2020

INFORME ANUAL

PROFECO

Procuraduría Federal del Consumidor

2020

PROFECO

Procuraduría Federal del Consumidor

2020

ÍNDICE

ÍNDICE

1. **PRESENTACIÓN** 17

2. **SERVICIOS** 19

2.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 20

2.1.1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR EN LÍNEA 21

2.1.2. PROGRAMA DE CITAS POR TELÉFONO (PROCITEL) 21

2.1.3. ATENCIÓN EN LOS MÓDULOS DE ASESORÍA E INFORMACIÓN 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 24

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. CAPACITACIÓN CONTINUA 30

2.11 ACTIVIDADES REALIZADAS EN TORNO A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL VIRUS SARS-COV2 32

3. **VERIFICACIÓN** 35

3.1. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 35

3.2. VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO 45

3.2.1. GASOLINA Y DIÉSEL 47

3.2.2. GAS L.P. 49

3.2.3 SUPERVISIÓN AL PERSONAL DE VERIFICACIÓN 50

3.2.4. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY 50

3.3. LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 51

3.3.1. LOS ESTUDIOS 51

3.3.1.1. ESTUDIOS ESPECIALES 59

3.3.2. APOYO A LA VERIFICACIÓN 60

3.3.3. APOYO A LA NORMALIZACIÓN 62

3.3.4. APOYO A LAS TRANSACCIONES COMERCIALES 63

3.3.5. SERVICIO EXTERNO COMO APOYO A LA INDUSTRIA 63

3.3.6. CALIDAD EN EL TRABAJO 63

3.3.7. COOPERACIÓN CON AUTORIDADES NACIONALES Y EXTRANJERAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 64

4. **JURÍDICO** 67

4.1. JURÍDICO CONSULTIVO 67

4.1.1. CONSULTORÍA JURÍDICA 67

4.1.2. ENLACE LEGISLATIVO 67

4.1.3. REFORMAS A LA LFPC Y OTROS INSTRUMENTOS LEGALES ASOCIADOS 68

4.1.4. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES 69

4.1.5. COLABORACIÓN EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS 70

4.2. DEFENSA DE ACTOS DE AUTORIDAD 71

4.2.1. DEMANDAS Y SENTENCIAS EN JUICIOS DE NULIDAD 71

4.2.2. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO 72

4.2.3. JUICIOS LABORALES 72

4.2.4. DENUNCIAS PENALES 73

4.3. ACCIONES COLECTIVAS 73

4.3.1. ASUNTOS INTERNACIONALES 77

5. **EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN** 83

5.1. COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN 83

5.1.1. REVISTA DEL CONSUMIDOR 83

5.1.2. RADIO Y TELEVISIÓN 84

5.1.3. DIFUSIÓN EN *INTERNET* 85

5.1.3.1. REDES SOCIALES 86

5.1.4. DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS 87

5.1.5. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN 87

5.2. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO Y DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN 88

5.2.1. DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN 88

5.2.2. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO 93

5.3. ESTUDIOS SOBRE CONSUMO 96

5.3.1. QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP) 98

5.3.2. QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO (QQED) 100

5.3.3. BRÚJULA DE COMPRA 101

5.3.4. ARTÍCULOS PARA LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 104

5.3.5 ENCUESTAS Y SONDEOS 104

5.3.5.1 QUIÉN ES QUIÉN EN LOS COMBUSTIBLES 107

6. **TELECOMUNICACIONES** 109

6.1. ACTIVIDADES 109

6.2. NUMERALIA 122

6.2.1. QUEJAS DE TELECOMUNICACIONES 122

6.2.2. VISITAS DE VERIFICACIÓN 124

6.2.3. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY 125

6.2.4. PUBLICIDAD ENGAÑOSA 127

6.2.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN 128

6.2.6. ACCIONES COLECTIVAS 128

6.2.7. DICTÁMENES 129

6.3. ASPECTOS A DESTACAR DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES 129

7. **NUESTRA INSTITUCIÓN** 141

7.1. TRANSPARENCIA 141

7.1.1. COMITÉ DE TRANSPARENCIA 141

7.1.2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES 142

7.1.3. 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) 142

7.1.4. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL INSTITUTO NACIONAL TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (INAI) 144

7.2. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN 145

7.2.1. PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR 145

7.2.2. PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES (PAA) 2020 145

7.2.3. ELABORACIÓN DE INFORMES MANDATADOS 2020 145

7.2.4. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A LAS MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2020 (MIR) 146

7.2.5. INVENTARIO CONEVAL 2019 DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS 146

7.2.6. CIERRE DE ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2018 Y 2019 147

7.3. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 147

7.3.1. PRESENCIA NACIONAL DE LA PROFECO 147

7.3.2. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO 148

7.3.3. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS MATERIALES 148

7.3.4. ACTIVIDADES REALIZADAS EN TORNO A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL VIRUS SARS-CoV2 149

7.4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN SOCIAL 150

7.4.1. ACTIVIDADES 150

7.4.2. OBJETIVOS 151

7.4.3 ACTIVIDADES REALIZADAS EN TORNO A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL VIRUS SARS-CoV2 151

7.5. ADMINISTRACIÓN 152

7.5.1. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES 170

7.5.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 176

7.5.3. RECURSOS HUMANOS 177

7.5.4. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO 178

7.5.5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN 180

LISTADO DE SIGLAS Y SU SIGNIFICADO 189

ÍNDICE

TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES

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

TABLA 01 TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2020 20
TABLA 02 BURÓ COMERCIAL 2020 22
TABLA 03 ATENCIÓN EN CONCILIANET 2020 23
TABLA 04 PIL´S POR SERVICIOS 2020 25
TABLA 05 PIL´S POR PUBLICIDAD 2020 25
TABLA 06 ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO 2020 26
TABLA 07 ASESORÍAS EN "EL BUEN FIN 2020" 28
TABLA 08 PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN "EL BUEN FIN 2020" 29
TABLA 09 PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN 2020" 29
TABLA 10 PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN 2020" 29
TABLA 11 RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRÉS 2020 30
TABLA 12 COMPARATIVO NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM 30
TABLA 13 CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2020 31
TABLA 14 CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 32
TABLA 15 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS 37
TABLA 16 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS 38
TABLA 17 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES 38
TABLA 18 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD 38
TABLA 19 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA 38
TABLA 20 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE 38
TABLA 21 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES EN LA NUEVA NORMALIDAD 39
TABLA 22 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS 39
TABLA 23 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS 39
TABLA 24 PROGRAMA ESPECIAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SOBRE CORONAVIRUS COVID-19 41
TABLA 25 INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO EJERCICIO 2020 43
TABLA 26 VISITAS DE VIGILANCIA 2020 44
TABLA 27 ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS 2020 44
TABLA 28 CALIBRACIONES PROFECO 2020 44

TABLA 29 VERIFICACIONES EN ESTACIONES DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL 48
TABLA 30 VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS LP 50
TABLA 31 SUPERVISIÓN A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN 50
TABLA 32 PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIÓN A LA LEY 51
TABLA 33 CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2020 70
TABLA 34 DEMANDAS RECIBIDAS DURANTE 2019 VS 2020 71
TABLA 35 SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2019 VS 2020 72
TABLA 36 AMPAROS RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019 VS 2020 72
TABLA 37 JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019 VS 2020 72
TABLA 38 DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2020 73
TABLA 39 ACCIONES COLECTIVAS PRESENTADAS EN 2020 75
TABLA 40 ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2020 85
TABLA 41 REPRODUCCIONES EN *YOUTUBE* "PROFECOTV" Y PÁGINAS VISTAS 2020 85
TABLA 42 RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES COMPARATIVO 2019-2020 91
TABLA 43 CAPACITACIÓN PROGRAMA PROVEEDOR RESPONSABLE 91
TABLA 44 PADRÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL 92
TABLA 45 SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO DE LA PROFECO 92
TABLA 46 PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS 99
TABLA 47 ACTUALIZACIONES DE QQED 100
TABLA 48 ARTÍCULOS PUBLICADOS EN EL BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA 102
TABLA 49 NÚMERO DE ARTÍCULOS DE BRÚJULA DE COMPRA 103
TABLA 50 ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 104
TABLA 51 ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2020 106
TABLA 52 PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 121
TABLA 53 PROVEEDORES CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES 122
TABLA 54 PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY 126
TABLA 55 TÍTULOS EJECUTIVOS 129
TABLA 56 SESIONES Y ACTAS DE COMITÉ DE TRANSPARENCIA 141
TABLA 57 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS 142

TABLA 58 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 70 LGTAIP 142
TABLA 59 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 71 LGTAIP 143
TABLA 60 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 80 LGTAIP 143
TABLA 61 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 68 LFTAIP 144
TABLA 62 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 69 LFTAIP 144
TABLA 63 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 74 LFTAIP 144
TABLA 64 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 75 LFTAIP 144
TABLA 65 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 76 LFTAIP 144
TABLA 66 OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 147
TABLA 67 CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2020 148
TABLA 68 SERVICIOS GESTIONADOS A OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2020 148
TABLA 69 CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO 149
TABLA 70 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN 149
TABLA 71 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO 153
TABLA 72 CURSOS TOMADOS POR LOS INTEGRANTES DEL CEPCI 162
TABLA 73 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS DURANTE 2020 164
TABLA 74 DENUNCIAS PRESENTADAS CONFORME AL PRINCIPIO O VALOR 165
TABLA 75 DENUNCIAS CONCLUIDAS CONFORME AL PRINCIPIO O VALOR 166
TABLA 76 SESIONES REALIZADAS POR EL CEPCI 168
TABLA 77 TOTAL DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS 2020 171
TABLA 78 PROCEDIMIENTOS ADJUDICADOS 2020 171
TABLA 79 TOTALES DE PROCEDIMIENTOS EN 2020 172
TABLA 80 CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO 174
TABLA 81 LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2020 175
TABLA 82 CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO 175
TABLA 83 PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020. ENTRADAS 175
TABLA 84 PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020. SALIDAS 175
TABLA 85 PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2020 176

GRÁFICO 1 ENLACE LEGISLATIVO 68
GRÁFICO 2 CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES AUTORIZADOS EN 2020 69
GRÁFICO 3 PROMOCIONES PRESENTADAS 2019-2020 74
GRÁFICO 4 MONTOS RECUPERADOS 2019-2020 75
GRÁFICO 5 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD 89
GRÁFICO 6 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN 89
GRÁFICO 7 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO 90
GRÁFICO 8 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO 90
GRÁFICO 9 DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO 122
GRÁFICO 10 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y CORRECCIÓN DE PUBLICIDAD 127
GRÁFICO 11 COMPARATIVO ANUAL DE RECAUDACIÓN 2019 VS 2020 186

IMAGEN 1 LOTERÍA DE LOS OBJETIVOS PARA VIVIR MEJOR 96
IMAGEN 2 PLATO DEL BIEN COMER PARA CHICAS Y CHICOS 96
IMAGEN 3 VIDEOS DEL *SHOW* DE LOS CONSUMINIS 96
IMAGEN 4 CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR AT&T AL PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES 109
IMAGEN 5 CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR FUNCIONARIOS DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES AL PERSONAL DE AT&T 110
IMAGEN 6 CAPACITACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA 112
IMAGEN 7 CAPACITACIÓN DE MONITOREO EN PUBLICIDAD DE TELECOMUNICACIONES 113
IMAGEN 8 CREACIÓN DE IDENTIDAD GRÁFICA 114
IMAGEN 9 EVOLUCIÓN Y CAMBIO EN LA OFERTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 115
IMAGEN 10 GLOSARIO: TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS APLICABLES A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES (SEGUNDA EDICIÓN) 115
IMAGEN 11 LO QUE DEBO SABER DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (TERCERA EDICIÓN) 116
IMAGEN 12 COMPETENCIA DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES 116
IMAGEN 13 INCONFORMIDADES RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES 117

IMAGEN 14 TUS DERECHOS MÍNIMOS AL CONSUMIR TELECOMUNICACIONES 117
IMAGEN 15 CONVERSATORIO VIRTUAL: LAS TELECOMUNICACIONES FRENTE A LA NUEVA NORMALIDAD 121
IMAGEN 16 INCONFORMIDADES RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES (SEGUNDO CUATRIMESTRE) 119
IMAGEN 17 COMPARADOR DE CONTRATOS DE ADHESIÓN 119
IMAGEN 18 INSUMOS GRÁFICOS 121
IMAGEN 19 PROGRAMA DE TRABAJO 130
IMAGEN 20 RECORRIDO Y REUNIÓN CON TECHNOPOLI 130
IMAGEN 21 PRIMERA REUNIÓN PLENARIA DEL COTENNETIC 131
IMAGEN 22 *E-SHOW* 2020 CON LA PARTICIPACIÓN DE LA SUBPROCURADORA DE SERVICIOS 131
IMAGEN 23 REUNIONES DE TRABAJO CON EL IFT A CERCA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 132
IMAGEN 24 REUNIÓN CON EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE ASUNTOS BILATERALES DE PROFECO 133
IMAGEN 25 FIRMA DE ACTA DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA ATLAS IBEROAMERICANO 134
IMAGEN 26 PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LA PROFECO EN LA OCTAVA CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMPETENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 135
IMAGEN 27 PONENCIA SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS 136
IMAGEN 28 ENTREVISTA EN TV UNAM SOBRE EL ABC DE LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA 137
IMAGEN 29 REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL DEL PTCI 2020 154
IMAGEN 30 PERSONAL ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN 180
IMAGEN 31 PÁGINA OFICIAL PARA GENERAR HOJA DE AYUDA 182
IMAGEN 32 PÁGINA OFICIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN 183
IMAGEN 33 FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR 184-185

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), coadyuva directamente con el desarrollo económico nacional a través de la verificación, vigilancia y observación de las disposiciones jurídicas aplicables en materia de protección del consumidor; mediante la prevención de actos que pudieran afectar las relaciones de consumo y el fomento a la reparación del daño al consumidor.

En 2020, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ahora más que nunca y a pesar de la coyuntura mundial y nacional en el tema de salud pública, refrenda 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 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 en beneficio de la población consumidora.

Privilegiando la transparencia y rendición de cuentas, la PROFECO presenta el Informe Anual de Actividades 2020, la cual expone sus logros respecto al ejercicio fiscal referido, esto a lo largo de seis apartados; Servicios, Verificación, Jurídico, Educación y Divulgación, Telecomunicaciones y Nuestra Institución.

El presente documento, informa de manera puntal e ilustrativa las acciones ejecutadas y los resultados reportados, con base en los objetivos y metas establecidos en los diferentes documentos normativos.

Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

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. 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 más expedita 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 2020, fueron radicados 11,820 expedientes, alcanzando un porcentaje de conciliación del 88.7%, recuperando un monto de $33,963,263.20 en favor de los consumidores.

Ahora bien, se pone a disposición de los consumidores el Registro Público de Contratos de Adhesión (son convenios redactados unilateralmente por los proveedores para regular sus actividades) con el objetivo de que puedan consultar los contratos autorizados para la comercialización de bienes, productos y servicios. Durante 2020, se registraron 5,496 solicitudes, recaudando un total de $5,784,385.

Por otra parte, el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) tiene como propósito fundamental proteger la privacidad de los consumidores que no desean recibir llamadas y mensajes con fines mercadotécnicos o publicitarios. En este sentido, durante 2020, fueron inscritos 253,059 números telefónicos en el REPEP. Cabe mencionar que dichos números se concentran en una base de datos que se encuentra a disposición de los proveedores a fin de que tengan conocimiento de aquellos números a los cuales se les prohíbe realizar publicidad o mercadotecnia, de cuya venta durante 2020 se recaudó un total de $3,104,008.22.

En lo relativo a los Procedimientos administrativos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL), en 2020 se iniciaron 43 en materia de servicios y publicidad, de los cuales se concluyeron 50, en los que se impusieron sanciones económicas por $73,170,811.24.

Como autoridad competente para la protección de los derechos de las personas usuarias, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene dos módulos permanentes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), donde del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se atendió, a un total de 6,160 pasajeros.

2.1. Teléfono del Consumidor

En 2020, la Dirección General de Quejas y Conciliación atendió de forma directa 474 asesorías, por otra parte, a través del Teléfono del Consumidor (Telcon) recibió 1,542,793 consultas, de las cuales se atendieron 1,476,106, que constituyen el 95.68% 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 la PROFECO.

TABLA 01. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2019 VS 2020.

Concepto	2019	2020
Consultas recibidas	1,408,843	1,542,793
Consultas atendidas	1,367,765	1,476,106
Llamadas recibidas	1,261,277	1,359,263
Llamadas atendidas	1,218,499	1,292,576
Consultas atendidas por agente	26,659	26,557
Asesorías (asesoria@profeco.gob.mx)	43,247	59,339
Solicitudes atendidas de comportamiento comercial de proveedores	1,730	N/A*
Abtel	2,116	19,151
Chat	73,949	73,371
Chat en inglés	2,947	4,018
WhatsApp	12,396	17,656
Contacto ciudadano	4,627	2,457
Recordatorios de cita Procitel (email)	1,874	41
Recordatorios de cita Procitel (teléfono)	1,021	40
Asesorías por escrito	59	0**
Conciliaexprés	5,300	7,457

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

*Nota: Atendiendo a las disposiciones normativas vigentes, el comportamiento comercial es atendido por la Dirección de Conciliación y Programas Especiales por lo que se incorpora en el apartado 2.1.4.
**El Teléfono del Consumidor no recibió peticiones de asesoría de forma escrita por lo que se reporta en 0

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 este desde cualquier dispositivo conectado a *Internet.*

En 2020, el portal recibió 395,358 visitas, de las cuales 77,389 fueron vía *chat* y 3,999 tuvieron la finalidad de agendar una cita para acudir a una Oficina de Defensa del Consumidor de la PROFECO, para presentar su queja y 313,970 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, sin embargo, durante 2020, ante la contingencia generada por el virus SARS-CoV-2 se priorizó la atención a distancia a través de medios electrónicos y Conciliaexprés.

De enero a diciembre de 2020, fueron programadas 1,554 citas, para acudir a las Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO a presentar su queja y en su caso, a resolverla por medio de la conciliación. En este sentido, el 7% de los consumidores que registraron su cita en PROCITEL acudieron a ella, de las cuales el 28% 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

Para ofrecer una mayor protección a la población consumidora, la Procuraduría Federal del Consumidor instaló módulos itinerantes en las centrales de autobuses de la Ciudad de México, donde se logró atender a 5,052 consumidores mediante asesoría y se realizaron 221 conciliaciones inmediatas, recuperando en favor de la población consumidora $116,535.00.

En módulos instalados de manera permanente en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, de enero a diciembre de 2020, se brindaron 6,160 atenciones, logrando recuperar en beneficio de los usuarios, un monto de $6,964,710.54 en 1,800 conciliaciones exprés.

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 2020, se enviaron vía electrónica y a través del sistema *Multichannel,* 29,372 encuestas a los usuarios, de las cuales el 71% respondió que el servicio le fue de utilidad y un 79% 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 2020, fueron recibidas 95,690 consultas.

A su vez, de enero a diciembre de 2020, los tres proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional, fueron:

- Comisión Federal de Electricidad con 10,654
- *Walmart* con 3,056
- *Liverpool* con 2,359

TABLA 02. BURÓ COMERCIAL 2019 VS 2020.		
CONCEPTO	**2019**	**2020**
Consultas recibidas	92,474	95,690

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

Comportamiento comercial

El comportamiento comercial contiene de manera enunciativa más no limitativa, información de un proveedor respecto del número de quejas presentadas en su contra, el estado procesal de las mismas, los principales motivos de reclamación, así como el porcentaje de conciliación en un periodo determinado. De enero a diciembre de 2020, la Dirección General de Quejas y Conciliación atendió 1,616 solicitudes de comportamiento comercial mediante correo electrónico y escritos.

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 la 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 en línea. Por lo que respecta a 2020, fueron radicados 11,820 expedientes, con un porcentaje de conciliación del 88.7%, recuperando un monto de $33,963,263.20 en favor de los consumidores.

TABLA 03. ATENCIÓN EN CONCILIANET 2019 Y 2020.		
CONCILIANET	**2019**	**2020**
Quejas	7,780	11,820
% Conciliación	84.73%	88.7%
Monto reclamado	$29,272,965.49	$33,345,804.53
Monto recuperado	$27,987,543.75	$33,963,263.20
% Recuperación	95.61%	101.9%

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 convenios redactados unilateralmente por los proveedores para regular sus actividades comerciales durante la comercialización de bienes, productos o servicios. Dichos documentos establecen cláusulas que otorgan derechos y obligaciones a los consumidores y proveedores que los suscriben. Sin embargo, dado que dichos documentos no pueden ser alterados por los consumidores, la PROFECO es la responsable de revisarlos y autorizarlos en su integridad, mediante su inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) para salvaguardar los derechos de los consumidores establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

Por lo anterior, durante 2020, se recibieron 6,223 contratos de adhesión para su inscripción en el RPCA, de los cuales, fueron registrados 5,496. Por lo cual, 88.3% de los proveedores contaron con contratos de acuerdo al marco normativo vigente. Cabe mencionar que, durante dicho periodo, se recaudó un monto total de $5,784,385.16.

2.4. Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)

La PROFECO es la única autoridad a nivel nacional encargada de autorizar la operación de los proveedores de Servicios de Mutuo con Interés y Garantía Prendaria, a través de la inscripción y renovación anual de las casas de empeño, en el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). Desde el inicio de sus funciones, el 1 de agosto de 2014, y hasta el 31 de diciembre de 2020, se registraron 8,132 casas de empeño; de las cuales durante 2020 se inscribieron 1,018 casas de empeño y se renovó el registro a 5,033.

Durante el ejercicio 2020, se recibieron 6,393 solicitudes de inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño, generando un monto de ingresos por $32,458,307.56.

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.

Con el objetivo de que los consumidores se encuentren informados respecto a las casas de empeño que se encuentran registradas, 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.

Por otra parte, se brindó la capacitación a la asociación más representativa a nivel nacional en el sector prendario, a efecto de que pudieran ingresar los trámites en línea, con el objetivo de eficientar la atención a solicitudes de trámite ante el Registro Público de Casas de Empeño.

2.5. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), es una herramienta puesta a disposición de los consumidores que, evita que los mismos reciban llamadas o mensajes de texto con fines mercadotécnicos o publicitarios de bienes, productos o servicios. La inscripción de los números telefónicos es gratuita, voluntaria y accesible, permitiendo a los consumidores evitar publicidad no deseada en materia de telecomunicaciones, turismo y comercio en general.

De igual manera, en caso de que los consumidores continúen recibiendo publicidad una vez transcurrido el plazo de 30 días desde su inscripción, pueden denunciar ante PROFECO a fin de que se investiguen dichas comunicaciones y en su caso, se sancione al proveedor infractor.

Al respecto, durante 2020 se inscribieron 253,059 números telefónicos en el REPEP y se recibieron 1,168 denuncias de consumidores que continúan recibiendo comunicaciones no deseadas.

Por otra parte, derivado de la venta de listas de números telefónicos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), se recaudó el monto total de $3,104,008.22.

2.6. Dictamen

Es el acuerdo de trámite, con carácter de título ejecutivo, que contiene la obligación (cuantificada) del proveedor que incumplió frente al consumidor, respecto de un bien o servicio, más una bonificación que depende del grado del incumplimiento, que el consumidor deberá hacerlo valer ante la instancia judicial competente. Así, durante 2020, se recibieron 525 solicitudes, en ese periodo fueron emitidos 234 dictámenes por un total de $41,203,211.06.

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

Los PIL son procedimientos administrativos, a través de los cuales se determina el incumplimiento del proveedor, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, estos pueden iniciarse de oficio o bien por denuncias recibidas.

En 2020, la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, inició 43 PIL y concluyó 50, de los cuales 5, fueron concluidos sin sanción y en 45, se impuso sanción económica por la cantidad total de $73,170,811.24, lo que implica $21,569,355.39 más que en 2019 en donde fueron iniciados 66 PIL y concluidos 60, con un monto total sancionado de $51,601,455.85.

Cabe precisar que, si bien se evidencia que en 2020 fueron concluidos más PIL de los iniciados, la razón de ello versa en virtud de los plazos legales establecidos para la sustanciación del procedimiento. De los PIL que son iniciados durante un año, varios pueden quedar pendientes de conclusión para el siguiente año, derivado de la fecha de inicio del mismo, lo que aconteció en 2020, en donde se concluyeron varios PIL iniciados en 2019.

TABLA 04. PIL'S 2019 VS. 2020.

SERVICIOS	2019	2020
PIL iniciados	66	43
PIL concluidos	60	50
Monto de las sanciones impuestas	$51,601,455.85	$73,170,811.24

Fuente: Bases de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, 2020.

Los PIL se dividen en dos materias, servicios y publicidad. En 2020, 22 fueron iniciados en materia de servicios y 21 en publicidad y se concluyeron 26 de servicios y 24 de publicidad, imponiendo sanciones económicas por $34,936,504.28 y $38,234,306.96 respectivamente.

TABLA 05. PIL'S POR MATERIA 2019 VS. 2020.

CATEGORÍA		2019	2020		2019	2020
PIL iniciados	SERVICIOS	25	22	PUBLICIDAD	41	21
PIL concluidos		22	26		38	24
Monto de las sanciones impuestas		$28,429,185.27	$34,936,504.28		$23,172,270.58	$38,234,306.96

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

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 2020, se emitieron 37 requerimientos de información a proveedores por presuntas violaciones al artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Asimismo, se formularon 685 conminaciones por oficio y telefónicas, en su gran mayoría derivado de la implementación de programas especiales como: *Hot Sale*, Mayo con Causa y Buen Fin, se realizaron 2,832 monitoreos en materia publicitaria, 8 capacitaciones en materia de publicidad y 19 diagnósticos publicitarios *(Copy Advice).* También se dio atención a 987 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 2,467 tiendas virtuales y se atendieron 619 correos de la cuenta monitoreodetiendas@profeco.gob.mx, brindando con ello información y asesoría a consumidores en materia de comercio electrónico.

TABLA 06. ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO 2019 Y 2020.

PUBLICIDAD	2019	2020
Requerimientos	41	37
Conminaciones por oficio y telefónicas	129	685
Monitoreos	67	83
Capacitaciones	7	8
Diagnósticos Publicitarios	24	19
Monitoreo de tiendas virtuales	1,041	2,467
Atención de correos (publicidad y tiendas virtuales)	992	1606

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

2.8.1. Revisión previa de la publicidad o *Copy Advice*

En 2020 se emitieron 19 diagnósticos publicitarios (*Copy Advice*) y 8 desechamientos por incumplir los requisitos.

2.9. Arbitraje

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten, de manera voluntaria, las partes (proveedor y consumidor) cuando no hay acuerdo entre ambos. Derivado de lo anterior, la PROFECO actúa como árbitro velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo. En 2020 se recuperaron por concepto de arbitraje $426,258.00, derivado de 11 arbitrajes concluidos.

En 2020 se solicitó mediante correo electrónico a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) exhortar a los consumidores y proveedores a someterse al procedimiento arbitral ante esta Institución; así como, darles la explicación del desahogo del mismo.

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 la PROFECO, tiene como base el costo del bien, o en su caso, el costo de la reparación del servicio.

2.10. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2020

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 2020 que mejoraron la gestión pública de esta Subprocuraduría, a saber: *HotSale* 2020, El Buen Fin 2020, Conciliaexprés en el Buen Fin, 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* 2020

El *HotSale* es una campaña de ventas *online* que dura 11 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* 2020, se llevó a cabo del 22 de mayo al 01 de julio, obteniendo un total de 368 llamadas en el Teléfono del Consumidor, de dichas atenciones se precisa el *top* 3 de llamadas, respecto de los siguientes proveedores:

- 32 atenciones correspondientes a *Elektra.*
- 27 atenciones correspondientes a *WalMart.*
- 17 atenciones correspondientes a *Sam´s Club.*

En Conciliaexprés se atendieron 375 conciliaciones, recuperando en favor de la población consumidora $1,879,871.57.

Asimismo, con relación al *HotSale* 2020 en Concilianet y las Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO, (antes Delegaciones y Subdelegaciones), al mes de diciembre de 2020, se recibieron 78 quejas formales, de las cuales se precisa el *top* 3 de proveedores con más quejas:

- *Walmart,* 47 quejas.
- *Coppel,* 8 quejas.
- *Office Depot,* 4 quejas.

2.10.2. El Buen Fin 2020

En la temporada de alto consumo, "El Buen Fin", en su edición 2020, la PROFECO instrumentó el programa Conciliaexprés. Durante el "Buen Fin 2020", el Teléfono del Consumidor laboró del 09 al 20 de noviembre 2020 en un horario de 9:00 a 21:00 horas, con la participación de 228 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 2020"

Como cada año y con la finalidad de fomentar un consumo informado, prevenir abusos dentro de las relaciones de consumo y brindar solución a los conflictos que enfrente la población consumidora, la Procuraduría Federal del Consumidor, implementó acciones preventivas y correctivas durante "El Buen Fin 2020" , entre las que se encuentran la publicación de recomendaciones a través de la Revista del Consumidor, revisión a la publicidad difundida por los proveedores y monitoreo de precios. Asimismo se reforzó Conciliaexprés, la cual es una herramienta fundamental para lograr la solución de controversias que deriven de las compras de "El Buen Fin", donde se lleva a cabo el acuerdo entre proveedores participantes y consumidores, sin necesidad del inicio del procedimiento de queja.

TABLA 07. ASESORÍAS EN "EL BUEN FIN 2020".

MODALIDAD	2019	2020
Teléfono del Consumidor	4,604	921
Correo electrónico	52	107
Chat	490	58
Whatsapp	363	125

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

TABLA 08. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN "EL BUEN FIN 2020".	
PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	**ASESORÍAS 2020**
Negativa a respetar oferta o promoción	276
Cancelación de compra	254
Incumplimiento en los plazos de entrega	165
No respeta precio ofrecido	156
Negativa a cambios o devoluciones	52

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

TABLA 09. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN 2019 Y 2020".		
PROVEEDORES	**2019**	**2020**
Proveedores registrados en Conciliaexprés	181	228

Fuente: Base de datos Excel, Secretaría de Economía 2020.

En Conciliaexprés, durante "El Buen Fin 2020" se llevaron a cabo 730 conciliaciones exprés.

TABLA 10. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN 2020".	
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	**RECLAMACIONES**
Cancelación de compra	222
Incumplimiento en los plazos de entrega	142
Incumplimiento de ofertas o promociones	116

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

Asimismo, con relación a "El Buen Fin" 2020, se recibieron 171 quejas a través de Concilianet y las Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO, (antes Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio), de las cuales se precisa el top 3 de proveedores con más quejas:

- 45 quejas relacionadas con *Walmart.*
- 16 quejas relacionadas con *Liverpool.*
- 5 quejas relacionadas con *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 a esta herramienta que se consolida como un mecanismo eficiente y eficaz en beneficio del consumidor.

TABLA 11. RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRÉS 2019 Y 2020.		
CONCEPTO	**2019**	**2020**
Número de reclamaciones	8,761	10,082
Monto recuperado	$34,938,773.67	$37,042,987.51

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, Elektra* y de 11 aerolíneas, entre las que destacan *Volaris, Viva Aerobús, Interjet 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)

Debido la declaratoria emitida por la OMS el 11 de marzo de 2020 sobre la pandemia de COVID-19, se redujo considerablemente la afluencia comercial y el tráfico de pasajeros nacionales e internacionales en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, no obstante, la Procuraduría Federal del Consumidor continuó brindando servicio a través de los módulos permanentes del AICM, por lo que, de enero a diciembre de 2020, fueron atendidos 6,160 pasajeros, realizando 1,800 conciliaciones exprés, logrando recuperar un monto de $6,964,710.54.

TABLA 12. COMPARATIVO 2019-2020. NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM.		
CONCEPTO	**2019**	**2020**
Número de pasajeros atendidos	8,206	6,160
Monto recuperado	$19,883,692	$6,964,710.54

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

2.10.6. Capacitación continúa

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

TABLA 13. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2020.		
PERIODO	**TEMA/INSTITUCIÓN**	**DIRIGIDO**
Enero	Los Principios Constitucionales de los Derechos Humanos en el Servicio Público	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Abril	Uso de herramientas para trabajo en casa	Personal del Teléfono del Consumidor
Julio	Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Julio	La Protección de los consumidores frente al Coronavirus	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Agosto	Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Agosto	Ley General de Responsabilidades Administrativas	Personal del Teléfono del Consumidor
Agosto	Ley Federal de Protección al Consumidor	Personal del Teléfono del Consumidor
Agosto	Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor	Personal del Teléfono del Consumidor
Agosto	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.	Personal del Teléfono del Consumidor
Agosto	Introducción a la Igualdad entre hombres y mujeres	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Septiembre	Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Septiembre	Conflicto de intereses en el ejercicio del servicio publico	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Octubre	Nueva ética e integridad en el servicio público	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Octubre	Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Noviembre	Buen Fin 2020	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
Noviembre	Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Noviembre	Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones	Personal de la Dirección General de Quejas y Conciliación
Diciembre	Capacitación Conciliaexprés y captura en SIIP	Personal de Módulos del AICM

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 14. CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS.		
MES	**TEMA**	**EXPOSITOR**
Enero	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Febrero	Publicidad	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Octubre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Noviembre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Noviembre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos
Noviembre	Publicidad y comercio electrónico	Dirección General de Procedimientos

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

2.11. Actividades realizadas en torno a la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2

A raíz de la pandemia de COVID-19 declarada por la OMS el 11 de marzo de 2020, y atendiendo al "Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de marzo de 2020, y su modificatorios publicados los días 01 y 28 de abril de 2020, la Dirección General de Quejas y Conciliación continúo brindando sus servicios a la población consumidora.

El Teléfono del Consumidor durante la contingencia fortaleció sus servicios de atención, al reforzar la plantilla con personal de apoyo de otras áreas (3 de la Subprocuraduría de Servicios, 5 de la Dirección General de Procedimientos y 29 de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento), a fin de brindar los siguientes servicios:

- Información,
- Asesoría,
- Recepción de denuncias,
- Conciliaciones exprés.

Del 23 de marzo al 31 de diciembre de 2020, el Teléfono del Consumidor atendió 1,177,607 consultas y realizó 6,023 conciliaciones exprés.

Por otra parte, se privilegió el uso de medios electrónicos y telefónicos, para lo cual la Subprocuraduría de Servicios emitió las Directrices para la atención de quejas y procedimientos conciliatorios durante la contingencia por COVID-19, en las que se contemplan reglas de atención de las quejas recibidas en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), priorizando la conciliación telefónica inmediata y, aquellas que no se resuelvan por este medio, se atenderán a través del procedimiento conciliatorio bajo cualquiera de los siguientes medios:

a) De manera telefónica;
b) A través de videoconferencia;
c) Excepcionalmente, de forma personal;
d) La combinación de cualquiera de los anteriores.

La Dirección de Concilianet continuó brindando sus servicios lo cual, sumado a que los consumidores evitaban la vía presencial para la presentación de sus reclamaciones y el creciente uso de medios electrónicos en las relaciones de consumo, se ha traducido durante el periodo de pandemia, en un incremento del 30% respecto a los 7,780 expedientes radicados durante todo 2019, es decir, 10,149 expedientes radicados del 23 de marzo al 31 diciembre de 2020. Por otra parte, la Dirección de Conciliación y Programas Especiales inició el trámite de 315 expedientes e inició 13 quejas grupales.

