación del Sistema de Control Interno Institucional se detectaron las siguientes áreas de oportunidad:

- Es conveniente robustecer las acciones de capacitación en materia de Control Interno y Administración de Riesgos, conforme al Acuerdo publicado en la materia.
- En virtud de las reformas que se harán al Reglamento y al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, algunos manuales de Organización y de Procedimientos tendrán que ser adecuados de acuerdo a las nuevas funciones y atribuciones de las Unidades Administrativas.
- En razón también de las Medidas de Austeridad y Disciplina Presupuestaria, así como del Decreto por el que se expide la Ley Federal de Austeridad Republicana, es conveniente reconsiderar algunas acciones, como la actualización de las estructuras organizacionales ocupacionales, los perfiles de puestos y readecuaciones presupuestarias, entre otras.
- No obstante, a que las Unidades Administrativas continúan trabajando en eficientar sus procesos a través de la utilización de las TIC´s, resulta necesario se aproveche al máximo esta herramienta.

A fin de atender las deficiencias y/o áreas de oportunidad, en el Programa de Trabajo de Control Interno 2020, se incluyeron como Acciones de Mejora a llevar a cabo durante el ejercicio 2020.

b) Administración de Riesgos Institucionales

En el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2019 (PTAR), se establecieron las estrategias y 56 acciones de control para administrar los 12 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 2019

Se cumplieron al 100% las 56 acciones de control comprometidas, mismas que fueron reportadas en tiempo y forma en la aplicación web: “Administración de Riesgos” (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx), mediante reportes trimestrales. Se destaca entre las acciones realizadas, las siguientes:

- Se realizaron las acciones necesarias para la modificación del menú de Respuesta de Voz Interactiva del Teléfono del Consumidor, reduciendo de 7 a 5 posiciones del menú, para la población consultante. La implementación de la acción, tuvo como resultado redirigir las llamadas a los canales correspondientes brindando información oportuna a la población consumidora, evitando prolongar la espera de los usuarios.
- Se impartió capacitación presencial a verificadoras/es de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (antes Dirección General de Verificación y Vigilancia) y adscritas/os a las Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO al interior del país, sobre los temas detectados en el Diagnóstico de Necesidades de capacitación impartida por la Cámara Nacional de Manufacturas Eléctricas CANAME, sobre Eficiencia energética y Eficacia luminosa, realizada en el Centro de Consultoría, Auditoría y Desarrollo Profesional CECADEP. Al 31 de diciembre de 2019, se capacitaron a 1,552 servidores públicos.
- Se realizaron acciones de supervisión en campo y de gabinete a las acciones de verificación y vigilancia que realizan las y los verificadores públicos encargados de la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley (PIL´S). Al 31 de diciembre de 2019, se han supervisado 3,117 acciones de verificación 2,951 de gabinete y 166 en campo y 1306 procedimientos por infracciones a la Ley.
- Se cumplió con los cursos comprometidos:
  - Transparencia.
  - Notificaciones.
  - Documentos de Seguridad.
  - Taller de enfoque de resultados.
- Se elaboró un cronograma para una mejor distribución de las cargas de trabajo entre el personal del área que sustancia procedimientos para establecer tiempos de entrega y fechas compromiso con la finalidad de evitar actos administrativos en contravención a la Ley.

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

En el Índice de instrumentación 2018, de Bases de Colaboración del Programa para un gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM), la PROFECO tuvo una calificación de 8.0, por debajo de lo obtenido en promedio por el ramo Economía (8.5), situándose en la séptima posición de diez en el ramo, así como de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (8.7) ubicándolo en la posición 218 de 258.

Por lo anterior, se llevó a cabo una reunión con las áreas aportantes al PGCM para una retroalimentación de los resultados obtenidos de las actividades realizadas por la Institución. Los temas de mayor relevancia, dada su baja calificación, fueron el de acceso a la información, archivos, optimización del uso de los recursos de la APF y procesos, donde se discutieron las razones del incumplimiento de los indicadores, así como las acciones a realizar para la mejora de la gestión pública dentro de la PROFECO.

