Diagnóstico del Programa G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores"

Mayo, 2023

Índice de Contenido

1. Antecedentes 1
2. Identificación, definición y descripción del problema o necesidad 7
2.1 Definición del problema 8
2.2 Estado actual del problema 8
2.3 Evolución del problema 16
2.4 Experiencia de atención 23
2.5 Árbol del problema 38
3. Objetivos 40
3.1 Árbol del objetivo 42
3.2 Determinación de los objetivos del Programa 43
3.3 Aportación del Programa a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y la Institución 43
4. Cobertura 47
4.1 Identificación y caracterización de la población potencial 47
4.3 Cuantificación de la población objetivo 55
4.4 Frecuencia de actualización de la población potencial y población objetivo 58
5. Análisis de alternativas 58
6. Diseño del Programa propuesto o con cambios sustanciales 62
6.1 Modalidad del Programa 62
6.2 Diseño del Programa 62
6.2.1 Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios 73
6.3 Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 75
7. Análisis de similitudes o complementariedades 87
8. Presupuesto 90
8.1 Impacto presupuestario y fuentes de financiamiento 90
Bibliografía 92
Anexo 1 93
Anexo 2 99

Índice de tablas

Tabla 1. Gasto corriente monetario promedio trimestral 11
Tabla 2. Gasto corriente monetario promedio trimestral por Entidad Federativa según grandes rubros del gasto, 2020 12
Tabla 3. Población atendida en 2021 16
Tabla 4. Tendencia de crecimiento de las Unidades Económicas 2010-2020 17
Tabla 5. Estadísticas sobre acciones en torno al Pp. G003 18
Tabla 6. Verificaciones en materia de telecomunicaciones 19
Tabla 7. Monitoreos realizados en materia de Telecomunicaciones 21
Tabla 8. Leyes en el mundo relacionadas con el tema de protección al consumidor 24
Tabla 9. Similitudes con la Procuraduría Federal del Consumidor (Ecuador) 33
Tabla 10. Similitudes con la Procuraduría Federal del Consumidor (Colombia) 36
Tabla 11. Vinculación del Programa Institucional 46
Tabla 12. Principales Sectores y Subsectores de Actividades Económicas, contempladas por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) 49
Tabla 13. Entidades Federativas con más Unidades Económicas contempladas según la Ley Federal de Protección al Consumidor 54
Tabla 14 Población objetivo en materia de verificación 2021 56
Tabla 15. Población objetivo en materia de telecomunicaciones 2021 57
Tabla 16. Población Obejtivo del DGPAE 2021 57
Tabla 17. Población Obejtivo 2021 57
Tabla 18. Identificación de alternativas 58
Tabla 19. Matriz de alternativas 60
Tabla 20. Unidades Administrativas que operan el Pp. G003 67
Tabla 21. Actividades realizadas en el marco del Pp. G003 72
Tabla 22. Similitudes y complementariedades del Pp. G003 89
Tabla 23. Presupuesto 2021 91
Tabla 24. Fuentes de financiamiento 91

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Gasto en los hogares 2020 10
Gráfico 2. Comparativo de pruebas realizadas 22
Gráfico 3. Acumulado Anual en cobro de multas 23
Gráfico 4. Directorio de unidades económicas por Entidad Federativa. 48
Gráfico 5. Tamaño de establecimientos y su participación en el Pp. G003 53

1. Antecedentes

Históricamente, el reconocimiento de la protección de los derechos del consumidor data a principios del siglo XX. Antes del reconocimiento de estas garantías, solo se podían hacer reclamos por aquellos abusos de los proveedores que tuvieran un sustento jurídico, es decir, aquellas relaciones de consumo que se formalizaban por medio de un contrato, por lo que solo se hacían valer las cláusulas de los instrumentos jurídicos celebrados; estos juicios se resolvían con base a lo establecido en el Código de Comercio o Código Civil.

A principios del siglo XX hubo indicios de la protección de los derechos de los consumidores en algunas partes del mundo; uno de los primeros movimientos a favor de la defensa de los derechos del consumidor se originó en Estados Unidos de Norteamérica, a través del movimiento denominado "Consumerism", el cual exigió nuevas regulaciones derivadas del aumento desmedido de precios y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas, este movimiento concluyó con la promulgación de dos leyes; la Ley sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas, y la Ley sobre la inspección de carne, así como la creación de una Institución de gobierno, denominada Federal Trade Comission FTC (Comisión Federal para el Comercio de 1914), estas medidas como mecanismo regulatorio de mercado.

Un segundo movimiento a mitad de la década de los treinta en los Estados Unidos de Norteamérica, motivado nuevamente por el aumento desmedido de los precios, originó una reforma a las Leyes en materia de consumo y a la FTC.

El tercer movimiento que originó cambios en el sistema de consumo en Norteamérica se desarrolló en las décadas de los sesenta y setenta provocado nuevamente por un aumento de precios, lo que generó cambios en las relaciones de consumo que perduran hasta la actualidad.

El presidente de los Estados Unidos de Norteamérica John F. Kennedy propuso el 15 de marzo de 1962, ante el Congreso de ese país, ser considerado como garantía fundamental, "el derecho a ser Informado", tomando como piedra angular de su discurso, que "dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores, siendo el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada". Por lo que se instauró cuatro garantías que el Gobierno Federal de los Estados Unidos debía privilegiar:

1. El derecho a la seguridad,

2. El derecho a la información,
3. El derecho a elegir, y
4. El derecho a ser oído.

A la par, los grupos de consumidores de aquel país debatían, sobre el derecho a conocer el verdadero costo de los intereses en las operaciones de crédito; el costo real por unidad de productos de diversas marcas en competencia; los ingredientes fundamentales de un producto; las cualidades nutritivas de los productos alimenticios, las fechas de elaboración de los productos, así como las fechas de caducidad.

El movimiento norteamericano a favor de la defensa de los derechos de los consumidores, hizo eco en otras regiones del mundo, y se extendió por toda Europa en la década de los setenta del siglo XX, por lo que se organizaron foros de consumidores en Francia, Inglaterra, Suecia y Holanda.

En 1973, la Asamblea constitutiva del Consejo de Europa emitió la resolución 543/73, la cual aprobaba el texto definitivo de la Carta Europea de Protección de los Consumidores, la cual reconoció cuatro derechos fundamentales:

- El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores;
- El derecho a la reparación del daño;
- El derecho a la Información y a la educación, y
- El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representado.

En 1975, el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información a los Consumidores, la cual retomó preceptos establecidos en la resolución 543/73 de la Carta Europea de Protección de los Consumidores, solo que consideró dos nuevos postulados y excluyo uno:

- *El derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores;*
- El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores;
- *El derecho a la reparación de los daños;*
- *El derecho a la información y a la educación del consumidor, y*
- El derecho a la representación.

Estos mismos derechos fueron confirmados en 1981, en el Segundo Programa de la comunidad Europea para una política de protección e información a los consumidores, aprobado por Resolución del Consejo el 19 de mayo de ese mismo año.

El 16 de abril de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la resolución 39/248 estableció las Directrices para la Protección al Consumidor, las cuales contemplaron las bases que los países miembros deberán desarrollar en cuanto a sus políticas y leyes de protección al consumidor.

Las Directrices establecen seis derechos fundamentales los cuales son los siguientes:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- El acceso de los consumidores a una información adecuada;
- La educación del consumidor;
- La posibilidad de compensación efectiva del consumidor, y
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

De acuerdo con lo señalado en los tres documentos de protección a los derechos del consumidor, queda de manifiesto que estos instrumentos contemplan los mismos derechos solo con una variante en las Directrices de las Naciones Unidas; que la Educación y el Derecho a la Información observa su atención separadamente.

En 1975, en medio de la difusión de los derechos de los consumidores a nivel mundial y de las protestas e inconformidades promovidas por grupos de consumidores en otras partes del mundo; en México, se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), creando al Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), posteriormente en 1992 se fusionaron quedando la Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad encargada de velar los derechos de la población consumidora y de su educación; México fue el segundo país en Latinoamérica en tener una ley de protección al consumidor y el primero en poseer una autoridad bajo la figura de Procuraduría.

México cuenta desde 1976 con un marco normativo de protección de los derechos de los consumidores, pero fue hasta 1992 que La Ley Federal de Protección de los Derechos del Consumidor basó su redacción en los preceptos establecidos del Programa Preliminar de

la Comunidad Europea de 1975 y de las Directrices de las Naciones Unidas de 1985, por lo cual se retoman derechos tales como:

- La protección a la vida, salud y seguridad del consumidor;
- La educación y divulgación;
- La información adecuada sobre los productos y servicios;
- La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales y colectivos;
- El acceso a los órganos administrativos;
- El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- La protección contra la publicidad engañosa y abusiva,
- Así como otros derechos previstos en tratados o convenciones de los que México forme parte.

Aparte de considerar las garantías otorgadas en dichos preceptos legales internacionales, se establecieron facultades a la Procuraduría para la regulación del comportamiento de los proveedores en el mercado mexicano, sin embargo, la más relevante fue la verificación y vigilancia de la proveeduría.

Desde 1992 la Ley Federal de Protección al Consumidor, contempla la verificación y vigilancia en aquellos lugares, donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan, expendan productos, mercancías o en los que se presten servicios; por lo que, procederá de oficio y en los términos que dispone la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como, de toda aquella norma jurídica que le sea aplicable, con el objeto de hacer cumplir lo mandatado en el marco normativo y evitar abusos en contra de la población consumidora, materia del presente Programa presupuestario.