3. VERIFICACIÓN

3. VERIFICACIÓN

Introducción

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en el ámbito de sus atribuciones lleva a cabo acciones de verificación en atención a cualquier tipo de denuncia que sea procedente, y se encuentre en el marco de sus obligaciones, así como acciones de vigilancia en diferentes segmentos de mercado para mantener la equidad en las relaciones de consumo: consumidor-proveedor. Complementariamente, atiende servicios a petición de parte como, la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, 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 la Secretaría de Economía (SE), Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER) y Secretaría 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 (ODECO) en acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento de la verificación y vigilancia, focalizando los esfuerzos en aquellas ODECO de la PROFECO que así lo requieran o lo soliciten.

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 y con participación de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), en el ámbito de sus atribuciones y en seguimiento a los ejes rectores de la Cuarta Transformación, busca fomentar la confianza ciudadana en la cadena de producción-consumo, llevando a cabo acciones de verificación exclusivamente en atención a denuncias ciudadanas presentadas por cualquier consumidor, grupo, asociación, etc., ya sea por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica, redes sociales o a través de cualquier otro medio de contacto que se disponga.

Complementariamente, es la encargada de dar atención a los servicios a petición de parte, como: la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición y el análisis de 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 y Meta 2020

Para el periodo enero – diciembre correspondiente al ejercicio 2020, se llevó a cabo un total de 17,755 visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, 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", realizando un total de 18,999 visitas de verificación a nivel nacional, lo que se traduce en un 7.01% superior respecto a la meta programada.

Cabe destacar, que la meta está directamente relacionada al promedio de denuncias recibidas en ejercicios anteriores; por lo que si se presenta un aumento en las mismas esta puede ser modificada cada trimestre y atendida en su totalidad.

Denuncias Ciudadanas y Programas de Verificación

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, además de las contingencias que pueden presentarse, por lo que es posible de cierta manera diferenciar estas denuncias por programa, giros comerciales y/o segmentos de mercado (sectores), para contar con una mejor clasificación y seguimiento de las mismas.

Durante el ejercicio 2020, la PROFECO recibió un total de 18,283 denuncias procedentes, de las cuales, al 31 de diciembre de 2020 se habían atendido 18,129 de ellas, teniendo un porcentaje de atención durante el periodo enero-diciembre 2020 del 99.16%. Sin embargo, a la fecha del presente informe ya se han atendido en su totalidad las denuncias recibidas durante el ejercicio 2020.

Las denuncias recibidas y que son 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 sectores más vulnerables, como lo son:
    - Productos básicos.
    - Seguridad de productos.
    - Alimentos y bebidas.
    - Prestadores de servicios.

- Programas por Sectores: aquellos enfocados a un giro o sector comercial específico, como lo son:
  - Casas de empeño.
  - Vacacional y turístico.

- Programas de Temporada: aquellos que toman relevancia en cierto periodo, como lo son:
  - Día de reyes 2020,
  - Día del amor y la amistad 2020,
  - Cuaresma 2020,
  - Día del padre 2020,
  - Regreso a clases en la Nueva Normalidad 2020,
  - Día de muertos en la Nueva Normalidad 2020,
  - NOM-051-SCFI-SSA1-2010,
  - Fiestas Decembrinas 2020,
  - Vacacional y Turístico 2020.

Resulta importante resaltar, que los programas de verificación antes descritos se llevan a cabo únicamente en atención a las denuncias ciudadanas procedentes, generando como resultado 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 cuales están comprendidos dentro del programa presupuestario G003, y que en conjunto conforman el Indicador Estratégico de Verificación.

Logros y cifras durante 2020

Principales Resultados del Programa de Verificación PROFECO 2020

Derivado de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 el año 2020 resultó totalmente atípico, donde varios programas no se llevaron a cabo u obtuvieron cifras poco relevantes, ya que el objetivo primordial era auxiliar a la población y desalentar las aglomeraciones de personas. Obteniendo los siguientes resultados:

TABLA 15. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS.

CONCEPTO	NO.
Visitas realizadas	9,321
Visitas susceptibles a PIL	1,952
Básculas verificadas	5,131
Básculas inmovilizadas	192
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	542

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 16. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS.	
CONCEPTO	NO.
Visitas realizadas	45
Visitas susceptibles a PIL	23
Productos verificados	498,002
Productos inmovilizados	490,587

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

TABLA 17. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES.	
CONCEPTO	NO.
Visitas realizadas	16
Visitas susceptibles a PIL	2
Productos verificados	25

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

TABLA 18. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD.	
CONCEPTO	NO.
Visitas realizadas	119
Visitas susceptibles a PIL	35
Productos verificados	840
Productos inmovilizados	52
Instrumentos de medición verificados	10
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	4

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

TABLA 19. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA.	
CONCEPTO	NO.
Visitas realizadas	166
Visitas susceptibles a PIL	22
Productos verificados	8,272
Instrumentos de medición verificados	36
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	1

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

TABLA 20. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE.	
CONCEPTO	NO.
Visitas realizadas	13
Visitas susceptibles a PIL	5

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

TABLA 21. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES EN LA NUEVA NORMALIDAD.	
CONCEPTO	**NO.**
Visitas realizadas	85
Visitas susceptibles a PIL	27
Productos verificados	711
Productos inmovilizados	5
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	3

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

TABLA 22. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS.	
CONCEPTO	**NO.**
Visitas realizadas	68
Visitas susceptibles a PIL	5
Productos verificados	270
Productos inmovilizados	11
Instrumentos de medición verificados	31
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	5

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

TABLA 23. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS.	
CONCEPTO	**NO.**
Visitas realizadas	206
Visitas susceptibles a PIL	12
Productos verificados	6,314
Instrumentos de medición verificados	28
Instrumentos de medición inmovilizados	3
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	2

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

En el ejercicio 2020, la PROFECO realizó a nivel nacional 18,999 visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, derivado de la atención de las denuncias procedentes presentadas ante esta Procuraduría, lo que significa un cumplimiento del 107.01% con respecto a la meta del ejercicio, que equivale a 17,755 visitas de verificación programadas.

De igual forma, para el periodo enero a diciembre de 2020, se verificaron un total de 966,023 productos, de los cuales se inmovilizaron 584,636 por incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas susceptibles de ser verificadas por la PROFECO.

En materia de instrumentos de medición, durante el ejercicio 2020, la PROFECO verificó un total de 9,737 instrumentos de verificación, inmovilizando un total de 254 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 semestral obligatoria correspondiente.

En concordancia con la política desarrollada por el actual Gobierno de México y en busca de fomentar el bienestar social, durante el ejercicio 2020, la PROFECO enfocó sus acciones de verificación en atención a denuncias ciudadanas en los rubros de productos de la canasta básica, lo relacionado a la Pandemia de COVID-19, y en mayor medida a los sectores más vulnerables de la sociedad mexicana, obteniendo durante el ejercicio 2020 los siguientes resultados:

En lo concerniente a productos de la canasta básica, durante el periodo de enero-diciembre 2020, la PROFECO realizó a nivel nacional 9,321 visitas de verificación, de las cuales en 1,952 casos se inició procedimiento administrativo por probables infracciones a la Ley (PIL´s), colocando sellos de suspensión y/o advertencia en 542 establecimientos comerciales, además de la verificación de prácticas comerciales en establecimientos con giros de productos básicos por denuncias ciudadanas, se realizó la verificación de 5,131 instrumentos de medición, principalmente de básculas, inmovilizando 192 de estos instrumentos por presentar diferencias en perjuicio del consumidor y/o por no contar con la calibración correspondiente.

En cuanto a temas relacionados con la pandemia por el Virus SARS-CoV-2, a partir del 28 de febrero de 2020, con el inicio de la fase 1 de la contingencia sanitaria por COVID-19 en México, la PROFECO instrumentó, el Programa Especial de Verificación y Vigilancia sobre Coronavirus COVID-19, con la finalidad de evitar cualquier tipo de abuso hacia el consumidor e incrementos injustificados de precios en alimentos de la canasta básica, productos de higiene personal y del hogar, así como aquellos servicios requeridos en la contingencia (hospitales, clínicas, funerarias, casas de empeño, etc.), dando prioridad y atendiendo de manera inmediata las denuncias ciudadanas recibidas en dichos sectores, lo que se tradujo en una intensificación de las acciones de verificación y vigilancia por parte de la PROFECO, y en especial de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Por tal motivo en el marco del Programa Especial de Verificación y Vigilancia sobre Coronavirus COVID-19, del 28 de febrero al 31 de diciembre de 2020, se realizaron 14,661 visitas de verificación a nivel nacional, en 3,413 de las cuales se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley (PIL); además, como medida precautoria se colocaron sellos de suspensión y/o advertencia en 803 establecimientos; y se verificaron 5,409 instrumentos de medición tratándose principalmente de básculas en establecimientos con venta de productos de la canasta básica, inmovilizando 202 de ellos por presentar diferencias de peso en perjuicio del consumidor, y/o no contar con su calibración correspondiente.

TABLA 24. PROGRAMA ESPECIAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SOBRE CORONAVIRUS COVID-19.	
CONCEPTO	**NO.**
Visitas realizadas	14,661
Visitas susceptibles a PIL	3,413
Productos verificados	76,838
Productos inmovilizados	20,268
Instrumentos de medición verificados	5,409
Instrumentos de medición inmovilizados	202
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	803
Visitas de Vigilancia realizadas	9,078

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

Dentro de las acciones antes descritas, la PROFECO se enfocó también en verificar productos de higiene personal principalmente cubrebocas, gel antibacterial y caretas, verificando un total de 76,838, de estos productos, además de inmovilizar 20,268 de ellos por incumplimientos a la normatividad aplicable, evitando así poner en riesgo a la salud de la población mexicana.

Adicionalmente la PROFECO a través de la Subprocuraduría de Verificación, desde el 28 de febrero al 31 de diciembre de 2020, realizó un total de 9,078 visitas de vigilancia en giros comerciales frecuentados o de primera necesidad debido al COVID-19, principalmente en hospitales, funerarias, establecimientos comerciales con venta de productos como cubrebocas, gel antibacterial y caretas.

En cuanto a temas de seguridad, destaca la presencia que tuvo la PROFECO en la aduana de Manzanillo, Colima, donde verificó un total de 480,000 productos, inmovilizando la totalidad 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 2020, se calibraron a nivel nacional un total de 183,223 instrumentos de medición, asegurando así que las cantidades ofrecidas y despachadas a los consumidores sean las mismas, ayudando y fortaleciendo la economía familiar.

En concordancia, 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.). Calibrándose durante el periodo enero-diciembre 2020, un total de 407 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 2020, se atendieron 348 solicitudes de análisis de información comercial, de las cuales se emitieron 150 oficios con cumplimiento a la normatividad y 198 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 2020 la PROFECO inició 4,276 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 1,163 establecimientos comerciales verificados por atención a denuncias ciudadanas.

Lo anterior, generó que durante el periodo enero a diciembre 2020, se emitieran 3,780 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron sanciones económicas por un monto total de 293.32 millones de pesos.

Indicadores 2020

Las actividades de verificación, además de estar directamente relacionadas con la atención de denuncias, también están ligadas al programa presupuestario “G-003” “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, obteniendo en lo correspondiente al ejercicio 2020, el siguiente comportamiento de los indicadores de gestión y estratégico, relacionado el porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios:

TABLA 25. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO EJERCICIO 2020.

	INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2020									INDICADOR ESTRATÉGICO 2020		
	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza			Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO)			Total			Total DGVV	Total DS	TOTAL
	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología			
Programado	1,561	1,212	197	10,798	2,865	1,122	12,359	4,077	1,319	2,970	14,785	17,755
Realizado	1,642	1,255	200	11,460	3,220	1,222	13,102	4,475	1,422	3,097	15,902	18,999
% cumplimiento	105.19%	103.55%	101.52%	106.13%	112.39%	108.91%	106.01%	109.76%	107.81%	104.28%	107.55%	107.01%

Fuente: : Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Visitas de Vigilancia 2020

Con el objeto de apoyar de manera más efectiva, directa y presencial a los consumidores, así como evitar abusos en la mayor medida posible, la PROFECO a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, puso en marcha a partir de 2019 las acciones de vigilancia denominada "Visitas de vigilancia", el cual es un mecanismo que permite acercar a 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 2020, los siguientes resultados:

TABLA 26. VISITAS DE VIGILANCIA 2020.			
CONCEPTO	PROGRAMADO	REALIZADO	%
Visitas de Vigilancia Emitidas – Indicador de Gestión	12,762	13,371	104.77%
Visitas de Vigilancia Realizadas – Indicador Estratégico	12,762	12,604	98.76%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Denuncias

En lo correspondiente al ejercicio 2020, por medio del 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, se ha incrementado de manera significativa la recepción y atención de las mismas, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 27. ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS 2020.	
CONCEPTO	ATENDIDAS EN EL EJERCICIO 2020
Denuncias Recibidas	18,283
Denuncias Atendidas	18,129
% de atención	99.16%

Fuente: Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas

Calibración

El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta compromiso del 96%, misma que durante el ejercicio 2020 fue cumplida, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 28. CALIBRACIONES PROFECO 2020.			
MES	INSTRUMENTOS SOLICITADOS	INSTRUMENTOS CALIBRADOS	% CUMPLIMIENTO
Enero	5,410	5,396	99.74%
Febrero	21,635	21,537	99.55%
Marzo	21,557	21,486	99.67%
Abril	7,645	7,590	99.28%
Mayo	10,333	10,285	99.54%
Junio	15,241	15,172	99.55%
Julio	16,571	16,491	99.52%
Agosto	14,557	14,443	99.22%
Septiembre	15,775	15,558	98.62%
Octubre	17,061	16,992	99.60%
Noviembre	19,200	18,964	98.77%
Diciembre	19,513	19,309	98.95%
Total	184,498	183,223	99.31%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

3.2. Verificación de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo

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

En materia de combustibles, las acciones de verificación están comprendidas por operativos permanentes en toda la República Mexicana, mismos que son implementados a lo largo del año en gasolineras, plantas de distribución de gas L.P; en vehículos que comercializan el gas licuado de petróleo y en estaciones de servicio con fin específico (Centros de carburación). El objetivo de este tipo de verificación, es el de observar que los proveedores respeten los derechos del consumidor establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor; así como combatir la comercialización ilegal de hidrocarburos, y al tratarse de productos cuyo despacho se realiza a través de instrumentos de medición, también se observa el cumplimiento de la Ley de Infraestructura de la Calidad, (antes Ley Federal sobre Metrología y Normalización) y de las Normas Oficiales Mexicanas, de acuerdo con las atribuciones institucionales.

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

Durante este año los mecanismos de recepción de denuncias, a través de la aplicación *WhatsApp,* y la *App* Litro x Litro ha permitido a los usuarios denunciar de manera más rápida y accesible, de acuerdo a un catálogo de irregularidades, o expresando directamente la inconformidad encontrada.

Es importante señalar, que cuando el consumidor proporciona los datos suficientes para ubicar a los proveedores que presuntamente incurren en irregularidades, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, cuenta con la atribución para programar visitas de verificación y vigilancia en el domicilio de dichos proveedores, para observar que estos, respeten la regulación en materia de consumo.

En el periodo de enero a diciembre de 2020, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas L.P; ascendió al 64.49%, respecto a los padrones de plantas de gas L.P. y gasolineras (proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía). Con esto, se generó presencia de verificación en el 99.51% de los municipios de la República Mexicana que tienen más de 100 mil habitantes. Asimismo, dentro del periodo en cuestión, se implementaron 302 visitas de verificación en conjunto con diferentes dependencias como la Comisión Reguladora de Energía (CRE), la Agencia de Seguridad Energía y Ambiente (ASEA), la Guardia Nacional y la Policía Federal.

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 de este tipo de proveedores:

- Aspectos comerciales: Para observar, entre otros, que se respeten los precios exhibidos y 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, cumplen 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 la Norma Oficial Mexicana correspondiente 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 de enero a diciembre de 2020, se realizaron 8,998 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 142,137 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) e inmovilizando 7,077 de estas, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para sistemas de despacho de combustible líquido NOM-005-SCFI-2017.

Existen diversas causales por las cuales se puede inmovilizar un instrumento de medición o manguera de despacho, las cuales pueden consultarse en https://combustibles.profeco.gob.mx/

Ahora bien, para fines de un análisis general sobre lo que se ha detectado como irregularidades durante las visitas de verificación, se tomó en cuenta la anomalía de error máximo tolerado ("litros fuera de norma") y se agruparon diversas causas de inmovilización del tipo electrónico ("aspectos electrónicos"), obteniéndose que, en el periodo de enero a diciembre de 2020, el 7.65% de los casos, se debió a "litros fuera de norma" y el 57.14% 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 o estar vinculados con la comercialización ilegal de hidrocarburos.

TABLA 29. VERIFICACIONES EN ESTACIONES DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL.				
VERIFICACIONES A ESTACIONES DE SERVICIO	TOTAL DE INSTRUMENTOS VERIFICADOS (MANGUERAS DE DESPACHO DE COMBUSTIBLE)	MANGUERAS INMOVILIZADAS	MANGUERAS INMOVILIZADAS POR LITROS INCOMPLETOS	MANGUERAS INMOVILIZADAS POR CAUSALES ELECTRÓNICAS
8,998	142,137	7,077	7.65%	57.14%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Sobre el tema de denuncias, de enero a diciembre de 2020, se recibieron denuncias de proveedores de gasolinas y diésel por diversas causas, siendo una de las más relevantes, la percepción del ciudadano de no haber recibido la cantidad de combustible que solicitó y pagó. Al respecto, en dicho periodo, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, programó visitas de verificación en el domicilio de diversas estaciones de servicio de expendio al público (gasolineras), en atención a 14,130 denuncias ciudadanas. En las cuales, en caso de confirmación de las irregularidades denunciadas, se impondrán medidas precautorias para inmovilizar los instrumentos de medición con anomalías y a su vez, se iniciará un procedimiento administrativo para la imposición de sanciones.

De igual manera, se implementaron visitas de vigilancia a las estaciones de servicio, las cuales radican única y exclusivamente en revisar el comportamiento comercial de las mismas, es decir que se exhiban los precios, entreguen tickets o comprobantes, se respeten las promociones ofrecidas en su caso o no se condicione la venta, en este sentido se emitieron 2,328 órdenes de vigilancia, de las cuales se atendieron 2,003, el 86.03%.

3.2.2. Gas L. P.

Al estimarse que es un combustible utilizado para uso doméstico en más del 70% de los hogares mexicanos, el gas licuado de petróleo, es considerado un producto de primera necesidad, y como en el caso de la gasolina y el diésel, representa uno de los sectores estratégicos de mayor relevancia en la economía de nuestro país, ya que también es utilizado para satisfacer necesidades de tipo industrial, comercial y de servicios.

La PROFECO busca permanentemente procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, incrementando y fortaleciendo las actividades de verificación en materia de gas L.P., a través de un programa de verificación en plantas de distribución de gas L.P. y, en la vía pública, a vehículos de reparto de recipientes transportables para contener gas L.P. y vehículos auto-tanque, así como estaciones de servicio con fin específico (Centros de carburación).

Este programa mantiene como objetivo principal, garantizar que las transacciones comerciales entre los proveedores de gas L.P. y los consumidores, se ajusten a los principios básicos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, evitando que se vulneren los intereses y derechos de los consumidores, y que se afecte o pueda afectar, la vida, la salud, la seguridad y la economía de los mismos. Se procura además, proporcionar mayor certidumbre a la población para que en la adquisición del hidrocarburo, se garantice la cantidad exacta que el consumidor paga, observando que todo proveedor cumpla con las especificaciones de comportamiento comercial en la entrega de notas de venta, comprobantes o facturas y que se tengan a la vista los precios vigentes, evitando también, que se le niegue o condicione el servicio o producto.

De enero a diciembre de 2020, se realizaron 1,096 visitas de verificación a plantas de distribución de gas L.P y 343 verificaciones en vía pública (287 a vehículos repartidores y 56 a autotanques) y 1,528 visitas de verificación a estaciones de servicio con fin específico, por parte del personal de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles. En dichas visitas, se efectúo la revisión por muestreo de 3,484 recipientes transportables de gas L.P., resultando la inmovilización de lotes completos, ascendiendo la cantidad a 1,331 recipientes.

TABLA 30. VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS LP.				
VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS LP	VERIFICACIONES REALIZADAS A PLANTAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS LP	VERIFICACIONES REALIZADAS A VEHÍCULOS REPARTIDORES DE CILINDROS	CILINDROS VERIFICADOS	CILINDROS INMOVILIZADOS
2,967	1,096	287	3,484	1,331

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

3.2.3. Supervisión al personal de verificación

Anualmente se ejecutan actividades de supervisión al personal que realiza las verificaciones en campo y sobre las actas resultantes, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la efectividad de los actos; así como para detectar áreas de oportunidad para incentivar un aumento en la eficacia y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

De enero a diciembre de 2020, se realizaron 113 supervisiones en campo a las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación de Combustibles, las cuales derivaron en la realización de 22 cursos de capacitación.

TABLA 31. SUPERVISIÓN A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN.	
SUPERVISIONES A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN	CURSOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS
113	22

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

3.2.4. Procedimientos por Infracciones a la Ley

La Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, tiene como finalidad iniciar y substanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, que como resultado de las visitas de verificación sean detectadas, e imponer la sanción correspondiente, a través de una resolución administrativa, y de esta manera, contribuir a un efecto disuasivo en las acciones irregulares u omisiones que realicen los establecimientos que expenden al público combustibles de primera necesidad, como son el gas L.P. o los combustibles líquidos.

Con respecto a las verificaciones a proveedores de gas L.P., de enero a diciembre de 2020, se iniciaron 170 procedimientos administrativos, imponiéndose 136 sanciones por un monto superior a los $52.41 millones de pesos.

Para el caso de las verificaciones a estaciones de servicio, de enero a diciembre de 2020, se iniciaron 865 procedimientos administrativos, imponiéndose 646 sanciones por un monto mayor a los $252.56 millones de pesos.

TABLA 32. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIÓN A LA LEY.			
	PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY INICIADOS	SANCIONES EMITIDAS	MONTO DE LAS SANCIONES (EN MILLONES DE PESOS)
Gasolina	170	136	$52.41
Gas LP	865	646	$252.56
Total	1,035	782	$304.97

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

3.3. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC) 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, redes sociales y la página electrónica oficial de la procuraduría (http://www.gob.mx/profeco), los estudios de calidad permiten a la DGLNPC informar a la población consumidora sobre la calidad, seguridad, composición y cumplimiento con las normas oficiales mexicanas y estándares aplicables, de una diversidad de bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado; en 2020, se realizaron 24 estudios de calidad, siendo los siguientes:

Multifuncionales
Se realizó un estudio a 7 modelos de multifuncionales para imprimir, fotocopiar y escanear, con sistema de impresión a base de tanques de tinta recargables. Al respecto se concluyó:

- Todos los multifuncionales de inyección de tinta analizados presentaron un rendimiento muy bueno, ya que logran imprimir 3,000 hojas de texto, en promedio.
- Todos ofrecen la capacidad de imprimir documentos de texto y/o gráficas con calidad regular, normal y en alta resolución.
- Todas pueden imprimir archivos almacenados en computadoras, teléfonos inteligentes y tabletas electrónicas.

Se realizaron las siguientes pruebas: desempeño de impresión (velocidad y calidad), escaneo y fotocopiado de documentos impresos, así como el rendimiento de la tinta (número de impresiones máximo con una carga de tinta).

Toallitas húmedas para bebé

Se realizó el estudio a 46 modelos de toallitas húmedas para bebé, en cantidades de entre 80 a 120 piezas por empaque individual. Al respecto se informó:

- Todos los modelos analizados permiten la limpieza del bebé sin generar alguna irritación en la piel (seguridad).
- Existen diferencias importantes en cómo logran la limpieza, dependiendo de sus atributos: lisas, rugosas, con o sin fragancia, con crema, entre otras.
- De los dos modelos que se ostentaban como "antibacteriales", solo uno comprobó dicha cualidad, dado que el otro no logró inhibir la actividad microbiana.

Es preciso destacar que este estudio fue novedoso y de primera realización, habiéndose practicado pruebas en: contenido neto, veracidad de la información (leyendas), pH, resistencia y elongación, humectación, identificación y contenido de fibras, atributos e información al consumidor.

Ventiladores

Para el caso de estos electrodomésticos, cuyo uso puede ser de temporada, se analizaron 11 ventiladores de tipo pedestal, de 16 y 18 pulgadas de diámetro, y 7 modelos de piso con 20 pulgadas de diámetro. Al respecto se informó:

- Todos los modelos analizados logran dispensar aire, pero con un efecto colateral: a mayor flujo (velocidad), mayor ruido hacen, sin que esto se considere una situación grave.
- Los ventiladores de piso logran un mayor flujo de aire y son adecuados para habitaciones grandes.
- Tres modelos analizados presentaron riesgos mecánicos, debido al incumplimiento de la norma de seguridad correspondiente, el que podría consistir en volcado o accesibilidad a partes móviles (aspas).

Se aplicaron las pruebas de seguridad eléctrica y mecánica, ángulo de oscilación, desplazamiento de aire máximo, eficiencia del ventilador, efectividad del control de velocidad e información al consumidor.

Pinturas de látex

Se analizaron 28 modelos de 23 marcas distintas, a pinturas de látex para uso en interiores o exteriores. Dicho estudio se dividió en 3 rangos, según el precio por bote de 4 litros: $420 o más, entre $300.00 y $400.00, y menores a $300.00. Al respecto se informó:

- Todos los modelos analizados son de fabricación nacional, salvo 2 de fabricación en los Estados Unidos.
- A pesar de no ser obligatoria, 12 productos ofrecen algún tipo de garantía.

Se aplicaron las pruebas de resistencia al desgaste por lavado, relación de contraste, blancura, intemperismo, contenido de sólidos, tiempo de secado, consistencia, brillo, pH e información al consumidor.

Camisas de vestir

Se analizaron 13 modelos de camisas, que corresponden a 12 marcas disponibles en supermercados y tiendas departamentales del país. Dos modelos son 100% algodón y las 11 restantes son de mezcla de poliéster y algodón, todas en color azul y tallas diversas. Al respecto se informó:

- Todos los modelos, excepto uno, fueron veraces en declarar su composición de fibras.
- Todos los modelos analizados no sufrieron un deterioro apreciable por lavado, encogimiento o alargamiento significativos.
- Se detectaron pocos modelos con defectos menores en su confección.

Las pruebas aplicadas fueron: acabados en tela y confección, verificación de tallas, identificación y contenido de fibras, durabilidad, deterioro por lavado, encogimiento o alargamiento y resistencia a la decoloración por la luz, el sudor y el lavado, así como información al consumidor.

Lámparas *LED*

Se analizaron 26 modelos, correspondientes a 13 marcas distintas, todas de venta en el mercado nacional. Los modelos analizados se dividieron en dos categorías principales: lámparas *LED* de luz cálida (que emiten una luz similar a la del sol al atardecer) y lámparas *LED* de luz fría (cuya luz es similar a la luz del sol al mediodía). Sobre este estudio se informó:

- 6 modelos no mantuvieron un flujo luminoso suficiente después de 1,000 horas de uso; es decir, disminuyeron su intensidad notablemente.
- 5 modelos presentaron una característica técnica que les permite eficientar aún más el consumo de energía sin disminuir su flujo luminoso.

Las pruebas que se aplicaron fueron: eficiencia energética inicial, eficiencia energética a las mil horas de uso, atributos e información al consumidor.

Útiles escolares
Se realizó el estudio a 15 cuadernos tamaño profesional de 90 y 100 hojas, 9 gomas blancas para borrar, 11 pegamentos líquidos, 8 barras adhesivas (tipo lápiz), 7 reglas de plástico graduadas de 30 cm, 7 tijeras escolares, 5 plastilinas en barra, 14 lápices de color y 16 bolígrafos de tinta azul oleosa de punto mediano. Al respecto, se informó que ninguno de los productos analizados representó un riesgo a la salud, en el caso de ingesta accidental o por el contacto (esperado) con la piel.

Las pruebas aplicadas en este estudio fueron enfocadas al desempeño (calidad), durabilidad y, en algunos casos, toxicidad.

Pantallas *LED*
Se analizaron 20 modelos de 8 marcas distintas, con tecnología de retroiluminación *LED* y tamaño de pantalla de 40 a 43 pulgadas y de 49 a 55 pulgadas. Todos los modelos son de la categoría *SmartTV,* ya que presentan conectividad vía *Wi-Fi*. Del estudio se informó lo siguiente:

- La tecnología *LED* ha mejorado notablemente, derivando en que la mayoría de las pantallas analizadas presentaran un desempeño evaluado entre Bueno a Muy Bueno.
- Respecto al audio, la mayoría de las pantallas presentaron un desempeño aceptable.

Las pruebas realizadas fueron: calidad de imagen (color, contraste, nivel de negro y uniformidad de la luminosidad en la pantalla), calidad de audio y atributos generales, así como información al consumidor.

Juguetes
Se analizaron 24 modelos de juguetes para niños entre edades de 0 a 72 meses (6 años), considerando categorías como: juegos de mesa-destreza, infantiles, muñecos, entre otros. Al respecto, se informó:

- Todos los juguetes analizados cumplieron con declarar la edad recomendada y su funcionamiento fue el esperado.
- En cuanto a la seguridad, se constató que, de acuerdo al rango de edad recomendada, los modelos analizados no incluyeran partes pequeñas o que pudieran representar riesgo en su uso.
- Los juguetes analizados para el rango recomendado de 0 a 36 meses, y que presentaban acabados pintados, se consideraron seguros, dado que la pintura puede ser absorbida por el organismo de los niños.

Las pruebas analizadas son: revisión del instructivo y advertencias, garantías, acabados, seguridad, funcionamiento, adherencia de la pintura (solo en juguetes con acabados pintados), resistencia del pelo (si aplica) y verificación del relleno (si aplica), además de información al consumidor.

Ropa íntima para dama (Brassieres)
Se analizaron 23 modelos de Brassieres, que correspondieron a 10 marcas diferentes, disponibles en tiendas de autoservicio y departamentales; además, de cada talla por modelo, se analizaron 3 tallas diferentes, a modo de constatar que sean adecuadas. Al respecto se concluyó:

- Todos los Brassieres analizados se componen a base de fibra sintética, ninguno emplea fibras naturales (como el algodón), precisamente para asegurar el ajuste y evitar la deformación durante su vida útil.
- 16 modelos no sufrieron deformaciones en la prueba de resistencia al desgaste (durabilidad), mientras que 7 presentaron un ligero encogimiento en el cuerpo (elástico).

Las pruebas aplicadas fueron: acabados en tela y confección, correspondencia de tallas, identificación de fibras, durabilidad, cambio dimensional, resistencia a la decoloración e información al consumidor.

Termómetros digitales infrarrojos

Como acción para apoyar a la población a mitigar la propagación del virus del SARS-CoV-2, se analizaron 7 modelos distintos de termómetros digitales infrarrojos, obteniéndose los siguientes hallazgos:

- En general, los modelos analizados proporcionan lecturas de temperatura precisas, si se realizan conforme a lo indicado en el instructivo, lo que permite establecer si una persona presenta o no fiebre.
- 6 de 7 modelos analizados no presentaron información comercial en español y su instructivo estaba en idioma inglés por lo general, incumpliendo con lo establecido en la normatividad de referencia.

Las pruebas aplicadas son: medición de temperatura, resistencia a impactos, atributos e información al consumidor.

Laptops básicas

Derivado de la pandemia provocada por el virus del SARS-CoV-2, los productos de esta naturaleza han reafirmado su relevancia en la vida contemporánea, por lo que se analizaron 6 modelos de *laptops,* de 4 marcas distintas, que cuentan con el sistema operativo *Windows* 10 de *Microsoft,* en su versión más reciente.

Al respecto, se encontró:

- Todos los equipos analizados permiten hacer uso de herramientas informáticas, tales como *Word, Excel* y *Office*, en general, de forma aceptable; además de poder conectarse vía *Wi-Fi* a un módem con acceso a *internet*.
- 3 equipos presentan teclado con bloque numérico en el costado, lo que facilita el uso de hojas de cálculo y la realización de operaciones aritméticas.

Las pruebas realizadas fueron: desempeño general en aplicaciones de productividad *(software),* desempeño para navegadores de *internet* y videoconferencias, así como desempeño en fotografía y video (*amateur* y profesional), calentamiento, tiempo de autonomía de la batería, atributos e información al consumidor.

Bebidas adicionadas con pulpa de sábila

Se analizaron 23 bebidas hechas a base de sábila o con este producto, evaluando su etiquetado, la composición (contenido de azúcar y sábila), su aporte energético y el estado higiénico. El estudio concluyó:

- Según la marca, existen variaciones en la cantidad de aloe vera, con rangos del 1 al 30%. Además, solo se encontró un producto que adiciona extracto de aloe vera.
- El contenido de azúcar llega a ser el 10% del producto, lo que significa que no es una bebida recomendable en una dieta saludable, pese a que el consumidor esperaría una bebida con los beneficios de ese producto.
- Hay bebidas que destacan su sabor natural, pero adicionan saborizante artificial de aloe, teniendo un empaque engañoso.

Finalmente, se informó que no existen investigaciones científicas reconocidas que demuestren qué cantidad de aloe vera puede tener un efecto sobre la salud, asimismo, se refirió que, tanto en la Unión Europea como en los Estados Unidos, a través de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), la consideran como un aditivo para dar sabor.

Queso tipo Manchego

Se realizó el estudio a 46 productos de quesos tipo manchego, procesados o fundidos manchegos, las imitaciones, así como productos de importación con denominación de origen. Se determinó su aporte nutrimental y tipo de grasa (de leche de vaca para los nacionales y de oveja para la denominación de origen), además de concluirse que:

- Hay productos que, debido a que adicionan grasas vegetales, emplean indebidamente el término “queso”.
- Hay imitaciones que prácticamente no contienen proteína, a pesar de que debe de ser una característica importante a considerar del producto al que pretenden emular.
- En general, son productos que, si bien son nutritivos, proporcionan un aporte calórico considerable, según la marca, puesto que hay casos en los que, por cada 100 g se llegan a aportar hasta 500 Kcal.

Bebidas con cafeína, taurina y otros ingredientes

Es importante mencionar que este tipo de bebidas cambiaron su denominación, derivado de la modificación al artículo 3o., fracción XVII, de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios, ostentándose ahora como “bebidas carbonatadas con taurina, cafeína y vitaminas”, “bebidas carbonatadas adicionadas con vitaminas, extracto de guaraná”, “bebidas carbonatadas con guaraná adicionada con taurina y vitaminas”.