De la reunión en comento, destaca lo siguiente:

Durante la implementación del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, la PROFECO buscó ser una Institución orientada a resultados, eficiente, con mecanismos de evaluación que permitieron mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; buscando simplificar la normatividad y trámites gubernamentales, rindió cuentas a la ciudadanía y optimizó el uso de los recursos públicos, e implementó nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En cuanto al acceso a la información y transparencia, se fomentó la obligación de documentar toda decisión y actividad gubernamental, la protección de datos personales durante el ciclo de vida de los mismos; la pronta y correcta atención de las solicitudes de información al establecer plazos internos de respuesta, capacitando al personal y fomentando la generación de información de calidad, veraz, oportuna y confiable. Aunado a lo anterior, se realizaron diversas actividades para hacer la carga correspondiente de información al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), para dar atención a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); así como de aquella socialmente útil para la población. Se utilizó un lenguaje ciudadano e incluyente para difundir los informes y demás información a la sociedad en general.

Por lo que refiere al tema de archivos, queda pendiente la liberación de espacio de concentración, a espera de la aprobación del Archivo General de la Nación.

En materia de contrataciones públicas, se dio cumplimiento con los indicadores del PGCM, sin embargo, se detecta un área de oportunidad al cumplimiento del artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el formato 70/30.

Con relación a la optimización de recursos, se promovió la celebración de videoconferencias de Oficinas Centrales con las Oficinas de Defensa del Consumidor (antes Delegaciones y Subdelegaciones) en todo el territorio nacional. Se racionalizó el gasto en viáticos, convenciones y gastos de representación.

En cuanto a normas internas, se simplificaron 58 de las 66 normas comprometidas en las bases de colaboración del PGCM

Las tecnologías de la información permitieron digitalizar procesos y agilizar la atención de las personas consumidoras; así como la incorporación de la firma electrónica avanzada con la finalidad de agilizar los tiempos de implementación en los tramites normativos, tales como: Concilianet, Registro de contratos de adhesión en línea y el Registro de casas de empeño.

En conclusión, el cumplimiento a los indicadores y compromisos suscritos en las bases de colaboración en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno en la PROFECO, generó una mejora en la gestión pública dentro de la misma en distintas áreas administrativas.

En atención a la visión y objetivos planteados por el Gobierno Federal en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, existen áreas de oportunidad derivadas de las nuevas atribuciones conferidas a la PROFECO; así como en materia de archivos, optimización de recursos; y simplificación de trámites y procesos para la atención de las y los consumidores.

Áreas de Oportunidad

- Nuevas atribuciones de la PROFECO.
- Entrada en vigor de la nueva Ley General de Archivos.
- Actualización de la Normatividad.

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, promueve la capacitación y sensibilización en la adopción de los valores y principios establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública. Durante el año 2019, el CEPCI elaboró y aprobó el Programa Anual de Trabajo (PAT) 2019, del que se destacan los siguientes resultados:

- La celebración de la Primera Sesión Ordinaria y de Instalación del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, derivado del proceso de elección para la renovación del CEPCI, el cual se llevó a cabo el primer bimestre de 2019, para los niveles jerárquicos de representación: Subprocurador/a y Coordinadora General, Director/a General, Directora/a General Adjunta/o, Director de Área, Delegado/a y Subdelegado/a, Jefe/a de Departamento y 2 Representantes de Personal Operativo (del nivel 9 al 17).
- Se elaboró y aprobó el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Programa Anual de Trabajo, el Aviso de Privacidad del Comité de Ética, los Indicadores de cumplimiento, las Bases para la Integración la Organización y Funcionamiento del CEPCI, el Protocolo de atención a denuncias, y el Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento de los valores del Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

- Se realizó el impulso a la capacitación y sensibilización de 874 servidoras y servidores públicos de PROFECO en cursos presenciales y en línea vinculados en materia de Derechos Humanos, Administración Pública, Igualdad de Género y No Discriminación, Acoso y Hostigamiento Sexual, así como en materia de Código de Ética, Gestión de los Conflictos de Interés, Acciones de Fortalecimiento en Materia de Integridad y Anticorrupción con el apoyo de la Unidad de Ética Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses (UEIPPCI) de la Secretaría de la Función Pública, así como Integridad y Prevención de Conflictos de Intereses, Comité de Ética impartido por la Universidad Autónoma Metropolitana.

IMAGEN 9. CAPACITACIONES PRESENCIALES IMPARTIDAS A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE PROFECO

Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

- Se fomentó una mayor difusión a través de medios digitales y en tableros informativos en las oficinas centrales de la PROFECO, así como en sus Oficinas de Defensa del Consumidor (antes Delegaciones y Subdelegaciones), relacionados a los siguientes temas:

Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor

IMAGEN 10. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN ¡CONOCE TU NUEVO CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR!