Bajo esa tesitura, en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor actual, se establece a la PROFECO como un organismo descentralizado, de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, que para tal encargo, se organiza de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor estratégicamente situadas al interior de la República, así como, unidades de servicio.

La PROFECO, a través del Programa presupuestario G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”, contribuye a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria, a través de la interacción entre los proveedores de bienes, productos y servicios, y la población consumidora; este Programa presupuestario o acción de gobierno tiene como objetivo, que a través de las acciones del programa G003, los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplan las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO.

Como política pública el Pp. G003 se encuentra definida; sin embargo, para su efectiva ejecución es necesario entender las causas donde se circunscribe el problema central.

México actualmente se encuentra situado en un entorno socio-económico de libre mercado, donde existen numerosas opciones de compra para diversos productos; sin embargo, para algunos productos la opción es limitada, lo que podría representar un problema (falla de mercado), si dichos productos y servicios están encaminados a satisfacer necesidades básicas o primarias, por lo que, no hay que perder de vista que la población satisface sus necesidades a través de la adquisición de bienes, productos y servicios de todo tipo. Es de suma importancia que las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, principalmente con consumidores finales de bienes y productos de primera necesidad, interactúen en un ambiente regulado y vigilado, procurando la equidad en las transacciones comerciales, a través del cumplimiento de las leyes y las normas competencia de la PROFECO.

Es por ello que en el año 2008 se instaura el Programa de verificación y vigilancia denominado: G003 “Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor, plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor”, hoy denominado bajo el nombre de “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”.

El programa G003, es uno de los tres programas que administra actualmente la PROFECO, de los programas mencionados se encuentra el Pp. E005 “Protección de los Derechos del Consumidor” el cual contribuye a salvaguardar los Derechos de los Consumidores, en cuanto al Pp. B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor”, tiene un enfoque educativo e informativo en materia de consumo.

Los tres Programas presupuestarios atienden tres grandes áreas relativas al consumo, por una parte, el Pp. B002 tiene un enfoque preventivo y educativo; el Pp. E005, tiene una óptica de asesoramiento, conciliación y certeza jurídica, y el Pp. G003, realiza un encauzamiento a que los proveedores cumplan con las leyes y normas en la materia, a través de diversas acciones que el Programa implementa.

El Programa presupuestario G003 contribuye a que la población consumidora satisfaga sus necesidades y caso de no ser así, haga valer sus derechos a través de la denuncia, incluso de forma estratégica, el Pp. G003 a través de la PROFECO, implementa una vigilancia del mercado con la finalidad de mantener la presencia y cobertura de verificación, así como las acciones de vigilancia, como mecanismo preventivo. Tomando en cuenta situaciones estratégicas por tipo de mercado y de acciones necesarias a implementar por el Estado, para la eficiente verificación de los distintos sectores económicos, (entre ellos se encuentra las empresas de servicios, el comercio al por menor, el comercio al por mayor, siempre y cuando no exceda el límite establecido por la ley[1], para hacer valer la reclamación, empresas constructoras y manufacturera.

Dentro del Programa presupuestario G003, se ha determinado conveniente desplegar la verificación de oficio en el sector energético, específicamente en la venta de combustible líquido (gasolinas y diésel) y gas licuado de petróleo a las y los consumidores finales.

El Programa presupuestario amplió sus acciones, en un inicio, era atendido solo por las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Verificación, la cual tenía bajo su administración la Dirección General de Verificación y Vigilancia, la Dirección General de Verificación de Combustibles y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. En el año 2015, se realizaron reformas al Reglamento y Estatuto de la PROFECO, la cual conllevó la creación de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, competente para realizar tareas de verificación y vigilancia en el sector.

En diciembre de 2019, como resultado de la modificación y reforma al Reglamento de la PROFECO, la Dirección General de Verificación de Combustibles cambió de nombre a Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, a la que se encomendó este tipo de control permanente, así como la operación de una división

[1] El monto señalado en el artículo 99, segundo párrafo y en el artículo 117, segundo párrafo, en relación con el artículo 2, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se actualiza para quedar en la cantidad de $672,112.10.

técnico-científica, que permite realizar y aplicar métodos de verificación con mayor complejidad y de mayor conocimiento técnico.

Bajo esa misma tesitura, a la PROFECO le fue otorgada la facultad para la determinación y cobro de los aprovechamientos, resultado de la imposición de sanciones, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO.

Anteriormente, la autoridad fiscal para el cobro de multas impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor era la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través del Servicio de Administración Tributaria, sin embargo, fue hasta diciembre de 2019 que tal función junto con la de recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los contribuyentes, derivados de las sanciones impuestas fue asumida por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Conforme al segundo párrafo del artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor referente a la verificación y vigilancia, la PROFECO, en concordancia con la actual política pública del Gobierno de México; se establece que la verificación de establecimientos comerciales es el acto de autoridad que se ordena dando prioridad a los casos en que la población consumidora denuncia ante la Procuraduría Federal del Consumidor violaciones a las disposiciones jurídicas y normas competencia de la PROFECO.

2. Identificación, definición y descripción del problema o necesidad

El Programa presupuestario G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”; es operado por la PROFECO desde el año 2008, tiene como principal objetivo que los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplan las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO.

Lo anterior, a través de la atención de denuncias realizadas por los consumidores, así también como con las acciones preventivas tendientes a lograr que los proveedores cumplan de manera voluntaria con la normatividad aplicable en materia de derechos del consumidor. En caso contrario se ejerce el procedimiento administrativo de ejecución para el cobro efectivo de los créditos fiscales (multas), y desalentar a la proveeduría a incumplir la normativa legal vigente.

En ese sentido, si bien el entorno de política pública no ha variado de manera significativa ni la esencia de la problemática desde el inicio del Programa, en 2019 se implementó la política de enfoque preventivo y las nuevas correlativas facultades-obligaciones de la PROFECO las cuales se han incrementado sustancialmente, por lo que se hace de vital importancia ampliar el Programa presupuestario G003, para que la Procuraduría cuente con recursos que le permitan vigilar de forma eficaz y eficiente el cumplimiento de la proveeduría a la normatividad aplicable en materia de consumo, y así proteger a la población consumidora.

2.1 Definición del problema

El problema central del Pp. G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", es: Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional incumplen las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de PROFECO.

2.2 Estado actual del problema

Para definir la problemática del presente Programa presupuestario, se deben considerar que ésta se deriva de las relaciones entre diversos actores que interactúan a través la proveeduría y consumo de bienes, productos y servicios, la cual se denomina actividad económica.

Una actividad económica es cualquier acción relacionada con la producción, el intercambio y el consumo de bienes, productos y servicios e incluso información, estas actividades son desarrolladas por tres agentes económicos que forman parte de las variables básicas para que una economía funcione, estos agentes económicos son: la familia, el gobierno y los proveedores.

Los Agentes Económicos[2] constituyen el punto de partida para la toma de decisiones en una economía, siendo éstas de diversa naturaleza; los agentes económicos se identifican y clasifican de la siguiente manera:

La Familia, como agente económico, es la organización que toma las decisiones en el terreno del consumo y el ahorro. Cuando se habla de consumir, se refiere a la decisión de

[2] Agentes Económicos: Un agente económico es toda persona física o jurídica que participa de algún modo o en alguna parte del proceso de una actividad económica.

adquirir bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, asimismo decide en cuanto a la cantidad y composición del consumo de bienes, productos y servicios.

El Gobierno, es el agente regulador del funcionamiento del sistema económico mediante la elaboración de leyes y la verificación, y vigilancia de su cumplimiento, para el caso que nos ocupa es el ente que a través de las diversas acciones contribuye a que los proveedores de bienes, productos y servicios cumplan con las leyes y normas competencia de la PROFECO.

Los Proveedores o Empresas son catalogados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía como Unidades Económicas, encargados de organizar los llamados factores productivos, es decir, los elementos que cooperan en la producción, tales como tierra, trabajo y capital las materias primas y la tecnología. Las Unidades Económicas son agentes económicos con relevancia en cualquier economía; cuando realizan su función en el mercado de bienes, productos y servicios, sus actividades son reguladas por el Estado, con el objetivo de establecer relaciones equilibradas entre los consumidores y proveedores.