Al respecto, resultó especialmente informar, sobre el contenido de cafeína en 23 de los productos analizados, dado que la FDA considera que demasiada, podría ser un riesgo a la salud, dependiendo de factores tales como: el peso, medicamentos que se estén consumiendo y la sensibilidad individual. Adicionalmente, se concluyó:

- El contenido de azúcares varía entre los 0 y 50.4 g por envase, lo cual podría equivaler hasta a 201 Kcal por envase.
- El contenido de cafeína de un envase de las bebidas analizadas puede variar, dependiendo de la marca, entre 31.8 y los 115.4 mg. La normatividad para bebidas con cafeína establece que en ningún caso la ingesta de cafeína por el consumo de estas bebidas debe exceder de 165 mg por día.
- Estas bebidas pueden contener ingredientes, tales como la taurina y la glucoronolactona, cuyo uso no están regulados en México.

Salchichas

Se analizaron 57 marcas de este producto, informándose un notorio desorden en el mercado, puesto que las distintas marcas tienen composiciones diferentes y todas emplean la misma denominación; además se informaron sus ingredientes, nutrimentos y aporte calórico.

Además, se concluyó:

- El 96.5% de las marcas analizadas, adicionan almidón.
- El contenido de agua en las salchichas es elevado, siendo este de entre el 50 y 73%.
- Hay productos que, en la suma de agua y almidón, constituyen más del 80% de su composición.
- Se encontraron etiquetados engañosos, de productos que se ostentan de pavo, pero la proporción de pollo es mayor, o bien que declaran la carne de ave como primer ingrediente, pero en su composición hay mayor cantidad de agua.

Mantequillas

Adicionalmente, se analizaron productos que se ostentan como mantequillas, tales como: untables de mantequilla con aceites, untable con aceite estilo mantequilla, o bien, mantequilla con grasa vegetal, concluyéndose:

- Hay productos que utilizan indebidamente el término “mantequilla”, dado que adicionan grasas vegetales no permitidas por la normatividad aplicable.
- Hay productos con etiquetados engañosos, como aquellos que resaltan en su empaque la palabra “mantequilla” y en letras pequeñas ostenta ser “estilo mantequilla”.
- Existen en el mercado productos que son combinaciones de grasas (vegetal y de leche), que ahora usan la denominación de untables, que pudieran confundir al consumidor.

Jamones

Se analizaron 44 marcas, informándose su aporte nutrimental y calidad sanitaria, concluyéndose lo siguiente:

- Diversas marcas usan nombres, tales como: “*York*”, “Americano”, “Virginia”, “Cocido”, etc., no obstante se subraya que dichas denominaciones no son las normadas para diferenciar su calidad.
- Existen productos con incumplimiento en su denominación y en las declaraciones presentadas en el etiquetado, como el tipo de carne ostentado.
- Existen productos que no declaran en su etiqueta la clasificación comercial, como lo exige la NOM correspondiente.
- El precio de los jamones varía según la categoría correspondiente.

Bebidas alcohólicas (Licores)

Un licor corresponde a un producto elaborado a base de bebidas alcohólicas destiladas, espíritu neutro, alcohol de calidad o común, o bien una mezcla de ellos, con un contenido de azúcar, aromatizantes y/o saborizantes. Se analizaron 15 de estos productos, hallándose:

- Un producto con desviación en el contenido de alcohol declarado.
- Que, en los licores, el contenido de azúcares es considerable, y es que el aporte calórico puede llegar hasta las 137 Kcal por 100 ml provenientes de los azúcares.
- En lo referente al etiquetado, la norma NOM-199-SCFI-2017 exige que estos productos declaren ingredientes, no obstante, hubo marcas que no lo hacían.

Yogurt para beber

El estudio abarcó 21 productos que emplean la denominación "yogurt para beber", en los cuales se encontró lo siguiente:

- Tienen menor cantidad de proteína que un yogurt batido o cuajado.
- Los que dicen adicionar fruta, en su mayoría, lo hacen a través de un preparado que puede contener: fruta, azúcares, almidones, saborizantes, conservadores, acidulantes y colorantes, entre otros ingredientes.
- El contenido de azúcares varía entre las marcas, inclusive hay productos que por envase contienen hasta 33 g.
- De los 21 productos evaluados, solo cuatro no adicionan almidones.
- Se encontraron productos en incumplimiento con las especificaciones contempladas en la NOM-181-SCFI/SAGARPA-2018, Yogurt- Denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas.

Puré de tomate

Se sometieron a estudio 17 productos de tomate, con denominaciones tales como: puré de tomate o jitomate, puré de tomate condimentado, puré de tomate sazonado, tomates fritos, puré de tomate machacado y pasta de tomate, con los siguientes hallazgos:

- Existen purés de tomate condimentados que adicionan almidones, pretendiendo disimular la ausencia de tomate en el producto.
- De acuerdo a su denominación, tienen diferentes contenidos de tomate, por lo que es posible encontrar productos cuyo contenido de tomate es menor.

Queso amarillo rebanado (tipo Americano)

Se evaluaron 22 productos de los cuales: 12 se ostentaban como queso, 8 como imitaciones, estilos o tipo queso, y 2 preparaciones alimenticias tipo queso amarillo, encontrándose:

- Una diferencia nutrimental sustancial entre los quesos y sus imitaciones.
- Las imitaciones o estilo queso contienen almidón y grasas vegetales.
- Productos que, a simple vista pueden ser similares a un queso americano, pero que se ostentan como "preparaciones alimenticias tipo queso americano", cuyo contenido de proteína es muy bajo.
- Productos que se denominan como queso americano y no lo son, ya que contienen grasa vegetal y su contenido de proteína está muy por debajo de lo establecido por la norma correspondiente.

Productos *light*

Este estudio surgió a partir del interés de proporcionar información que oriente respecto de los productos denominados *"light"*, puesto que, dada su gran variedad, existe un uso indiscriminado del término, por lo que es importante que el consumidor conozca si efectivamente existe una reducción en grasa, o bien, si eliminar una determinada cantidad de azúcares, reduce el aporte calórico de forma significativa. El estudio incluyó 47 productos etiquetados como *"light"*, "ligero", "azúcar", "reducido en azúcar", "sin calorías", "reducido en grasa", "bajo en grasa", entre otros, y 45 de sus referentes convencionales, señalando los siguientes hallazgos:

- Los refrescos *light* sustituyen el azúcar por edulcorantes no calóricos, con ello reducen el aporte calórico hasta en un 100%.
- Los néctares *light* llegan a reducciones en el aporte calórico de hasta el 64%, ya que por su propia naturaleza son productos que contienen azúcares.
- En la harina para elaborar *Hot Cakes* ligera, no fue posible demostrar una reducción en el aporte calórico contra su versión convencional, pese a que se añade sucralosa.
- En las leches pasteurizadas *light,* se encontraron reducciones calóricas que van del 25.9% al 40.8%.
- En el caso de las mermeladas, se comercializan mermeladas sin azúcar, o bien reducidas en azúcar, las cuales buscan reducir el aporte energético de estos productos, logrando una reducción de hasta el 59%.

Papas fritas

Se evaluaron 23 de estos productos, los cuales, por cada 100 g, puede elevar su contenido calórico de 80 kcal a 500 kcal una vez pasadas por aceite hirviendo, informándose lo siguiente:

- Las papas fritas aportan una cantidad considerable de kilocalorías, ya que los productos analizados varían entre las 464 hasta las 562 por 100 g de producto.
- Entre las marcas analizadas, el contenido de carbohidratos varía de 42.42% hasta el 60.09%.
- Una bolsa de papas fritas de 200 g puede aportar hasta 1,053 kcal, que puede ser equivalente a una comida saludable compuesta por: una pieza de pollo guisada con papas, 100 g de sopa de pasta guisada, agua de limón, ensalada verde y 2 tortillas.

3.3.1.1 Estudios especiales

Chocolate

Realizado con motivo de la celebración del Día del Amor y la Amistad, se revisaron 11 productos denominados como chocolate, y encontramos:

- El 100% de los productos analizados cumplen con el contenido y tipo de grasa para denominarse chocolate.
- En algunas cajas, se envasan productos en los cuales no todos son chocolates.
- En algunas marcas de chocolate relleno, dicho relleno se constituye principalmente de grasa vegetal.

Café soluble

El estudio comprendió 19 productos (cafés solubles puros y mezclados con azúcar), con la finalidad de determinar una probable adulteración de los mismos, informándose lo siguiente:

- Ninguno de los cafés solubles puros descafeinados y sin descafeinar tuvieron desviaciones respecto a los parámetros exigidos en la norma mexicana NMX-F-139-SCFI-2010.
- Independientemente que no haya especificación de azúcares totales, se encontraron dos marcas con contenidos muy elevados que harían pensar en una posible adulteración.
- Aunque no se detectó en los cafés analizados la presencia de almidón con un método cualitativo, se hará una segunda etapa del estudio para corroborar posibles adulteraciones.

Frijol envasado

Dado su alto consumo y gran presencia en las mesas mexicanas, se analizaron 18 frijoles bayos y negros enlatados, con la finalidad de informar lo siguiente:

- Independientemente del aporte nutrimental, los frijoles envasados, de acuerdo a su elaboración, adicionan otras grasas (vegetal o de cerdo) para cocinarlos, por lo que se encontró que por cada 100 g, la presencia de ésta varía entre 0.4 y 4.4.
- Algunas marcas señalan contener soya, debido a la adición de un emulsificante que contiene lecitina de soya.

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 DGLNPC realizó pruebas a un total de 285 bienes y/o productos, como es el caso de: leche, bebidas lácteas fermentadas, galletas, chocolate, pan, quesos e imitaciones de quesos, gel desinfectante, mantequillas, mieles, impermeabilizantes, ventiladores, toallitas húmedas, bebidas alcohólicas (rompope, tequila y licores) y yogurt.

Ahora bien, debido a que mediante la publicidad, la comercialización y la promoción de productos, los proveedores dan a conocer a las y los consumidores los productos que ofrecen en el mercado; y, a su vez, los anuncios publicitarios contribuyen a la información del mercado e incluso a modificar hábitos de compra, se realizó el análisis de 217 frases publicitarias, en conjunto con la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, a fin de evitar el engaño a la población a través de estos medios.

3.3.3 Apoyo a la normalización

A pesar de la pandemia provocada por el virus del SARS-CoV-2 que provoca la enfermedad COVID-19, la DGLNPC participó en diversas reuniones de normalización, para la mejora regulatoria de los métodos para la elaboración y evaluación de diversos bienes y/o productos, tal es el caso de:

- "Modificación de NOM-173-SCFI-2009, Jugos de frutas preenvasados-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba" en la que se está ampliando el alcance para que queden normados también los néctares, bebidas con fruta y bebidas saborizadas, para lo cual el laboratorio ha realizado un trabajo analítico para soportar las nuevas especificaciones.
- "Modificación de la norma "NOM 084 Atún, Bonita" por la "NOM-235-SE-2019, Atún, Bonita y Preparados preenvasados – Denominación – Información comercial y Métodos de Prueba".
- Anteproyecto de modificación a la NOM-187-SSA1/SCFI-2002, Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba.
- Proyecto de Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-223-SCFI/SAGARPA-2018, Queso – Denominación, Especificaciones, información comercial y métodos de prueba.
- Norma Oficial de Emergencia - ANTISÉPTICOS TÓPICOS A BASE DE ALCOHOL, donde se hizo un trabajo conjunto con COFEPRIS para proponer los métodos de prueba.
- Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-181-SCFI/SAGARPA-2018, Yogurt – Denominación – Especificaciones Fisicoquímicas y Microbiológicas, Información comercial y Métodos de Prueba.
- Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-003-SE-2020 Productos eléctricos – Especificaciones de seguridad.
- Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-063-SE-2020 Productos eléctricos – Conductores – Requisitos de seguridad.
- Norma Oficial Mexicana NOM-133-4-SE-2020, Cunas - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba.
- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-064-SE-2020, "Productos eléctricos-Luminarios para uso en interiores y exteriores-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba.
- Participación en el grupo de trabajo para dar respuesta a los comentarios recibidos en Consulta Pública al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-019-SE-2020, "Equipos de tecnologías de la información y sus equipos asociados, así como equipo de uso en oficina-Requisitos de seguridad".

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 3,065 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 DGLNPC, 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 $969,215.48.

Es preciso mencionar que, derivado de las actividades emprendidas tanto por el sector público como por la iniciativa privada para mitigar la propagación del virus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad COVID-19, hubo una disminución considerable en la cantidad de muestras ingresadas por este servicio, reflejándose en un decremento en los ingresos de aproximadamente el 51%.

3.3.6 Calidad en el trabajo

Es importante destacar la preocupación de la DGLNPC por ofrecer análisis confiables y que cumplan con los más altos estándares de calidad posibles; para ello, procura mantener la certificación en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015, 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, ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

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.

Con base en ello, se detectó que, si bien existe una adecuada implementación del sistema de gestión de la calidad en la DGLNPC, existen áreas de oportunidad, con la finalidad de realizar mejoras en el manejo de información y datos, con el propósito de llevar a cabo un adecuado control y registro, introduciendo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), además, como estrategia para hacer frente a la pandemia provocada por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19).

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

En seguimiento a los trabajos colaborativos con las agencias gubernamentales, *Health Canada* y *Consumer Product Safety Commission* (CPSC) de los Estados Unidos de América, este año se inició la planeación para el desarrollo de una investigación colaborativa en materia de baterías portátiles *(power banks)* y cunas portátiles para viajes.

No obstante, como consecuencia de la pandemia provocada por el virus del SARS-CoV-2 (COVID-19), dichos trabajos se vieron pospuestos, en virtud de las medidas emprendidas por los sectores público y privado en los tres países, que derivaron en acciones tales como el cese provisional de actividades no esenciales, mayor regulación y controles fronterizos, disminución de movilidad de personas, y otros aspectos que dificultaron un correcto análisis de dichos productos.

Por otro lado, en conjunto con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), en el ámbito de sus respectivas competencias, se armonizó la metodología de análisis respecto al gel desinfectante, ya que existe un incremento en la demanda de productos de este tipo.

Asimismo, dado que no existe una norma que regule de manera particular este producto, ambas instituciones desarrollaron un protocolo en conjunto, basándose en el mismo fundamento técnico, que provea de resultados analíticos confiables y que sea de aplicación rutinaria para el análisis de estos geles.

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

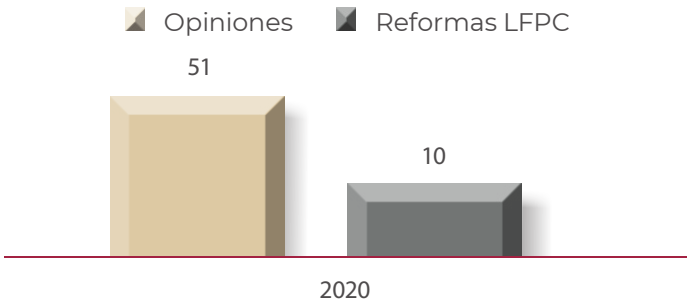
La Dirección de lo Consultivo cuenta con atribuciones para atender y resolver las consultas jurídicas que le sean presentadas por las unidades administrativas de la PROFECO, así como aquellas que, sobre los asuntos de la competencia de ésta, le sean planteadas por terceros sin carácter vinculante, con 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 2020 se atendieron 16,763 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet, por escrito y de manera personal, asimismo se incrementó el número de las consultas electrónicas, derivado de la pandemia por las orientaciones brindadas 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 2020, se revisaron 51 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, 10 corresponden a iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es importante señalar que el número de iniciativas atiende a las que fueron presentadas ante el H. Congreso de la Unión, por quienes se encuentran facultados constitucionalmente para ello.

GRÁFICO 1. ENLACE LEGISLATIVO.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica consultiva, 2020.

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

Durante el periodo de enero a diciembre del 2020, la Ley Federal de Protección al Consumidor, únicamente tuvo una modificación consistente en la actualización para el año dos mil veintiuno 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 24-12-2020), la cual deriva de la propia ley en la que se prevé la facultad de la Procuraduría para realizar la actualización anualmente.

Modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

En el año 2020, se emitió el nuevo Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020), el cual tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia. Además, con su publicación se dio cumplimiento al transitorio Sexto del Decreto por el que se adicionan, reforman y derogan diversas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2018.

Emisión de Acuerdos

Durante el año 2020, se emitieron los siguientes acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación: “Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican” (DOF 20-03-2020); “Acuerdo por el que se reforma el Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican, publicado el 20 de marzo de 2020” (DOF 01-04-2020); “Acuerdo por el que se modifican los siguientes acuerdos: Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican; y Acuerdo por el que se reforma el Acuerdo que establece los medios de atención de quejas y procedimientos en la Procuraduría Federal

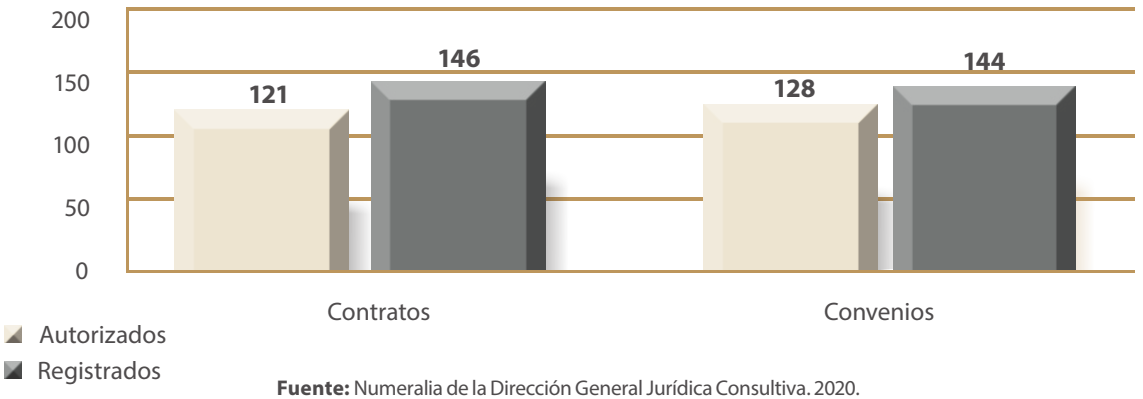
del Consumidor y suspende los plazos y términos que se indican publicado el 20 de marzo de 2020, publicados el 20 de marzo y 1 de abril de 2020, respectivamente" (DOF 28-04-2020); "Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la operación de casas de empeño durante la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19)" (DOF 4-05-2020); "Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se dan a conocer los lineamientos para la operación de casas de empeño durante la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), publicado el 4 de mayo de 2020,"(DOF 13-05-2020); "Acuerdo por el que se da a conocer el Listado de Proveedores Inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño" (DOF 8-09-2020); "Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor", (DOF 29-09-2020); "Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las atribuciones que se indican" (DOF 30-10-2020); "Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre del 2020" (23-11-2020); "Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el 2021" (DOF 23-11-2020), y el "Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil veintiuno, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor" (DOF 24-12-2020).

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 2020, 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 2020, fueron autorizados 121 contratos y 128 convenios. Asimismo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 146 contratos y 144 convenios.

GRÁFICO 2. CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES AUTORIZADOS EN 2020.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva. 2020.

Es importante señalar, que los convenios institucionales remitidos por las diversas unidades administrativas, dentro del periodo comprendido de enero a diciembre del 2020, 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 2020, destacan los siguientes:

TABLA 33. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2020.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA	FUENTE
Fondo Nacional para el Fomento a las Artesanías (FONART)	Establecer las bases de cooperación entre las partes en el ámbito de sus competencias, con el fin de generar sinergias que impulsen la actividad artesanal a través de la facilitación de espacios, de acuerdo a su infraestructura, con la intención de exhibir, ofertar, comercializar y promocionar los productos artesanales de la más alta calidad al público.	29/03/2019	29/03/2019-8/10/2021	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Instituto Politécnico Nacional (IPN)	Establecer las bases y mecanismos de colaboración entre las partes, para lograr el aprovechamiento de sus recursos humanos, materiales y financieros, en el desarrollo de acciones, en aquellas áreas de interés y beneficio mutuo.	13/03/2020	13/03/2020-13/03/2023	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Establecer entre las partes las acciones necesarias y los mecanismos de colaboración para la implementación y uso de los certificados de la e.firma emitidos por SAT, en los trámites, servicios electrónicos, así como en los procedimientos administrativos que la PROFECO determine dentro del ámbito de su competencia.	3/06/2020-31/12/2020	03/06/2020	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
Secretaría de Economía	Que la Procuraduría consuma el servicio de sellos digitales de tiempo a través de la infraestructura de tiempo confiable de la Secretaría de Economía.	15/07/2020 indefinida	15/07/2020	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva
First Cash, S.A. de C.V. y MaxiPrenda, S.A. de C.V.	Establecer las bases de colaboración entre las partes, instrumentando medidas preventivas para la aplicación de mejores prácticas comerciales respecto de los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria prestados por los proveedores, en beneficio de los consumidores, a fin de proteger a éstos contra abusos por la adquisición de los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores, buscando en todo momento generar relaciones de equilibrio, garantizando los derechos a la información de esos bienes y servicios, procurando la protección de la vida, la salud y la seguridad de los consumidores, la educación y divulgación de una cultura de consumo responsable, así como la economía en beneficio de los consumidores.	17/03/2020	17/03/2020 indefinida	Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva

Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva. 2020.

Por último, en el periodo de enero a diciembre de 2020, se atendieron 43 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. Colaboración en la Protección de los Derechos Humanos

De conformidad con la facultad que le confiere el Reglamento 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 2020 se atendieron en tiempo y forma 42 solicitudes realizadas por dicha Comisión.

En tal sentido, se precisa que el incremento de las solicitudes realizadas por la CNDH en el 2020, 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

En el marco de la defensa de los derechos de los consumidores, la esencia de apoyo a la colectividad y su beneficio es lo que implica que la PROFECO, emita actuaciones como autoridad en el marco de la materia en contra de proveedores que infrinjan el marco legal y la esfera jurídica de los consumidores.

La Institución, por medio de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR), brinda la representación legal de la PROFECO en cuanto a sus unidades internas como las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) y del Procurador Federal del Consumidor, en los procedimientos de pugna legal en los que son parte.

El mayor sesgo de contiendas litigiosas se da ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA), condición que con independencia del sentido resolutivo que este Tribunal dé al asunto, se asesora a las Unidades Administrativas, para que elaboren los proyectos que den atención cabal a las sentencias resueltas. De igual manera, se formulan denuncias y querellas ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos distinguidos en las conductas de los proveedores derivadas de las relaciones de consumo.

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 2020.

4.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad

En materia contenciosa, la PROFECO recibió del Tribunal Federal de Justicia Administrativa durante el ejercicio 2020, 3,899 demandas interpuestas en contra de actos emitidos por esta Institución.

TABLA 34. DEMANDAS RECIBIDAS 2019 VS 2020.

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
2020 (Enero-Diciembre)	3,899	418	18	3,162	93	208

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 2020, las demandas en la vía sumaria representan el 81.10% del total.

TABLA 35. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2019 VS 2020.					
AÑO	NULIDAD LISA Y LLANA	NULIDAD PARA EFECTOS	SOBRESEIMIENTO	VALIDEZ	GRAN TOTAL
2019 (Enero-Diciembre)	4,561	308	989	1,189	7,047
2020 (Enero-Diciembre)	2,563	103	345	493	3,504

Fuente: Bases de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2019 y 2020.

4.2.2. Juicios de amparo indirecto

Durante el periodo de enero a diciembre 2020, se llevaron los procesos ante Juzgados de Distrito de 354 demandas de amparo, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

TABLA 36. AMPAROS RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019 VS 2020.		
AMPARO	ENERO-DICIEMBRE 2019	ENERO-DICIEMBRE 2020
Recibidos	129	354
Resueltos	135	68

Fuente: Base de datos de amparos 2019 y 2020 de la Dirección de Procesos.

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 2020, se recibieron 33 juicios, como se muestra a continuación.

TABLA 37. JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2019 VS 2020.		
LABORAL	ENERO-DICIEMBRE 2019	ENERO-DICIEMBRE 2020
Recibidos	120	33
Resueltos	23	12

Fuente: Base de datos de juicios laborales 2019 y 2020 del Departamento de Asuntos Laborales.

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 38. DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2020.		
PENAL	**ENERO-DICIEMBRE 2019**	**ENERO-DICIEMBRE 2020**
Denuncias presentadas	270	228
Desahogo de requerimientos	244	112

Fuente: Base de datos del Departamento Penal 2019 y 2020.

4.3. Acciones Colectivas

En concordancia con lo señalado en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando existen acciones, hechos u omisiones que sean vulnerables de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, la Procuraduría Federal del Consumidor, podrá ejercitar dentro de sus atribuciones, la Acción Colectiva de conformidad con lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles. Es así que, la Procuraduría Federal del Consumidor, en ejercicio también de sus funciones como lo es el procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, a través del área de la Subprocuraduría Jurídica encargada de promover las Acciones Colectivas, es así que en los periodos de enero a diciembre de los años 2019 y 2020, se realizaron las siguientes actividades:

De enero a diciembre del año 2020

Cabe señalar, que con fecha 31 de enero de 2020, entró en vigor el nuevo Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2020, en el cual se crearon la Dirección de Acciones Colectivas y la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, que les dotó de atribuciones para representar a los consumidores ante los órganos jurisdiccionales, en la etapa inicial y en la de ejecución de sentencia propiamente, las cuales se encuentran reguladas en los artículos 52 y 53 del Estatuto, respectivamente.

En contraste con el año 2019, entre las actividades de la ahora Dirección de Acciones Colectivas y la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2020, realizaron las siguientes actividades:

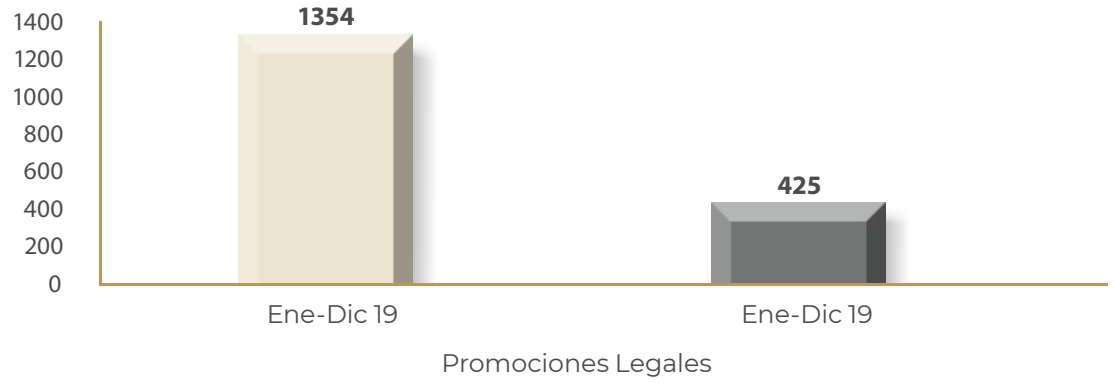
1. En seguimiento y en defensa de los derechos de los consumidores mediante las Acciones de Grupo y Colectivas presentadas, se tramitaron en los tribunales federales 425 promociones legales, en las que se incluyen: demandas de amparo, recursos de quejas, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, incidentes de ejecución, entre otros.

Haciendo la comparación de periodos del año anterior, enero-diciembre 2019, en el que se presentaron 1,354 promociones legales, se aprecia una disminución considerable debido a la contingencia sanitaria presentada debido al COVID-19, lo que derivó en la suspensión de términos y plazos dentro del Poder Judicial de la Federación a nivel nacional, por lo que los asuntos se suspendieron prácticamente desde marzo a agosto y desde el 15 de diciembre de 2020, sin que ello significará el dejar de lado la protección de los consumidores, ya que en este lapso se prepararon las promociones que se requerían y serían presentadas una vez que se reiniciaron las actividades por los órganos jurisdiccionales.

GRÁFICO 3. PROMOCIONES PRESENTADAS 2019-2020.

Informe del programa E005

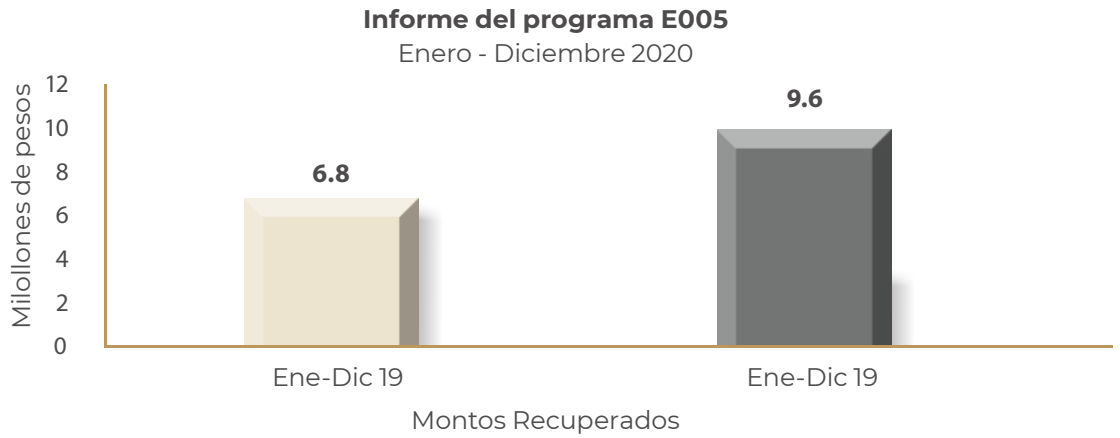
Enero - Diciembre 2020



Fuente: Numeralia de las Direcciones de Acciones colectivas y de Ejecución de sentencias de acciones colectivas.

2. Respecto a montos recuperados, para el periodo enero-diciembre 2020, se recuperaron poco más de 9.6 millones de pesos en resarcimiento por daños ocasionados a consumidores, cifra superior al monto recuperado en el mismo lapso del año inmediato anterior. Dicho incremento deriva de la firma de 2 convenios judiciales de un proveedor del sector inmobiliario, así como del requerimiento realizado a una tienda departamental con incremento de quejas presentadas ante la PROFECO, que tuvo como finalidad exigirle al proveedor resolver las reclamaciones de forma asequible y más expedita, por lo que se continúan protegiendo los derechos de los consumidores de forma colectiva.

GRÁFICO 4. MONTOS RECUPERADOS 2019-2020.



Fuente: Numeralia de las Direcciones de Acciones colectivas y de Ejecución de sentencias de acciones colectivas.

3. La protección a los derechos de los consumidores también se realiza mediante la presentación de Acciones Colectivas ante los Juzgados Federales, para este periodo se presentaron cinco nuevas Acciones Colectivas: dos en el sector inmobiliario por la comercialización de viviendas que carecen de las condiciones, características y calidades adecuadas para ser habitadas; una en el sector de servicios culturales; por cobro de servicios que no fueron expresamente consentidos ni solicitados por los consumidores; una en el sector de servicio de suministro de agua potable, al no brindar el líquido vital de calidad, así como, por la falta de veracidad para cobrar con base en medidas inapropiadas y no contar con medidores para calcular el consumo de agua potable, por lo que los consumidores tienen la incertidumbre jurídica de lo que realmente consumen; y una en el sector comercial (compraventa de paquetes de graduación) por incumplimiento de un contrato en la entrega de productos previamente pagados, como se precisa a continuación:

TABLA 39. ACCIONES COLECTIVAS PRESENTADAS EN 2020.

	SECTOR	N° DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1	Comercial (compra-venta de paquetes de graduación)	63	$298,854.00
2	Inmobiliario	45	$57,180,974.40
3	Inmobiliario	35	$14,776,814.40
4	Servicios básicos (suministro de agua potable)	82	Indeterminado
5	Servicios Culturales	67	Indeterminado
	TOTAL	292	$72,256,642.80

Fuente: Numeralia de la dirección de acciones colectivas

4. En este mismo periodo, se obtuvo una sentencia favorable a los consumidores en la acción colectiva en contra del proveedor de espectáculos por lo que se presentaran los incidentes de cuantificación de daños y perjuicios correspondientes, con la finalidad de que los consumidores afectados por dicha proveedora, sean resarcidos en su patrimonio por el daño sufrido.

5. Derivado de la acción colectiva que se sigue en contra de una aerolínea, se difundió la tramitación del juicio colectivo a través de la Revista del Consumidor del mes de diciembre de 2020, así como a través de las redes sociales de Facebook y Twitter de la Procuraduría Federal del Consumidor. El 14 de agosto de 2020, se presentó el tercer incidente de cuantificación de daños y perjuicios en la acción de grupo en contra de una inmobiliaria en favor de 25 consumidores, reclamando un monto de $12,935,748.96, mismo que a la fecha ya fue admitido y continua con la secuela procesal en la vía incidental.

De igual forma, el día 04 de diciembre de 2020, se presentó a través del Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación el cuarto incidente de cuantificación de daños y perjuicios en contra de una inmobiliaria en representación de 6 consumidores, reclamando un monto de $2,396,313.57, mismo que a la fecha ya fue admitido y continua con la secuela procesal en la vía incidental. Asimismo, en la acción colectiva en contra de la comercializadora de muebles, se dictó sentencia interlocutoria en el incidente acumulado en representación de 103 consumidores, favorable para PROFECO, condenando a la proveedora a resarcir a 103 consumidores afectados por la cantidad de $658,653.30.

6. Asimismo, en el periodo de enero a diciembre de 2020, a través del portal de Acciones Colectivas se atendieron 953 solicitudes de consumidores, principalmente de los sectores: aeronáutico, tiendas departamentales, comercio electrónico, inmobiliario y espectáculos.

7. El 30 de octubre de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, determinadas atribuciones en las que se delega a los titulares de la Dirección de Acciones Colectivas y de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, la facultad de representar individualmente o en grupo a los consumidores por prácticas abusivas de determinados proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales, así como ejercer las acciones que correspondan en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por lo que, ambas direcciones, se encuentran realizando sus actividades encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores en contra de prácticas de proveedores que lesionan de forma económica sus intereses.

En ese sentido, es importante señalar, que debido a la contingencia sanitaria presentada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), a partir de la segunda quincena del mes de marzo de 2020, el Poder Judicial de la Federación determinó la suspensión de plazos y términos de todos los procedimientos llevados ante órganos jurisdiccionales. Sin embargo, derivado de dicha situación, se promovieron cinco Acciones colectivas nuevas ya mencionadas, en representación y protección de los consumidores y se dio seguimiento puntual a los juicios que se sustancian por ambas Direcciones.

No obstante, la situación por la que actualmente atraviesa nuestro país derivada de la crisis sanitaria, se refrenda el compromiso de la Procuraduría Federal del Consumidor de ejercer las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Estatuto Orgánico, a fin de salvaguardar los derechos de los consumidores en las relaciones comerciales que sostiene con los diferentes proveedores de bienes, productos o servicios, a través del ejercicio de las Acciones Colectivas.

En ese sentido, como se podrá observar, en un periodo comprendido de enero a diciembre de los años 2019 y 2020, respectivamente, se implementaron diversas acciones judiciales, en protección y beneficio de los consumidores afectados por diversos proveedores y prestadores de servicios, por lo que, derivado de los esfuerzos extraordinarios por parte de la Dirección de Acciones Colectivas y de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, durante la sustanciación de los juicios respectivos, se ha procedido eficazmente en la protección de los derechos de los consumidores.