IMAGEN 10. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN ¡CONOCE TU NUEVO CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR!

Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

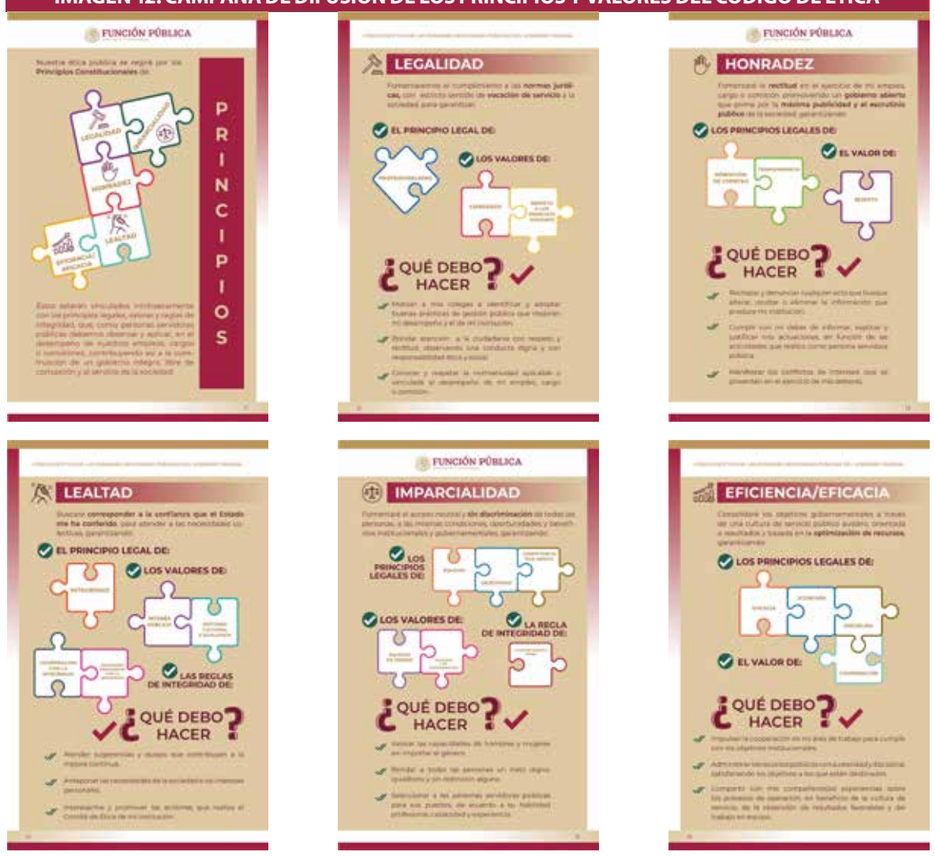
Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal

IMAGEN 11. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO FEDERAL

Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

Principios y valores del Código de Ética

IMAGEN 12. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA



Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

Aviso de Privacidad del Comité de Ética

IMAGEN 13. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN "AVISO DE PRIVACIDAD DEL COMITÉ DE ÉTICA"