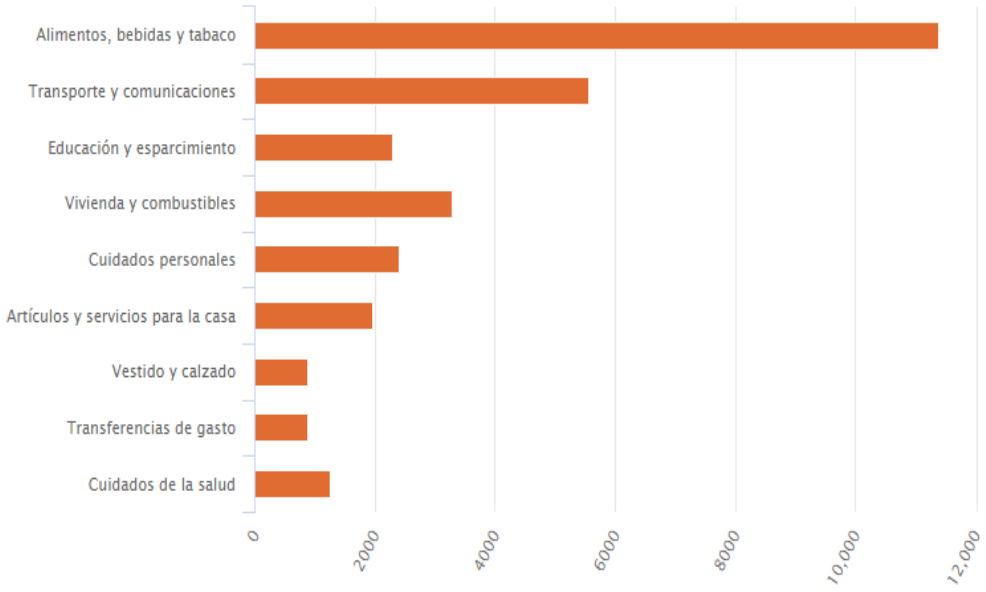
Bajo esa tesitura, el ser humano desde su nacimiento está sujeto a satisfacer sus necesidades que va requiriendo a diario para subsistir, desde las más elementales, como la adquisición de alimento, ropa, calzado, artículos de salud; así como la compra de servicios, gas, gasolina, teléfono, móvil, entre otras; asimismo cuentan con la necesidad de realizar actividades lúdicas o de esparcimiento, como la tv por cable, el internet o el consumo de datos móviles, asistir a algún evento; todo este entramado de necesidades y relaciones de consumo, convierten a los seres humanos en consumidores y que inherentemente poseen el derecho de exigir calidad, garantía, seguridad, trato justo, precios razonables, así como contenidos completos.

Los proveedores al formar parte del mercado de bienes, productos y servicios, se someten a las regulaciones del mercado formal, por lo que deben garantizar que sus productos o servicios estén formulados de acuerdo a la norma, de tal suerte que éstos deben cumplir con sus obligaciones ante el regulador de las relaciones de consumo, denominado Gobierno.

De acuerdo con cifras del INEGI en el año 2020, la población consumidora en México distribuye cerca del 67% del gasto total en tres rubros principales: alimentación y bebidas (38.0%); transporte y comunicaciones (18.6%); vivienda y servicios (11.0%), considerando como principales productos de consumo cotidiano: carne, cuidados personales, educación,

combustibles para vehículos, comunicaciones, cereales, electricidad, alimentos fuera del hogar, cuidados para la casa, alimentos diversos, cuidados para la salud, verduras, alquileres brutos, transporte público, leche y derivados, transferencias, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, adquisición de vehículos, vestido y esparcimientos, siendo el transporte un servicio que no tiene regulación y/o intervención directa por parte de la PROFECO; destacando que dentro de las actividades de verificación que la institución realiza están: restaurantes, hoteles, prendas de vestir, calzado, recreación, cultura, muebles, artículos para el hogar, comunicaciones, educación, salud, estaciones de gas y gasolina. Cabe mencionar que la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH 2020) reflejó que las y los mexicanos gastan más en gasolina que en cualquier producto de la canasta básica, por poner un ejemplo, emplean para dicho combustible un monto 100% superior al que destinan para la compra de leche o vestido.[3]

Gráfico 1. Gasto en los hogares 2020



Fuente: Encuesta de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2020

[3] Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2020 ENIGH, https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enigh/nc/2020/doc/enigh2020_ns_presentacion_resultados.pdf

Las cifras que se muestran en el gráfico 1, es el resultado de la encuesta aplicada a 35, 749,659 hogares los cuales representan a 126, 760, 856 de personas.[4] El gasto por concepto en el periodo 2018-2020 ha sufrido reducción considerable, esencialmente en los rubros de educación, alimentos fuera del hogar, transporte público, vestido, esparcimiento, combustibles para vehículos, gasto corriente monetario.

Ahora bien, el gasto corriente por entidad federativa, fluctúa entre $19,452.00 en el Estado de Chiapas al $37,771 en la Ciudad de México, estando en el rango de los $20,000.00 los Estados de Oaxaca, Guerrero, Tabasco, Veracruz, Hidalgo, Tlaxcala, Morelos, Puebla, Zacatecas, Guanajuato, Durango, Tamaulipas, San Luis Potosí, Yucatán y Quintana Roo, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Gasto corriente monetario promedio trimestral

Rubros específicos del gasto	Promedios (pesos)			Distribución porcentual	Variación Porcentual	
	ENIGH 2016	ENIGH 2018	ENIGH 2020		2016 – 2018	2018 - 2020
Gasto corriente monetario	**33 687**	**34 239**	**29 910**	**100%**	**1.9**	**-12.9**
Carne	2 133	2 131	2 243	7.5%	-0.1	5.2
Cuidados personales	1 846	1 913	1 816	6.1%	3.7	-5.1
Educación	2 915	2 947	1 789	6.0%	1.1	-39.3
Combustible para vehículos	1 854	2 148	1779	5.9%	15.9	-17.2
Comunicaciones	1 483	1 530	1 703	5.7%	3.2	11.
Cereales	1 639	1 648	1 650	5.5%	0.5	0.1
Electricidad y combustibles	1 399	1 489	1 523	5.1%	6.4	2.3
Alimentos fuera del hogar	2 600	2 759	1 520	5.1%	6.1	-44.9
Cuidados de la casa	1 504	1 534	1 492	5.0%	2.0	-2.7
Otros alimentos diversos**	1 022	1 114	1 349	4.5%	9.1	21.1
Cuidados de la salud	910	901	1266	4.2%	-0.9	40.5
Verduras	1 052	1 080	1 162	3.9%	2.6	7.6
Alquileres brutos	1 182	1 197	1 161	3.9%	1.2	-3.0
Transporte público	1 753	1 776	1 011	3.4%	1.3	-43.1
Leche y sus derivados	988	934	893	3.0%	-5.4	-4.4

[4] Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2020 ENIGH, https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enigh/nc/2020/doc/enigh2020_ns_presentacion_resultados.pdf

Rubros específicos del gasto	Promedios (pesos)			Distribución porcentual	Variación Porcentual	
	ENIGH 2016	ENIGH 2018	ENIGH 2020		2016 – 2018	2018 - 2020
Transferencias	989	961	884	3.0%	-2.7	-8.0
Bebidas alcohólicas y no alcohólicas	821	815	854	2.9%	-0.7	4.8
Adquisición de vehículos	829	857	717	2.4%	3.3	-16.3
Vestido	959	943	574	1.9%	-1.6	-39.2
Esparcimiento	925	847	423	1.4%	-8.4	-50.1

Fuente: Encuesta Nacional de Ingresos y Gasto de los Hogares 2020 (ENIGH)
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enigh/nc/2020/doc/enigh2020_ns_presentacion_resultados.pdf

A continuación, se muestra el gasto corriente monetario y los grandes rubros por entidad federativa, la información estadística pone de manifiesto los conceptos en los que se gasta y que, en comparación con años previos, la mayoría de los rubros de gasto presentados ha disminuido.

Tabla 2. Gasto corriente monetario promedio trimestral por Entidad Federativa según grandes rubros del gasto, 2020

Entidad federativa	Total	Alimentos, bebidas y tabaco	Vestido y calzado	Vivienda, servicios de conservación, energía eléctrica y combustibles	Artículos y servicios para la limpieza, cuidados de la casa, enseres domésticos y muebles, cristalería, utensilios domésticos y blancos	Cuidados de la salud
Estados Unidos Mexicanos	29 910	11 380	893	3 285	1 958	1 266
Aguascalientes	35 404	12 303	1 327	3 159	2 261	1 647
Baja California	37 058	11 954	991	5 704	2 426	1 172
Baja California Sur	35 823	12 812	942	4 330	2 526	1 149
Campeche	28 562	10 846	659	2 276	2 019	1 288
Coahuila de Zaragoza	32 333	10 320	1 071	3 530	2 439	1 130
Colima	34 697	13 038	988	3 357	2 304	1 403
Chiapas	19 452	8069	668	1 541	1 541	988
Chihuahua	27 852	9 728	718	3 607	1 897	766
Ciudad de México	37 771	14 887	1 008	5 897	2 087	1 482
Durango	28 922	10 561	1 062	2 470	2 243	1 046
Guanajuato	28 331	11 342	947	2 995	1 930	967
Guerrero	21 846	9 480	677	1 562	1 531	1 225
Hidalgo	24 584	9 718	787	2 172	1 502	1 617
Jalisco	35 220	13 375	1 064	4 276	2 061	1 404
México	30 463	12 633	834	3 279	1 670	937
Michoacán de Ocampo	32 281	12 384	1 406	2 418	2 294	1 875

Entidad federativa	Total	Alimentos, bebidas y tabaco	Vestido y calzado	Vivienda, servicios de conservación, energía eléctrica y combustibles	Artículos y servicios para la limpieza, cuidados de la casa, enseres domésticos y muebles, cristalería, utensilios domésticos y blancos	Cuidados de la salud
Morelos	26 778	10 875	775	2 506	1 726	1 182
Nayarit	31 628	12 713	1 104	2 371	2 135	1 427
Nuevo León	36 650	11 845	853	4 758	2 678	1 439
Oaxaca	21 684	9 326	675	1 375	1 566	1 346
Puebla	26 162	10 223	991	2 524	1 636	1 499
Querétaro	36 361	13 012	1 206	4 277	2 253	1 557
Quintana Roo	29 246	11 466	548	4 003	1 972	836
San Luis Potosí	28 682	10 628	949	2 467	2 029	1 366
Sinaloa	34 112	11 484	1 149	3 559	2 254	2 125
Sonora	32 807	10 923	803	4 671	2 069	1 167
Tabasco	22 805	9 669	427	1 737	1 686	886
Tamaulipas	28 118	9 969	427	1 737	1 966	1 120
Tlaxcala	24 052	9 607	1 122	2 149	1 541	1 071
Veracruz de Ignacio de la Llave	23 586	9 064	770	2 080	1 806	1 227
Yucatán	29 100	12 197	520	2 093	2 264	1 517
Zacatecas	27 877	10 553	1 094	2 291	2 134	1 462

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares

Ahora bien, sería impreciso considerar que, si existe un menor gasto, éste se atribuya al ahorro; sino que dicha disminución se debe al ajuste en el ingreso real de los hogares, el cual representa una disminución por factores tales como la inflación, teniendo como consecuencia una menor adquisición de bienes y servicios.