4.3.1 Asuntos internacionales

La Dirección General Jurídica Consultiva, unidad encargada de los asuntos internacionales de la PROFECO, coordina la cooperación con agencias gubernamentales extranjeras de protección al consumidor y organismos multilaterales a través del intercambio de información y la elaboración de proyectos conjuntos con el fin de promover las acciones de la Procuraduría y adoptar mejores prácticas en la defensa de los derechos del consumidor.

En el 2020, la crisis COVID-19 imposibilitó la participación presencial de la PROFECO en foros internacionales. La transformación del trabajo presencial en trabajo virtual presentó una oportunidad para la Dirección General Jurídica Consultiva, al poder participar de manera remota en un mayor número de sesiones.

Como parte del trabajo de cooperación internacional, en 2020, se participó en 115 reuniones, de las cuales se destaca la intervención en los siguientes foros y la realización de las siguientes actividades.

Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

- La Dirección General Jurídica Consultiva participa en el Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico (WGE) y el Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos (WGCPS), 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) de 2018 y ratificados en la 4ª Reunión del IGE *Consumer* en 2019. Esta participación se realizó en coordinación con la Misión Permanente de México ante las Naciones Unidas.
- El 24 de junio, la Dirección General Jurídico Consultiva participó en la Reunión *Ad-Hoc* de Expertos en Protección al Consumidor y Seguridad de Productos con el fin de preparar la Octava Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección al Consumidor, planeada en octubre de 2020, en la que se habría de presentar la Recomendación para la Prevención de la Distribución de Productos de Consumo no Seguros.
- La semana del 19 al 23 de octubre, la Dirección General Jurídico Consultiva y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones participaron en la Octava Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección al Consumidor, en la que se aprobó la Recomendación antes mencionada y ratificó el trabajo del WGE y WGPCS.
- Entre marzo y diciembre de 2020, la UNCTAD también organizó seminarios web a los que asistió la Dirección General Jurídica Consultiva y otras áreas de la PROFECO. Estos seminarios fueron organizados sobre temas de interés, tales como, normas internacionales en la protección al consumidor, (organizado junto al Comité de Políticas del Consumidor de la Organización Internacional de Estándares [ISO/COPOLCO]), competencia y protección al consumidor en tiempos de COVID-19, protección al consumidor en la pandemia COVID-19 (organizado con la Comisión Económica y Social para Asia Occidental [UNESCWA]), y COVID-19 y comercio electrónico.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- La Comisión de Políticas del Consumidor (CCP) y el Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) son los grupos de expertos en los que la Dirección General Jurídico Consultiva participa en coordinación con la Delegación Permanente de México ante la OCDE.
- El 8 y 9 de julio, la Dirección General Jurídico Consultiva y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones participaron en el Taller Virtual del Grupo de Trabajo de Seguridad en la Economía Digital (WPSDE), en el que se discutieron temas de seguridad digital de productos y difusión de vulnerabilidades.
- El 16 de julio el Consejo de la OCDE adoptó la Recomendación de Seguridad de Productos de Consumo, con el fin de definir los elementos clave para los marcos de seguridad de productos a nivel nacional e internacional. En colaboración con el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), la Dirección General Jurídico Consultiva elaboró, una traducción al español del instrumento.

- Del 2 al 6 de noviembre, la Dirección General Jurídico Consultiva y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones asistieron a la segunda parte de la 20ª Reunión del WPCPS, la Sesión Conjunta CCP/WPCPS y a la Segunda Parte de la 99ª Reunión de la CCP.
- En el mes de noviembre de 2020, la PROFECO, a través de la Dirección General Jurídico Consultiva y la Dirección General de Difusión participó en la Campaña Global de Concientización sobre la Seguridad de los Juguetes vendidos en Línea, parte del programa de trabajo del WPCPS.
- De enero a diciembre de 2020, la Dirección General Jurídico Consultiva dio seguimiento a los grupos asesores a los que pertenece en la CCP y el WPCPS.

Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH)

- Del 5 al 9 de octubre de 2020, la Dirección General Jurídico Consultiva, la Dirección General de Quejas y Conciliación y la Embajada de México en Países Bajos representaron a México en la Tercera Reunión de Expertos del Proyecto de Resolución de Disputas en Línea (ODR) para Turistas y Visitantes de la Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH). En la reunión, se acordó elaborar una Guía de ODR que serviría de referencia a los turistas y visitantes.

Organización de Estados Americanos (OEA)

- El 18 y 19 de noviembre, la Dirección General Jurídico Consultiva participó en el Taller Internacional: Seguridad de Productos en el Comercio Electrónico en el Contexto de la pandemia de COVID-19 y en la VII Reunión Plenaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS). En la reunión, se presentaron los avances en seguridad de productos de consumo en la región de Norteamérica.
- En 2020 se publicaron 56 alertas de la PROFECO en el portal de la RCSS de la Organización de Estados Americanos (OEA). La disponibilidad de las alertas de la 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.

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

- La PROFECO participa activamente en la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN) desde 1994. La ICPEN, constituida desde 1992 a partir de la firma del Memorando de Entendimiento para el Establecimiento y Operación del ICPEN (ICPEN MoU), es un espacio que agrupa agencias gubernamentales de protección al consumidor de todo el mundo.
- La Conferencia Anual ICPEN se llevó por primera vez de manera virtual el 28 de mayo, con la participación de la Dirección General Jurídico Consultiva en representación de la PROFECO. El foro virtual fue organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia, y abordó el programa anual de trabajo de la Red, las actualizaciones de los grupos directivos de trabajo, y los Premios de Educación al Consumidor ICPEN.

- Del 30 de noviembre al 4 de diciembre se realizó virtualmente el Taller de Mejores Prácticas ICPEN organizado por el Buró de Competencia de Canadá. En las sesiones, a las que asistió la Dirección General Jurídico Consultiva y personal de otras áreas de la Procuraduría, se discutió la aplicación de las leyes de protección al consumidor durante la pandemia de COVID-19, las aseveraciones ambientales engañosas, las plataformas digitales, la aplicación de las leyes de protección al consumidor en la economía digital, la aplicación de las leyes en publicidad digital y la inteligencia artificial.
- En diciembre de 2020, la Dirección General Jurídico Consultiva presentó una infografía sobre consejos útiles para comprar en línea, basado en material generado por la Dirección General de Difusión, con el fin de difundir el trabajo de la Procuraduría en la educación al consumidor en el comercio electrónico. Esto en el portal econsumer.gov, iniciativa de la ICPEN alojada por la Comisión Federal de Comercio (FTC) de Estados Unidos, donde los consumidores de todo el mundo pueden presentar quejas contra proveedores.
- Entre marzo y diciembre de 2020, durante la crisis por la pandemia de COVID-19 la Red organizó varios seminarios web, en los que la Dirección General Jurídica Consultiva participó activamente y coordinó la participación de otras áreas de la Procuraduría. En 2020, los seminarios fueron sobre temas tales como los enfoques conductuales (behavioral insights), privacidad y protección al consumidor, prácticas injustas en el sector financiero, términos y condiciones digitales, la cooperación internacional en la aplicación de las leyes de protección al consumidor, consumo sostenible, cooperación con agencias gubernamentales de protección de datos personales y la aplicación de las leyes de protección al consumidor durante la pandemia de COVID-19.

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

- El 14 de octubre, el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) organizó la Conferencia Digital sobre Protección al Consumidor y Cooperación Internacional, en la que participaron varias organizaciones multilaterales, y representantes de la sociedad civil, así como agencias homólogas de protección al consumidor. Por parte de la Procuraduría, asistió la Dirección General Jurídica Consultiva y la Subprocuraduría de Servicios.

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 del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y la Dirección General de Difusión.

- El 4 de septiembre, como parte de este trabajo, las tres Agencias (el Departamento de Salud de Canadá, la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos y la PROFECO) publicaron la alerta sobre el retiro voluntario de dos modelos de snorkel de la empresa Arena Italia, por el riesgo de obstrucción, pudiendo causar daño cerebral permanente.
- El 23 de septiembre, la Dirección General Jurídica Consultiva y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, representaron a la Procuraduría en el seminario trilateral de seguridad de productos de consumo en seguridad de juguetes, dirigido a la industria, con el fin de hacer de su conocimiento la normatividad que se debe seguir en la materia en las tres jurisdicciones.
- En ese sentido, de enero a diciembre de 2020, se dio continuidad al trabajo trilateral de las agencias a través de los grupos de proyecto conjunto (JPT), en las áreas de cooperación entre laboratorios, iniciativa de consulta temprana, difusión al consumidor, difusión a la industria y coordinación de alertas trilaterales.

Asuntos bilaterales

- En febrero de 2020, en seguimiento a la capacitación de octubre de 2019 que recibió el Buró de Normas de Belice (BBS), personal de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, asistió tres días a Belmopán, Belice. Esta capacitación impartida por la PROFECO mejoró el conocimiento del personal de la BBS sobre las verificaciones de gas licuado de petróleo (LPG) con el fin de cumplir sus funciones de metrología legal.
- El 15 de octubre, la Dirección General Jurídica Consultiva y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones asistieron al seminario Consumidores y Negocios en Mercados Digitales ¿Una Relación Desigual?, organizada por la Agencia Sueca del Consumidor *(Konsumentverket)*.
- Del 9 al 13 de noviembre, la Dirección General Jurídica Consultiva, participó en la Semana de Seguridad de Productos de Consumo organizada por la Comisión Europea, en la que se discutieron temas como la trazabilidad de productos, los retiros del mercado de productos de consumo, y el fomento a la seguridad de productos de consumo.
- El 20 de noviembre, la Dirección General Jurídico Consultiva, asistió al 3er Congreso Internacional de Seguridad de Productos de Consumo organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

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 Generación y difusión de información para el consumidor". El objetivo del programa es la difusión de los productos informativos con temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra de los consumidores, fomentar entre los consumidores una cultura de consumo responsable e inteligente.

La Procuraduría Federal del Consumidor brinda información a los consumidores acerca de los derechos que los asisten en sus relaciones de consumo: a través las distintas plataformas (Revista del Consumidor digital, televisión, radio, internet), en medios electrónicos y redes sociales *(YouTube, Twitter, Facebook, Instagram).*

Con la realización de estudios sobre consumo y comparativos de precios, la PROFECO reduce 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.

Con la capacitación y educación se promueve el apoyo a las organizaciones de consumidores, fomentando en ellas el desarrollo de esquemas de autogestión y una activa participación de sus miembros, para que conozcan y aprendan a defender por sí mismos sus derechos e intereses, sirviendo a su vez como mecanismos de transmisión de la cultura de consumo responsable e inteligente hacia la sociedad.

Esta labor se lleva a cabo a través de dos Direcciones Generales adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación, las cuales son:

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

5.1.1. Revista del consumidor

El 2020 fue un año de cambios y de adaptación, pensando en ello decidimos subir a un nivel y acercarnos a la población consumidora con la estrategia de difusión que PROFECO ha utilizado durante estos 44 años ininterrumpidos, la Revista del Consumidor, de publicación mensual y que se ha renovado con el fin de brindar información de calidad, veraz y oportuna. De enero a abril de 2020, se realizó un tiraje de 63,000 ejemplares, migrando a la plataforma digital issuu.com a partir del 1ro. de mayo de 2020, a fin de proveer el servicio en línea que permita la visualización de material digitalizado, en el marco de las políticas de austeridad y apoyo derivado de la Contingencia Sanitaria por COVID-19.

5.1.2. Radio y televisión

Los programas semanales de la Revista del Consumidor TV y la Revista del Consumidor Radio de la PROFECO, surgieron en 1979, tres años después que su publicación hermana, la Revista del Consumidor, teniendo como objetivo principal, impulsar la difusión de sus contenidos. Tanto, La finalidad de la Revista del Consumidor Radio y Televisión de la PROFECO, es difundir información veraz con contenidos interesantes que orienten a las y los consumidores, así como dar a conocer los servicios, programas y acciones en beneficio de la población consumidora, dichos contenidos responden a los 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, de enero a diciembre de 2020, la Dirección General de Difusión produjo 104 programas; 52 de Revista del Consumidor Radio, y 52 del programa de con lo Mejor de la Revista del Consumidor Radio (CLMRCR). Con la finalidad de ampliar la capacidad de difusión institucional se tienen establecidos acuerdos con diversos medios y los Sistemas Estatales de Radio, los cuales desde 2014 a la fecha han apoyado en la transmisión de la producción de Radio de la PROFECO.

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 la Dirección General de RTC (Radio, Televisión y Cinematografía) con las televisoras públicas y privadas de todo el país. En 2020, 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, y 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. En el año 2020, se difundieron 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 la 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 2020, 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.

TABLA 40. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2020.

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PROGRAMADO (ENE-DIC 2020)	REALIZADO
1	Producir realizar y entregar semanalmente el programa televisivo Revista del Consumidor TV.	52	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	104
3	Redactar, editar y entregar la publicación mensual Revista del Consumidor.	12	13
4	Redactar, editar y entregar inserciones para impresos.	Sujeto a Demanda	496
5	Producir, realizar y entregar cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.	44	50
7	Producir, realizar y entregar el audiovisual Revista del Consumidor *Podcast*.	44	64

Fuente: Programa Anual de Actividades 2020

TABLA 41. REPRODUCCIONES EN *YOUTUBE* "PROFECOTV" Y PÁGINAS VISTAS 2020.

CONCEPTO (SUJETO A DEMANDA)	2020 ENERO - DICIEMBRE
enero - diciembre	18,283
Reproducciones en *YouTube* ProfecoTV	8,360,900

Fuente: https://www.youtube.com/user/profecotv

5.1.3.1. Redes sociales

La labor de la Dirección de Contenidos, durante el 2020, año atípico, una vez que se declaró la emergencia sanitaria y se implementaron las jornadas nacionales de sana distancia, enfocó su labor a mantener la cercanía con los consumidores proporcionando un canal de comunicación permanente, que brinda la asesoría necesaria para que los usuarios de las redes sociales en:

- *Facebook.com/ProfecoOficial*
- *Twitter.com/Profeco*
- *Twitter.com/AtencionProfeco*

Asimismo, consumidores que consultan nuestra página en la Ventanilla Única Nacional gob.mx/profeco, obtuvieron de primera mano y con inmediatez la información en materia de derechos del consumidor, el acceso a la videoteca de los programas Revista del Consumidor TV en el canal *YouTube*.com/ProfecoTV, así como, la Audioteca de la Revista del Consumidor Radio, mediante la plataforma de *Podcast* en *Spotify.*

Sin dejar de lado la publicación de artículos e información de interés publicadas en la Revista del Consumidor en las redes sociales:

- *Facebook.com/*RevistaDelConsumidorMX
- *Twitter.com/*RdelConsumidor
- *Instagram.com*/RevistaDelConsumidorMX

El principal reto que enfrentamos fue, el crecimiento que presentamos durante el periodo enero a diciembre de 2020 respecto al año inmediato anterior que se presentó en las asesorías brindadas en dichas redes sociales, pasando de 144,708 en 2019 a 252,342 en 2020. Siendo el principal rubro acerca de cómo acceder a los servicios de la institución en materia de defensa de derechos y procedimientos de denuncia, queja y reclamación en materia de consumo, sobre todo en comercio electrónico.

De la misma manera, se registró un incremento en la consulta a nuestro material educativo e informativo publicado en los medios digitales de la Procuraduría, pasando de 5,319,093 en 2019 a 21,491,997 consultas y visualizaciones en 2020.

Cabe destacar, el incremento de la base de seguidores de las plataformas digitales que pasó de 585,661 a 976,669 al 31 de diciembre de 2020; en *Facebook,* de 1,166,224 a 1,363,828; en *Twitter,* de 151,572 a 248,226; en *Youtube,* de 1,195 a 33,331; en *Instagram,* un total al cierre del 2020 de 2,622,054.

Es importante mencionar que, los seguidores de ISSUU en la Revista del Consumidor digital, se están integrando a la familia de plataformas institucionales de la PROFECO, por lo cual, incorporamos un total de 2,785 usuarios ISSUU, a la cantidad mencionada arriba, teniendo así un total de 2,624,839 seguidores durante el 2020.

Uno de los aspectos que observó modificaciones respecto a la planeación original, fue las campañas de difusión, ya que durante este 2020, tuvieron que adaptarse para difundir los temas de coyuntura en el marco de la alerta sanitaria, priorizando las Tecnologías Domésticas para la elaboración de Geles Antibacteriales, Productos de Limpieza y desinfección, así como la elaboración de Cubrebocas. Destaca la difusión de catálogos de productos de alto consumo por la emergencia en el programa Quién es Quién en los Precios. Enfocarse en recomendaciones para realizar compras de manera segura en establecimientos físicos y tiendas virtuales. Todo esto sin dejar de lado la difusión de los temas de interés general presentados en la Revista del Consumidor en sus secciones Platillo Sabio, Estudios de Calidad, Hazlo tú Mismo, y las recomendaciones para ahorrar y gastar de forma inteligente.

5.1.4. Difusión en medios impresos

La Procuraduría ha conseguido espacios públicos y privados para sus contenidos en medios impresos, mediante convenios institucionales y gestiones públicas. Por lo anterior, de enero a diciembre de 2020, se alcanzaron 496 inserciones de artículos en medios externos, destacando revistas y diversos diarios de circulación local, en estados de la República, así como, en medios digitales de divulgación.

5.1.5. Campañas de difusión

Llevar a cabo una buena campaña de difusión, es una de las claves más importantes, a la hora de determinar el éxito de la expansión de productos, es por eso, que la Dirección General de Difusión promueve en diversas temporadas del año, en las que se incrementa el consumo de manera general o especifica en ciertos sectores del mercado, de esta forma dicha Dirección General; programa, coordina y supervisa las siguientes campañas en las que se utilizan sus propios medios para difundirlos.

Principales campañas:

- Cómo superar la cuesta de enero
- Administradores de Tareas en línea
- El poder de las Mujeres contra la violencia digital
- Serenidad-tranquilidad es información
- Comunidad-Respalda a tu colonia
- La transformación empieza con lo que llevas a tu mesa
- Adaptación-Empieza la nueva normalidad
- Colaboración- Compromiso con la comunidad
- Consideración es pensar en los demás
- Organización-La estructura da tranquilidad
- Conciencia – Eres lo que consumes, y
- Sabiduría-Transforma tu mundo.

A efecto de fortalecer la difusión de las citadas campañas, esta Dirección General de Difusión produce distintos productos informativos adicionales a los programados, como son: *Banners,* Folletos, Cuadernillos y Carteles para incrementar el impacto y coberturas en la población consumidora, haciendo un total de 4,931 Diseños Gráficos de Difusión de enero a diciembre 2020.

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

5.2.1 Dirección de Capacitación

Durante el periodo de enero-diciembre de 2020, se implementaron acciones de orientación y educación para la población consumidora, a fin de sustentar los principios básicos sobre el consumo adecuado de productos y servicios, así como, empoderar a las y los consumidores al promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

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; promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría.

En el ejercicio 2020, se realizaron 923 acciones de promoción mediante las cuales, se dieron a conocer los servicios que la Profeco ofrece a la población consumidora, por lo que se atendieron a más de 26,035 personas; a través de 4,326 sesiones educativas realizadas a nivel nacional. Con ello, se benefició a un total de 82,048 personas y a 4,426 consumidores de población abierta que asistieron a dichas sesiones. Asimismo, se constituyeron 208 nuevos grupos; actualmente contamos con un padrón de 2,865 Grupos de Consumidores con 61,139 integrantes registrados.

Al cierre del ejercicio 2020, la conformación del padrón de grupos de consumidores, se encontraba de la siguiente manera:

Clasificación de los grupos de consumidores por perfil

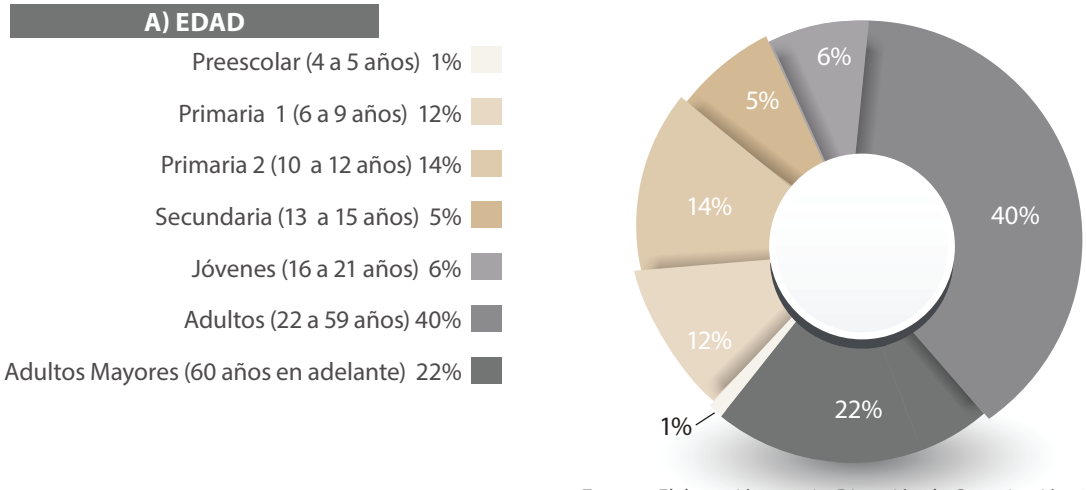
2,865 grupos de consumidores con 61,139 integrantes, de los cuales 43,726 son mujeres y 17,413 son hombres.

Del total de integrantes de grupos de consumidores, el 32% corresponde a población infantil (4 a 15 años) con 9,628 niñas y 9,711 niños, el 6% corresponde a población juvenil (16 a 21 años) con 2,040 mujeres y 1,914 hombres, el 40% corresponde a población adulta (22 a 59 años) con 20,111 mujeres y 4,237 hombres y el 22% corresponde a la población adulta mayor, es decir, de 60 años o más con 11,947 mujeres y 1,551 hombres.

El 91% habitan en zonas urbanas con 39,878 mujeres y 15,975 hombres y el 9% es zonas rurales de los cuales 3,848 son mujeres y 1,438 son hombres. Ver Gráfico.

GRÁFICO 5. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD.

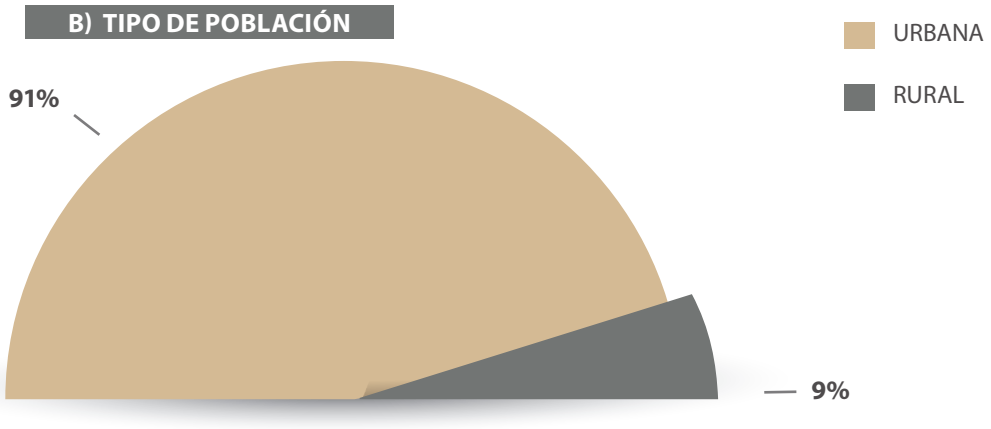
A) EDAD



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

GRÁFICO 6. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN.

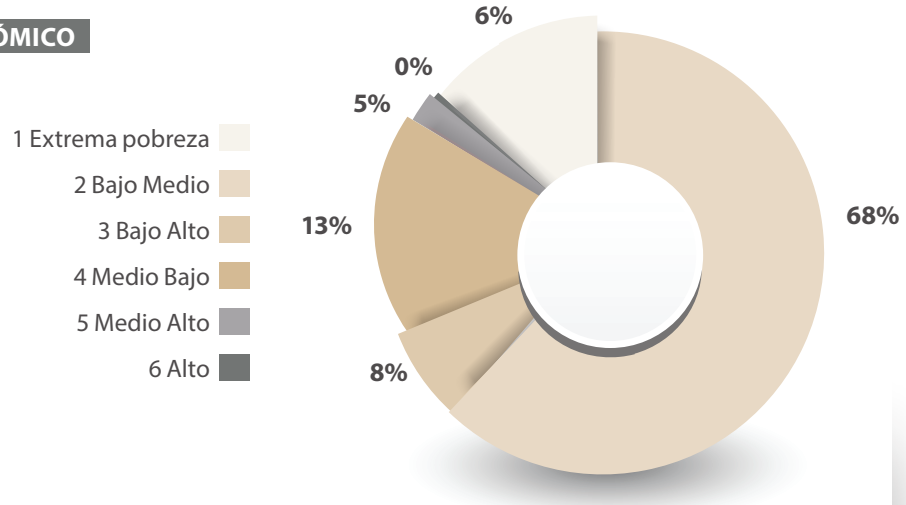
B) TIPO DE POBLACIÓN



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

GRÁFICO 7. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.

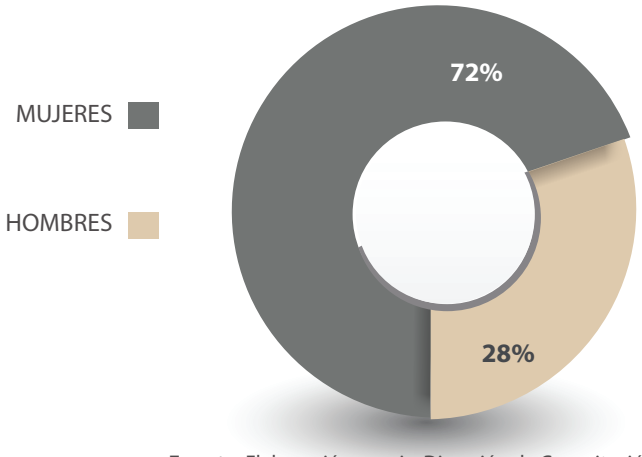
C) NIVEL SOCIOECONÓMICO



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

GRÁFICO 8. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO.

D) GÉNERO



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

A continuación, se muestran las cifras de las principales actividades realizadas de manera permanente por parte de la PROFECO, a través de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) en el país, señalando el número de impactos alcanzados durante 2020. Ver Tabla.

TABLA 42. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES. COMPARATIVO 2019-2020.		
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2019	ENE-DIC 2020
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,847	2,865
Altas de Integrantes	31,724	4,405
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	28,541	4,426
Sesiones educativas impartidas a nivel nacional	22,161	4,326
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las sesiones educativas)	412,070	82,048

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

Derivado del escenario en el territorio nacional a causa de la contingencia sanitaria, no se incrementaron las metas para el periodo enero-diciembre 2020.

Se aprovechó el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) para el envío de información en temas de consumo y orientación de la población consumidora con acceso a internet.

Programa de Proveedor Responsable

Durante el periodo enero-diciembre 2020, se realizaron acciones de promoción y capacitación a proveedores de bienes y servicios. 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, con la finalidad de reducir la asimetría de información entre proveedores y consumidores, con el firme propósito de mantener relaciones de consumo equilibradas entre proveedores y consumidores, así como, en la atribución conferida para la Dirección de Capacitación para elaborar e implementar el programa de capacitación del Programa de Proveedor Responsable; aprobado por su superior jerárquico.

A causa de la pandemia COVID-19, se generó como estrategia educativa impartir capacitación a distancia en la modalidad de videoconferencia, a fin de cumplir con el objetivo y metas del Programa Proveedor Responsable para el ejercicio 2020.

TABLA 43. CAPACITACIÓN PROGRAMA PROVEEDOR RESPONSABLE.		
CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y PRÁCTICAS PRO CONSUMIDOR A PROVEEDORES (MICRO, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS).	ENE-DIC 2019	ENE-DIC 2020
Capacitaciones a distancia en la modalidad de videoconferenvias a proveedores y prestadores de bienes y servicios	52	16
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las Capacitaciones me diante Videoconferencias)	1,070	336

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Durante el periodo enero-diciembre 2020, se divulgó mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), información actualizada en temas de consumo entre las Asociaciones de Consumidores y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), con la finalidad, de mantener contacto con los Representantes de dichas Asociaciones y Organizaciones registradas en el Padrón Nacional de la PROFECO.

TABLA 44. PADRÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.		
ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL	ENE-DIC 2019	ENE-DIC 2020
Organizaciones de la Sociedad Civil registradas en el Padrón PROFECO.	92	93

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (CCC)

Se llevó a cabo la coordinación, el apoyo logístico y el seguimiento de acuerdos de tres Sesiones Ordinarias del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO (CCC), estas sesiones se realizaron de acuerdo a la programación y conforme al calendario de sesiones establecido anualmente por los integrantes del CCC, y en apego al Reglamento Interno del funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los Integrantes del Consejo Consultivo del Consumo (CCC), llevaron a cabo el análisis de temas relacionados con el consumo, así como, propuestas con base a las atribuciones de la PROFECO, para la defensa y la protección a los derechos de la población consumidora.

TABLA 45. SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.		
SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO	ENE-DIC 2019	ENE-DIC 2020
Número de Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (CCC)	3	3

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

5.2.2 Dirección de Educación para el Consumo

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 (PD) 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.

Material Informativo y 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, la Dirección de Educación para el Consumo planea, diseña, desarrolla y distribuye el material informativo y educativo necesario.

Asimismo, del Programa de Educación para el Consumo, se desprende la elaboración y difusión de productos informativos y educativos, que son materiales que bajo diversas modalidades (folletos, tríptico, volante, póster, ficha, Infografías, entre otros) que se hacen llegar al personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), les permite difundir la información a la población consumidora que atienden a través de los medios tradicionales y de las nuevas plataformas digitales.

En el periodo de enero a diciembre de 2020, se realizó la investigación de 12 temas centrales, con diversos subtemas, y 6 contenidos de actualidad; de los que se derivan los siguientes productos informativos y educativos:

1. Tema: Propósitos para el 2020.
   ¿Cuáles son nuestras metas para ser Consumidores Responsables?
   Material realizado: Ficha informativa ¿Cómo mantener tus finanzas sanas?, Tríptico del Paquete Didáctico (PD) 1.20 ¿Cómo mantener tus finanzas sanas?, Poster 1 90 x 60 cm, Poster 2 90 x 60 cm, Presentación PD 1.20 ¿Cómo mantener tus finanzas sanas?, Carta Descriptiva PD 1.20.
2. Tema: Día Mundial de los Derechos del Consumidor, 15 de marzo.
   Materiales realizados: Presentación PD 2.20, Tríptico PD 2.20, Guía para la capacitación PD 2.20, Infografía 1 PD 2.20, Infografía 2 PD 2.20, Infografía 3 PD 2.20.
3. Tema: Autoproducción en beneficio de los consumidores.
   Materiales realizados: Ficha PD 3.20, Tríptico autoproducción, Tríptico cuaresma, Presentación PD 3.20, Guía para la capacitación PD 3.20, Lotería Objetivos para vivir mejor, Naipes Lotería Objetivos para vivir mejor, Infografía 1 PD 3.20, Infografía 2 PD 3.20, Infografía 3 PD 3.20, Infografía 4 PD 3.20, Infografía 5 PD 3.20, Infografía 6 PD 3.20, Infografía 7 PD 3.20.
4. Tema: Análisis de la publicidad, para evitar malgastar.
   Materiales realizados: Ficha PD 4.20, Tríptico PD 4.20 Análisis de la Publicidad para evitar malgastar, Presentación PD 4.20, Guía para la capacitación PD 4.20, Rompecabezas PD 4.20, Infografía 1 PD 4.20, Infografía 2 PD 4.20, Infografía 3 PD 4.20, Infografía 4 PD 4.20.
5. Tema: Tus derechos en combustibles.
   Materiales realizados: Ficha PD 5.20, Presentación PD 5.20, Guía para la capacitación PD 5.20, Tríptico Combustibles PD 5.20, Posters PD 5.20, Infografía 1 PD 5.20, Infografía 2 PD 5.20, Infografía 3 PD 5.20, Infografía 4 PD 5.20, Infografía 5 PD 5.20, Infografía 6 PD 5.20, Infografía 7 PD 5.20, Infografía 8 PD 5.20, Infografía 9 PD 5.20, Infografía 10 PD 5.20.
6. Tema: En vacaciones se gasta más electricidad.
   Materiales realizados: Ficha PD 6.20, Presentación PD 6.20, Guía para la capacitación PD 6.20, Tríptico Consumo Eficiente de Energía y Agua, Volante 1 PD 6.20, Volante 2 PD 6.20, Rompecabezas Busca y Encuentra, rompecabezas casa, Actividad para chavas y chavos completar las palabras, Infografía PD 1 PD 6.20, Infografía 2 PD 6.20, Infografía 3 PD 6.20, Infografía 4 PD 6.20.
7. Tema: Compras en común para ahorrar.
   Materiales realizados: Ficha Compras en común para ahorrar PD 7.20, Presentación PD 7.20, Guía de capacitación PD 7.20, Tríptico Refrigerio Escolar, Tarjetas 1 actividad recetarios PD 7.20, Tarjetas 2 actividad recetarios PD 7.20, Tarjetas 3 actividad recetarios PD 7.20, Infografía 1 PD 7.20, Infografía 2 PD 7.20, Infografía 3 PD 7.20, Infografía 4 PD 7.20, Infografía 5 PD 7.20, Infografía 6 PD 7.20, Infografía 7 PD 7.20.
8. Tema: Análisis derivado del COVID-19.
   Materiales realizados: Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 01, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 02, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 03, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía

04, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 05, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 06, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 07, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 08, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 09, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 10, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 11, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 12, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 13, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 14, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 15, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 16, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 17, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 18, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 19, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 20, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 21, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 22, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 23, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 24, Tendencias De Consumo Ante El COVID-19 Infografía 25.

9. Tema: Derecho a la no discriminación e inclusión.
Materiales realizados: Ficha PD 8.20, Tríptico Derecho a la no discriminación e inclusión PD 8.20, Tríptico salud en adultos mayores PD 8.20, Guía para la capacitación PD 8.20, Presentación PD 8.20, Infografía 1 PD 8.20, Infografía 2 PD 8.20, Infografía 3 PD 8.20, Infografía 4 PD 8.20, Infografía 5 PD 8.20, Infografía 6 PD 8.20, Infografía 7 PD 8.20, Infografía 8 PD 8.20.

10. Tema: El Gluten.
Materiales realizados: Artículo El Gluten ¿Y sus consecuencias?

11. Tema: Educación Financiera.
Materiales realizados: 5 Infografías Educación Financiera SNEF 2020.

12. Tema: La Huella de carbono y la huella hídrica en el consumo
Material realizado: Ficha educativa.

13. Tema: Día mundial de la alimentación. “Cultivar, nutrir, preserva. Juntos”.
Material realizado: Ficha educativa.

14. Tema: Tus derechos en Telecomunicaciones.
Material realizado: Ficha educativa.

15. Tema: Comercio Justo y Consumo Responsable.
Material realizado: Ficha educativa.

16. Tema: Los Consuminis, nos presentamos somos tus nuevos amigos.
Material realizado: Cápsula de video con títeres.

17. Tema: Gastón se apoya en PROFECO.
Material realizado: Cápsula de video con títeres.

18. “Que el Buen Fin, no sea el fin de tu economía. Antes analiza y reflexiona tu compra”.
Material realizado: Cápsula de video con títeres.