Fuente: : Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

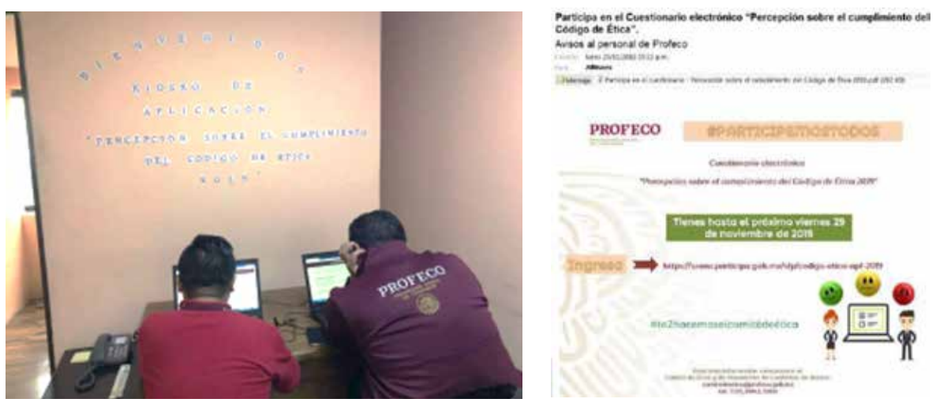
Campaña Huachicoleo

IMAGEN 14: CAMPAÑA HUACHICOLEO, 2019

Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

- En materia de sensibilización, el CEPCI publicó los documentos del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, y el Aviso de Privacidad del CEPCI, en las páginas electrónicas de PROFECO y en la página del Portal del Empleado.
- En materia de atención a denuncias por presuntos incumplimientos a los valores del Código de Conducta, Código de Ética y Reglas de Integridad, el CEPCI atendió ocho denuncias las cuales se atendieron en su totalidad dentro de los términos establecidos en los Lineamientos Generales.
- En 2019, el CEPCI de la PROFECO celebró tres sesiones ordinarias y tres sesiones extraordinarias, estableciendo 30 acuerdos.
- En ese mismo año, el CEPCI de PROFECO realizó la "Encuesta CEPCI 2019", en la cual participaron 677 servidoras y servidores públicos de 43 Unidades Responsables, con la finalidad de dar a conocer a servidoras y servidores públicos de la PROFECO la existencia del CEPCI y las funciones que desempeña. Asimismo, se aplicó el cuestionario de la UEIPPCI: "Percepción sobre el cumplimiento del Código de Ética 2019", mediante plataformas electrónicas. Se obtuvo la participación de 706 servidoras y servidores públicos.

IMAGEN 15: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO "PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA", 2019



Fuente: Informe Anual de Actividades (IAA) 2019 del Comité de Ética.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el "ACUERDO por el que se modifica el diverso 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", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de agosto de 2017.

En la elaboración del Código de Conducta, el CEPCI recibió la calificación de 95 puntos con una opinión favorable por parte de la UEIPPCI de la Secretaría de la Función Pública.

"Finalmente, algunas de las actividades señaladas forman parte de la Evaluación definitiva de Cumplimiento Anual 2019, realizada por la UEIPPCI de la Secretaría de la Función Pública, en la que se otorgó a la PROFECO la calificación de 88 puntos."

7.5.1. Recursos Materiales y Servicios Generales

Dirección de Adquisiciones y Obra

En el apartado de adquisiciones y obra, en lo referente al suministro de bienes y servicios, durante el periodo de enero a diciembre de 2019, y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron todas las solicitudes y se llevaron a cabo 309, de los cuales:

TABLA 64. TOTAL DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS 2019

TIPO DE PROCEDIMIENTO	ADJUDICADOS	DESIERTOS	NO APROBADOS EN EL SUBCOMITÉ	CANCELADOS	TOTAL GENERAL
Licitación Pública	8	3	0	1	12
Invitación a cuando menos Tres Personas	17	6	1	1	25
Excepciones a la licitación pública Art. 41	24	0	0	0	24
Compras entre entidades	9	0	0	0	9
Adjudicaciones Directas	114	123	0	2	239
Total	172	132	1	4	309

Nota: No se contabilizaron como procedimientos los que fueron consolidados con la Secretaría de Economía.

De los procedimientos adjudicados en 2019 se desprende lo siguiente:

TABLA 65. PROCEDIMIENTOS ADJUDICADOS 2019

CANTIDAD	PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO
8	Licitación Publica	$ 38'484,950.08
17	Invitación a cuando Menos Tres Personas (Artículo 42)	$ 27'656,449.42
24	Adjudicación Directa (Artículo 41)	$123'589,170.05
114	Adjudicación Directa (Artículo 42)	$ 25'710,168.83
9	Compra entre entidades (Artículo 1)	$ 12'056,848.42
172	Total	$227,497,586.80

Fuente: Cuarto Informe Trimestral presentado al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2019.

1. La suma de contratos, pedidos y convenios modificatorios, corresponde a todas las contrataciones adjudicadas en el ejercicio 2019, considerando en su caso, los montos máximos y montos totales (plurianuales).
2. 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.
3. Se incluyen contratos derivados de contrataciones consolidadas con la Secretaría de Economía.
4. Derivado de los procedimientos de contratación, en el ejercicio 2019, se elaboraron 281 instrumentos jurídicos que comprenden contratos, pedidos y, en su caso, convenios modificatorios.
5. Las adjudicaciones directas (Artículo 41), incluye instrumentos jurídicos derivados de contratos marco.
6. A proveedores y/o prestadores de servicios, se les aplicaron penas convencionales por un monto total de $175,471.38, por concepto de atraso en la entrega de bienes o incumplimiento en la entrega total de los mismos.