Las entidades federativas que tienen menores ingresos, son las que requieren atención prioritaria en la protección de su gasto, toda vez que su capital está dirigido a la adquisición de alimentos, combustibles, medio de transporte, comunicaciones y vivienda.

La política implementada por el Gobierno actual de México, busca fomentar el bienestar social, no dejando nadie atrás y sin dejar a nadie fuera, en ese sentido durante el ejercicio 2021, la PROFECO enfocó sus acciones de verificación esencialmente, en aquellos sectores donde los proveedores comercializan productos de la canasta básica, obteniendo los siguientes resultados:

- 9,321 visitas de verificación[5],
- 1,952 casos se inició procedimiento administrativo por probables infracciones a la Ley (PIL´s),
- 542 sellos de suspensión y/o advertencia en establecimientos comerciales,
- 5,131 instrumentos de medición, principalmente en básculas.

Es importante precisar, que derivado de las visitas de verificación, se pudieran desprenden otras acciones en el marco del Pp. G003, como son los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), lo anterior sucede siempre y cuando durante la visita de verificación se detecte que se está afectando la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, de igual forma se emiten medidas precautorias, consistentes esencialmente en la suspensión de la comercialización, misma que se materializa a través de la colocación de sellos.

Derivado de la coyuntura sanitaria, la PROFECO refrendó su compromiso con la población consumidora y adaptó sus servicios para seguir desarrollando sus obligaciones e instrumentó el Programa Especial de Verificación y Vigilancia sobre Coronavirus COVID-19, con el objetivo de evitar cualquier tipo de abuso hacia la población consumidora evitando 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 sanitaria (hospitales, clínicas, funerarias, casas de empeño, etc.) y esencialmente el suministro de oxígeno, 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, en especial de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Durante 2021, en el marco del Programa Especial de Verificación y Vigilancia sobre Coronavirus COVID-19, se realizaron 10,318 visitas de verificación a nivel nacional, de las cuales en 2,189 visitas de verificación se inició procedimiento administrativo por infracciones a la Ley (PIL); además, como medida precautoria se colocaron sellos de suspensión y/o advertencia en 670 establecimientos; y se verificaron 3,156 instrumentos de medición tratándose principalmente de básculas en establecimientos con venta de

[5] Avance y Resultados 2021 del Programa Institucional 2020–2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor, consultable en Https://Www.Profeco.Gob.Mx/Transparencia/Inf_Avance_Y_Resul_2021.Pdf

productos de la canasta básica, inmovilizando 120 de ellos por presentar diferencias de peso en perjuicio del consumidor, y/o no contar con su calibración correspondiente.

De igual forma, la PROFECO verificó productos de higiene personal principalmente cubre bocas, gel antibacterial y caretas, verificando un total de 11,581 de estos productos, además de inmovilizar 1,623 de ellos por incumplimientos a la normatividad aplicable, evitando así poner en riesgo a la salud de la población mexicana, ajustando sus acciones a las necesidades actuales de la población.

Derivado de la pandemia y las restricciones a la circulación, los servicios de las telecomunicaciones cobraron gran relevancia, permitiendo que un gran número de personas realizaran actividades laborales y escolares desde su casa; por lo que la PROFECO, a través de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se enfocó a dar atención al sector y a la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente en materia de servicios de telecomunicaciones En este periodo, un 10% de las verificaciones realizadas ameritó la imposición de 15 medidas precautorias a diversos proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Respecto a la presencia de la PROFECO en la principales zonas de comercio en México, se ha tenido principal relevancia, en la aduana de Manzanillo, Colima, donde realiza verificaciones a productos, por ejemplo, en 2021 verificó e inmovilizó un total de 480,000 productos relativos a lámparas incandescentes (focos), señalando que dichos productos incumplían las Normas Oficiales Mexicanas, específicamente a la NOM-028-ENER-2010, eficiencia energética de lámparas para el uso general, evitando así la comercialización en el mercado nacional de productos que pudieran afectar la economía y seguridad de la población consumidora.

En el marco de las acciones realizadas por la PROFECO para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Leyes y Normas competencia de la procuraduría, aplicables al comercio de bienes, productos o servicios, la PROFECO ofrece a las y los proveedores, los servicios de calibración de básculas; 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 bienes, productos y servicios que comercializan, evitando que lleguen al mercado aquellos productos que induzcan al error o confusión al consumidor.

A pesar de los importantes esfuerzos y acciones por parte de la PROFECO de impulsar diversas acciones entre las que destacan las vigilancias, las verificaciones, las calibraciones, la emisión de resoluciones y el cobro de sanciones, las cuales garantizan el cumplimiento de la normatividad de los proveedores de producto de bienes y servicios no es posible tener una cobertura completa de la población objetivo en un solo ejercicio fiscal, por lo que no se garantiza que todos los proveedores de bienes, productos y servicios cumplan con sus obligaciones, es por ello que el programa G003, ha sido continuo lo que permite que en cualquier momento los proveedores accedan a los servicios que ofrece el programa y se implementen acciones correctivas, prueba de lo anterior se muestran a continuación las siguientes cifras que establece el porcentaje de proveedores beneficiados en un ejercicio fiscal.

Tabla 3. Población atendida en 2021

Población entendida en 2021	Número
Verificaciones	**299,912**
Verificaciones en materia de telecomunicaciones	**571**
Capacitaciones a unidades impositoras	38
Total de verificaciones	300,521
Porcentaje de atención a proveedores en relación a la población objetivo	6.7%

Fuente: Elaboración propia

Es por ello, que el objetivo del Programa es que los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplan las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO, por lo que el ámbito de aplicación es importante para que proveedores se adhieran a los preceptos normativos y los consumidores obtengan un consumo justo.

2.3 Evolución del problema

Las relaciones entre proveedores y consumidores[6], son parte fundamental en la economía nacional, estas relaciones económicas mantienen a flote el mercado de bienes y servicios. Este mercado esta normado y regularizado por diferentes instancias gubernamentales las cuales establecen “las reglas del juego”, con el objetivo de cuidar estas relaciones entre

[6] Consumidor: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. *Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Art. 2, Fr. I.*

proveedores y consumidores, debido a que estas relaciones son básicas para el crecimiento de indicadores económicos, tales como el Producto Interno Bruto (PIB) el cual tiene la capacidad de medir la riqueza de un país, lo que convierte a este tipo de relaciones en catalizadores para el crecimiento económico de México.

Los proveedores de bienes y servicios, tienen un **alto índice de faltas administrativas**, las cuales incumplen con el marco jurídico en materia de protección al consumidor, lo que ha obligado al gobierno mexicano a establecer leyes e instituciones, capaces de cuidar las relaciones de consumo.

El programa presupuestario G003, tiene entre sus funciones principales verificar, vigilar y sancionar a aquellos proveedores que incurran en alguna falta administrativa en detrimento de los consumidores, por eso es de vital importancia conocer el comportamiento de crecimiento de las unidades económicas en el país, con la finalidad de mostrar un panorama general de la evolución del problema.

En México, el número de Unidades Económicas reportadas por el INEGI ha tenido una tendencia a la baja durante los últimos años, estas representan el número de posibilidades de que ocurra un fallo de mercado y que estos afecten a los consumidores, característica y principal razón por la que existe el programa G003 el cual está enfocado a que los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplan las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO.

Tabla 4. Tendencia de crecimiento de las Unidades Económicas 2010-2020

Año	Unidades Económicas en México 2010-2020
2010	4,331,202.00
2015	5,400,986.00
2019	5,810,192.00
2020	5,528,698.00
2021	5,529.201.00

Fuente: Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (INEGI)
https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx

De la tabla anterior, se muestra que en el año 2021 se tiene registrado 5, 529,201 Unidades Económicas en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), mientras que en 2019 se registraron un total de 5,810,192 unidades registradas, siendo este el año con más negocios registrados en los últimos 10 años.