IMAGEN 1.
LOTERÍA DE LOS OBJETIVOS PARA VIVIR MEJOR.

Fuente: Dirección de Educación para el Consumo.

IMAGEN 2.
PLATO DEL BIEN COMER PARA CHICAS Y CHICOS.

Fuente: Dirección de Educación para el Consumo.

IMAGEN 3.
VIDEOS DEL *SHOW* DE LOS CONSUMINIS.

Fuente: Dirección de Educación para el 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 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 de Norteamérica, 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 la 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 las y los consumidores, a través de una herramienta en internet y de la aplicación para dispositivos móviles, puedan comparar precios y tomar decisiones de compra informada.

Los objetivos del programa son:

- Mejorar las condiciones de compra de la economía familiar, a través del aprovechamiento óptimo de sus ingresos, mediante la entrega de información completa, confiable, oportuna y accesible sobre los productos de consumo generalizado disponibles en los establecimientos de las ciudades donde opera.
- Apoyar al logro de la estabilidad económica, esto es mediante la interacción de una demanda y oferta oportunamente informada.
- Contribuir a la generación de una cultura de consumo responsable, proporcionando la mayor información posible para que los consumidores tomen mejores decisiones de compra sobre los productos, bienes y servicios de consumo generalizado disponibles en el mercado.

De enero a diciembre de 2020, se captaron y difundieron 10,778,185 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 46. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS.								
CONCEPTO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Precios captados	9,989,553	12,309,954	16,256,891	15,797,082	15,572,917	16,807,364	13,658,889	10,778,185
Suscriptores	95,552	113,181	136,982	148,091	158,574	168,042	176,129	181,323

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios, con información al 31 de diciembre de 2020

El programa QQP, aporta información importante de manera eficiente para el comparativo de precios de productos básicos que se publican 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 29 ciudades del país.

Asimismo, durante el periodo que se informa, se realizó el levantamiento especial de materiales para la Construcción, el cual se encuentra a disposición de los consumidores en el micrositio creado para tal efecto, para que conozcan las mejores opciones al momento de comprar este tipo de bienes en beneficio de su economía familiar.

Por otro lado, derivado de la contingencia sanitaria presentada por el COVID-19, el programa QQP, realizó levantamientos especiales de precios de productos específicos, tales como: alcohol, cubrebocas, oxímetros y termómetros, además de los precios de los servicios funerarios de uso inmediato.

El programa QQP, también difundió precios por los servicios de pipas de agua y oxígeno medicinal, en beneficio de la población consumidora.

En la sección, “El platillo Sabio PROFECO” de la Revista del Consumidor, se publicó 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.

Además, para el periodo que se informa, se continuó realizando el comparativo de precios del Quién es Quién en los Precios en los Combustibles, el cual se presenta cada lunes, durante las conferencias de prensa matutinas en Palacio Nacional y su publicación dentro del portal institucional.

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)

El programa Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED) difunde información de los costos y características de los servicios de envío de dinero de diferentes empresas, desde nueve ciudades estadounidenses, estos datos son obtenidos mediante la entrega semanal que realizan las empresas participantes.

Asimismo, el QQED informa vía internet sobre el tipo de cambio al que se cobra el envío, el tiempo de entrega, las características del servicio y los puntos de pago que ofrecen las empresas participantes.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2020, se registraron 7,203 usuarios de esta plataforma y se atendieron las solicitudes de información recibidas por la población consumidora, relacionadas principalmente con el cobro de comisiones y con las características del envío de dinero en otras ciudades.

En el periodo de enero a diciembre de 2020, se publicaron las actualizaciones del programa QQED, conforme a lo siguiente:

TABLA 47. ACTUALIZACIONES DE QQED.

Mes	Programado	Realizado
Enero	4	4
Febrero	4	4
Marzo	5	5
Abril	4	4
Mayo	4	4
Junio	5	5
Julio	4	4
Agosto	5	5
Septiembre	4	4
Octubre	4	4
Noviembre	5	5
Diciembre	4	4
TOTAL	52	52

Fuente: Metas de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

Durante el periodo que se informa, se continuó proporcionando la información del Quién es Quién en los Precios del Envío de Dinero a México, principalmente de Estados Unidos de Norteamérica, durante las conferencias matutinas del Presidente de la República, en las cuales participa el C. Procurador Federal del Consumidor.

Para efectos del análisis de las empresas que ofrecen ese servicio en cuanto a costos y cantidad de pesos recibidos, el reporte se presentó por zonas: Costa Este, Costa del Pacífico y Zona Centro.

5.3.3. Brújula de compra

El objetivo de este programa, es generar una cultura de consumo responsable a través de la provisión al consumidor de información útil y práctica para ayudarlo a tomar mejores decisiones de compra, proporcionando información de precios de productos y servicios, y artículos de interés, a través del boletín electrónico Brújula de Compra (BC), el cual se publica quincenalmente en la página institucional de la PROFECO.

Los artículos incluyen diversos elementos, y pensados para que la población consumidora cuente con mejores instrumentos de compra, entre ellos:

1. Descripción y costos de productos, y servicios varios.
2. Comparativa de precios.
3. Derechos de los consumidores del bien o servicio en cuestión.
4. Resultados de encuestas y sondeos relacionados a la materia correspondiente.
5. Finanzas personales y recomendaciones en fechas de alto consumo.

En el sitio oficial de la PROFECO, correspondiente a la Brújula de Compra, se encuentran disponibles los artículos que más adelante se describen, desarrollados durante el periodo de enero a diciembre de 2020.

TABLA 48. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN EL BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA.		
Mes	**Artículo**	**No. Brújula**
Enero	Préstamo, crédito y empeño. Mismo fin, diferente concepto	421
	Año nuevo, 20 hábitos nuevos	422
Febrero	No eres tú, son nuestras finanzas. Finanzas para parejas	423
	Implante coclear. Una manera diferente de escuchar	424
Marzo	En cuaresma pesca los mejores precios	425
	El valor de tu auto no es lo que parece	426
Abril	Leche materna hoy, salud y bienestar en el futuro	427
	Demuéstrale a Mamá cuánto la quieres desde lejos	428
Mayo	Pepino, fresco y saludable	429
	Día del padre. A pesar de no estar, están contigo	430
Junio	Nueva normalidad. Cuidarte es cuidar a los tuyos	431
	Maximiza tu estadía en casa. Cursos en línea gratuitos	432
Julio	Uso del cubrebocas, el aliado de la prevención	433
	Recomendaciones al comprar útiles escolares	434
Agosto	Tarjetas departamentales. La clave está en saberlas utilizar	435
	Todo a un clic. Compras sin salir de casa	436
Septiembre	Gel antibacterial. Una alternativa a la mano	437
	Higiene postural. Cuida tu postura al trabajar en casa.	438
Octubre	Guayaba. Rica en sabor y propiedades	439
	Evocar a los difuntos desde casa	440
Noviembre	No dejes huella al comprar	441
	Jitomate, versátil y nutritivo	442
Diciembre	Bicicleta. Salud y medioambiente sobre ruedas	443
	Pepino, fresco y con propiedades	444

Fuente: SIPOT FXLIA 2020.

TABLA 49. NÚMERO DE ARTÍCULOS DE BRÚJULA DE COMPRA.		
Mes	**Programado**	**Realizado**
Enero	2	2
Febrero	2	2
Marzo	2	2
Abril	2	2
Mayo	2	2
Junio	2	2
Julio	2	2
Agosto	2	2
Septiembre	2	2
Octubre	2	2
Noviembre	2	2
Diciembre	2	2
TOTAL	24	24

Fuente: Metas de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

La cifra de suscriptores a este boletín electrónico, con fecha de corte a diciembre de 2020, ascendió a 37,085.

Asimismo, en la "Revista del Consumidor", durante el periodo de enero a diciembre de 2020, se incluyeron artículos de interés en la sección "Brújula de Compra".

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 se realizaron los siguientes artículos:

TABLA 50. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.

Mes	Artículo	Sección	No. Revista
Febrero	Aprende a elegir flores	Brújula de compra	516
Marzo	Lo que tienes que saber al viajar en autobús	Brújula de compra	517
Abril	Aprovecha al máximo tu despensa	Brújula de compra	518
	Planea tus compras. Consume con calma	Consumo responsable	
Mayo	Prepara los básicos para quedarte en casa	Brújula de compra	519
Junio	Seguro de gastos médicos mayores	Brújula de compra	520
	¿Cómo salir de una deuda?	Finanzas personales	
Julio	Despeja tus dudas sobre el Buró de crédito	Finanzas personales	521
Agosto	Hábitos crediticios y financieros	Finanzas personales	522
Septiembre	Dale vida a tu hogar	Brújula de compra	523
Octubre	Guía ante una defunción	Brújula de Compra	524
	Cuidarte hoy es ahorrar mañana	Finanzas personales	
Noviembre	Ahorra desde ahora	Brújula de Compra	525
	Cuida tu aguinaldo	Finanzas personales	
Diciembre	Comprando juguetes	Brújula de Compra	526
	Prevenir en diciembre para no sufrir en enero	Finanzas personales	

Fuente: SIPOT FXLIA 2020

5.3.5. Encuestas y sondeos

En el Indicador B002, se encuentran registradas las actividades relacionadas con la realización de encuestas y sondeos para conocer los hábitos de consumo de la ciudadanía sobre productos y/o servicios, así como, para saber cuáles son las características de los servicios que ofrecen diferentes proveedores, además de la percepción que la población consumidora tiene sobre las relaciones de consumo que entabla con aquéllos. Asimismo, dentro de la DGEC, se realizan levantamientos de información como parte de los requerimientos que le realizan otras Unidades Administrativas de esta Procuraduría, para la elaboración de estrategias en sus respectivas áreas.

Cabe mencionar que, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, se ha tenido que establecer otra dinámica para la obtención de información, cobrando mayor notoriedad el realizar ejercicios telefónicos o en línea, evitando en la medida de lo posible realizar entrevistas cara a cara, para seguridad tanto del público en general como del personal encuestador de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

En ese sentido, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2020, se realizaron diferentes levantamientos de información, de manera telefónica, sobre los siguientes temas:

- Hábitos de compra durante el *Hot Sale*.
- Prestación de servicios en Hospitales Privados para atender COVID-19.
- Sondeo de precios de proveedores de Oxigeno.

Asimismo, se realizaron cuatro sondeos en línea sobre hábitos de consumo, relacionados con los siguientes temas:

- Gastos y Servicios Financieros.
- Día del Abuelo.
- Gastos Decembrinos.
- Buen Fin 2020.

En adición a lo anterior, y a fin de conocer el nivel de impacto en la población consumidora sobre los productos y servicios que ofrece la Coordinación General de Educación y Divulgación, se realizaron dos mediciones durante el periodo que se informa, la primera tuvo lugar del 15 de junio al 01 de julio y del 08 de julio al 05 de octubre de 2020, la segunda del 13 de octubre al 11 de diciembre de 2020, la información obtenida ayuda a medir la utilidad de los contenidos generados, así como, la determinación de nuevas estrategias de difusión.

TABLA 51. ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2020.		
Nombre del cuestionario	**Total de cuestionarios**	**Fecha de aplicación**
Sondeo en Línea sobre Gastos decembrinos	2	03 de diciembre de 2019 al 03 de enero de 2020
Sondeo en Línea sobre gastos y servicios financieros	13	22 de enero de 2020 al 04 de marzo de 2020
Sondeo telefónico sobre precios y características del servicio de fiestas con Spa para niñas y niños	28	26 de febrero de 2020 al 05 de marzo de 2020
Sondeo en línea sobre el Día del Niño	106	14 abril de 2020 al 30 de abril de 2020
Sondeo telefónico de precios de paquetes de servicios funerarios	47	29 de abril de 2020 al 30 de abril de 2020
Levantamiento de precios de canasta básica	17,045	01 de abril de 2020 al 30 de abril de 2020
Sondeo telefónico de precios de paquetes de servicios funerarios	161	06 de mayo de 2020 al 21 de mayo de 2020
Sondeo telefónico de hábitos de compra durante el *Hot Sale*	126	26 de mayo de 2020 al 28 de mayo de 2020
Sondeo en línea sobre el Día de la Madre	2	11 de mayo de 2020 al 01 de junio de 2020
Sondeo telefónico sobre precios de materiales para la construcción	45	15 de junio de 2020 al 16 de junio de 2020
Sondeo telefónico de precios de paquetes de servicios funerarios	58	22 de junio de 2020 al26 de junio de 2020
Sondeo en línea sobre el Día del Padre	58	17 de junio de 2020 al 13 de julio de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	61	31 de julio de 2020 al 03 de agosto de 2020
Sondeo telefónico de precios de servicios en hospitales privados para atender COVID	68	27 de julio de 2020 al 12 de agosto de 2020
Sondeo en línea sobre el Día del Abuelo	33	22 de julio de 2020 al 14 de agosto de 2020
Sondeo en línea sobre el 15 de septiembre	35	30 de julio de 2020 al 22 de septiembre de 2020
Sondeo telefónico sobre precios de materiales para la construcción	104	08 de septiembre de 2020 al 18 de septiembre de 2020
Sondeo en línea sobre ICGED 1a vuelta 2020	277	15 de junio de 2020 al 01 de julio de 2020 y del08 de julio de 2020 al 05 de octubre de 2020
Sondeo telefónico de precios de paquetes de servicios funerarios	43	28 de septiembre de 2020 al 9 de octubre de 2020
Sondeo telefónico sobre precios de materiales para la construcción	24	02 de octubre de 2020 al16 de octubre de 2020
Sondeo telefónico sobre Buen Fin 2020	346	26 de octubre de 2020 al 30 de octubre de 2020
Sondeo en línea sobre Buen Fin 2020	2094	28 de octubre de 2020 al 19 de noviembre de 2020
Sondeo telefónico sobre precios de materiales para la construcción	32	03 de noviembre de 2020 al 19 de noviembre de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	63	06 de noviembre de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	60	17 de noviembre de 2020

TABLA 51. ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2020.		
Nombre del cuestionario	**Total de cuestionarios**	**Fecha de aplicación**
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	59	20 de noviembre de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	58	27 de noviembre de 2020
Sondeo telefónico sobre precios de materiales para la construcción	46	01 de diciembre de 2020 al 11 de diciembre de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	58	04 de diciembre de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	58	11 de diciembre de 2020
Sondeo de precios de proveedores de oxígeno	58	18 de diciembre de 2020
Sondeo en línea sobre ICGED 2a vuelta 2020	346	13 de octubre de 2020 al 11 de diciembre de 2020

Fuente: SIPOT 37ª-lgt_Art_70_Fr_XXXVII.

5.3.5.1 Quién es Quién en los Combustibles https://combustibles.profeco.gob.mx/

Semanalmente, se colabora con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODECO), 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.

6. TELECOMUNICACIONES

6. TELECOMUNICACIONES

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones representa los intereses de las personas consumidoras frente a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, mediante la promoción, protección, y supervisión del cumplimiento de sus derechos.

Promueve la equidad, la certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, además de impulsar el consumo razonado, informado y sustentable a través de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

Cabe destacar que, en el año 2020, 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 propios, así como acciones de vinculación, desarrollo de estudios, 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. Con el objetivo de mejorar el desempeño y la atención a las personas consumidoras de telecomunicaciones, de enero a diciembre de 2020, se llevaron a cabo capacitaciones de diferentes ámbitos como parte del Programa Anual de Capacitación 2020. Cabe mencionar que, derivado del virus SARS-CoCV2 (COVID-19) la mayoría de éstas se realizaron a través de plataformas digitales.

- **AT&T.** Capacitación impartida el 17 y 24 de enero en el Auditorio Salvador Pliego, brindada por el proveedor AT&T a personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, con el objetivo de que el personal esté debidamente actualizado en cuanto a los nuevos servicios que presta la compañía.

IMAGEN 4. CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR AT&T AL PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

- **Subprocuraduría de Telecomunicaciones.** Capacitación impartida por funcionarios de la Subprocuraduría, al personal del proveedor AT&T, el 27 de enero en las oficinas de AT&T Torre Diana, con el objetivo de que se conozcan las funciones de cada una de las Direcciones Generales pertenecientes a la Subprocuraduría.

IMAGEN 5. CAPACITACIÓN IMPARTIDA POR FUNCIONARIOS DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES AL PERSONAL DE AT&T.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

- **Clasificación archivística.** Capacitación impartida el 25 de febrero, por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, con el fin de que se conozca la estructura jerárquica y funcional documental del archivo de cada Dirección.
- **Jóvenes, tolerancia y no discriminación**. Curso impartido por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) del 02 al 15 de marzo en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **Discriminación a personas que viven con VIH o SIDA.** Curso impartido por el CONAPRED del 02 al 15 de marzo, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **Género, masculinidades y lenguaje incluyente y no sexista.** Curso impartido por el CONAPRED del 02 al 29 de marzo, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **Pautas para un periodismo incluyente.** Curso impartido por el CONAPRED del 06 al 19 de abril, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **ABC de la accesibilidad web.** Curso impartido por el CONAPRED del 06 al 19 de abril, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.

- **Iguales y diferentes: la ciudadanía en procesos electorales.** Curso impartido por el CONAPRED del 04 al 17 de mayo, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **Inducción a la igualdad entre Mujeres y Hombres.** Curso impartido por el CONAPRED del 21 al 29 de mayo, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **¡Súmate al protocolo!** Curso impartido por el CONAPRED el 22 de mayo, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **Manuales de Organización y Procedimientos.** Capacitación impartida el 18 de junio, vía remota por el Órgano Interno de Control y la Coordinación General de Administración, para revisar temas de las líneas de acción del Plan Nacional Anticorrupción, en particular sobre los procesos que vienen en los manuales.
- **Indicadores.** Capacitación impartida vía remota por la Dirección General de Planeación y Evaluación, sobre las modificaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Presupuestario (Pp) E-005 "Protección de los derechos de los consumidores", el 02 de junio.
- **Mejoras a la Matriz del PPE-005.** Reunión virtual el día 04 de junio con funcionarios de la Secretaría de Economía para actualización del árbol de problemas del PpE-005.
- **"Nueva ética e integridad en el servicio público".** Curso impartido por la Secretaría de la Función Pública en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo, del 29 de junio al 05 de julio en la modalidad en línea.
- **¿Cómo promover la inclusión y la no discriminación en la escuela?** Curso impartido por el CONAPRED, del 13 al 16 de julio, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación del CONAPRED.
- **Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19.** Curso impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social el 22 de julio en la modalidad en línea.
- **Todos por una movilidad segura**. Curso impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) el 29 de julio en la modalidad a distancia.
- **Tolerancia y diversidad de creencias.** Curso impartido por el CONAPRED, del 03 al 16 de agosto, en la modalidad a distancia a través de la plataforma de capacitación CONAPRED.
- **Firma Electrónica Avanzada.** Capacitación impartida por la Coordinación General de Administración y la Dirección General de Informática, el 10 de agosto para la adecuada utilización de la firma electrónica avanzada.

IMAGEN 6. CAPACITACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

- **NYCE (Normalización y Certificación).** Capacitación impartida por el Grupo NYCE el 11 de agosto para dialogar sobre la Ley de Infraestructura de la Calidad.
- **Los conflictos de interés en el ejercicio del servidor público.** Curso impartido por la Secretaría de la Función Pública (SFP) el día 20 de agosto, en la modalidad a distancia.
- **Sistema de Control de Gestión.** Capacitación impartida por la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el 14 y 28 de septiembre, con el fin de que se conociera la nueva estructura y funcionamiento del Sistema.
- ***Masterclass* de Ciberseguridad.** El Subprocurador de Telecomunicaciones, participó en la Masterclass impartida por Organización de los Estados Americanos (OEA) el día 24 de septiembre, donde se estudió las tendencias informáticas, las amenazas y la seguridad en el ciberespacio, vulnerabilidades y protección de dispositivos inteligentes, además de la protección de los datos personales y de una empresa.
- ***Webinars* de Experiencias y Acciones COVID-19.** Plática impartida por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor el día 14 de octubre, donde se expusieron experiencias, desafíos y oportunidades frente a la pandemia del COVID-19.
- **"Prevención de la Tortura"**. Curso impartido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), del 28 de septiembre al 25 de octubre en la modalidad a distancia, a través de la plataforma de capacitación de CNDH.
- **Conceptos Básicos Comunicacionales**. Taller virtual impartido por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), el 02 de octubre sobre conceptos básicos de telecomunicaciones.

- **Herramienta *Alfresco Share.*** Capacitación impartida por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, el 07 de octubre para la optimización en tiempo real de entrega y retroalimentación de la información sobre actualización de los Manuales Organizacionales y de Procedimientos de la Subprocuraduría.
- **Ley Federal de Austeridad Republicana.** Curso impartido por la Secretaría de la Función Pública (SFP) el 07 de octubre, en la modalidad a distancia.
- **Taller-Definición de metas y entrevistas de evaluación.** Capacitación impartida por la Dirección General de Recursos Humanos, el 27 de octubre, para brindar orientación a evaluadoras y evaluadores del Programa de Estímulos y Recompensas.
- **Redes Sociales.** Capacitación virtual impartida por la Dirección General de Protección al Consumidor a la Dirección General de Difusión, el día 28 de octubre, para brindar información concreta sobre la atención de quejas a los consumidores.
- **"Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"**. Curso en línea impartido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, del 26 de octubre al 8 de noviembre, sobre los derechos de los usuarios.
- **Monitoreo en publicidad de Telecomunicaciones.** Capacitación impartida por la Dirección de Sanciones y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones el día 04 de noviembre sobre la realización de monitoreos.

IMAGEN 7. CAPACITACIÓN DE MONITOREO EN PUBLICIDAD DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

- **Sistema de Registro de Asistencia y de Actividades.** Capacitación impartida por la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, el 08 de diciembre sobre el uso de la nueva plataforma para registrar asistencia y actividades llevadas a cabo diariamente.

- **Difusión.** Con el objetivo de informar y promover entre los consumidores de telecomunicaciones la cultura de un consumo razonado e inteligente, se llevan a cabo diversas acciones entre las que se incluyen: análisis de prácticas de consumo, estudios y publicaciones.

  Se brinda información clara y oportuna del sector a través de la planeación, definición y publicación de contenidos. Además, se difunden permanentemente los derechos de los consumidores a fin de mantener la equidad en las relaciones de consumo.
- **Actualización de la Carta de Derechos Mínimos.** Con la finalidad de incorporar nuevas disposiciones legales y contar con una herramienta de fácil comprensión que empodere a la población consumidora de telecomunicaciones, en febrero de 2020 iniciaron las mesas de trabajo entre servidores públicos de la Subprocuraduría y del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la actualización de la Carta de Derechos Mínimos de las y los Usuarios de Telecomunicaciones, cuya última versión es de 2015.
- **Actualización del *blog* de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.** En coordinación con la Dirección de Contenidos de la PROFECO, se reestructuró el contenido y formato de la página, para mejorar la experiencia digital de los consumidores, así como para facilitar la búsqueda de materiales informativos.
- **Creación de identidad gráfica.** A fin de generar la identidad de la Subprocuraduría se planeó y creó un imagotipo en el que se proyecta el valor de la tecnología y la comunicación.

IMAGEN 8. CREACIÓN DE IDENTIDAD GRÁFICA.

SUBPROCURADURÍA
DE TELECOMUNICACIONES

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Evolución y cambio en la oferta de servicios de telecomunicaciones. Se publicó en abril, en el *blog* de la Subprocuraduría, el estudio en el que se analizan: la calidad, la variedad y los precios de los servicios de telecomunicaciones, así como los procesos de modernización, avances tecnológicos y mejoras normativas para la telefonía fija, móvil, televisión restringida, *internet* fijo y servicios empaquetados.

IMAGEN 9. EVOLUCIÓN Y CAMBIO EN LA OFERTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Glosario: Términos y acrónimos aplicables a servicios de telecomunicaciones para consumidores (Segunda edición). La terminología en el ecosistema digital resulta en ocasiones de difícil comprensión, debido al alto grado de tecnicismos utilizados, por ello se realizó la segunda edición de este glosario en el que se agregaron las palabras más utilizadas en el sector de telecomunicaciones, el entorno digital y su significado, la cual está a disposición de los consumidores desde mayo pasado en la página institucional de la PROFECO, en el Micrositio de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 10. GLOSARIO: TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS APLICABLES A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES (SEGUNDA EDICIÓN).

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Lo que debo saber de los servicios de telecomunicaciones (Tercera edición). El constante cambio y la evolución de las tecnologías conllevan también a modificaciones en la normativa, es por ello, que la tercera edición de este documento, se actualizó con los cambios más recientes a las Reglas de Portabilidad y a la NOM-184-SCFI-2018, la cual está a disposición de los consumidores desde mayo pasado en la página institucional de la PROFECO, en el Micrositio de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 11. LO QUE DEBO SABER DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (TERCERA EDICIÓN).

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Competencias de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. Este documento informa sobre las herramientas y alternativas jurídicas existentes en la Subprocuraduría, ya sea frente a malas prácticas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones o para que los consumidores ejerzan sus derechos, la cual está a disposición de los consumidores desde mayo pasado en la página institucional de la PROFECO, en el Micrositio de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 12. COMPETENCIA DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Inconformidades recurrentes en telecomunicaciones. Análisis de las inconformidades más recurrentes de las y los consumidores, a fin de identificar los principales motivos sobre los cuales se deban emprender acciones preventivas, que incentiven la generación de buenas prácticas en el sector, ante la compra-venta de bienes y servicios, el cual está a disposición de los consumidores desde junio pasado en la página institucional de la PROFECO, en el Micrositio de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 13. INCONFORMIDADES RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Tus derechos mínimos al consumir telecomunicaciones. Se realizó la segunda edición del cuadernillo Derechos Mínimos de las y los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2020, con el objetivo de actualizar, promover y proporcionar a las personas consumidoras un documento de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo sobre sus derechos en materia de telecomunicaciones, el cual se publicó en septiembre pasado en la página institucional de la PROFECO, en el Micrositio de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 14. TUS DERECHOS MÍNIMOS AL CONSUMIR TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Conversatorio Virtual: Las telecomunicaciones frente a la nueva normalidad. En el marco del 5to aniversario de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y en conjunto con la Coordinación General de Educación y Divulgación, se llevó a cabo este foro digital con el fin de brindar a la población consumidora información útil respecto de las oportunidades y desafíos que conlleva la transición sin precedentes hacia una sociedad digital, en un momento en el que se han privilegiado el teletrabajo, educación en línea y comercio electrónico. Se trata del primer ejercicio de este tipo que se realiza en la PROFECO, a través de los canales de difusión institucional, en donde, además se estableció una comunicación activa con el público, ya que pudieron mandar sus preguntas a los expositores. Se contó con la participación de: Dr. Ricardo Sheffield Padilla, Procurador Federal del Consumidor; Mtro. José Agustín Pineda Ventura, Subprocurador de Telecomunicaciones; Ing. Carlos Alfonso Morán Moguel, Subsecretario de Transportes en la SCT; Ing. María de Lourdes Coss Hernández, Directora General del Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones; Dra. María Elena Estavillo Flores, excomisionada del IFT e integrante de Conectadas.Mx; Mtra. Lina Ornelas Núñez, Jefa de Políticas Públicas y Relaciones con Gobierno de Google para México, Centroamérica y el Caribe; Mtro. Julio César Vega Gómez, Director General de la Asociación de Internet Mx y la Dra. Clara Luz Álvarez, Integrante del Consejo Consultivo del Consumo y experta en telecomunicaciones. Como resultado se contó con 8,039 visualizaciones, 4,100 en *Facebook* y 3,939 en *YouTube*.

IMAGEN 15. CONVERSATORIO VIRTUAL: LAS TELECOMUNICACIONES FRENTE A LA NUEVA NORMALIDAD.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Inconformidades recurrentes en telecomunicaciones (Segundo cuatrimestre). A fin de dar seguimiento a las inconformidades más recurrentes de las y los consumidores, se realizó este segundo comparativo que permite identificar los principales motivos sobre los cuales se deban emprender acciones preventivas que incentiven la generación de buenas prácticas en el sector, ante la compra-venta de bienes y servicios el cual está a disposición de las personas interesadas desde octubre pasado en la página institucional de la PROFECO, en el Micrositio de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

IMAGEN 16. INCONFORMIDADES RECURRENTES EN TELECOMUNICACIONES (SEGUNDO CUATRIMESTRE).

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Comparador de contratos de Adhesión. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones creó, conjuntamente con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), la herramienta tecnológica "Comparador de Contratos de Adhesión", cuya finalidad es brindarles mayor información respecto del contenido de las cláusulas insertas en los contratos ofrecidos por proveedoras de servicios, la cual está a disposición de los consumidores desde junio pasado en los sitios de *internet* de ambas instituciones.

IMAGEN 17. COMPARDOR DE CONTRATOS DE ADHESÍON

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

Boletines de prensa. A fin de alertar a los consumidores sobre posibles daños a su economía, la Subprocuraduría en coordinación con la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, se emitieron dos boletines de prensa informando sobre la comercialización de los servicios de telefonía móvil "OXXOCEL" (publicado en julio) y "BAIT" (publicado en octubre) sin contar con contrato registrado.

Insumos gráficos. En el periodo que se reporta se emitieron 89 infografías sobre diversos temas que promueven un consumo razonado e informado por parte de la población consumidora, entre ellos: protección de datos personales en internet, limpieza y desinfección de dispositivos, uso razonado y responsable de internet, medidas de los operadores ante el COVID-19, uso adecuado del módem, datos a proporcionar para poner una queja, servicios *Over The Top* (OTT), *Hot sale,* marcación a 10 dígitos, derechos de los usuarios de telecomunicaciones, cuidados de seguridad en línea, alerta de fraude a Estados y Municipios, Patrones Oscuros y Acciones Colectivas.

Las cuales, en coordinación con la Dirección de Contenidos de la PROFECO, han sido publicadas en las redes sociales institucionales.

IMAGEN 18. INSUMOS GRÁFICOS.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

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 2020, con los siguientes títulos:

TABLA 52. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.

MES	SECCIÓN	TEMA
Enero	Entorno digital	Vender por *internet* no es tan difícil como piensas
Febrero	Entorno digital	Organízate, planea y logra
Marzo	Entorno digital	El poder de las mujeres contra la violencia digital
Abril	Entorno digital	*Apps* que estimulan
		Distraerte puede ejercitar tu mente
Mayo	Entorno digital	¡Qué tráfico!
		Consumo razonado y responsable de *internet*
Junio	Entorno digital	Control Parental. Cuidar lo que los niños consumen en *Internet* y TV también es amor
Julio	Qué hacer si…	Compras en línea que no llegaron
	Entorno digital	Tú eres el blanco, cuando lo que buscas en *internet* te encuentra
Agosto	Entorno digital	Cuida tu privacidad, entérate de lo que sucede cuando, en esa *app,* das clic en "permitir"
Septiembre	Entorno digital	Apóyate. Redes sociales, páginas *web* y aplicaciones que auxilian
Octubre	Entorno digital	Las telecomunicaciones frente a la nueva normalidad
		Fomento al consumo informado
		Ciberataques, la "otra pandemia"
Noviembre	Entorno digital	Precauciones para un Buen Fin digital

Fuente: Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, 2020.

En lo concerniente a publicaciones, éstas son bajo demanda, de tal forma que se desarrollaron los contenidos de acuerdo a lo solicitado.

6.2 Numeralia

En el periodo que se reporta, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones registró, la siguiente información, la cual se desglosa en los siguientes apartados.

6.2.1 Quejas de telecomunicaciones

Durante el periodo que se reporta se recibieron 15,842 inconformidades en materia de telecomunicaciones, de las cuales se radicaron 11,723 y a 4,119 se les dio atención a través de acuerdos telefónicos inmediatos.

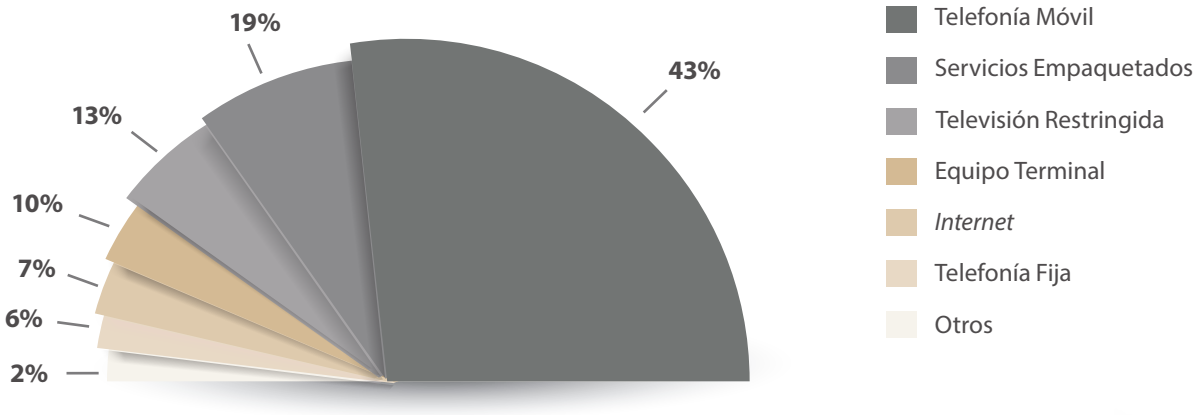
Cabe mencionar que, de las inconformidades recibidas 8,748 fueron a través de la plataforma informática Concilianet.

TABLA 53. PROVEEDORES CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES.

LUGAR	PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	NO. QUEJAS	NO. ACUERDOS	TOTAL
1	AT&T	1,740	1,904	3,644
2	TELCEL	3,213	173	3,386
3	IZZI	1,133	733	1,866
4	MEGACABLE	953	445	1,398
5	TELMEX	1,029	122	1,151

Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2020.

GRÁFICO 9. DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.



Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2020.

El procedimiento conciliatorio en telecomunicaciones, a través de medios electrónicos, contribuye al uso racional de los recursos materiales y financieros de la Procuraduría Federal del Consumidor, maximizando los recursos disponibles. Es así que, durante el año 2020 hubo una disminución del 24.85% de inconformidades recibidas a través de la plataforma virtual de Concilianet, respecto al 2019.

Como resultado de la implementación del "Programa de conciliación telefónica inmediata", en el periodo que se reporta se atendieron a través de esta herramienta el 26.00% de asuntos a nivel nacional. Como resultado de lo anterior, el número de quejas radicadas tuvo una disminución del 44.63%, respecto al mismo periodo del año anterior.

De igual forma, en seguimiento a los trabajos de supervisión y apoyo a las Oficinas de Defensa del Consumidor, mismos que tienen como objetivo la promoción del uso de los equipos en comodato para los acuerdos telefónicos inmediatos, capacitar al personal y detectar posibles áreas de mejora inherentes al procedimiento conciliatorio y derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19, se mantuvo comunicación vía correo electrónico sobre asesorías, información actualizada sobre los convenios vigentes para proveedores participantes en Concilianet, notificaciones electrónicas y números para conciliar de manera electrónica.