Servicios Generales

Se realizaron trabajos de mantenimiento en Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, asimismo, se llevaron a cabo las contrataciones de diversos Servicios:

Mantenimiento de Edificios

1. Mantenimiento a las instalaciones ubicadas en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. Servicio de mantenimiento a las instalaciones ubicadas en el inmueble de José Vasconcelos No. 202 y 208 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
3. Servicio de mantenimiento a las oficinas ubicadas en el piso 14 del edificio sede de la Procuraduría Federal del Consumidor.
4. Servicio de mantenimiento a las oficinas ubicadas en el piso 17 y 18 del inmueble de José Vasconcelos No. 208 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
5. Servicio de mantenimiento a los sanitarios del inmueble de José Vasconcelos No. 208 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
6. Servicio de mantenimiento correctivo a equipos del sistema de incendio e hidroneumático del inmueble de Tolteca No. 23.
7. Servicio de mantenimiento correctivo a subestaciones eléctricas, plantas de emergencia, sistema hidroneumático, sistema contra incendio, equipos UPS y aires acondicionados del Site.

8. Servicio de mantenimiento preventivo a motobombas y tablero de control.
9. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de aire del edificio sede de la Procuraduría Federal del Consumidor.
10. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con materiales y refacciones a seis elevadores marca Schindler.
11. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de refacciones para el sistema de alerta sísmica de las instalaciones del edificio sede de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Servicios brindados

1. Aseguramiento de bienes patrimoniales, partida 1: póliza de seguro múltiple empresarial de la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. Aseguramiento de bienes patrimoniales, partida 2: póliza de seguro del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
3. Arrendamiento de vehículos para la Procuraduría Federal del Consumidor.
4. Servicio de fumigación a los inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
5. Servicio de vigilancia y seguridad para inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor
6. Servicio integral de limpieza para inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
7. Servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos a vehículos de la PROFECO.
8. Servicios de mensajería y paquetería en la modalidad de servicio “ocurre” hacia las brigadas de verificación de combustibles y brigadas de verificación de telecomunicaciones, así como de ambas brigadas hacia oficinas centrales en la Ciudad de México, partida 3.
9. Servicio de mensajería en la Cuidad de México y municipios del Estado de México, partida 1.
10. Servicio de mensajería y paquetería a las representaciones de la PROFECO en el interior de la república y de las representaciones de la PROFECO en el interior de la república a oficinas centrales en la Ciudad de México, partida 2.
11. Servicio de depósitos individuales y masivos de cartas, sobres, pequeños paquetes, paquetería y cajas nacional e internacional para ser despachados en la modalidad de correo ordinario, correo certificado y correo certificado con acuse de recibo.
12. Suministro de agua potable purificada embotellada para la Procuraduría Federal del Consumidor.
13. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Inmuebles Propiedad de la PROFECO

TABLA 66. 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, 2019.

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 2019.

TABLA 67. LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2019		
CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJE
Total de Unidades Administrativas	73	100%
Unidades Administrativas que entregaron su información del LFIBMI	64	88%
Unidades Administrativas que no entregaron su información del LFIBMI	9	12%

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios. 2019.

TABLA 68. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO		
TIPOS DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	16,213	$15'490,307.95
Maquinaria y Equipo Industrial	2,407	$41'229,730.62
Herramientas y Máquinas	319	$ 2'416,245.75
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	1,375	$20'432,251.02
Vehículos y Equipo Terrestre	509	$74'214,194.78
Bienes, Artísticos, Culturales y Científicos	30	$ 1'681,062.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	1,146	$ 6'251,510.05
TOTAL	**21,999**	**$161'715,303.13**

Fuente: Base de Datos de Activo Fijo. 2019.

.Bienes de Consumo

TABLA 69. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019. ENTRADAS		
NÚMERO DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	1'447,288.19
02	Insumos informáticos	105,939.64
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	3'430,431.50
04	Material de oficina	1'133,915.65

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios. 2019.

TABLA 70. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019. SALIDAS		
NÚMERO DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	595,505.03
02	Insumos informáticos	0.00
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2'255,297.27
04	Material de oficina	796,784.92

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios. 2019.