En ese sentido, toda vez que las Unidades Económicas al ser nuestra población objetivo, es importante advertir, que éstas han tenido un crecimiento negativo en los últimos años, derivado de la coyuntura mundial en materia económica y de salud, por lo que las atenciones en el marco del programa G003 también han tenido un decremento, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Estadísticas sobre acciones en torno al Pp. G003

Año	Verificaciones	PIL´s[7]	Estudios de Calidad	Verificaciones en Estaciones de servicios Gasolina	Verificaciones en Gas L.P
2008	21,673	6,685	24	11,408	1,213
2010	16,121	12,600	19	10,149	837
2011	20,063	10,570	27	8,988	1,836
2014	36,758	16,266	26	24,411	727
2016	28,779	11,114	22	6,373	1,208
2018	26,865	9,700	24	12,063	1,248
2020	17,755	2,255	26	8,998	1,096
2021	19,853	1,200	24	9,301	1,144

Fuente: Elaboración propia PROFECO – DGPE

En la presente administración, los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas que realizan actividades de verificación y vigilancia en el marco del Programa Presupuestario deben observar la política nacional de confianza ciudadana, es decir, se deben realizar las acciones del Pp. G003 con enfoque preventivo a favor de incentivar prácticas comerciales justas y dentro del marco de la ley, privilegiando el equilibrio en las relaciones comerciales, donde la población consumidora satisfaga sus necesidades de consumo, y fortalezcan la confianza y certidumbre en las relaciones comerciales y maximice la economía de la población consumidora.

Las acciones que se desarrollan en el marco del Pp. G003, se han modificado con el paso del tiempo, toda vez que con el objeto de que las actividades del Programa G003 tuvieran un impacto mayor, se requirió focalizar las acciones de verificación, por lo que se demandaba un programa de verificación por temporada, por tipo de giro o negocio derivadas de necesidades inmediatas o contingentes, ocasionadas por desastres naturales o fenómenos socioeconómicos y recientemente por temas de salud, a fin de detectar y contener alzas de precios injustificadas o prácticas abusivas por la falta de productos, es

[7] PIL: Es un procedimiento que se tramita en contra del proveedor cuando Profeco presume hechos violatorios de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para un proveedor.

por ello que en el marco del presente Programa se implementan los Programas Especiales de Verificación y Vigilancia, entre los que se destacan:

- Día de reyes
- Día del amor y la amistad
- Vacacional y turístico (Semana Santa)
- Día de la madre
- Día del padre
- Sars-CoV-2
- Vacacional y turístico (Verano)
- Fiestas patrias
- Día de muertos
- Fiestas decembrinas

En materia de Telecomunicaciones, se realizan acciones de verificación y vigilancia, ejerciendo ésta última de una manera ágil a través de visitas a los establecimientos en donde se presten servicios o contraten bienes en telecomunicaciones, con el fin de que de manera preventiva se logre el cumplimiento a la normatividad aplicable, por lo que en los últimos dos años sumó a lo realizado por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza lo siguiente:

Tabla 6. Verificaciones en materia de telecomunicaciones

Año	Visitas de verificación	Acciones de vigilancia
2020	102	132
2021	104	105

Fuente: Cifras conforme a los indicadores trimestrales 2021

Es importante destacar que, en materia de telecomunicaciones, cuando se realiza una visita de verificación o vigilancia, el impacto de la misma pudiera tener impacto a nivel nacional, ello siempre que el proveedor verificado tenga presencia a nivel nacional, ya que los resultados de las mismas son aplicables a las sucursales, distribuidores o centros de atención de los proveedores a los que se les practica la acción.

Sin embargo, existe un gran número de proveedores cuyo campo de acción es regionalizado e incluso algunos se prestan en comunidades pequeñas o apartadas. Este tipo de proveedor es el que requiere atención, en virtud de que prestan servicios en lugares en los que generalmente los grandes proveedores no tienen cobertura, por el difícil acceso o porque no es redituable; esta Procuraduría cuenta con un padrón de aproximadamente 1,800 proveedores en materia de Telecomunicaciones que han registrado sus contratos de adhesión[8].

En la actualidad, se han detectado nuevos modelos de comercialización, derivado del crecimiento exponencial del comercio digital, en los últimos años,[9] se han identificado prestadores de servicio que ofertan servicios por medio de diversas plataformas y redes sociales, por lo que el reto es realizar acciones encaminadas a que la población consumidora de servicios de telecomunicaciones no se vean afectados por conductas abusivas o servicios deficientes; para ello, la PROFECO ha creado el Distintivo Digital[10], mismo que implica que previamente las empresas cuenten con una serie elementos que dan certeza a los consumidores.

Con esta iniciativa institucional se refrenda la importancia en México de la vigilancia del cumplimiento a la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, incluyendo al comercio electrónico en esta materia; por ejemplo, en 2021 se concedió el distintivo digital PROFECO a 36 empresas[11], con lo que se otorgó un reconocimiento oficial a aquellos proveedores, fabricantes, concesionarios y/o distribuidores o prestadores de servicios destacados por promover y favorecer la seguridad, transparencia, confiabilidad y debida información en el ámbito de las buenas prácticas comerciales en línea.

---

[8] Contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.

[9] Equivalente al 5.8 del producto interno bruto.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/vabcoel/vabcoel2020.pdf

[10] El distintivo digital es un reconocimiento oficial, que se otorgará a aquellos proveedores de bienes, productos o servicios que se destaquen por promover y favorecer la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico, es decir, aquellos proveedores que venden sus productos o servicios a través de plataformas digitales en internet.

[11] Consultables en la dirección: https://distintivodigital.profeco.gob.mx/

De septiembre 2015 a diciembre del 2021, la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, adscrita a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, ha tenido el siguiente comportamiento en materia de monitoreo en las telecomunicaciones:

Tabla 7. Monitoreos realizados en materia de Telecomunicaciones

Año	Monitoreo realizados
2015	105
2016	593
2017	768
2018	228
2019	354
2020	729
2021	228
*Número correspondiente de septiembre a diciembre 2015	

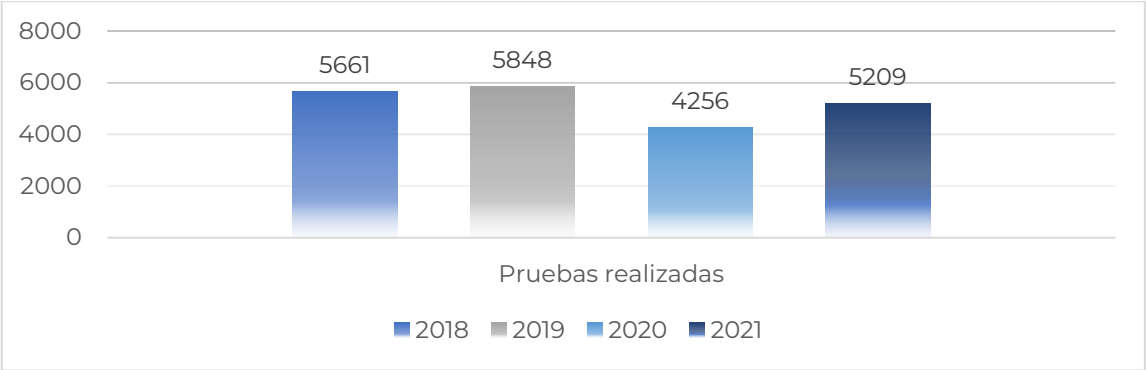
Fuente: Elaboración propia

Otro factor sobre la modificación a la atención de la problemática, es el crecimiento en el sector de las Telecomunicaciones en los últimos años, su comportamiento es relevante; durante el periodo 2010 a 2021. El sector de telecomunicaciones contribuyó al PIB con el 3.30% del Producto Interno Bruto mexicano nacional, registrando de esta manera su mayor participación en el año 2021, según datos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), colocándose como un sector importante en la economía del país.

Con la entrada en vigor de Ley de Infraestructura de la Calidad, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor determina técnicamente lo conducente respecto a los estudios y análisis de diversos productos, donde se ha podido comprobar la veracidad de la información comercial, así como aspectos fundamentales de seguridad, calidad y composición, con ello da cumplimiento también a las normas competencia de la PROFECO, estándares y demás normatividad aplicable a bienes, productos y servicios.

Es de señalar, que los estudios de calidad proporcionan información relevante, que permite conocer datos sobre productos e identifica ineficiencias en el mercado, en sentido amplio, permite a su vez la modificación o creación de nuevas normas oficiales mexicanas o estándares, relativos a la calidad y/o seguridad de los bienes y productos que se ofrecen en el mercado.

Gráfico 2. Comparativo de pruebas realizadas



Fuente: Elaborado con base en los registros de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Profeco, 2018, 2019, 2020 y 2021

En el gráfico se puede observar el número de pruebas que realiza la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, la cual la variación se da de acuerdo a la disponibilidad que el laboratorio presente.