Adicionalmente a lo descrito en los párrafos que anteceden se realizaron otras actividades sustantivas en favor de los consumidores durante la pandemia por el virus SARS-CoV-2 como son:

1. Se diseñó un mecanismo en coordinación con la Dirección General de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) en materia de telecomunicaciones para la atención de inconformidades presentadas en contra de proveedores que no son participantes en la plataforma de Concilianet, habilitando números 01800 de los proveedores del sector para conciliación inmediata; así como, la creación de la dirección de correo quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx. Con esta acción se realizaron 664 pre-conciliaciones, disminuyendo el factor de riesgo en el traslado de los consumidores a las ODECO, así como en el tiempo de su atención.
2. Se asesoraron 25,661 folios en la plataforma Soy Usuario, concernientes a pre-conciliaciones que no pudieron concretar, a fin de que el Consumidor conozca los requisitos y mecanismos para presentar su inconformidad ante la PROFECO.
3. Se brindaron 3,473 asesorías recibidas mediante el correo de quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx, la mayoría fueron para orientar sobre el ingreso de quejas vía Concilianet, el mecanismo para agendar una cita y formalizar su queja en una Oficina de Defensa del Consumidor y sobre la ubicación de los Centros de Atención de los diversos proveedores que permanecieron abiertos para realizar trámites.

4. Se habilitaron buzones electrónicos, a fin de realizar notificaciones por este medio.
5. En coordinación con proveedores de servicios de telefonía móvil, internet, televisión de paga y telefonía fija, entre otros, se fortalecieron los esquemas de asesoría y conciliación de inconformidades por medios electrónicos en beneficio de los consumidores.

A su vez, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, por medio de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y en apoyo a la Subprocuraduría de Servicios, participó en el proyecto "Distintivo Digital PROFECO"; con el objeto de promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

6.2.2 Vistas de Verificación

Dado el enfoque preventivo en la política nacional sobre las acciones de verificación y vigilancia, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones realizó 132 acciones de vigilancia en 2020, que permitieron obtener información relevante que constituye una herramienta para detectar posibles omisiones a las obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones, que a su vez pueden constituir un acto detonador para las visitas de verificación.

Durante el mes de noviembre de 2020, en el marco del Programa del "Buen Fin", del total de acciones de vigilancia antes mencionado, 54 se realizaron con el objeto de corroborar el cumplimiento de la obligación consistente en: contar con un mecanismo a través del cual se brinde al Consumidor la información necesaria para poder realizar el desbloqueo de sus equipos terminales móviles, provisto de conformidad con los numerales 1.2 y 11.2 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.

En lo concerniente a capacitación a las Oficinas de Defensa del Consumidor, mediante oficio número PFC/SPT/120/2020 se remitió un esquema de atención a denuncias en materia de telecomunicaciones orientado a coordinar de manera puntual la realización de acciones de verificación encausadas a corroborar el cumplimiento de la normatividad aplicable y afinar aquellos aspectos a considerar como son: oficios de comisión para habilitar al personal que realiza la diligencia, formatos de órdenes, actas y medidas precautorias.

Aunado a lo anterior, el procedimiento para realizar acciones de vigilancia fue incluido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor, precisándose las etapas y formatos correspondientes.

En lo concerniente a las visitas de verificación de telecomunicaciones se realizaron 102, con el objeto de vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y Normas Oficiales Mexicanas.

Lo anterior, tomando en consideración las recomendaciones en materia de salud que emitieron las autoridades con motivo de la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) con el fin de prevenir una mayor propagación del virus.

A su vez, se implementaron los requerimientos de información a proveedores del sector, como mecanismo de verificación, con el objeto de:

- Revisar las tarifas y promociones de los principales planes y/o paquetes de prepago y pospago.
- Constatar el cumplimiento de diversas obligaciones establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 Elementos normativas 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.

De igual forma, se realizaron análisis de información respecto de los modelos gráficos de las etiquetas y/o empaques, a través de los cuales, proveedores del sector comercializan la SIM Card, necesaria para recibir el servicio de voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS y/o servicio de Internet móvil, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, dichos análisis contribuyen a que la información que se brinda a la población consumidora sea clara y acorde a la normativa.

6.2.3 Procedimientos por Infracciones a la Ley

Con relación a los procedimientos por infracciones a la ley (PIL) se iniciaron 191 procedimientos a los siguientes proveedores:

TABLA 54. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.	
RAZÓN SOCIAL	**TOTAL DE PIL´S INICIADOS**
AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.	143
AXEL VOLKER BIERBAUM MENDEZ	1
BBS RED Corporativo S.A. de C.V.	3
BODEGA AURRERA, NUEVA WALMART DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.	4
CABLEVISIÓN, S.A.DE C.V. (IZZI)	2
CABLE VISIÓN REGIONAL, S.A. DE C.V.	1
CABLES DE LA BAHÍA, S.A. DE C.V.	1
CASA LEY S.A.P.I. DE C.V.	1
DIGY NETWORKS, S.A. DE C.V.	1
INNOVACIONES Y TECNOLOGÍA DE QUINTANA ROO, S. DE R.L. DE C.V.	1
INTEGRA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	1
JACE TELECOM, S.A. DE C.V.	1
JOAQUÍN LEÓN ASPANO	1
JUAN MANUEL QUINTERO BARRERA	1
KBLEX, S.A. DE C.V.	1
MEGA CABLE, S.A. DE C.V.	3
OXXO CEL Y FREEDOM POP MÉXICO, S.A. DE C.V.	9
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.	5
QUALTEL, S.A. DE C.V.	1
RADIOMOVIL DIPSA, S.A. DE C.V.	1
SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.	1
TELEVISIÓN POR CABLE TONINA, S.A. DE C.V.	1
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	6
VILLAVISIÓN, S.A. DE C.V.	1
TOTAL	191

Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, 2020.

Durante el año 2020, se iniciaron 191 Procedimientos por Infracciones a la Ley, lo que representa casi 150% más del total de los procedimientos iniciados en el año 2019 (65). Este aumento se atribuye a que, con la entrada en vigor de la NOM-184-SCFI-2018, la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones realizó un mayor número de monitoreos en las páginas de *internet* de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de los cuales, se observó que incumplieron con dicha disposición, por lo que, se remitió mayor cantidad de expedientes a la Dirección de Procedimientos y Sanciones, para analizar posibles infracciones a la normatividad aplicable.

Además, la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones ha recibido un mayor número de expedientes provenientes de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, derivados de quejas presentadas por los consumidores, en contra del proveedor AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.

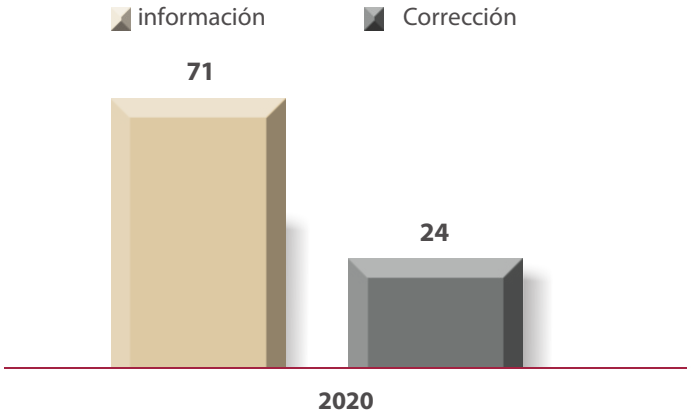
6.2.4 Publicidad engañosa

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-diciembre del 2020, se realizaron un total de 729 monitoreos, superando la meta anual programada para el ejercicio 2020, conforme al indicador de gestión "Porcentaje de Monitoreo y Análisis de Publicidad en materia de Telecomunicaciones".

Lo anterior, en razón de que se instruyó la realización de un mayor número de monitoreos, con motivo de la contingencia sanitaria derivada del virus SARS-CoV-2, a fin de evitar abusos por parte de los proveedores de telecomunicaciones hacia los consumidores, en virtud de que el monitoreo, constituye una de las actividades esenciales de vigilancia en esta Procuraduría Federal del Consumidor.

Derivado de esos monitoreos, se emitieron un total de 95 requerimientos, tanto de información como de corrección de la publicidad e información, de la siguiente manera:

GRÁFICO 10. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y CORRECCIÓN DE PUBLICIDAD.



Fuente: Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, 2020.

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

Cabe señalar, que la Dirección de Sanciones y Análisis de la Publicidad, ha continuado con sus labores ordinarias independientemente de la contingencia sanitaria.

6.2.5 Contratos de Adhesión

En el periodo enero a diciembre se recibieron, 442 solicitudes de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones de las cuales 370 culminaron con registro favorable, 5 fueron negadas, 42 desechadas, 38 se encuentran en trámite, así como, 19 desistimientos.

Del año 2019, quedaron pendientes de resolución 32 solicitudes de registros de contratos de adhesión, las cuales se resolvieron en el 2020 de la siguiente manera: 19 culminaron en registro, 2 en desistimiento, 10 desechamientos y 1 negativa de registro.

6.2.6 Acciones Colectivas

Durante el año 2020, se dio seguimiento puntual a la demanda de acción colectiva interpuesta en contra de uno de los principales proveedores de servicios de televisión satelital, obteniendo en el mes de febrero la certificación de cumplimiento de los requisitos de procedencia de la acción colectiva. Sin embargo, a pesar de que la admisión se dio por auto de fecha 11 de febrero de 2020, desde ese momento se ha entablado una defensa en contra de los recursos y amparos que la demandada ha promovido en contra de la determinación del juez de conocimiento.

Asimismo, se logró la integración de los requisitos de procedencia para el ejercicio de acción colectiva, y a pesar de la suspensión de actividades en el Poder Judicial de la Federación, derivada de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19, el día 23 de octubre de 2020, se presentó la segunda demanda de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, en contra de uno de los mayores proveedores del servicio de telefonía móvil en nuestro país, esto derivado del cobro por concepto de “cargo por equipo diferido”, no incluido en su contrato de adhesión, dicha demanda fue admitida sin prevención alguna, ordenando el Juez de conocimiento dar vista a la demandada, para que una vez que haya concluido el plazo se pase a la etapa de certificación.

Por otro lado, con la finalidad de llevar a cabo el análisis de las conductas desarrolladas por los proveedores de telecomunicaciones que pudieran ser violatorias de los derechos de los consumidores, se aperturaron 8 Carpetas de Documentación y Apoyo Administrativo, emitiéndose 6 acuerdos de conclusión, de los cuales 5 fueron improcedentes para el ejercicio de acción legal y en un caso se determinó proceder legalmente en contra del proveedor, al considerar que el cobro realizado a miles de consumidores resulta contrario a los derechos de los consumidores.

Del mismo modo y con motivo de la integración de las carpetas de documentación y apoyo administrativo, se analizaron 1,266 expedientes de queja en contra de cuatro proveedores de telecomunicaciones, proporcionados por las diferentes Oficinas de Defensa del Consumidor, así como la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, lo anterior, con la finalidad de determinar la posible existencia de violaciones a los derechos de los consumidores.

Finalmente, es importante señalar, que con la finalidad de reducir costos y brindar una defensa adecuada a los consumidores de telecomunicaciones en materia de defensa colectiva, se migró a la versión de expediente digital, realizando el seguimiento y defensa de los juicios y recursos que se han promovido vía electrónica.

6.2.7 Dictámenes

Con relación a las solicitudes de emisión de dictamen a que hace referencia el artículo 114 la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibieron 10 solicitudes del periodo de enero a diciembre de 2020.

De las 10 solicitudes que se atendieron, sólo en 3 de ellas se determinó la viabilidad de emitir el dictamen correspondiente, generándose la emisión del título ejecutivo que se desglosa de la siguiente manera:

TABLA 55. TÍTULOS EJECUTIVOS.

NO.	PROVEEDOR	TÍTULOS EJECUTIVOS	MONTO TOTAL
1	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	1	$68,537.66
2	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	1	$18,811.88
3	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	1	$23,023.00
	TOTAL	3	$110,372.54

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. 2020.

La causa que identifica al dictamen es:

- Devolución de lo pagado.
- Cobro de lo indebido.
- Negativa a la entrega del bien o producto.

La variación entre el periodo de 2019 (22 solicitudes) y 2020 (10 solicitudes), obedece a que el porcentaje de conciliación dentro de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones aumentó, situándose en un 96.41% en 2020, lo que trae como consecuencia que la figura del dictamen, que es a petición del consumidor, haya reducido su demanda.

6.3 Aspectos a destacar de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

- Reporte de Avance del Programa de Trabajo 2020 para abatir el rezago en la atención de PIL´s (enero-junio). El programa de trabajo de 2020 para abatir el rezago en la atención de los Procedimientos por Infracciones a la Ley se cumplió al 100 por ciento, llevando a cabo, en tiempo y forma actividades comprometidas.

IMAGEN 19. PROGRAMA DE TRABAJO.

PROFECO

PROGRAMA DE TRABAJO 2020
PARA ABATIR EL REZAGO EN LA ATENCIÓN DE PR's

31 de diciembre de 2020

100%

100%

100%

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

- **Acciones de vinculación institucional.** En el 2020, se participó en los siguientes eventos: Con el objeto de conocer los mecanismos de los nuevos modelos de negocios de los proveedores del sector, así como promover los derechos de los consumidores y sumar nuevos aliados que contribuyan a generar un consumo inteligente y sostenible, se han realizado las siguientes acciones de vinculación interinstitucional:

a) **Recorrido y reunión con Technopoli.** A la cual asistieron acompañando al Procurador Federal del Consumidor, el Subprocurador de Telecomunicaciones y el Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Esta reunión se celebró el 12 de febrero de 2020 y sirvió de preámbulo para la suscripción de un Convenio General de Colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.

IMAGEN 20. RECORRIDO Y REUNIÓN CON TECHNOPOLI.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

b) **Primera reunión plenaria del COTENNETIC (Comité Técnico de Normalización Nacional de Electrónica y Tecnologías de la Información y Comunicación)**. La Directora General de Protección al Consumidor participó en el Comité Técnico de Normalización Nacional de Electrónica y Tecnologías de la Información y Comunicación que elabora NMX de los sectores electrónica, telecomunicaciones y tecnologías de la información, la cual se llevó a cabo el día 19 de febrero.

IMAGEN 21. PRIMERA REUNIÓN PLENARIA DEL COTENNETIC.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

c) ***E-show* 2020.** Se asistió al e-show 2020, específicamente al panel "La participación de la PROFECO, en las relaciones de consumo efectuadas a través del comercio electrónico" Por Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios, PROFECO.

IMAGEN 22. *E-SHOW* 2020 CON LA PARTICIPACIÓN DE LA SUBPROCURADORA DE SERVICIOS.

"La participación de la Profeco en las relaciones de consumo efectuadas a través del comercio electrónico. "

Por Surit Berenice Romero Domínguez, Subprocuradora de Servicios, PROFECO

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

d) **Netflix.** Videoconferencia con personal de Netflix México para abordar temas legales sobre el aumento de precio en la plataforma, llevada a cabo el 15 de abril.

e) **Equipos de trabajo del Gobierno de México.** El Subprocurador de Telecomunicaciones participa como integrante de dos grupos de trabajo conformados por diversas instituciones y dependencias del Gobierno de México. El primero de ellos denominado Grupo de Trabajo de Economía Digital, y el segundo Grupo de Trabajo de Modelos Educativos Digitales, los cuales han celebrado diversas reuniones virtuales durante el primer semestre del año 2020.

f) **Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.** Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con personal del IFT para la actualización y difusión de dicha carta.

IMAGEN 23. REUNIONES DE TRABAJO CON EL IFT A CERCA DE LA CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

g) **Economía Digital.** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó en el grupo de trabajo sobre la regulación basada en principios de la economía digital el día 21 de julio.

h) **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**. Reunión el día 22 de julio con el Jefe de Departamento de Asuntos Bilaterales de la PROFECO para la discusión y actualización de información proporcionada por la OCDE.

IMAGEN 24. REUNIÓN CON EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE ASUNTOS BILATERALES DE LA PROFECO.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

i) ***Networking Academy.*** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó en el grupo de trabajo llevado a cabo virtualmente el día 11 de agosto, sobre economía digital.

j) **Atención Ciudadana de Delitos Cibernéticos.** El 13 de agosto, el Subprocurador de Telecomunicaciones participó en la reunión virtual de ciberseguridad, donde se habló de fraude y extorsión ya que son las afecciones más reportadas por medio del contacto ciudadano.

k) **Presentación de Herramienta: "Conozco mi Consumo" con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó en representación de la Procuraduría Federal del Consumidor el día 07 de septiembre.

l) **Plataforma Integral para la Economía Digital.** El día 11 de septiembre, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones participó en la reunión virtual acerca de la Plataforma Digital para la Economía Digital (PIED), la cual ofrece todas las herramientas que se necesitan para cumplir con las obligaciones fiscales, incrementar la productividad y las ventas en *internet*.

m) **Herramienta Tecnológica Atlas Iberoamericano.** Firma del Acta y Recepción de la herramienta, donde la Subprocuraduría de Telecomunicaciones hace entrega a la Subprocuraduría Jurídica el día 11 de septiembre.

IMAGEN 25. FIRMA DE ACTA DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA ATLAS IBEROAMERICANO.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

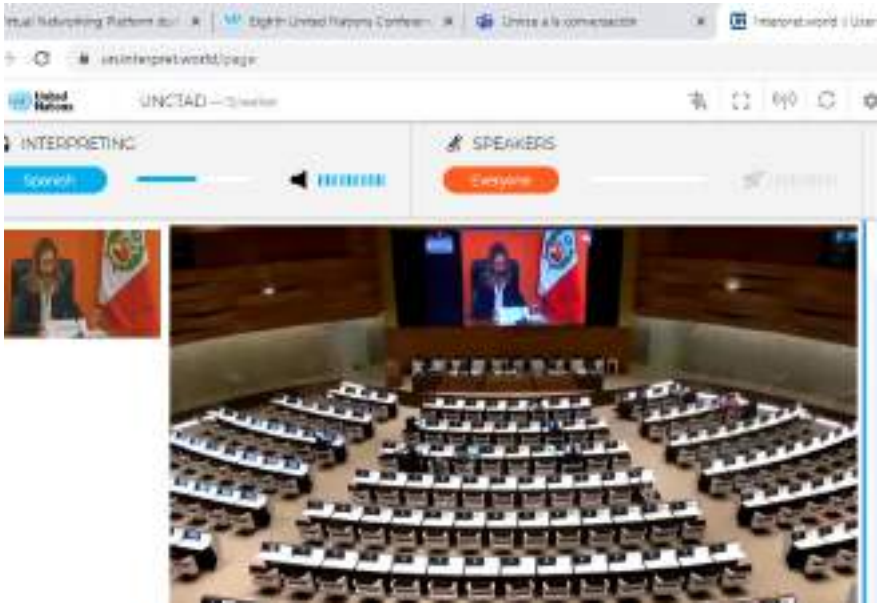
n) **AT&T.** Reunión virtual el día 25 de septiembre con el proveedor AT&T con la finalidad de que presentaran la nueva estructura de trabajo.

o) **Reunión de trabajo con el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones.** En la que participó la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 01 de octubre, acerca del Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.

p) **Reunión El Marco "ReSOLVE".** La Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Coordinación General de Educación y Divulgación de la Procuraduría Federal del Consumidor participaron en la reunión virtual el día 06 de octubre, sobre del marco o metodología "ReSOLVE" que se ofrece a las empresas y gobiernos como una herramienta para generar estrategias circulares e iniciativas de crecimiento. Estas acciones incrementan el uso de activos físicos, prolongan su vida y cambian el uso de los recursos de fuentes finitas a renovables.

q) **Octava Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección del Consumidor.** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó y representó a la Procuraduría Federal del Consumidor el 20 de octubre.

IMAGEN 26. PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LA PROFECO EN LA OCTAVA CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMPETENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

r) ***Webinar "Consumer protection in the aftermath of the COVID-19 pandemic: Focus on digitalization".*** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó en el Webinar realizado por la UNCTAD el día 21 de octubre, acerca de las recomendaciones de políticas para una efectiva protección de consumidores *online*.

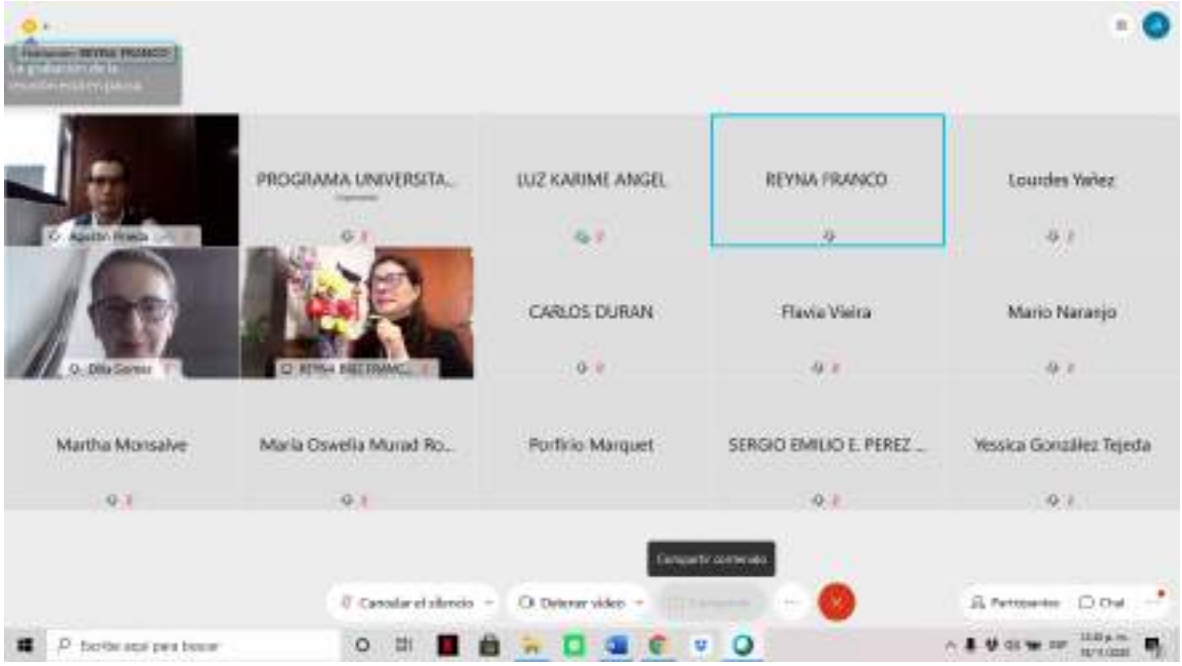
s) **Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS), el Comité de Políticas del Consumidor (CCP) y sesiones conjuntas de la Delegación Permanente ante la OCDE.** Participación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones en dicho grupo de trabajo el día martes 03 de noviembre.

t) **Grupo de Economía Digital del COFINECE.** Asistencia reunión virtual el día 04 de noviembre sobre la línea de acción 3 "Impulso al Comercio Electrónico".

u) **CTC MEXEN.** El Subprocurador de Telecomunicaciones se reunió de manera virtual el día 12 de noviembre con la Organización Mexicana de Evaluación y Normalización (MEXEN), para hablar acerca de la necesidad de brindar a los productores, fabricantes, importadores, comercializadores, prestadores de servicios y público en general una asistencia oportuna a sus dudas e inquietudes respecto a la Evaluación de la Conformidad en Normas de Información Comercial, Normas de Seguridad y Telecomunicaciones.

v) **Ponencia sobre los Derechos Humanos.** El Subprocurador de Telecomunicaciones fue expositor acerca de la importancia de los derechos humanos, el día 18 de noviembre.

IMAGEN 27. PONENCIA SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

w) ***Webinar*, Defensoría del Consumidor.** El Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones participó como expositor el 25 de noviembre sobre la Terminación Anticipada de Contratos en Servicios de Telecomunicaciones.

x) **Reunión ICPEN.** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó en la reunión virtual llevada a cabo el 02 de diciembre por La Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor (ICPEN), acerca de las autoridades de protección al consumidor de todo el mundo para combatir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas e injustas.

y) **Reunión de trabajo de economía digital.** El Subprocurador de Telecomunicaciones participó en dicho grupo de trabajo el 11 de diciembre.

z) **Entrevista TV UNAM.** El Subprocurador de Telecomunicaciones fue invitado al programa Media 20.1 el día 12 de diciembre en TV UNAM para conversar sobre el ABC de la publicidad engañosa.

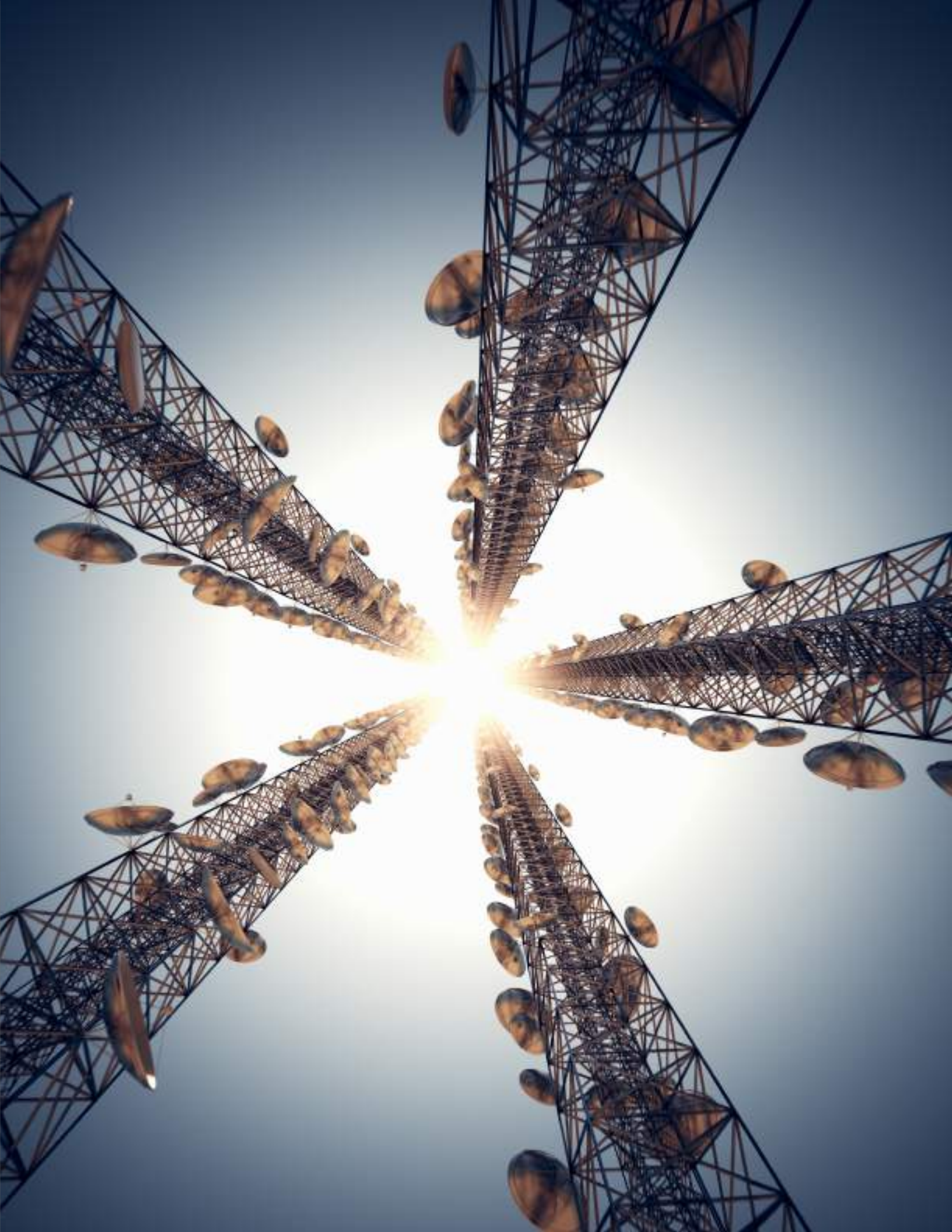
IMAGEN 28. ENTREVISTA EN TV UNAM SOBRE EL ABC DE LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2020

.

aa) **Grupo de Trabajo de la UNCTAD.** Asistencia de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el día 17 de diciembre, para hablar sobre las modalidades de los ejercicios voluntarios de revisión.

En materia de participación en eventos, 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, durante el año 2020 se reporta una participación en 275 reuniones.



7. NUESTRA INSTITUCIÓN

La Procuraduría Federal del Consumidor, órgano descentralizado de la Secretaría de Economía, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar el paralelismo en las relaciones comerciales entre los consumidores y proveedores de bienes, productos y servicios.

Su misión se funda en empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.

Su visión se fija en ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

El siguiente apartado se enfoca en difundir información respecto a las actividades de las unidades administrativas consideradas como el engranaje interno de la institución y que son pieza fundamental para la óptima operación y desarrollo de los programas institucionales.

7.1. Transparencia

La Procuraduría Federal del Consumidor garantiza a la ciudadanía el acceso a la información pública, mediante el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados (LGPDPPSO).

7.1.1. Comité de Transparencia

En el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, el Comité de Transparencia de la PROFECO celebró 77 sesiones, de las cuales 4 fueron Ordinarias y 73 Extraordinarias, suscribiendo 77 Actas de Sesión y 480 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
2020	4	73	77	77	480

Fuente: Secretaría Técnica del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2020.

7.1.2. Solicitudes de Información y datos personales

Durante el ejercicio 2020, la PROFECO recibió mediante el Sistema de Solicitudes de Información de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), un total de 1,314 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
2019	1,346
2020	1,314

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2019.

7.1.3. Avance sobre el cumplimiento a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) en sus artículos 70, 71 y 80; así como, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP) en sus artículos 68, 69, 74, 75, y 76

Respecto al periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, se informa lo siguiente:

TABLA 58. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 70 LGTAIP.		
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 y XLVI A y B	100%
Subprocuraduría de Servicios	XLVIII A, B y C	100%
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	XIX, XX y XXXVII A y B	100%
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	XXX, XLI y XLVIII A B y C	100%
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	XXX, XXXVI y XLVIII A B y C	100%
Dirección General de Planeación y Evaluación	IV, V, VI, XXIX y XL A y B	100%
Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social	XXIII A, B, C y D	100%
Dirección General de Quejas y Conciliación	XX, XXX y XXXVII A y B	100%
Dirección General de Contratos de Adhesión Registro y Autofinanciamiento	XX y XXX	100%
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	XXX, XXXVI, XXXVII A y B y XLVIII A, B y C	100%
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	XXX, XXXVI, XXXVII A y B y XLVIII A y B	100%

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 70	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	XIX y XX	100%
Dirección General Jurídico Consultiva	I, III, XXXIII y XXXV A, B y C	100%
Dirección General de Estudio sobre Consumo	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 A y 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 A y B, XVII y XLII A y B	100%
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	XXVII, XVIII A y B, XXXII y XXXIV A, B, C, D, E, F y G y XLV	100%
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	XIX y XXXVI	100%
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones	XXXVI	100%
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	XLVIII A, B y C	100%
Órgano Interno de Control	XVIII y XXIV	100%
Dirección General de Procedimientos	XIX, XXX y XXXVI	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020

TABLA 59. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 71 LGTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 71	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General de Planeación y Evaluación	I, A	100%
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	I, B	100%
Unidad de Transparencia	I, C	100%
Unidad de Transparencia	I, D	100%
Unidad de Transparencia	I, E	100%
Unidad de Transparencia	I, F	100%
Dirección General Jurídica Consultiva	I, G	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

TABLA 60. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 80 LGTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 80	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	I	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

TABLA 61. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 68 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ART. 68	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

TABLA 62. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 69 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 69	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General de Planeación y Evaluación	I, A	100%
Dirección General Jurídica Consultiva	I, B	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

TABLA 63. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 74 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ART. 74	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

TABLA 64. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 75 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ART. 75	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

TABLA 65. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 76 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 76	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	III	100%

Fuente: Oficio INAI/SAI/DGEPPOED/1090/2020.

7.1.4. 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 2020, 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.

Con oficio de fecha 23 de febrero de 2020, mediante la herramienta de comunicación con el Instituto antes mencionado, denominada “HCOM”, se informó a este sujeto obligado que el periodo de verificación del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, correría del 2 de marzo al 13 de noviembre del 2020.

En ese tenor, el 18 de noviembre de 2020, el INAI concluye la revisión a la verificación vinculante, obteniendo la PROFECO, un Índice Global de Cumplimiento del 100% a la verificación vinculante al SIPOT de 2020.

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 2020.

7.2.1. Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor

La PROFECO, publicó el 29 de septiembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (PIPFC). En este se registran los Objetivos prioritarios, Estrategias prioritarias y Acciones puntuales encaminadas al cumplimiento de objetivos y metas institucionales, las cuales se vinculan al Programa Sectorial de Economía 2020-2024 (PROSECO), al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS).

A través de la DGPE, se le da seguimiento a las actividades comprometidas por parte de las Unidades Responsables (UR) para el cumplimiento de las Acciones puntuales del PIPFC, mismas que fueron reportadas para el último trimestre del ejercicio 2020, a partir de la publicación del programa.

7.2.2. Programa Anual de Actividades (PAA) 2020

En este programa se plasma de forma calendarizada las actividades estratégicas y sustantivas implementadas por las UR que conforman la institución. Su objetivo consiste en 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 tomar las medidas preventivas y correctivas para solventar posibles incumplimientos, en caso de ser necesario.

7.2.3. Elaboración de Informes mandatados 2020

Durante 2020 se elaboraron y remitieron, como entidad coordinada del Sector Economía, los siguientes informes mandatados:

- Aportación al Segundo Informe de Gobierno 2019 – 2020 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; y artículo 15 fracción XI del Reglamento interior de Secretaría de Economía.
- Aportación institucional al Segundo Informe de Labores 2019 – 2020 de la SE, en cumplimiento al artículo 93 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 23 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 8o de la Ley de Planeación y 5 del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía. Lo anterior con fin de informar al Honorable Congreso de la Unión del estado que guarda el Ramo.

7.2.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación a las Matrices de Indicadores para Resultados 2020 (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.
- 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).

7.2.5. Inventario CONEVAL y Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020

De conformidad a lo establecido en el “Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2020”, 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; la cual funciona como insumo para la elaboración de las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 de los Programas presupuestarios en comento.

7.2.6. Cierre de Aspectos Susceptibles de Mejora 2019 y 2020

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, en ejercicio de sus atribuciones para establecer criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las Oficinas de Defensa del Consumidor, 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 las entidades federativas de la República Mexicana, la PROFECO brinda servicios a las y los consumidores, durante 2020 lo realizó a través de 38 Oficinas de Defensa del Consumidor, todas coordinadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. A continuación la relación de éstas:

TABLA 66. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.		
Zona Caribe Mexicano	Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	Zona Gral. Luis Moya
Zona Metropolitana de Mérida	Zona Metropolitana de Tlalnepantla	Zona Gral. Francisco Villa
Zona Golfo-Sureste	Zona Metropolitana de Pachuca	Zona Golfo-Norte
Zona Golfo-Sur	Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas	Zona Nororiente
Zona Suroeste	Zona Metropolitana de Morelia	Zona Metropolitana de Monterrey
Zona Benito Juárez	Zona Corregidora Josefa Ortiz	Zona Metropolitana de Torreón
Zona Golfo-Centro	Zona del Bajío	Zona Pacífico
Zona Gral. Ignacio Zaragoza	Zona Miguel Hidalgo	Zona Gral. Felipe Ángeles
Zona Gral. Emiliano Zapata	Zona Metropolitana de Guadalajara	Zona Metropolitana de Ciudad Juárez
Zona Leona Vicario	Zona Tlaquepaque-Colima	Zona Metropolitana de Hermosillo
Zona Metropolitana CDMX-Oriente	Zona José Guadalupe Posada	Zona Metropolitana de Tijuana
Zona Metropolitana CDMX-Poniente	Zona Bahía de Banderas	Zona La Paz
Zona Metropolitana de Toluca	Zona Altiplano	

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 2020".