Se atendieron 1,508 requisiciones durante el ejercicio 2019.
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, y las entonces Delegaciones y Subdelegaciones Federales.

TABLA 71. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2019

Cuadro Resumen de Disposición Final de Bienes de Desechos	Cantidad de bienes propuestos en la 1ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2019	Cantidad de bienes propuestos en la 1ª. Sesión Extraordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2019	Cantidad de bienes propuestos en la 2ª. Sesión Extraordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2019	Cantidad de bienes propuestos en la 3ª. Sesión Extraordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2019	Gran Total de Bienes vendidos	% de Avance 2019
Se concluyó la enajenación de bienes muebles de desechos en Oficinas Centrales, y de las entonces Delegaciones y Subdelegaciones.	118	520	1,011	314	1,963	98% Cumplido
Pendiente la enajenación de bienes muebles de desechos en la entonces Subdelegación Xalapa.			34			2% Inconcluso
Se concluyó la enajenación de bienes de consumo en kilogramos en Oficinas Centrales.	3,409.00	700.00	1,072.20	377.00	5,558.20	100% Cumplido
Se concluyó la enajenación de vehículos en ODECO (entonces Delegación) y Oficinas Centrales por parte del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE).	2	10				100% Cumplido
Pendiente de la enajenación de vehículos en ODECO (entonces Delegación) y Oficinas Centrales por parte del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE).	1			16		Inconcluso
Pendiente la enajenación por parte del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE).	424					Inconcluso

Fuente: Actas Sesiones del H. Comité de Bienes Muebles 2019.

7.5.2. Tecnologías de la información y comunicaciones

La Dirección General de Informática realiza sus funciones dentro del ámbito administrativo de su competencia, realizando actividades de apoyo para contribuir a la consecución de los objetivos de las Unidades Administrativas de la PROFECO, y con esto, al logro de la misión y visión de la Institución, así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales. Lo anterior, a través de la administración de los recursos informáticos existentes y de la implementación de procesos informáticos que permitan la automatización de procesos y la racionalización de los recursos.

7.5.3. Recursos Humanos

Registro de la Estructura Orgánica

En atención a las Disposiciones Específicas para la Aplicación del Tabulador de Sueldos y Salarios Brutos del Presidente de la República y de los Servidores Públicos de Mando y Enlace de las Dependencias y sus Equivalentes en las Entidades, con vigencia a partir del 1 de enero de 2019, se registró la conversión de los niveles I21 a J21 y K32 a K31 en la Estructura Orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Asimismo, se llevaron a cabo las medidas de austeridad descritas en el Memorándum de fecha 3 de mayo de 2019 firmado por el Presidente de la República, con lo cual la PROFECO realizó el procedimiento para la Reubicación Externa al Ramo General 23 de recursos del presupuesto destinado a servicios personales, lo que representó cancelar 125 plazas de nivel de mando medio y superior de estructura.

En el ejercicio fiscal 2019, se registraron 422 plazas eventuales en el 1° semestre y 421 en el 2° semestre.

Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2019, se impartieron 97 acciones de capacitación, contando con la participación de 2,860 asistentes, 69 mandos superiores, 648 mandos medios y 2,143 operativos.

Clima y Cultura Organizacional

Del 8 al 21 octubre de 2019, la PROFECO aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con la participación de 2,607 servidoras y servidores públicos adscritos a 68 unidades responsables, en las 32 Entidades Federativas.

La evaluación del cumplimiento en los criterios determinados por la Secretaría de la Función Pública, para el análisis de los resultados de la aplicación de la ECCO en 2018 y la integración de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2019, se registró por la Secretaría de la Función Pública con 10 puntos.

7.5.4. Programación, Organización y Presupuesto

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

El ejercicio del presupuesto 2019 se llevó a cabo conforme a lo siguiente:

El presupuesto autorizado acumulado al mes de diciembre fue de 1,242,618.5 miles de pesos y el modificado al mismo periodo fue de 1,336,826.7 miles de pesos, lo que significó un incremento de 94,208.2 miles de pesos que representa el 7.6% con respecto al presupuesto original, integrados principalmente en el rubro de otras erogaciones para cubrir el pago de laudos, derivado de juicios laborales promovidos por trabajadores de la PROFECO; asimismo, se incrementó el rubro de servicios personales para el apoyo a la presión de gasto de medidas de fin de año del ejercicio fiscal 2019.