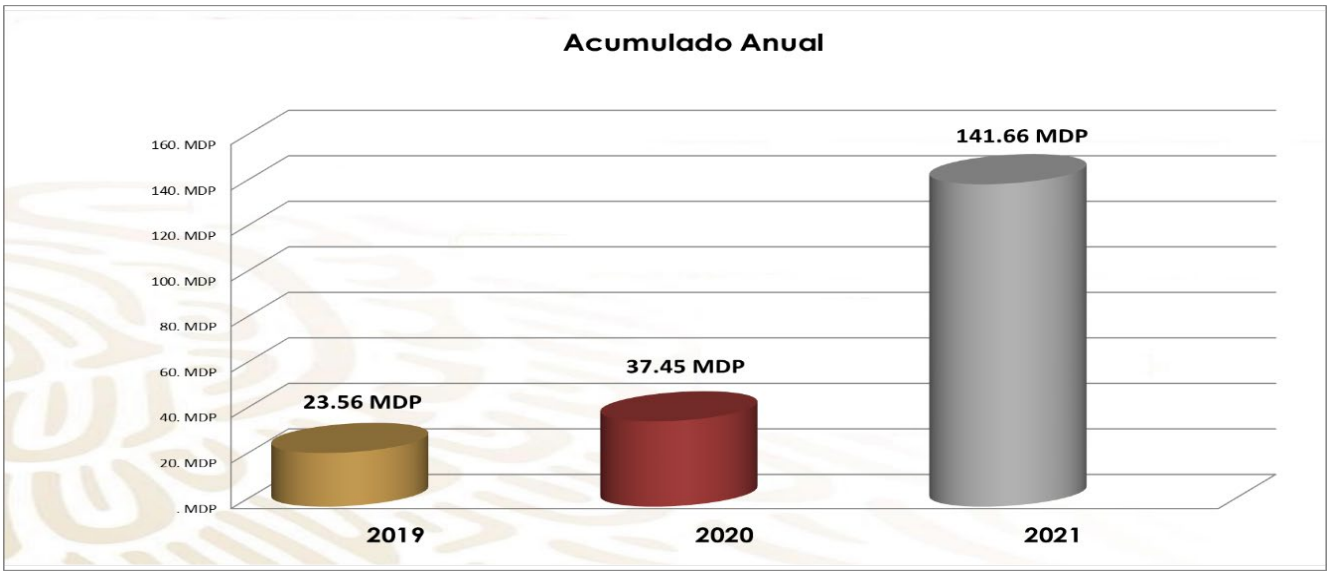
Durante 2021, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor evaluó técnicamente respecto a la calidad, seguridad, composición, etiquetado, entre otros factores a revisar de 6,968, bienes o productos recibidos, tales como: alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, aparatos eléctricos y electrodomésticos, corroborando su cumplimiento con las normas y estándares aplicables en materia de etiquetado, contenido neto y/o masa drenada.

La Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y las Oficinas de Defensa del Consumidor, para el 2021, dieron atención al total de solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, con ello se efectuó la calibración de un total de 3,831 instrumentos de medición.

Derivado de las modificaciones al marco normativo de la PROFECO en la presente administración, se creó la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución ha logrado realizar más de 80,000 acciones de cobro persuasivo entre 2020 y 2021 incluyendo envíos de cartas invitación por correo electrónico, avisos de ocasión gestionados con el Servicio de Administración Tributaria, llamadas de cobranza, gestión con Sociedades de Información Crediticia y más de 80 cobros coactivos mediante el procedimiento administrativo de ejecución desde el inicio de operaciones y con corte al 31

de diciembre de 2021 lo que logró superar la recaudación del año 2020 conforme al siguiente cuadro:

Gráfico 3. Acumulado Anual en cobro de multas



Fuente: Reporte extraído del esquema electrónico para el pago de derechos productos y aprovechamientos denominado e5cinco

En ese sentido, la problemática del Pp. G003, se ha trasformado, con la ampliación de acciones para el cumplimiento de las Leyes y normas en materia de consumo, así como la ejecución y cobro de la sanción que no es una actividad que complementa, sino que por el contrario es una actividad que faculta a la Institución para darle seguimiento a aquellos asuntos en los que pudieran afectar de manera importante a la población consumidora. .

2.4 Experiencia de atención

El reconocimiento de protección al consumidor se ha desarrollado en el mundo, a partir de la publicación de las "Directrices para la Protección del Consumidor", por parte de las Naciones Unidas en 1985 y reafirmadas el 22 de diciembre de 2015. Estas directrices establecen un conjunto de principios y características mínimas que deben contener las leyes de protección al consumidor de los países latinoamericanos miembros, entre los que se encuentra México.

Originalmente, la Directrices incluyeron derechos tales como: la seguridad; la calidad de los servicios y bienes de consumo; la compensación; la educación e información de los

consumidores, y las medidas relativas a los alimentos, el agua. En su reafirmación, se consideraron derechos relacionados con el comercio electrónico y los servicios financieros.

México al ser miembro activo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, observa las recomendaciones hechas por dicho organismo mundial, incluyéndolas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus leyes reglamentarias.

En materia normativa México fue de los países pioneros en contar con una legislación en la materia.

La siguiente tabla muestra el momento histórico de la aparición de la Leyes en el mundo directamente relacionadas con el tema de protección al consumidor o con el derecho del consumidor.

Tabla 8. Leyes en el mundo relacionadas con el tema de protección al consumidor

País	Año	Ordenamiento jurídico
Japón	1968	Ley Fundamental del Protección al Consumidor
Canadá	1971	Ley de Quebec de Protección del Consumidor
Australia	1974	Ley de Prácticas Comerciales (hoy Ley de Defensa de la Competencia y Protección del Consumidor)
Venezuela	1975	Ley de Protección al Consumidor
México	**1979**	**Ley Federal de Protección al Consumidor**
España	1984	Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
India	1986	Ley de Protección al Consumidor
Brasil	1990	Código de Protección del Consumidor
Rusia	1992	Ley de Protección al Consumidor
Francia	1992	Código del Consumo, de 1992
China	1993	Ley de Protección al Consumidor
Indonesia	1999	Ley de Protección y Defensa del Consumidor
Italia	2005	Código de Protección y Defensa del Consumidor de 2010
Perú	2010	Código de Protección y Defensa del Consumidor
Colombia	2011	Estatuto del Consumidor

Fuente: Elaboración propia PROFECO

De las legislaciones citadas en el cuadro anterior, se encontraron puntos de coincidencia de los cuales se destacan:

- Algunas leyes incluyen los derechos de los consumidores amparados por la ley, como el derecho a la seguridad, la elección, la información, la educación, el precio justo, la representación y la reparación, a menudo a partir de las "necesidades

legítimas" de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor;

- Definición del término consumidor en sentido amplio. (el comprador, el usuario y las terceras partes;
- Abarcan el suministro de bienes y servicios de consumo y, a veces servicios profesionales como los médicos, dentistas, ingenieros y arquitectos;
- Imponen requisitos relativos a la obligación de proporcionar información precontractual sobre los productos vendidos o los servicios prestados, que contemplan precios y tarifas, así como condiciones contractuales;
- Establecen la prohibición de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores;
- Se prohíbe la publicidad falsa, engañosa o confusa y otras formas dudosas de comunicación comercial;
- Se restringen las prácticas comerciales que se consideran engañosas, agresivas o desleales para el consumidor;
- Creación de órganos consultivos integrados por representantes de la administración, la industria y los consumidores, que aborden de manera proactiva los problemas sistémicos del consumidor y recomienden legislación y otras medidas de protección del consumidor;
- Abordan las cuestiones relativas a la seguridad de los productos y servicios y prevén el establecimiento de normas, la notificación de productos peligrosos y la retirada de productos defectuosos;
- Pueden facilitar el resarcimiento de los consumidores afectados por productos defectuosos introduciendo el principio de responsabilidad objetiva cuando los productos causen pérdidas materiales, lesiones corporales o muerte a los consumidores;
- La legislación puede conferir a los organismos existentes o creados especialmente la facultad de establecer normas para posibilitar una respuesta rápida a la evolución de las prácticas indebidas. En algunos casos, la facultad de establecer las normas recae en el poder ejecutivo del Estado, pero los comités consultivos integrados por representantes de los consumidores y de la industria pueden

formular recomendaciones en relación con los reglamentos que se vayan a promulgar.

- Establecimiento de tribunales especiales en los que se crean reglas de procedimiento y prueba simplificadas para examinar las reclamaciones de los consumidores. Algunos son bastante antiguos, como los tribunales de protección del consumidor de la India y los sistemas de arbitraje de consumo de España y la Argentina, establecidos en 1986 y 1998, respectivamente;
- Acceso de los consumidores a la justicia mediante la admisión de los procedimientos colectivos de reparación. Se puede otorgar a un funcionario público (por ejemplo, un director de prácticas comerciales o el Defensor del Consumidor) o grupos de acción social (como las asociaciones de consumidores) el derecho a emprender acciones judiciales en nombre de un consumidor o un grupo de consumidores;
- Se prevén diversos medios de reparación, que incluyen la rescisión del contrato, el derecho a un resarcimiento por daños y perjuicios (incluida la indemnización punitiva) y medidas cautelares y sentencias declaratorias. Ello puede deberse a la ausencia de un conjunto de medidas de reparación pleno, equilibrado y flexible, lo que puede tener el efecto de neutralizar en la práctica de los derechos que se pretenden conferir al consumidor mediante las leyes.

Las Directrices para la Protección del Consumidor no son prescriptivas, y su aplicabilidad es obligatoria entre los países miembros.

La Directriz 8 de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor constituye, que los Estados miembros deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección.

Para la materialización de lo señalado en la Directriz 8; los Estado miembros delegan a un organismo facultades de regulación y administración, para el cumplimiento de las siguientes funciones:

- Aplicar le derecho de la competencia y de protección del consumidor;
- Registrar y expedir licencias para determinados tipos de actividades comerciales;
- Dictar reglamentos administrativos para regular la conducta de las sociedades mercantiles y garantizar la protección de los intereses de los consumidores;

- Asesorar a las autoridades sobre las medidas apropiadas para la protección del consumidor;
- Representar los intereses de los consumidores en otros comités intergubernamentales;
- Asesorar a los consumidores y las empresas sobre sus derechos y obligaciones en virtud de la legislación pertinente en materia de protección al consumidor;
- Realizar o encargar estudios de mercado e investigaciones sobre los problemas de protección de los consumidores;
- Llevar a cabo o encargar ensayos de seguridad y calidad de los productos y difundir información a los consumidores;
- Consultar con las partes interesadas pertinentes para comprender los problemas de los consumidores y elaborar políticas para abordar las esferas problemáticas;
- Organizar programas de educación e información pública de manera independiente o en colaboración con organizaciones de consumidores o sociedades mercantiles;
- Representar los intereses nacionales de los consumidores en las negociaciones internacionales sobre casos individuales y en los debates de política internacional.