De los convenios celebrados con gobiernos estatales y municipales, se obtienen recursos para una mejor operación de las unidades administrativas., siendo en total 4 y entre los principales se refieren los siguientes:

TABLA 67. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2020.

NÚMERO DE CONVENIOS	CONVENIOS FIRMADOS CON:	PRINCIPALES LOGROS Y ACTIVIDADES EN 2020.
4	Municipios y/o Ayuntamientos	Fueron suscritos los convenios con los siguientes Ayuntamientos: • H. Ayuntamiento de Moroleón, Guanajuato, con vigencia del 1° de julio de 2020 al 8 de octubre de 2021. • H. Ayuntamiento de Santa María Huatulco, con vigencia del 24 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2021. • H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla, Oaxaca, con vigencia del 24 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2021. • H. Ayuntamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México, con vigencia del 1° de julio de 2020 al 8 de octubre de 2021
4	TOTAL DE CONVENIOS	

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2020.

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 asesoró (de acuerdo a las fechas, documentos y procedimiento para la contratación de los servicios) a las Oficinas de Defensa del Consumidor, 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 68. SERVICIOS GESTIONADOS A OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2020.

TIPO DE SERVICIO	SOLICITUDES	
	RECIBIDAS	ATENDIDA
Limpieza	33	33
Vigilancia	31	31
Pensión vehicular	2	2

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2020.

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 Oficinas de Defensa del Consumidor para que fueran enviados los requisitos completos y en tiempo.

TABLA 69. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.	
TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Trámite concluido	33
Trámite inconcluso	3

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2020.

7.3.4. Actividades realizadas en torno a la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2

Con motivo del incremento de precios en productos de la canasta básica que se registraron al inicio de la pandemia, fueron emitidos requerimientos de información a proveedores por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor distribuidas en el territorio Nacional, a efecto de vigilar y corregir aumentos injustificados del precio del huevo y tortilla, habiendo emitido el número de requerimientos que se indica a continuación:

TABLA 70. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN.	
ODECO	REQUERIMIENTOS NOTIFICADOS
Zona Miguel Hidalgo	14
Zona Pacífico	13
Zona Corregidora Josefa Ortiz	12
Zona Gral. Francisco Villa	12
Zona Gral. Felipe Ángeles	10
Zona Leona Vicario	10
Zona Bahía de Banderas	9
Zona Tlaquepaque-Colima	9
Zona metropolitana de Morelia	8
Zona Gral. Ignacio Zaragoza	7
Oficina en Coahuila	6
Zona Golfo-Norte	6
Zona Golfo-Sur	6
Zona metropolitana de Mérida	6
Zona metropolitana de Toluca	6
Zona del Bajío	5
Zona Gral. Luis Moya	5
Zona metropolitana CDMX-Oriente	5
Zona metropolitana CDMX-Poniente	5
Zona metropolitana de Tijuana	5

ODECO	REQUERIMIENTOS NOTIFICADOS
Zona Suroeste	5
Zona Caribe Mexicano	4
Zona metropolitana de Guadalajara	4
Oficina en Tamaulipas	3
Zona Altiplano	3
Zona metropolitana de Ciudad Juárez	3
Zona Nororiente	3
Zona Golfo-Sureste	2
Zona metropolitana de Monterrey	2
Zona La Paz	1
Zona metropolitana de Nezahualcóyotl	1
TOTAL	234

Fuente: Plataforma informática "delegacionesone" de la Dirección de Mejoramiento Operativo, 2020

7.4. Información Institucional y Vinculación Social

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

En el ejercicio fiscal 2020, esta Dirección General, en coordinación con las distintas áreas sustantivas de la Procuraduría Federal del Consumidor, llevó a cabo diversas acciones para informar y sensibilizar a la población en general sobre la importancia de ejercer un consumo seguro, saludable, sustentable, razonado e informado.

7.4.1. Actividades

Elaboración de insumos informativos:
Emisión de 190 boletines de prensa enviados a líderes de opinión, representantes de medios de información en prensa escrita, radio, televisión y portales *web*. Así como a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), para difusión en medios locales.

Elaboración y distribución vía electrónica a funcionarios de oficinas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), de 363 síntesis informativas matutinas y 755 cortes informativos vespertinos, nocturnos y de oficinas estatales.

Cobertura informativa de 48 intervenciones del Procurador en conferencias matutinas del Presidente de la República y seis eventos relevantes más del titular de la dependencia.

Atención de 115 solicitudes de información de representantes de medios.

Logística y atención a medios de comunicación:

- Programación y coordinación de 115 entrevistas con medios.

7.4.2. Objetivos

Las actividades en materia de información institucional y comunicación social de la PROFECO tienen el propósito de ser un canal eficaz y eficiente para:

- **Promover** la imagen de la PROFECO ante líderes de opinión, sectores público y privado y población en general, como la institución que empodera a los y los consumidores para tener un consumo responsable, seguro, saludable, sustentable razonado e informado.
- **Consolidar** 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.
- **Fortalecer** las acciones realizados por la PROFECO, con la finalidad de proteger los derechos de las y los consumidores, así como su vida, su salud y su economía.

7.4.3. Actividades realizadas en torno a la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2

Tras la declaratoria de contingencia sanitaria producida por el virus SARS-CoV-2 el 24 de marzo de 2020, se generó un distanciamiento social, la movilidad y los hábitos del consumidor se modificaron, por lo que el principal objetivo de esta Dirección General, fue el de proporcionar información oportuna y objetiva que en esta contingencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2, contribuya a informar a las y los consumidores de sus mejores alternativas dentro de la coyuntura social y económica que ha representado la pandemia.

Elaboración de insumos informativos:
Elaboración y emisión de 25 boletines de prensa para reforzar las acciones ejercidas por la institución y cuyo tema principal fueron los siguientes rubros:

- Tortilla
- Cubrebocas, gel antibacterial y/o gel antiséptico, cofias y guantes de látex
- Pago en Colegiaturas
- Tanques y Concentradores de Oxígeno
- Interjet/Derechos del pasajero
- Buen Fin/Comercio electrónico
- Servicios funerarios
- Suministro de agua potable por pipas
- Casas de empeño

7.5. Administración

En este apartado se dan a conocer las principales acciones realizadas en el ámbito administrativo de la PROFECO durante el ejercicio 2020, 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 en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública 2020-2024, así como del manejo de los recursos materiales, presupuestales, informáticos y humanos de la Institución. De igual forma, se presentan las labores llevadas a cabo por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución. Área de nueva creación que está asignada a la Coordinación General de Administración. Esto en razón de las reformas realizadas al Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicadas en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y 30 de enero del 2020, respectivamente. 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), Informática (DGI) y la de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE), adscritas a la misma.

El objetivo de la Coordinación General de Administración (CGA), es administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, así como, el cobro de las multas determinadas por las diversas Unidades Administrativas (UA) de la Procuraduría, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como, herramientas metodológicas, a fin de que las 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 (APF).

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 21 de enero de 2020, 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 2019” y el “Programa de Trabajo de Control Interno 2020 (PTCI)”.

En la Primera Sesión Ordinaria 2020 del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), celebrada el 18 de febrero del 2020, se presentó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2019.

El Informe mostró 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 6 Procesos Prioritarios (PP), 5 sustantivos y 1 administrativo:

- PP1: Verificación de Combustibles;
- PP2: Verificar y Vigilar el Cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Normatividad Aplicable;
- PP3: Verificación y Vigilancia de Telecomunicaciones;
- PP4: Registro Público de Casas de Empeño;
- PP5: Conciliación;
- PP6: Finanzas (Presupuesto).

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, 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 83.6%.

TABLA 71. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.

NORMA GENERAL	NORMA	%CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA EVIDENCIA
Primera	Ambiente de Control	84.7
Segunda	Administración de Riesgos	83.3
Tercera	Actividades de Control	83.1
Cuarta	Informar y Comunicar	83.3
Quinta	Supervisión y Mejora Continua	83.3
Quinta	Supervisión y mejora continua	83.3

Fuente: Aplicación WEB "Evaluación SCII" enero 2020.

Programa de Trabajo de Control Interno 2020 (PTCI)

Para el Programa de Trabajo de Control Interno 2020, se comprometieron 144 acciones de mejora en los seis procesos prioritarios evaluados, mismas que fueron cumplidas al 100%, habiéndose realizado dentro de lo previsto.

IMAGEN 29. REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL DEL PTCI 2020.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

REPORTE DE AVANCES TRIMESTRAL DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO

a) Resumen cuantitativo de las acciones de mejora comprometidas, indicando el total de las concluidas y el porcentaje de cumplimiento que representan, el total de las que se encuentran en proceso y porcentaje de avance de cada una de ellas, así como las pendientes sin avance:

No. de Acciones de Mejora Comprometidas en el PTCI Original	No. de Acciones de Mejora Comprometidas en el PTCI Actualizado
155	144

Situación de las Acciones de Mejora				
Trimestre	Concluidas	% de Cumplimiento	En Proceso	Pendientes (Sin avance)
Primero	1	0.7	86	57
Segundo	10	6.9	99	34
Tercero	24	16.7	108	1
Cuarto	109	75.7	0	0

Situación de las Acciones de Mejora					
Acumulado al Trimestre	Total de Acciones de Mejora	Concluidas	% de Cumplimiento	En Proceso	Pendientes (Sin avance)
Acumulado al Cuarto	144	144	100.0	0	0

Acciones de Mejora en Proceso al Trimestre Reportado

A.M. con avance	A.M. con avance	A.M. con avance
Acumulado entre 1% y 50%	Acumulado entre el 51% y 80%	Acumulado entre el 81% y 99%
0	0	0

Fuente: Reporte de Avances Trimestral del PTCI 2020 al 4° trimestre 2020. https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII/

Fuente: Reporte de Avances Trimestral del PTCI 2020 al 4° trimestre 2020. https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII/

Reportes de Avances Trimestrales del PTCI 2020

El 22 de abril, el 15 de julio, el 15 de octubre y el 30 de noviembre de 2020 respectivamente, se registraron en la aplicación *web* "Evaluación del SCII" (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII) el Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Reportes de Avances Trimestrales del PTCI 2020.

Resultados PTCI 2020

Debido a la emergencia sanitaria por la epidemia generalizada por el virus SARS-CoV-2, las áreas responsables de los procesos enfrentaron diversas problemáticas durante todo el año, la mayor parte del personal no asistió con regularidad, lo que ocasionó que no se pudiera llevar a cabo tal y como se había planeado el cumplimiento de las Acciones de Mejora. Se implementaron actividades y métodos alternos de trabajo para dar atención a los compromisos establecidos.

Sin embargo, a pesar de las limitantes, los resultados relevantes alcanzados con la implementación de las Acciones de Mejora comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno 2020, fueron las siguientes:

- Las Unidades Administrativas responsables de los 6 Procesos Prioritarios, atendieron las Acciones de Mejora comprometidas en el PTCI-2020 de manera razonable. De tal forma, que al cierre del ejercicio se logró el 100% de avance en el PTCI.
- Las Áreas que lo tenían proyectado, actualizaron y difundieron sus Manuales de Organización y de Procedimientos. No obstante, se tendrán que retomar acciones derivado de las modificaciones a la normatividad Institucional.
- En la medida de lo posible, se impartieron cursos de capacitación y se difundió material en temas de Control Interno y Administración de Riesgos.
- Fueron aplicadas encuestas con la finalidad de identificar, evaluar y dar respuesta a posibles riesgos de corrupción, abuso o fraude a los usuarios de los procesos.
- Se llevaron a cabo durante el año, reuniones de trabajo virtuales con el personal de cada Área responsable, a fin de dar seguimiento a los programas de trabajo de Control Interno, Administración de Riesgos, cumplimiento de metas y objetivos, atención de observaciones determinadas por diversas instancias fiscalizadoras y, en general, sobre aspectos relacionados con sus áreas de trabajo.
- Se resaltó la utilización y aprovechamiento de las tecnologías de la información. La Dirección General de Informática a solicitud de las áreas de los procesos, implementó mejoras y eficientó los métodos de los servicios que se brindan.

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:

- Se debe seguir trabajando en la mejora continua de todos los procesos administrativos y sustantivos de la Institución para contar con un Sistema de Control Interno fuerte y robustecido.

- Continuar con la capacitación en materia de Control Interno, no sólo con el personal que interviene en los procesos seleccionados, sino a nivel institucional.
- En razón de las reformas que se realizaron al Estatuto Orgánico y Reglamento de la PFC, resulta necesario actualizar los Manuales de Organización y Procedimientos.
- Es necesario que las Unidades Administrativas continúen analizando sus procesos con la finalidad de mejorarlos y automatizarlos a través del manejo de las TIC´s.

b) Administración de Riesgos Institucionales

De acuerdo al informe emitido por el Órgano Interno de Control, correspondiente al Avance Trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos, emitido mediante oficio número 10-315/C.I.-III.-053/2021, de fecha 19 de enero de 2021. En el cual, se determinó que de las 19 acciones de control comprometidas se cumplieron al 100%. Asimismo, fueron reportadas en tiempo y forma en la aplicación *web:* "Administración de Riesgos" (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII), mediante reportes trimestrales. Se destacan entre las acciones cumplidas, las siguientes:

- Se realizaron los reportes semestrales del estado que guarda la infraestructura tecnológica que soporta el centro de datos.
- En lo referente a la actualización de las reglas operativas que permitan la estandarización y control de soluciones tecnológicas, se ejecutó el proyecto denominado "Disposiciones Generales para la Administración de los Recursos Informáticos de la Procuraduría Federal del Consumidor".
- Se promovió la capacitación para el personal responsable de la gestión de sistemas y/o aplicación para su uso eficiente. Implementando nuevas herramientas tecnológicas, específicamente sobre el uso del Sistema de Control de Gestión de la Procuraduría Federal del Consumidor a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
- Se llevaron a cabo las adecuaciones tecnológicas a las necesidades operativas de las áreas para su optimización.
- Se capacitó al personal sobre el llenado de actas y sobre el Procedimiento Administrativo de Ejecución.
- Se llevó a cabo un cronograma de actividades, con la finalidad de realizar una mejor distribución sobre cargas de trabajo.
- Se realizaron visitas de supervisión y capacitación integral al personal que realiza acciones de verificación para atender denuncias en contra de proveedores de bienes y servicios.
- Se capacitó al personal sobre la "Relevancia y Objetivo del Proceso Sustantivo de Verificación y Defensa de la Confianza", difusión de los "Principios y Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal", el "Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor" y las "Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública".
- Se supervisó la correcta ejecución de los procesos de verificación en campo de los defensores de la confianza adscritos a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

- Se supervisó en campo el desempeño de los defensores de la confianza en las estaciones de servicio de las cuales generaron actas de supervisión y estadísticas que permitieron identificar elementos que actúan fuera del modelo operativo del proceso de verificación y defensa de la confianza, por lo que permitió evaluar la capacidad del personal y armar estrategias a fin de fortalecer la defensa de la confianza.
- Se creó el proyecto de Procedimiento Administrativo de Ejecución y del establecimiento de los medios de difusión de manera central y descentralizada.
- Se capacitó al personal de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, de acuerdo a lo establecido en los planes y programas.
- Se impartieron cursos para que los servidores públicos de las ODECOS identifiquen las facultades que se tienen como órgano, para ejercer de manera adecuada la emisión y cobro de multas.
- Se capacitó y coordinó a las áreas requirentes de bienes y servicios en material de adquisiciones a fin de fortalecer la comunicación con la Dirección de Adquisiciones y Obra.
- Se capacitó al personal adscrito a la Dirección de Adquisiciones y Obras en materia de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, POBALINES (Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios), Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y la Ley de Austeridad Republicana.
- Se actualizaron las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor. (POBALINES).
- Se capacitó y coordinó a las áreas requirentes de bienes y servicios en materia de adquisiciones a fin de fortalecer la comunicación con la Dirección de Adquisiciones y Obra.
- En lo referente a los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL´s) atendidos fuera del plazo normativo, se realizaron programas de capacitación, programas de trabajo y supervisión a fin de eficientar los procesos.

c) Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

Con la finalidad de coadyuvar en promover la eficiencia y eficacia de la gestión pública de la Administración Pública Federal, a través de acciones que modernicen y mejoren la prestación de los servicios públicos y promover la productividad en el desempeño de las funciones de la institución; se asegura que los recursos humanos y materiales sea en beneficio de la población; dando combate frontal a la corrupción y a la impunidad, y procurando la mejora constante de la gestión pública.

En ese tenor, la Procuraduría Federal del Consumidor firmó las Bases de Colaboración del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, que entró en vigor el 30 de agosto del 2019, con la finalidad de erradicar la corrupción dentro de la Institución. Por lo que se dio atención a los compromisos e indicadores comprometidos a fin de mejorar el uso de los recursos públicos. Para ello se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Las Bases de Colaboración del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, se integraron de la siguiente forma: 52 Compromisos; de los cuales, 3 corresponde su cumplimiento a instancias externas a la PFC y 15 Indicadores. Los resultados obtenidos fueron:

Compromisos Anticorrupción

La PROFECO, comprometida en erradicar la corrupción y la impunidad dentro de la Institución, da cabal cumplimiento a cada uno de los compromisos e indicadores que se tienen suscritos ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; para tal efecto se reportaron en su totalidad los contratos generados en el ejercicio fiscal 2020, así como el informe del monto ejercido en cada uno de ellos. Asimismo, se ha capacitado a los servidores públicos en el marco del Programa Anual de Capacitación, en materia de Transparencia. Se promovió la difusión en la Plataforma de Ciudadanos Alertadores mediante carteles que abordaron los temas:

1. ¿Qué es la plataforma?
2. Garantía de anonimato
3. Creación de la Plataforma
4. Objetivos de la Plataforma
5. Ámbito de actuación de la Plataforma
6. ¿Qué debe contener una alerta?
7. ¿Cómo enviar una alerta?
8. Seguimiento, y
9. Autoprotección.

Y tres *Banners* diseñados por la Secretaría de la Función Pública (SFP) y la Secretaría de Economía (SE), respecto al combate a la corrupción, se promovieron en el Comité de Control y Desempeño Institucional acuerdos y seguimientos referentes a programas presupuestarios. Asimismo, durante los meses de enero a diciembre de 2020 se celebraron las XXXIV, XXXV y XXXVI Sesiones Ordinarias del Consejo Consultivo del Consumo.

Compromisos No Impunidad

La PROFECO, para fortalecer el combate a la impunidad, da puntual seguimiento a las faltas administrativas que puedan cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que pueden ser acreedoras, se da seguimiento a las observaciones generadas por el Órgano Interno de Control, se difundieron materiales de difusión vía "All Users" de infografía de la SFP y de la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses (UEPPCI), en materia de Conflicto de Intereses. Se dio asesoría, así como, capacitación sobre el tema de Conflicto de Intereses; se difundió material referente a *Responsabilidades Administrativas para salvaguardar la disciplina administrativa; se publicó vía "All Users"* a todos los servidores públicos el tema de la importancia de la manifestación de su patrimonio.

Compromisos de Mejora de la Gestión Pública

Una de las metas principales de la presente Administración es promover la mejora de la gestión pública para ello, la PROFECO dio seguimiento y atención puntual a todos los acuerdos que se emitieron en el COCODI, así como a las acciones en materia de control, se informaron los resultados alcanzados en la aplicación de las medidas de austeridad; también se implementaron herramientas que permiten al ciudadano recibir más y mejores servicios, se dio continuidad a la Plataforma de Conciliación en Línea (CONCILIANET) y al Tablero para la toma de decisiones los cuales permiten obtener datos estadísticos, generando cálculos y agrupaciones de información sobre los consumidores, para brindar un mejor servicio. Adicionalmente se actualizó el Sistema de Credenciales para generar y consultar las mismas de forma más eficiente, se desarrolló la aplicación de firma electrónica para reducir el uso de papel, impresiones y escaneo de documentos, se dio continuidad al Sistema de Control de Gestión Institucional que facilita la comunicación interna; Se dio continuidad a las pruebas del Portal para el Reporte de Actividades y Registro de Asistencia del personal que realiza *Home Office* de la PROFECO. Se cumplió con lo establecido en el DECRETO por el cual se establecen Medidas de Austeridad en Reducción del Presupuesto, en las partidas 2000 y 3000 relacionadas a "Materiales y Suministros" y "Servicios Generales" respectivamente, con la finalidad de racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas de operación y apoyo.

Por otro lado, la PROFECO formuló las "Medidas específicas para el eficiente ejercicio de 2020", con el fin de eficientar y promover la cultura de honestidad y transparencia para el eficiente ejercicio del gasto.

Se da puntual cumplimiento a los procesos de planeación referente a las contrataciones y compras consolidadas mediante la mejora continua en la calidad de la información, así como, del procedimiento de contratación que permitan conseguir las mejores condiciones en cuanto a calidad, economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez, que permitan las mejores condiciones para el Estado. Se dio seguimiento a las acciones de mejora que se comprometieron en el Programa de Administración de Riesgos 2020, mismas que fueron concluidas al 100%.

Compromisos de Recursos Humanos

Con la finalidad de profesionalizar a los Recursos Humanos de la Institución, se han difundido contenidos gráficos y audiovisuales relacionados con temas fundamentales de la Nueva Ética pública, como son: "Prontuario para el uso del lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública", "Protocolo para la Actuación con Perspectiva de Género en la Investigación y Sustanciación de Quejas y Denuncias". Código de Ética, Principios y Valores Constitucionales, entre otros. Se fortaleció la cobertura de operación del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses, asimismo, se promovió la Nueva Ética Pública mediante cursos en línea. Se dio seguimiento a todos y cada uno de los Acuerdos generados en el COCODI en materia de funciones del servicio público. Se actualizaron diversos Manuales Específicos de Organización a través de la herramienta tecnológica *Alfresco Share,* se envió el "Formato Elementos y Análisis" ante la SFP con la finalidad de obtener el análisis del impacto de estructuras orgánicas en el cumplimiento de sus objetivos y resultados institucionales, asimismo, se ha actualizado la estructura orgánica. Se desarrollaron acciones de simplificación y mejora en los procesos sustantivos. Se llevaron a cabo las medidas necesarias con la finalidad de profesionalizar a los servidores públicos capacitando a 903 mujeres y a 650 hombres.

Compromisos de Uso de Bienes

Para la atención de estos compromisos, se actualizó la base de datos en el padrón inmobiliario en el cual se acredita la titularidad de todos y cada uno de los inmuebles de la PROFECO, otorgando la certeza jurídica pertinente para la posesión de cada uno de ellos, indicando la información por cada uno de los inmuebles, garantizando así el óptimo aprovechamiento y la correcta ocupación de espacios, priorizando el uso adecuado de los mismos. Asimismo, con el objeto de complementar la actualización de los dictámenes valuatorios, se solicitó ante el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) los 25 servicios valuatorios paramétricos de los inmuebles federales de esta dependencia. Se tienen capturados ante el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal (SIPIFP) 25 cédulas de inventario.

Indicadores

En el ejercicio 2020 se dio cumplimiento al 100% de los indicadores comprometidos en las Bases del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

En conclusión, el cumplimiento a los compromisos e indicadores suscritos en las Bases de Colaboración en la PROFECO, generó una mejora en la gestión pública en las diversas áreas que la conforman.

d) Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI)

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor (CEPCI), es el órgano encargado de implementar acciones de capacitación, sensibilización y difusión de la cultura de la integridad en el ejercicio de la función pública, así como de la atención de denuncias por presuntas vulneraciones al Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y al Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor. Durante 2020, y en cumplimiento a su Programa Anual de Trabajo, el CEPCI realizó las siguientes actividades:

Capacitación y Sensibilización

En cumplimiento al numeral 42. Del Informe Anual de Actividades, fracciones I y II de los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2020, en lo sucesivo "Lineamientos Generales", en lo que respecta al Indicador 1: Indicador de capacitación en materia de ética, integridad pública y prevención de conflictos de interés, el CEPCI realizó lo siguiente:

La Actividad 1.1.1, establece la necesidad de realizar las gestiones necesarias para asegurar que el curso denominado: "Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público", fuera acreditado por quienes conforman el CEPCI. Sobre este punto, se obtuvo la participación de 9 personas miembros del Comité, mismos que acreditaron el curso en línea obteniendo un promedio general de 97.44 puntos.

Asimismo, en la Actividad 1.1.2, se considera el realizar las gestiones necesarias para que las personas servidoras públicas de esta Procuraduría participen en cursos de capacitación o sensibilización sobre temas de ética, integridad pública, prevención de conflictos de interés, igualdad o violencia de género, hostigamiento sexual y acoso sexual, o prevención de la discriminación. Sobre el particular, el CEPCI a través de medios electrónicos, hizo extensivas a las personas servidoras públicas de esta Procuraduría, incluyendo a las personas integrantes del propio Comité, las convocatorias de los cursos de capacitación: "Género, Masculinidades, Lenguaje Incluyente y No Sexista"; "Los Conflictos de Intereses en el Ejercicio del Servicio Público"; "¡Súmate al PROTOCOLO!"; "Introducción a la Igualdad entre mujeres y hombres", así como "Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público".

Es importante mencionar, que derivado de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) y de los diversos ACUERDOS publicados por la Secretaría de la Función Pública para la suspensión de términos y plazos legales de actividades no esenciales como medida de prevención a la propagación y combate del COVID-19, y a la reanudación de los mismos, las referidas gestiones de capacitación, se vieron afectadas. No obstante lo anterior, se obtuvo la participación de 240 personas servidoras públicas en los diferentes cursos antes mencionados, entre ellos los integrantes del CEPCI, conforme a lo siguiente:

TABLA 72. CURSOS TOMADOS POR LOS INTEGRANTES DEL CEPCI.	
CURSO	ASISTENTES
La Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público	9
Los Conflictos de Intereses en el Ejercicio del Servicio Público	6
Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual	6
Otros Cursos o Talleres impartidos o gestionados por el Comité de Ética	8
TOTAL	29

Fuente: Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

El PAT 2020, en su Actividad 1.1.3, considera convocar a los miembros, asesores y suplentes del Comité de Ética a un curso en materia de prevención de conflictos de interés, en cumplimiento a lo anterior se obtuvo la participación de 6 personas miembros del Comité en el curso en línea "Los Conflictos de Intereses en el Ejercicio del Servicio Público", mismos que lo acreditaron con un promedio general de 91.66 puntos.

Dentro del **Indicador 2** denominado: "Indicador de eficacia en la implementación de acciones de capacitación", el CEPCI realizó las siguientes actividades:

En la Actividad 1.2.1, se considera realizar gestiones para que el CEPCI u otra instancia imparta capacitación o sensibilización sobre los elementos fundamentales de los conflictos de interés, bajo este rubro mediante oficio PFC/CEPCI/SE/011/2020, se solicitó el apoyo de la Dirección General de Recursos Humanos para considerar en las acciones de capacitación programadas para el año 2020, cursos presenciales o en línea en materia de prevención de conflictos de intereses. Asimismo, y como se refirió en líneas anteriores, el CEPCI extendió convocatorias electrónicas del curso de capacitación "Los Conflictos de Intereses en el Ejercicio del Servicio Público".

En la Actividad 1.2.2, se establece elaborar un proyecto o propuesta de programa de capacitación en materia de ética, integridad pública y prevención de conflictos de intereses para las personas servidoras públicas de esta Procuraduría, para los años 2020 a 2024, sobre el particular el CEPCI en su Quinta Sesión Extraordinaria, celebrada el 10 de noviembre de 2020, aprobó el "Programa Anual de Capacitación (PAC) del Comité de Ética, en materia de ética, integridad pública y de prevención de conflictos de intereses para las personas servidoras públicas de la PROFECO, que será aplicado durante los ejercicios 2021 a 2024.

En relación a la realización de gestiones para convocar al personal de la PROFECO a través de la participación de los miembros, asesores y suplentes del Comité de Ética a cursos en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, (Actividad 1.2.3 del PAT 2020), el CEPCI extendió convocatorias electrónicas del curso de capacitación "¡Súmate al PROTOCOLO!", logrando la participación de 40 personas servidoras públicas, con un promedio general de 90.27 puntos. Sobre este tema, cabe mencionar que en colaboración con el Instituto Nacional

de las Mujeres (INMUJERES), se había logrado la programación del "Taller sensibilización para la atención en casos de hostigamiento sexual y acoso sexual, Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor", sin embargo, debido a una actualización del Taller, así como a la contingencia sanitaria derivada de COVID 19, la actividad se vio afectada y suspendida.

Acciones de Difusión

El PAT 2020 incluye el Indicador **3 "Indicador** de eficacia en la implementación de acciones de difusión", cuyo objetivo es el de desarrollar acciones de difusión para impulsar el conocimiento y la sensibilización de las personas servidoras públicas de la PROFECO en materia de ética e integridad pública y prevención de conflictos de interés, mismo que se encuentra relacionado con el numeral 42, fracciones I y VII de los Lineamientos Generales, y en cumplimiento al mismo el CEPCI realizó las siguientes actividades:

Dentro de la Actividad 2.1.1, se realizó la invitación mediante correo electrónico a todo el personal de esta Procuraduría vía "All Users", a participar en el curso "Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público", esta difusión se realizó en las siguientes fechas: 15 de abril; 26 de mayo; 30 de junio; 1 de julio; 3, 4 ,5 y 6 de agosto; 8, 9, 10, 11 y 14 de septiembre; 16, 19, 20, 21, 26 y 30 de octubre; 12, 13 y 18 de noviembre, así como el 24 y 25 de diciembre de 2020.

La generación y difusión de contenidos gráficos o audiovisuales en materia de sensibilización sobre el tema de conflictos de interés (Actividad 2.1.2), se encontraba dentro de los compromisos del CEPCI, por lo que en cumplimiento a este se realizó la difusión de un cartel sobre "Actuación ante el Conflicto de Interés" mediante correo electrónico para todo el personal vía "All Users" los días 30 y 31 de marzo; 1, 2 y 3 de abril. En refuerzo de esta campaña se realizaron difusiones correspondientes a materiales gráficos el 27 de noviembre, 07 y 08 de diciembre de 2020.

Aunado a lo anterior, se difundió vía correo electrónico la invitación y convocatoria al curso "Los conflictos de Intereses para el Ejercicio del Servicio Público", durante los días comprendidos del 10 al 14 de agosto; 19 y 20 de noviembre, y del 30 de noviembre al 04 de diciembre de 2020.

La Unidad de Ética Pública y de Prevención de Conflictos de Interés (UEPPCI) de la Secretaría de la Función Pública (SFP), solicitó al CEPCI a lo largo del año 2020 realizar la difusión de diversos materiales sobre diferentes temas tales como: Ética, Integridad Pública, Prevención de Conflictos de Interés o temas afines (Actividad 2.1.3), por lo que en cumplimiento a esta actividad, el CEPCI realizó diversas campañas de difusión conforme a lo siguiente:

TABLA 73. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS DURANTE 2020.	
TEMA	**MESES EN LOS QUE SE REALIZÓ LA DIFUSIÓN**
Materiales relacionados sobre el tema de Discriminación.	Septiembre y Octubre
Protocolo de Actuación con Perspectiva de Género en la Investigación y Substanciación de Quejas y Denuncias (PAPGISQD).	Julio, Septiembre y Noviembre
Día Internacional de la Mujer.	Marzo
Día Internacional Contra la Corrupción.	Diciembre
Materiales sobre Principios.	Noviembre y Diciembre
Principios Constitucionales.	Julio, Agosto y Septiembre
Prontuario para el Uso del Lenguaje Incluyente y No Sexista.	Marzo, Abril y Julio
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal**.**	Julio, Octubre y Diciembre
Declaración de Situación Patrimonial.	Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre
Invitación al Webinario: "Día Internacional de Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres**".**	Noviembre
Campaña sobre el tema de "Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual".	Noviembre y Diciembre

Fuente: Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

Una de las actividades incluidas dentro del PAT 2020 (Actividad 2.1.4), es la difusión del "Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual", publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 3 de enero de 2020; por lo que para el cumplimiento de dicha actividad se difundió un cartel mediante correo electrónico los días: 24 y 31 de marzo; 7, 14, 21 y 28 de abril y 2 de julio de 2020.

Respecto a la Actividad 2.1.5, el CEPCI distribuyó entre las diferentes áreas integrantes de esta Institución los materiales gráficos proporcionados por el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor, alusivos al tema de sensibilización sobre el Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual con el nombre: "Tenemos que Hablar", referente a las faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacerse acreedoras, mismos que se solicitó fueran colocados en lugares visibles tanto para las personas servidoras públicas como el público en general, dichas actividades se realizaron los días: 7 de mayo; 9 de junio y 2 de julio de 2020.

La Secretaría de la Función Pública (SFP) puso en marcha la "Plataforma de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción", por lo que a fin de dar cumplimiento a la Actividad 2.1.6 en el PAT 2020, se realizó la campaña de difusión del mismo nombre, mediante correo electrónico vía *"All Users"*, los días: 7 de julio; 21 al 26 de agosto y 12 al 16 de octubre, y del 14 al 18 de diciembre de 2020, con el objetivo de que las personas servidoras públicas de esta Procuraduría conocieran de la existencia de dicha Plataforma.

En relación a la Actividad 2.1.7, el CEPCI realizó la difusión del Código de Conducta de la PROFECO a través de un tríptico con el nombre "Conoce, vive y promueve tu Código de Conducta" el día 26 de febrero del 2020, a fin de coadyuvar y promover la práctica de la labor cotidiana de las personas servidoras públicas de esta Procuraduría, en apego a los principios y valores establecidos en el "Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal" y "El Código de Conducta de la PROFECO".

Conforme a todas las actividades detalladas anteriormente, resulta importante señalar que el CEPCI cumplió con la meta establecida de realizar más del 80% de las acciones de difusión programadas, así como las que, en su caso, fueron solicitadas por la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública (UEIPPCI).

Atención a denuncias en materia de ética, integridad pública y conflictos de interés

El PAT 2020, en su Indicador 4. Indicador General de Eficacia en atención a Denuncias, el cual tiene como objetivo el atender las denuncias que se presenten al CEPCI de la PROFECO, y en concordancia con el numeral 42, fracciones III, IV y V de los Lineamientos Generales, se informa lo siguiente:

Durante el ejercicio 2020, fueron presentadas ante el CEPCI 5 denuncias, mismas que conforme al Principio, Valor o Regla de Integridad presuntamente vulnerado, según el estatus de las mismas al 31 de diciembre de 2020, se clasifican conforme a lo siguiente:

TABLA 74. DENUNCIAS PRESENTADAS CONFORME AL PRINCIPIO O VALOR.