El presupuesto ejercido para el periodo de enero a diciembre 2019, fue de 1,316.764.6 miles de pesos correspondiente al 98.5% del presupuesto modificado y un disponible de 20,062.1 miles de pesos, que representa el 1.5% del modificado, que corresponde a ahorros presupuestales en el rubro de honorarios, materiales y útiles de oficina, arrendamiento de edificios y locales, viáticos y pasajes para labores de campo y mantenimiento de inmuebles, por concepto de cierre de oficinas en las entonces Delegaciones y Subdelegaciones de la PROFECO, para dar cumplimiento a las medidas de austeridad adicionales emitidas por el ejecutivo federal por medio del memorándum del 3 de mayo de 2019.

Por lo que corresponde a la recaudación de ingresos por la venta de bienes y prestación de servicios, la PROFECO durante el ejercicio 2019, alcanzó la meta de 16,388.6 miles de pesos.

Medidas de austeridad

Informe sobre el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, y de la Ley de Austeridad Republicana:

En el ejercicio 2019, a fin de dar cumplimiento y observancia a las medidas de austeridad adicionales emitidas por el Ejecutivo Federal mediante memorándum de fecha 3 de mayo de 2019, la PROFECO aplicó la afectación presupuestaria mediante reducción líquida por un monto de 12,554.2 miles de pesos.

Por último, en el mes de junio de 2019, en la PROFECO se formularon e implementaron los “Lineamientos específicos para el eficiente ejercicio del gasto 2019”, a fin de eficientar y promover la cultura de honestidad y transparencia, para el mejor ejercicio del gasto, considerando acciones que promueven generar ahorros y un uso adecuado de los recursos.

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
CCP	Comité de Políticas del Consumidor de la OCDE
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	Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
Copy Advice	Diagnósticos publicitarios
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CPSC	Consumer Product Safety Commission Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos de América

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

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

MIR	Matriz de Indicadores para Resultados

N

NOM´S	Normas Oficiales Mexicanas

O

OEA	Organización de los Estados Americanos
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
ODECO	Oficinas de Defensa del Consumidor
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
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	Programa Nacional de Transparencia

PTAR	Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
PTCI	Programa de Trabajo de Control Interno
Pro Consumidor	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

S

SADER	Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural
SCT	Secretaria de Comunicaciones y Transportes
SCII	Sistema de Control Interno Institucional
SE	Secretaría de Economía
SECTUR	Secretaría de Turismo
SFP	Secretaría de la Función Pública
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIIP	Sistema Integral de información y Procesos
SIPOT	Sistema de Obligaciones de Portales de Transparencia

T

Telcon	Teléfono del Consumidor
TIC´S	Tecnologías de la Información y la Comunicación

U

UNCTAD	Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

SERVICIOS

SERVICIOS

Teléfono del Consumidor
Ten siempre a la mano el 55 5568 8722 (CDMX y zona metropolitana)
y el 55 468 8722 (resto del país).

Registro Público para Evitar Publicidad
Inscribe tu número telefónico al 55 9628 0000

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

Procitel
Concerta una cita 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 https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-34668?state=published

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
https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es

DIRECTORIO

DIRECTORIO

Francisco Ricardo Sheffield Padilla
Procurador Federal del Consumidor

Francisco Javier Chico Goerne Cobián
Subprocurador Jurídico

Surit Berenice Romero Domínguez
Subprocuradora de Servicios

Cuauhtémoc Villarreal Martínez
Subprocurador de Verificación
y Defensa de la Confianza

José Agustín Pineda Ventura
Subprocurador de Telecomunicaciones

David Aguilar Romero
Coordinador General de
Educación y Divulgación

Ricardo de la Peña Gutiérrez
Coordinador General de Administración

Diego Sandoval Ventura
Director General de Oficinas
de Defensa del Consumidor

Pedro Francisco Rangel Magdaleno
Director General de Planeación y Evaluación

José de Jesús Montaño Barragán
Director General de Información
Institucional y Vinculación Social

2019

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Av. José Vasconcelos 208,
Col. Condesa, del. Cuauhtémoc,
Ciudad de México, CP 06140
Teléfono del consumidor:
55 5568 8722
(CDMX y zona metropolitana)
55 5564 8722
(Larga distancia sin costo)
www.gob.mx/profeco
@profeco
facebook.com/consumidorinteligente