Para el Diagnóstico del presente Programa se tomará en consideración aquellos Estados miembros que cuenten con organismos similares en cuanto a funcionamiento y marco normativo con la Procuraduría Federal del Consumidor, en ese sentido, el estudio de caso se centrará en: **Chile, Perú, Ecuador y Colombia, toda vez que son los países con más similitudes con nuestro país.**

Chile

En Chile, la protección de los derechos del consumidor es realizada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual cuenta con un presupuesto de 19 millones de dólares anuales, equivalente al 34% de presupuesto que recibe la PROFECO en México; al SERNAC le corresponde dar cumplimiento a la Ley 19,496 y aunque el sistema de protección a los derechos del consumidor no emana de mandato constitucional, el Tribunal Constitucional de Chile ha reconocido la importancia y el carácter tutelar de las normas de protección al consumidor, así quedó de manifiesto en el expediente judicial 4792-18 de dicho tribunal.

La Ley de protección a los consumidores reconoce garantías elementales de todo consumidor, tales como:

- La libre elección del bien o servicio;
- El derecho a una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- El derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarlo;
- *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el acceder a la justicia y a los medios que la ley le franquea;*
- La educación para un consumo responsable, y deber de efectuar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Unas de las principales peculiaridades respecto a las tareas del SERNAC, es que esta instancia hace valer los derechos del consumidor de productos o servicios financieros, cuestión que en el caso de México y la PROFECO no tiene competencia.

Con la reforma a la Ley 19,496 el 13 de septiembre de 2018 y con la promulgación de la Ley 21,081 el SERNAC posee nuevas facultades en los siguientes asuntos:

- Fiscalizadoras
- Interpretación administrativa
- Reforma normativa
- Realización de procedimientos voluntarios colectivos
- Evaluación de planes de cumplimiento

El SERNAC, ha desarrollado diversos instrumentos para la toma de mejores decisiones como lo son:

Plataformas interactivas. (Comparador de créditos, cotizador de medicamentos bioequivalentes, “me quiero salir” el término anticipado de contratos exponiendo las causas).

Estudios sobre mercados específicos. (Análisis y utilización de información sobre consumidores y demás actores involucrados en relaciones de consumo).

Herramientas y contenidos de medios digitales y prensa. (Difusión de información del SENAC, sobre sus atribuciones y logros).

Acceso a la información en el contexto COVID-19. (Es una página relacionada con información sobre el COVID-19 respecto a noticias, boletines y cotizador de productos básicos).

Chile cuenta con un eficaz y eficiente modelo para la resolución de controversias, denominado “modelo de atención al consumidor”, es un servicio gratuito bajo la modalidad presencial o a distancia; servicio parecido al modelo de Concilianet en México.

Entre las principales acciones que ha realizado el SERAC, fueron los procedimientos voluntarios colectivos que busca resolver un problema de consumo colectivo o masivo en favor de 1, 351,796 millones de consumidores con una cifra de 44 millones de dólares americanos en favor de la población consumidora beneficiara, de igual manera, iniciaron 77 juicios colectivos, 38 de ellos concluidos al 2021, con un monto compensatorio de casi 173 millones de dólares.

Perú

En Perú, la protección de los derechos del consumidor tiene un carácter transversal y requiere el apoyo de instituciones públicas como privadas; el principal actor como garante de estos derechos es el Instituto Nacional para la Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), es un instituto público tiene jurisdicción en todo el territorio Peruano, este instituto no solo tiene la facultad de velar los derechos de los consumidores, sino también la libre competencia, la propiedad intelectual, las barreras burocráticas, la competencia desleal, los procedimientos concursales, el dumping y los subsidios.

El Instituto Nacional para la Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es un Organismo Técnico Especializado Nacional, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual cuenta con un presupuesto de 10.5 millones

de dólares, equivalente al 17% de presupuesto que recibe la PROFECO en México, a la INDECOPI le corresponde dar cumplimiento a la Ley 29,571, mediante la cual se aprobó el Código de Consumidor, cabe destacar, que el sistema de protección a los derechos del consumidor emana del artículo 65, constitucional donde se establece que "El Estado defenderá los intereses de los consumidores y usuarios del servicio. A tal fin, garantizará el derecho a la información sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado. También será el responsable de velar, en particular, por la salud y seguridad de la población".

El Código de Consumidor reconoce los siguientes derechos:

- El principio de soberanía del consumidor, que reafirma la autonomía, libertad y responsabilidad inherentes a la preferencia del consumidor;
- El principio pro-consumidor, según el cual una norma debe interpretarse a favor del consumidor;
- El principio de transparencia, según el cual los proveedores tienen el deber de proporcionar información veraz y adecuada sobre los productos o servicios que ofrecen;
- El principio de corrección de asimetrías, según el cual las normas de protección al consumidor tienen por objeto corregir irregularidades o malas prácticas derivadas de asimetrías de información o desequilibrios entre consumidores y proveedores;
- El principio de buena fe, según el cual los consumidores, proveedores y asociaciones de consumidores deben abordar las relaciones de consumo de buena fe;
- El principio de protección mínima, según el cual las normas sectoriales pueden prever un mayor nivel de protección;
- El principio pro asociativo, según el cual el Estado tiene la responsabilidad de facilitar las actividades de las asociaciones de consumidores; y
- El principio de la primacía de la realidad, según el cual los hechos deben prevalecer sobre los contenidos de los textos formales en la apreciación de la naturaleza de una situación dada.

En Perú además del INDECOPI, cuenta con un Consejo Nacional de Protección al Consumidor donde están involucrados los Ministerios de Salud, el Ministerio de la Producción, del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el Ministerio de

Transporte y Comunicación, el Ministerios de Economía y Finanzas, la Sociedad Civil y otros órganos de gobierno tanto estatales como regionales, entre los temas que se tratan son:

- Servicios de Taxi proporcionados a través de plataformas en línea o por aplicación.
- Las percepciones de la diversidad cultural y la discriminación étnica y racial.
- La seguridad en el sistema financiero.
- Etiquetado de algunos productos.

Adicionalmente a las acciones de protección al consumidor realizadas por el INDECOPI, implementan la Política Nacional de Protección al Consumidor la cual es una política de Estado que se aplica a todos los niveles del gobierno, tiene implicaciones para los actores de los sectores públicos, privado y asociativo, y debe ser adoptada por la Presidencia del Consejo de Ministros. La Política Nacional de Protección al Consumidor se estructura en torno a seis principios que se traducen en cuatro áreas temáticas:

a) Educación, orientación y difusión de la información;
b) Protección de la salud y seguridad del consumidor;
c) Mecanismos para la prevención y solución de controversias entre proveedores y consumidores;
d) El fortalecimiento del sistema nacional integrado de Protección al Consumidor.

En 2019, INDECOPI estimó que sus actividades de fiscalización en materia de protección al consumidor evitaron un perjuicio y/o ganancia ilícita al proveedor por un monto de 2.5 millones de dólares.

Ecuador

El Gobierno de la República del Ecuador, protege los derechos del consumidor a través de la atención a quejas por infracciones u omisiones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

Los derechos de protección al consumidor se hacen efectivos por medio de las acciones realizadas por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior y Pesca, específicamente por conducto de la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado la cual tiene a su cargo dos Unidades de Gestión Interna; la de Asesoría y Defensa al Consumidor, y de Control y Vigilancia de Mercado, las cuales tienen bajo su encomienda poner en marcha el "Programa de Defensa del Consumidor".

El Programa de Defensa del Consumidor de Ecuador tiene la misión de "Controlar y regular el cumplimiento de reglamentos técnicos, a través de la vigilancia y monitoreo de mercado, para la protección de los consumidores en casos de vulneración de sus derechos; fomentando un fácil acceso a la información a los ciudadanos, teniendo como fin promover una cultura responsable y participativa".

Entre las acciones más relevantes que realiza esta dependencia de protección al consumidor son las siguientes:

- **Regulación a la publicidad,** quedando prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses del consumidor.
- **Información básica comercial**; todos los bienes a comercializar deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto, la información del producto está expuesta a ser susceptible de comprobación, así como hacer valida de garantía de compra; la rotulación de alimentos y medicinas con información de las características de contenido, caducidad y contenido.
- **Responsabilidades y obligaciones de proveedor**, es obligación de todo productor, entregar al consumidor veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, así como precio y hacer valer la disolución del contrato cuando haya defectos o vicios ocultos, la entrega de factura, el resarcimiento de daño por defecto o reparación defectuosa, deterioro del bien por depreciación a causa del uso, repuestos, servicio técnico, reposición, calidad por prestación de servicios profesionales, responsabilidad solidaria y derechos de repetición.
- **Servicios públicos domiciliarios**; los prestadores de estos servicios están obligados a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos y permanentes a precios justos.
- **Protección contractual**, se realiza mediante la celebración de un contrato de adhesión, deberá estar redactado en un idioma legible y oficial, sin clausulas prohibitivas, con terminación anticipada, derecho de devolución, especificaciones claras sobre ofertas, así como las condiciones crediticias, protección por el pago por anticipado, cobranza de créditos en términos de ley y pagos con tarjeta de crédito debe ser paralelo con el pago de contado.
- **Control de la especulación;** regula cualquier práctica desleal que tienda o sea causa del alza indiscriminada de precios.