Principio, Valor o Regla de Integridad presuntamente vulnerado	Estatus de la denuncia al 31 de diciembre de 2020			Total [T]= A+B+C	Se dio vista al Órgano Interno de Control	Con seguimiento a la recomendación emitida [S]
	Archivada (A)	En curso (B)	Concluida con recomendación (C)			
Respeto a los Derechos Humanos			✓	1	×	✓
Comportamiento Digno			✓	1	×	×
Respeto		✓		1	×	×
Regla de integridad de Comportamiento Digno		✓		1	×	×
Respeto a los Derechos Humanos		✓		1	×	×
TOTAL	0	3	2	5	0	1

Fuente: Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Número de denuncias concluidas con recomendación, por Principio, Valor o Regla de Integridad presuntamente vulnerado, según tipo de recomendación y condición de seguimiento, 2020:

TABLA 75. DENUNCIAS CONCLUIDAS CONFORME AL PRINCIPIO O VALOR.					
Principio, Valor o Regla de Integridad presuntamente vulnerado	Concluida según recomendación			Tota [T]= C+D+E l	Con seguimiento a la recomendación emitida [S]
	Capacitación o sensibilización [C]	Difusión [D]	Ambas (C y D) [E]		
Respeto a los Derechos Humanos		✓		1	✓
Comportamiento Digno		✓		1	
TOTAL	0	2	0	2	0

Fuente: Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Actividad 3.1.2, establece la elaboración o actualización del Protocolo para la Atención de Denuncias acorde a la normatividad vigente, así como el procedimiento para presentar éstas ante el CEPCI, por lo que en cumplimiento a ello, el CEPCI en su Quinta Sesión Extraordinaria del Comité, celebrada el 10 de noviembre del 2020, mediante los acuerdos CEPCI/2020/12 y CEPCI/2020/13 aprobó las actualizaciones del Protocolo y el Procedimiento para la Atención de Denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor, respectivamente.

La actualización del formato para presentar Denuncias en la PROFECO, con la finalidad de mejorar la gestión de los asuntos que competen la atención de las denuncias, como se solicita en la Actividad 3.1.3 del PAT, el CEPCI cumplió con la misma de conformidad con el acuerdo CEPCI/2020/15, tomado en la Quinta Sesión Extraordinaria del Comité, en el que fue actualizado y aprobado el Formato para presentar denuncias en el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Dentro de este apartado, se encuentra el Indicador 5 denominado “Indicador de eficacia en la atención de denuncias por hostigamiento sexual y acoso sexual”, y sobre el particular, el CEPCI realizó las siguientes actividades:

En atención de la “Actividad 3.2.1”, consistente en iniciar la atención de las denuncias por presuntos actos de hostigamiento sexual o acoso sexual que sean presentadas al CEPCI, se incorporaron en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE), los datos requeridos a fin de obtener el folio correspondiente.

En esa tesitura, en atención de la “Actividad 3.2.2”, el CEPCI implementó mediante correo electrónico la difusión vía “All Users” de la Convocatoria a Consejero o Consejera para orientar y acompañar a las presuntas víctimas por Hostigamiento Sexual o Acoso Sexual acorde al PROTOCOLO aplicable, misma que se realizó entre el periodo comprendido del 10 al 14 de febrero de 2020, y en atención al Acuerdo CEPCI/2020/06, establecido en la Primera Sesión Extraordinaria 2020, se realizaron pláticas informativas en todos los pisos de Oficinas Centrales de la PROFECO del 12 al 14 de febrero de 2020 para invitar a las personas servidoras públicas a participar en la referida Convocatoria los días 12 y 13 de febrero de 2020.

No se omite mencionar que, derivado de la contingencia sanitaria por COVID 19, este procedimiento se suspendió, toda vez que falta la Certificación de las personas interesadas para ser Consejeras emitida por el INMUJERES, quien hasta la fecha de expedición del presente informe no determinaba las bases para obtener la misma.

En el **Indicador 6** denominado "Indicador de eficacia en la atención de denuncias por discriminación y violencia laboral", se contiene la Actividad 3.3.1, en la que se considera que las personas asesoras ofrezcan atención de primer contacto a las presuntas víctimas de actos de discriminación y brinden orientación, asesoría y acompañamiento en el trámite de la denuncia, sobre el particular, las denuncias recibidas por el CEPCI donde se denuncian este tipo de conductas se encuentran atendiéndose de acuerdo a la normativa vigente.

Durante el periodo que se informa el CEPCI no resolvió mediante la figura de mediación o conciliación alguna de las denuncias presentadas, lo anterior conforme a lo establecido en el numeral 42, fracción IV de los Lineamientos Generales.

Operación del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

El CEPCI en cumplimiento al PAT 2020, que en su Indicador 7 "Indicador de cumplimiento general del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés", realizó dentro de cada actividad lo siguiente:

La Actividad 4.1.1, establece que se debía validar o actualizar, según correspondiera, el contenido del Directorio de los Integrantes del Comité de Ética en el SSECCOE, en la segunda quincena de los meses de febrero, junio y octubre, dicha actividad se realizó conforme a los plazos establecidos en el PAT 2020.

En la Actividad 4.1.2 se requiere registrar en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SSECCOE), la información correspondiente a las sesiones y actas de cada sesión ordinaria y extraordinaria. Sobre el particular, si bien el CEPCI realizó sus Sesiones de manera virtual debido a la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID 19), existieron dificultades para que las actas de las mismas se incorporaran en el SSECCOE dentro de los plazos establecidos en el Tablero de Control. No obstante, lo anterior, en el SSECCOE se encuentran disponibles las siguientes Actas:

TABLA 76. SESIONES REALIZADAS POR EL CEPCI.			
NO. DE SESIÓN	NOMBRE DE LA SESIÓN	FECHA	INCORPORACIÓN EN EL SSECCOE
1	Primera Sesión Extraordinaria	23 de enero de 2020	Sí
2	Segunda Sesión Extraordinaria	20 de febrero de 2020	Sí
1	Primera Sesión Ordinaria	19 de marzo de 2020	Sí
3	Tercera Sesión Extraordinaria	Se efectuó en dos partes: 26 de junio de 2020 (Primera parte) 3 de julio de 2020 (Reanudación)	Sí
4	Cuarta Sesión Extraordinaria	14 de septiembre de 2020	Sí
5	Quinta Sesión Extraordinaria	10 de noviembre de 2020	Sí
2	Segunda Sesión Ordinaria	16 de diciembre de 2020	No

Fuente: Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor.

De lo anterior, es importante señalar que el Acta de la Segunda Sesión Ordinaria, a la fecha de corte de este informe, se encontraba en proceso de recabar las rubricas y firmas de las personas que participaron en la referida sesión, a fin de incorporar posteriormente el documento al SSECCOE.

Con lo que respecta a la Actividad 4.1.3, que refiere responder las consultas y cuestionarios electrónicos, que la UEIPPCI remita al Comité de Ética, durante el periodo que se informa, se realizaron las gestiones necesarias para incentivar la participación de las personas servidoras públicas de la PROFECO en el "Cuestionario de Percepción sobre el Cumplimiento del Código de Ética, 2020", en el que se dio la participación de 1,425 personas servidoras públicas de esta Procuraduría. Asimismo, la Secretaría Ejecutiva del CEPCI atendió 3 de los 4 cuestionarios electrónicos solicitados en el SSECCOE, lo cual se acredita de conformidad a los resultados emitidos por la UEPPCI correspondiente a "Responder los Cuestionarios Electrónicos solicitados por la UEPPCI, 2020."

En la actividad relacionada con la incorporación en el SSECCOE de las evidencias digitales de los documentos aprobados o ratificados por el Comité de Ética, dentro de los plazos establecidos en el tablero de control (Actividad 4.1.4), como ya ha quedado de manifiesto en otras actividades, derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19, y al no existir actividades presenciales, dificultó que los documentos aprobados o ratificados por el pleno del CEPCI a partir de marzo de 2020 se realizarán en tiempo y forma, tal y como ha quedado de manifiesto en la Evaluación Anual de Cumplimiento del Comité de Ética, en la que se obtuvieron 47 puntos de los 100 puntos totales a considerar, sin embargo, al 31 de diciembre de 2020, se incorporaron las evidencias correspondientes en el SSECCOE. Con lo que respecta a este indicador se informa que se cumplió con la meta establecida, derivado de que se atendió en tiempo y forma al menos 80% de las actividades de gestión del Comité de Ética.

En relación al **Indicador 8:** “Indicador de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones emitidas” durante el 2019 y el 2020, el CEPCI cumplió con la meta establecida para este rubro, toda vez que de conformidad con la Actividad 4.2.1, se dio seguimiento a una denuncia a través de diversos correos electrónicos, a fin de solicitar a las partes involucradas la remisión de las constancias que acreditarán su participación en el curso de sensibilización recomendado. En el mismo sentido, respecto a otra denuncia mediante oficio se exhortó a una de las partes a realizar la difusión relacionada con el Código de Ética, principios y valores, así como el Código de Conducta de la PROFECO, a fin de mejorar la convivencia laboral pacífica en el Centro de Trabajo, incorporando oportunamente en el SSECCOE las evidencias que comprueban estas actividades.

En el **Indicador 9**: “Indicador de suscripción de compromiso con el Código de Conducta”, el CEPCI realizó las siguientes actividades:

En la Actividad 4.3.1 que refiere la implementación de una estrategia para impulsar que las personas servidoras públicas de esta Procuraduría rindan protesta de cumplir el Código de Conducta, la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética, solicitó a la Dirección General de Recursos Humanos la emisión de la “Carta Compromiso” para todas las Unidades Administrativas y en cuanto se presentaran movimientos de personal, las personas servidoras públicas firmarán este documento.

El PAT 2020, establece la implementación de una campaña de difusión que promoviera el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta (Actividad 4.3.2), para lo cual el CEPCI elaboró materiales físicos a fin de coadyuvar y promover la práctica de la labor cotidiana de las personas servidoras públicas de esta Procuraduría, en apego a los principios y valores establecidos en el “Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal” y el “Código de Conducta de la PROFECO”, con dicha campaña realizada durante el mes de febrero de 2020, se logró un alcance de 1,122 personas servidoras públicas.

Por lo que respecta a este indicador se reporta que se alcanzó la meta establecida en el Programa Anual de Trabajo. Cabe señalar que en el ejercicio 2020 solo se presentó en fecha 21 de febrero de 2020, 1 petición ciudadana realizada por una persona servidora pública de esta Procuraduría en materia de consulta o asesoría de conflictos de interés, misma que fue atendida y concluida. Ahora bien, en relación a la fracción X del numeral 98 de los Lineamientos Generales, se informa que el Comité de Ética no recibió reconocimiento alguno por parte de la UEPPCI sobre las acciones realizadas de manera destacada en favor de la ética pública.

Mejora de procesos

En relación al Indicador 10 del PAT 2020, denominado “Indicador general de eficacia en la determinación de riesgos institucionales de integridad”, y relacionado con el numeral 42, fracción VI de los Lineamientos Generales, en el que solamente se incluye la Actividad 5.1.1., referente a identificar en la normatividad específica de la PROFECO, cuáles son los principales procesos sustantivos institucionales y seleccionar, de entre los mismos, los cinco que el CEPCI considere que pueden presentar mayores riesgos de integridad, el CEPCI en su Quinta Sesión Extraordinaria, se acordó la creación de un Subcomité para atender el proyecto denominado “Principales procesos sustantivos institucionales, que el CEPCI considera pueden presentar mayores riesgos de integridad”. Asimismo, en la Segunda Sesión Ordinaria, se llevó a cabo la presentación de los integrantes de dicho Subcomité.

Como puede advertirse de todo lo anteriormente descrito, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra comprometido en colaborar a la construcción de una nueva ética pública, la recuperación de la confianza de la sociedad en sus autoridades y el compromiso con la excelencia de las personas servidoras públicas, por lo que, no obstante los factores derivados de la contingencia sanitaria COVID-19 que se encuentra presente a nivel mundial, se realizaron las actividades que le correspondieron de acuerdo a la normativa vigente aplicable y derivado de la entrada en vigor del “Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos Generales para la Integración y funcionamiento de los Comités de Ética”, el CEPCI de la PROFECO, dirigirá sus esfuerzos a cumplir las tareas encomendadas e inculcar entre las personas servidoras públicas que la integran, los principios que deben observar durante el desarrollo de sus actividades, y con ello contribuir a generar una cultura de excelencia en el servicio público.

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 2020 y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron todas las solicitudes y se llevaron a cabo 92 procedimientos, los cuales se detallan a continuación:

TABLA 77. TOTAL DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS 2020.					
TIPO DE PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTO	ADJUDICADOS	DESIERTOS	NO APROBADOS EN EL SUBCOMITÉ	CANCELADOS	TOTAL GENERAL
Licitación pública*	15	2	0	0	17
Invitación a cuando menos tres personas	11	1	0	1	13
Excepciones a la licitación pública Art. 41	17	0	0	0	17
Compras entre entidades	7	0	0	0	7
Compras consolidadas	2	0	0	0	2
Adjudicaciones directas	26	9	0	1	36
TOTAL	78	12	0	2	92

* Se contabilizaron como procedimientos los que fueron consolidados con la Secretaría de Economía
Fuente: Los datos expuestos emanan de los registros electrónicos en la plataforma CompraNet y Bitácora (base de datos) de registro de procedimiento de contratación, los cuales se encuentran al resguardo de la Dirección de Adquisiciones y Obra.

De los procedimientos adjudicados en 2020 se desprende lo siguiente:

TABLA 78. PROCEDIMIENTOS ADJUDICADOS 2020.	
PROCEDIMIENTO	MONTO ADJUDICADO
Licitación Pública	$113,449,391.62
Invitación a cuando Menos Tres Personas	$ 8,923,818.87
Adjudicación Directa (Artículo 41)	$81,606,256.60
Adjudicación Directa (Artículo 42)	$ 6,505,813.11
Compra entre entidades (Artículo 1)	$ 7,008,472.73
TOTAL	$217,493,752.93

Fuente: Cuarto Informe Trimestral presentado al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2020 (se incluyen los procedimientos de las partidas excluidas en dicho informe).

1. La suma de contratos, pedidos y convenios modificatorios, corresponde a todas las contrataciones adjudicadas en el ejercicio 2020, 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 resultantes de contrataciones consolidadas con la Secretaría de Economía.
4. Derivado de los procedimientos de contratación, en el ejercicio 2020 se elaboraron 239 instrumentos jurídicos que comprenden contratos, pedidos y en su caso, convenios modificatorios.

TABLA 79. TOTALES DE PROCEDIMIENTOS EN 2020.	
TOTALES PAA	
Contratos	115
Convenio modificatorio contrato	75
Pedidos	42
Convenio modificatorio pedido	7
TOTAL	239

Fuente: Los datos expuestos emanan de los registros electrónicos en la plataforma CompraNet y Bitácora (base de datos) de registro de procedimiento de contratación, los cuales se encuentran al resguardo de la Dirección de Adquisiciones y Obra.

5. Las adjudicaciones directas (Artículo 41), incluyen instrumentos jurídicos derivados de contratos marco.
6. A proveedores y/o prestadores de servicios, se les aplicaron penas convencionales por un monto total de $403,348.97, 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, asimismo, se llevaron a cabo las contrataciones de diversos servicios:

Mantenimiento del edificio central de esta Procuraduría.

1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con materiales y refacciones a elevadores ubicados en el edificio central de esta Procuraduría, marca Schindler, consistente en la modificación de cables tractor y poleas.
2. En continuidad a los programas de mantenimiento e infraestructura, se realizó en el mes de septiembre el estudio de dictamen de seguridad estructural al edificio sede de esta Procuraduría, esto con el objeto de evaluar la edificación y su nivel de riesgo.
3. Para el último trimestre del año 2020 en el edificio sede de esta Procuraduría, ubicado en Av. José Vasconcelos 208, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. C.P. 06140, se realizaron trabajos de conservación y mantenimiento del inmueble, al reparar el “techumbre”, mismo que conforma la parte superior de una edificación.
4. Se realizó mantenimiento al sistema hidráulico “cisterna”, mecanismo encargado de almacenar agua.
5. Se renovaron ventanales con el objeto de evitar accidentes y atendiendo los programas de protección civil.

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, partida 3.
9. Servicio de mensajería en la Ciudad de México y municipios del Estado de México, partida 1.
10. Servicio de mensajería y paquetería a las representaciones de la PROFECO (ODECO), 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. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Inmuebles Propiedad de la PROFECO

TABLA 80. 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, 2020.

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 2020.

TABLA 81. LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2020.		
CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJE
Total de Unidades Administrativas	70	100%
Unidades Administrativas que entregaron su información del LFIBMI	51	73%
Unidades Administrativas que no entregaron su información del LFIBMI	19	27%

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios 2020.

TABLA 82. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.		
TIPOS DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	15,625	$15,545,995.10
Maquinaria y Equipo Industrial	2,370	$41,026,198.04
Herramientas y Máquinas	311	$ 2,308,571.75
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	1,094	$16,877,844.33
Vehículos y Equipo Terrestre	490	$71,879,951.53
Bienes Artísticos, Culturales y Científicos	30	$ 1,681,062.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	1,013	$ 5,886,522.65
TOTAL	20,933	$155,206,146.36

Fuente: Base de Datos de Activo Fijo 2020.

Se atendieron 1,224 requisiciones durante el ejercicio 2020.

TABLA 83. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020. ENTRADAS.		
NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	869,935.02
02	Insumos informáticos	105, 939.64
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2,102, 568.69
04	Material de oficina	656,112.76

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios 2020.

TABLA 84. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020. SALIDAS.		
NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	197,533.74
02	Insumos informáticos	105,939.64
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	1’ 443,809.66
04	Material de oficina	294,125.11

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios 2020.

TABLA 85. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2020.						
Cuadro Resumen de Disposición Final de Bienes de Desechos	Cantidad de bienes propuestos en la 2ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2020	Cantidad de bienes propuestos en la 6ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2020	Cantidad de bienes propuestos en la 9ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2020	Cantidad de bienes propuestos en la 11ª. Sesión Ordinaria	Gran Total de Bienes vendidos	% de Avance 2020
Se concluyó la enajenación de bienes muebles de desechos en Oficinas Centrales y en las ODECO Zonas Metropolitanas.	140	397	354	10	901	98% Cumplido
Se concluyó la enajenación de vehículos en ODECO Zonas Metropolitanas y Oficinas Centrales por parte del Instituto para Devolver al Pueblo lo Robado (INDEP).		1			1	100% Cumplido
Pendiente la enajenación de vehículos en ODECO Zona Metropolitana y Oficinas Centrales por parte Instituto para Devolver al Pueblo lo Robado (INDEP).			1	10 vehículos y 4 casetas	15	Inconcluso

Fuente: Actas Sesiones del H. Comité de Bienes Muebles 2020.

7.5.2. Tecnologías de la información y comunicaciones

Durante el ejercicio que se informa, se desarrolló e implementó el módulo para la firma de documentos electrónicos utilizando la e. Firma (antes FIEL) y así reducir el consumo de impresiones en los trámites internos de la institución. Se realizaron mejoras al control de gestión institucional a fin de permitir su uso con la e. Firma y generar ahorros por el uso de papel y de impresiones físicas, al tiempo que se agiliza la comunicación interna al hacer uso del correo electrónico institucional.

Se realizaron los trabajos entre las instituciones de Seguridad Alimentaria Mexicana (SEGALMEX) y la PROFECO, para realizar la interoperabilidad y compartir los datos de los programas de Quién es Quién en los Precios entre ambas dependencias. Se incorporó a la DGPAE al sistema de impresión de credenciales con la finalidad de dotar a los ejecutores de cobro de multa de credenciales que cuenten con todas las medidas de seguridad con las que cuentan otras áreas.

Derivado de la auditoría realizada al área de quejas, se realización adecuaciones para la mejora del portal como, reducción de tiempos en búsquedas de quejas, se implementaron nuevos procesos para la atención de quejas en telecomunicaciones, se realizaron cambios en el chat de audiencia para una mejor atención y aumento en la seguridad de los documentos.

Se desarrolló una serie de servicios *web* para la interoperabilidad entre la plataforma "Soy Usuario" del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la PROFECO, a fin de agilizar el intercambio de información de las inconformidades atendidas en materia de Telecomunicaciones. Por último, se generó un nuevo micrositio para administrar y controlar los documentos relativos a manuales de operación, procedimientos, etc. que son validados y aprobados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

7.5.3. Recursos Humanos

Registro de la Estructura Orgánica

Se llevó a cabo la regularización de los códigos de puesto de 36 plazas por inconsistencias en el sistema RHnet y se registró la modificación de la Estructura Orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia a partir del 2 de junio de 2019.

En el ejercicio fiscal 2020, se registraron 394 plazas eventuales en el 1° semestre y 391 en el 2° semestre, así como 323 contratos de prestación de servicios profesionales por horarios.

Creación de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución

El 2 de julio de 2020, la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, informó mediante el oficio SCI/UPRH/0689/2020 la aprobación y registro de las modificaciones en la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia a partir del 16 de mayo de 2020, a fin de conformar la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Dicha Dirección General permitirá a la Procuraduría ejercer las atribuciones contempladas expresamente en el artículo 134 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y por tanto realizar actos de autoridad fiscal a través de la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución.

Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2020, se impartieron 114 acciones de capacitación, contando con la participación de 1,553 asistentes, de los cuales 903 son mujeres y 650 hombres.

Clima y Cultura Organizacional

Del 19 al 23 octubre de 2020, la PROFECO aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con la participación de 2,762 servidoras y servidores públicos adscritos a 67 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 2019 y la integración de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2020, se registró por la Secretaría de la Función Pública con 10 puntos.

Evaluación del Desempeño

Se aplicó la evaluación del desempeño a 131 servidores públicos de nivel de mando, quienes obtuvieron una calificación promedio de 80.85. Asimismo, se establecieron 817 metas a 209 servidores públicos para el ejercicio 2021 y se evaluaron 1,625 servidores públicos de nivel operativo que corresponde al 69.47%, con una calificación promedio de 92.15. De igual forma se establecieron metas para la evaluación de su desempeño en el ejercicio 2021.

Contrato Colectivo de Trabajo

El 31 de marzo de 2020, después de la negociación entre la Procuraduría Federal del Consumidor y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Procuraduría Federal del Consumidor, se firma el Contrato Colectivo de Trabajo para el periodo 2020-2022.

7.5.4. Programación, Organización y Presupuesto

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

El ejercicio del presupuesto 2020 se llevó a cabo conforme a lo siguiente:

El presupuesto autorizado al mes de diciembre fue de 1,237,445.9 miles de pesos y el modificado al mismo periodo fue de 1,205,343.9 miles de pesos, lo que significó un decremento de 32,102.0 miles de pesos que representa el 2.6% con respecto al presupuesto original integrados de la siguiente manera:

Capítulo 1000 “Servicios Personales”.- incremento por 16,569.5 miles de pesos, el cual se debe principalmente al incremento del presupuesto para apoyo a la presión de gasto de medidas de fin de año.

Capítulos 2000 “Materiales y Suministros” y 3000 “Servicios Generales”.- reducción por 48,671.5 miles de pesos, a fin de cumplir con el DECRETO que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal del Diario Oficial de la Federación (DOF) publicado el 23 de abril de 2020.

El presupuesto ejercido para el periodo de enero a diciembre 2020, fue de 1,193,824.6 miles de pesos correspondiente al 99.04% del presupuesto modificado y un disponible de 11,519.3 miles de pesos con fuente propio, que representa el .96% del modificado, el cual incrementó la disponibilidad final de la entidad con una mejora en los balances de operación, primario y financiero.

Por lo que corresponde a la recaudación de ingresos por la venta de bienes y prestación de servicios así como otros ingresos, la PROFECO durante el ejercicio 2020, alcanzó la meta de $211,453.5.

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 2020, a fin de dar cumplimiento y observancia a las medidas de austeridad adicionales emitidas por el Ejecutivo Federal mediante el Diario Oficial de la Federación (DOF) publicado el 23 de abril de 2020, que establece las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, la PROFECO aplicó la afectación presupuestaria mediante reducción líquida por un monto de 72,744.00 miles de pesos distribuido de la siguiente forma: 51,581.66 miles de pesos en recursos fiscales y 21,162.34 miles de pesos en recursos propios.

En 2020, la PROFECO formuló e implementó los “Lineamientos específicos para el eficiente ejercicio del gasto 2020”, a fin de promover la cultura de honestidad y transparencia, para el eficiente ejercicio del gasto, considerando acciones que promueven generar ahorros y eficientar los recursos, con objeto de apegarse a lo establecido en la Ley Federal de Austeridad Republicana y en el DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

7.5.5. Procedimiento Administrativo de Ejecución

La Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución fue incorporada dentro del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de enero de 2020, con el objetivo de recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los contribuyentes, derivados de las sanciones impuestas por las áreas sustantivas de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

IMAGEN 30. PERSONAL ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN.

Fuente: Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Previo a detallar las primeras acciones y logros de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución como Unidad Administrativa, es importante señalar, que aunque fue en el segundo semestre de 2020 que se aprobó la estructura autorizada, el diseño e implementación del área implicó un trabajo analítico, de investigación y adaptación, normado principalmente por lo que establece, entre otros, el Código Fiscal de la Federación y su reglamento, no omitiendo mencionar que esta facultad de cobro en 2020 solo la compartieron 4 autoridades fiscales, entre ellas la PROFECO.

De entre las primeras acciones realizadas por el personal asignado a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución destacaron las siguientes:

Reglamento y Estatuto de la Procuraduría Federal del Consumidor

- Redacción y seguimiento al proyecto de la integración de la DGPAE en el Reglamento
- Redacción y seguimiento al proyecto de la integración de la DGPAE en el Estatuto Orgánico

Estructura Orgánica

- Diseño de la Estructura Organizacional de la DGPAE
- Creación e integración de los perfiles de puesto
- Justificación para el registro y gestión de la aprobación de la estructura ante la SFP y SHCP

Gestión con Instituciones Externas

- Con el Servicio de Administración Tributaria (Gestión de pagos referenciados DPA´s)
- Con la Tesorería de la Federación
- Con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Gestión del sistema SIARA)

Normatividad Interna

- Los Lineamientos para el envío de solicitudes de cobro de multas de la DGPAE fueron dictaminados por el H. COMERI, anteriormente se realizaban con los requerimientos que hacia la unidad exactora antes de la facultad de la PROFECO para el cobro de multas.
- En diciembre de 2020 fueron aprobados por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna el Manual Específico de Organización, Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Control y depuración de multas para cobro

- En 2020 iniciaron los trabajos de creación y desarrollo de un sistema informático para el control de multas y cartera de deudores en el que las áreas impositoras de la PROFECO, el área jurídica y la DGPAE intervendrán para contar con un registro completo y suficiente para el inicio de acciones de cobro y a su vez incrementar la recaudación de manera paulatina.

Cobro persuasivo

Capacitaciones a nivel nacional:

- En febrero de 2020 la DGPAE inició las capacitaciones al personal designado para realizar acciones de cobro persuasivo, por lo que se compartieron protocolos de cobro, guion de contacto y opciones de pago para que los deudores estuvieran en condiciones de realizar los pagos.

Inicio de acciones de cobro:

- En mayo de 2020, inició el envío de cartas invitación por correo electrónico y mediante mensaje de interés gestionado por el buzón tributario del SAT, con la información del adeudo, *link* para pago, teléfono y correo electrónico de contacto para orientación, dando con eso inicio a las acciones de cobro.
- De manera mensual, los deudores reciben una carta invitación con el monto del adeudo actualizado a la fecha y el *link* de acceso para realizar el pago.
- Para realizar el pago el deudor debe ingresar a https://e5cinco.profeco.gob.mx/, en el apartado "lista de trámites y servicios" e ingresar los datos para generar la hoja de ayuda que le permitirá realizar el pago por transferencia electrónica o en ventanilla bancaria.

IMAGEN 31. PÁGINA OFICIAL PARA GENERAR HOJA DE AYUDA.

Fuente: https://e5cinco.profeco.gob.mx/

- El micrositio de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución fue creada en el primer trimestre de 2020 con la intención de informar a los deudores de las opciones de pago que tienen, como garantizar los créditos fiscales, calculadoras de pagos e información adicional, misma que se compartió continuamente con los deudores.

IMAGEN 32. PÁGINA OFICIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN.

Fuente: https://e5cinco.profeco.gob.mx/

- En 2020, se realizaron contratos con Sociedades de Información Crediticia como parte del cobro persuasivo, con la finalidad de promover el cobro de los créditos fiscales a cargo de los deudores.

Las acciones de cobro persuasivo, se realizan a nivel nacional y cerraron el año 2020 con un total de 52,476 acciones de cobro incluyendo cartas invitación, atención telefónica y atención presencial.

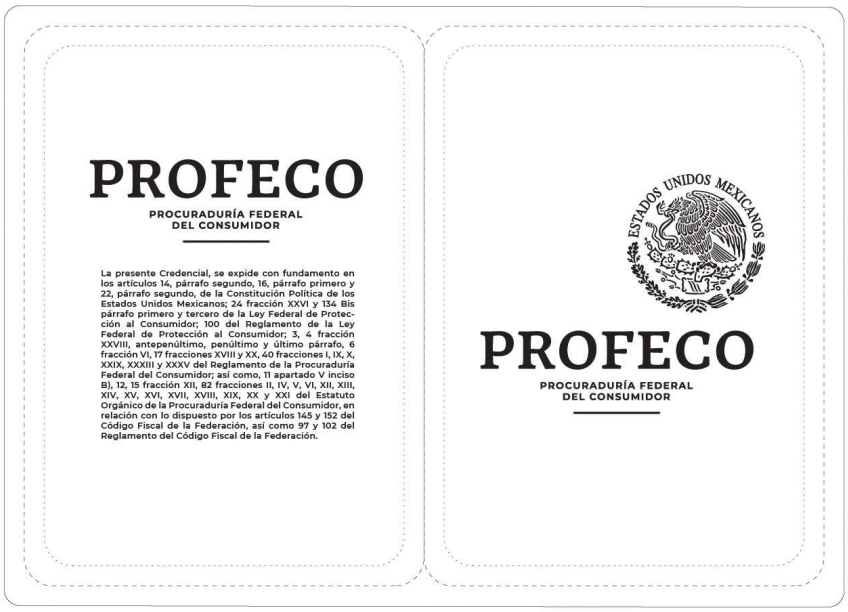
Cobro coactivo

- En 2020 inició el trabajo en conjunto con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para el uso de la plataforma SIARA.
- En diciembre de 2020 dieron inicio las acciones de cobro forzoso a una persona moral.
- Programación de capacitaciones a nivel nacional en materia de cobro coactivo para el año 2021.
- Autorización de credenciales de ejecutor/notificador

IMAGEN 33. FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR.

Fuente: Imagen digitalizada del formato

IMAGEN 33. FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR.



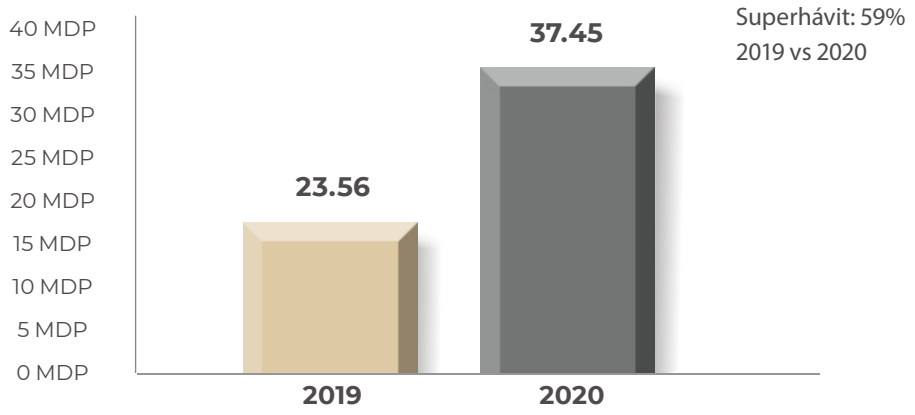
Fuente: Imagen digitalizada del formato

Logro en recaudación 2020

Las capacitaciones al personal designado en las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor y al personal adscrito a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, permitió superar la recaudación de 2019 como se puede ver en la siguiente gráfica:

GRAFICO 11. COMPARATIVO ANUAL DE RECAUDACIÓN 2019 VS 2020.

ACUMULADO DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE



Fuente: Reporte extraído del esquema electrónico para el pago de los derechos, productos y aprovechamientos denominado E5cinco.

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
CCC	Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO
CCNP-PP18	Comité Consultivo Nacional Preparatorio para la Conferencia de Plenipotenciarios 2018
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
COFEPRIS	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
COMENOR	Consejo Mexicano de Normalización y Evaluación de la Conformidad, A.C.
COMERI	Comité de Mejora Regulatoria
COMPAL	Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
COPY ADVICE	Diagnósticos publicitarios
COPOLCO	Committee on Consumer Policy
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

D

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

E

EMA	Entidad Mexicana de Acreditación

F

FDA	Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos
FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FTC	Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos

G

Gas L.P.	Gas Licuado de Petróleo

I

ICPHSO	Organización Internacional de Salud y Seguridad de Productos de Consumo
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú
INDOTEL	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
INMUEJRES	Instituto de las Mujeres
ISO	International Standards Organization

L

LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LGTAIP	Ley General de Transparencia y acceso a la Información Pública
LNPC	Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

M

MEED	Módulos de Información para la Evaluación Específica del Desempeño
MEXEN	Organización Mexicana de evaluación y Normalización
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MTV	Monitoreo de Tiendas Virtuales

N

NMX	Norma Mexicana
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
ODR	*Online Dispute Resolution*
OIC	Órgano Interno de Control
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil

P

PAA	Programa Anual de Actividades
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PD	Paquete didáctico
PGCM	Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
PIL	Procedimiento por Infracción 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
POBALINES	Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de. Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios
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
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor

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
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
RTC	Radio, Televisión y Cinematografía
RUPS	Registro Único de Servidores Públicos

S

SADER	Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural
SAGARPA	Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
SARS-CoV-2	Virus de la gran familia de los coronavirus registrado en el año 2019.
SCT	Secretaria de Comunicaciones y Transportes
SCII	Sistema de Control Interno Institucional
SE	Secretaría de Economía
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEGALMEX	Seguridad Alimentaria Mexicana
SENAR	Servicio Nacional del Consumidor (Chile)
SFP	Secretaría de la Función Pública
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIAR	Sistema Interamericano de Alertas Rápidas
SIEED	Sistema de Evaluación específica de Desempeño
SIIP	Sistema Integral de información y Procesos
SIPIFP	Sistema de Inventario del Patrimonio Federal y Parestatal
SIPOT	Sistema de Obligaciones de Portales de Transparencia
SPC	Servicio Profesional de Carrera

T

TELCON	Teléfono del Consumidor
TFJA	Tribunal Federal de Justicia Administrativa
THE CIU	*The Competitive Intelligence Unit*
TIC´S	Tecnologías de la Información y la Comunicación

U

UNCTAD	Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

W

WGCPS	*Working Group on Consumer Product Safety*
WGE	*Working Group on Ecommerce*

2020

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

2020

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

2020

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