- **Prácticas prohibidas**, quedan absolutamente prohibidas el condicionamiento de la venta de un bien o servicio, el rehusarse de atender a los consumidores, enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin el consentimiento del consumidor, aprovecharse dolosamente de las condiciones físicas de los consumidores, poner en el mercado productos que no cumplan con las normas establecidas, aplicar fórmulas de ajuste diversas a las legales y aplicar plazos diversos a los establecidos.
- **Protección a la Salud y Seguridad;** los productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores deberá de incorporar instructivos con las advertencias e indicaciones necesarias, en caso de bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco o productos nocivos para la salud deberán expresarse de manera clara, visible y notable los riegos de su consumo, en caso de que un producto adolezca de un desperfecto el proveedor tiene la obligación de sustituirlo o reemplazarlo.
- **Asociación de consumidores,** se entenderá por Asociación de Consumidores, toda persona organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, así como promover la información, educación, representación y el respeto al mismo.
- **Control de Calidad;** el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deberán someterse al control de calidad.
- **Infracciones y sanciones:** Estas se determinarán de acuerdo a lo establecido en la ley; los consumidores tendrán derecho a la indemnización, reparación, reposición y devolución.

Tabla 9. Similitudes con la Procuraduría Federal del Consumidor (Ecuador)

PROFECO (México)	Ministerio de Producción, Comercio Exterior y Pesca (Ecuador)
Recepción de quejas y denuncias	Tramitación de quejas
Contratos de adhesión	Protección contractual
Publicidad engañosa	Regulación a la publicidad
Conciliación de quejas	Audiencias de intermediación para la resolución de conflictos

Asesoría y orientación por medios electrónicos y presenciales	Asesoría técnica a los actores de la relación de consumo

Fuente: Elaboración propia

Entre las diferencias realizadas por el órgano garante de la República de Ecuador y el sistema mexicano se encuentra:

- Proveeduría en revisión de etiquetado en productos farmacéuticos
- Regulación de productos tales como tabaco, alcohol y sus derivados
- Protección a la salud y seguridad de los consumidores
- Derecho a la indemnización, reparación, reposición y devolución
- Control de la especulación

En el año 2021, tuvieron 695[12] atenciones relacionadas con la protección de los derechos del consumidor.

Colombia

En la República de Colombia, la autoridad encargada de la protección de los derechos de los consumidores es la Superintendencia de Industria y Comercio, esta entidad de gobierno además de velar por las garantías en las relaciones de consumo, también cuenta con tareas de protección a la competencia económica, la protección de los datos personales, así también, administra el Sistema Nacional de Protección Industrial.

En el marco de la protección de los derechos de los consumidores, la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia es la responsable de la observancia a las disposiciones contenidas en el estatuto del consumidor (Ley 1480 promulgada 2011, aún vigente), en tal virtud tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención. En este campo tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta[13].

[12] información de transparencia Url: https://www.gob.ec/mpceip/tramites/atencion-quejas-infracciones-omisiones-ley-organica-defensa-consumidor#contact

[13] Tal garantía se entiende pactada en todos los contratos de compraventa y obliga a los productores a asegurar la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que ofrecen, según su naturaleza y clase.

Asimismo, tramita y decide sobre las investigaciones relacionadas con las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos, así como, ejercerá la vigilancia y el control sobre el cumplimiento de los reglamentos de los juegos promocionales y verificará que en desarrollo de los mismos se dé cumplimiento a las normas de protección al consumidor (Ley 643 de 2001).

A través de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la Superintendencia supervisa las instrucciones que imparta en materia de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones. Podrá ordenar las modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones, y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, o afecten los derechos de estos últimos. Además, tramitará y resolverá las quejas o reclamaciones que se presenten por incumplimiento a las disposiciones sobre protección al consumidor, respecto de usuarios de servicios postales.

Adicionalmente a las funciones que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de los derechos del consumidor, también le corresponde vigilar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo proveedor debe asegurar la idoneidad, la calidad y seguridad del funcionamiento de los productos.

De manera puntual la Superintendencia privilegia los derechos de protección al consumidor vigilando que se cumplan los siguientes preceptos legales:

Protección a la garantía legal. - Se refiere a hacer valer la garantía expedida por la adquisición de bien o producto, en caso de no contar con la garantía por escrito se entiende que esta debe hacerse valer y respetada, en cualquier de las modalidades establecida en el estatuto del consumidor.

Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.- Cuando se haga la entrega de un bien se realizará a través de un recibo, con los datos del producto y proveedor, quien preste el servicio asume la custodia y conservación del bien, es decir, aquellos proveedores que entreguen un bien o servicios deberán comprometerse en satisfacer las necesidades del cliente, dejando por sentado las condiciones del producto y datos del proveedor.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso.- Cuando se produzca un producto el proveedor deberá hacerse responsable de aquellos productos que causen o produzcan

un daño hacia las personas y sus bienes, reparando en todo momento los daños que es estos pudieran ocasionar.

Información mínima y responsabilidad.- Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan.

Publicidad.- Queda prohibida toda publicidad engañosa por parte de los proveedores, aquella publicidad que por su naturaleza o componentes sea nociva para la salud, se le notificará al público en general su nocividad.

Protección especial.- Las condiciones de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor, por lo que lo que no haya sido contraído por el consumidor no le será obligado.

Contratos de adhesión.- Las condiciones negociables generales deberán ser claras, concretas y completas.

Cláusulas abusivas.- Son aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, son ineficaces cuando; limiten la responsabilidad del consumidor, impliquen renuncia de los derechos del consumidor, o incurra en algún supuesto contrario al beneficio del consumidor.

Protección del comercio electrónico.- Aquellos consumidores que realicen actividades comerciales en el territorio nacional deberán informar en todo momento y de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando nombre o razón social, así como especificaciones técnicas de los productos, el precio y condiciones de contrato de venta.

Especulación y acaparamiento y la usura.- La autoridad vigilará que ninguna persona jurídica o natural incurra en este tipo de práctica, se le sancionará conforme a lo que establezca la Ley.

En Colombia como en México se encuentran similitudes a las acciones que se realizan en materia de protección al consumidor, por lo que a continuación se enuncian algunas:

Tabla 10. Similitudes con la Procuraduría Federal del Consumidor (Colombia)

PROFECO (México)	Superintendencia de Industria y Comercio (Colombia)
Recepción de quejas y denuncias	Procedimiento para el trámite de quejas y recursos (PQR)

Contratos de adhesión	Contratos de Adhesión
Publicidad engañosa	Prohibición por publicidad engañosa
Conciliación de quejas	Conciliación como acto preventivo emitido por autoridad facultada
Asesoría y orientación por medios electrónicos y presenciales	Asesoría para brindar apoyo a los consumidores

Fuente: Elaboración propia

Existen principales puntos de diferencia y grandes coincidencias entre el sistema de protección al consumidor en México y Colombia; el sistema colombiano tiene el carácter de hacer valer la garantía por los productos, en un sentido amplio de acuerdo con su norma, asimismo el sistema colombiano de protección desde 2011 contempla una protección en el comercio electrónico, acción que se contempla en México desde el 2000 en la LFPC, sus acciones son de carácter regulatorio preventivo y correctivo como es el caso de México.

Los principales logros del modelo colombiano han sido la implementación de medidas de vigilancia e investigación en torno al SARS CoV-2, por la comercialización de productos milagro, asimismo hubo una imposición de 352 sanciones por un valor total de más de 7 millones de dólares, las cuales se desglosan así: 259 sanciones impuestas por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor por la suma de casi 5.5 millones de dólares y 93 multas impuestas por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones por el monto de 2.3 millones de dólares[14].

Derivado del análisis a los modelos de experiencia de atención en materia de protección a los derechos de los consumidores, facilitó el diseño del presente Programa por lo que el sustentar con información y estadísticas vertidas en los diferentes escenarios del mundo, permitió conocer las estrategias que siguen países para la protección del consumidor.

Como se puede observar, cada uno de los modelos de protección al consumidor que anteceden, comparten actividades similares entre sí y en relación a las actividades desarrolladas en el Programa presupuestario G003, acciones correctivas, como la vigilancia, la verificación, emisión de resoluciones, información comercial. Ello comprueba que este Programa es vanguardista al utilizar diversos mecanismos y herramientas para proteger a la población consumidora y disminuir las asimetrías de la información en las relaciones de consumo.

[14] Informe de rendición de cuentas de la Superintendencia de Industria y Comercio 2019 – 2020 Url: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Control_Rendicion_de_Cuentas/Informe%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202019-2020.pdf

En ese sentido, la Procuraduría forma parte de diversos foros, donde comparte, información relacionada con la protección de los derechos de la población consumidora, siendo punto de lanza y ejemplo para otros países para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores.

2.5 Árbol del problema

Derivado del análisis de las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, se detectó que los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional incumplen las obligaciones establecidos en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO, lo anterior causado por diversos factores:

De manera específica, para cada una de las causas señaladas, se precisan las siguientes explicaciones sobre su incidencia en el problema público definido.

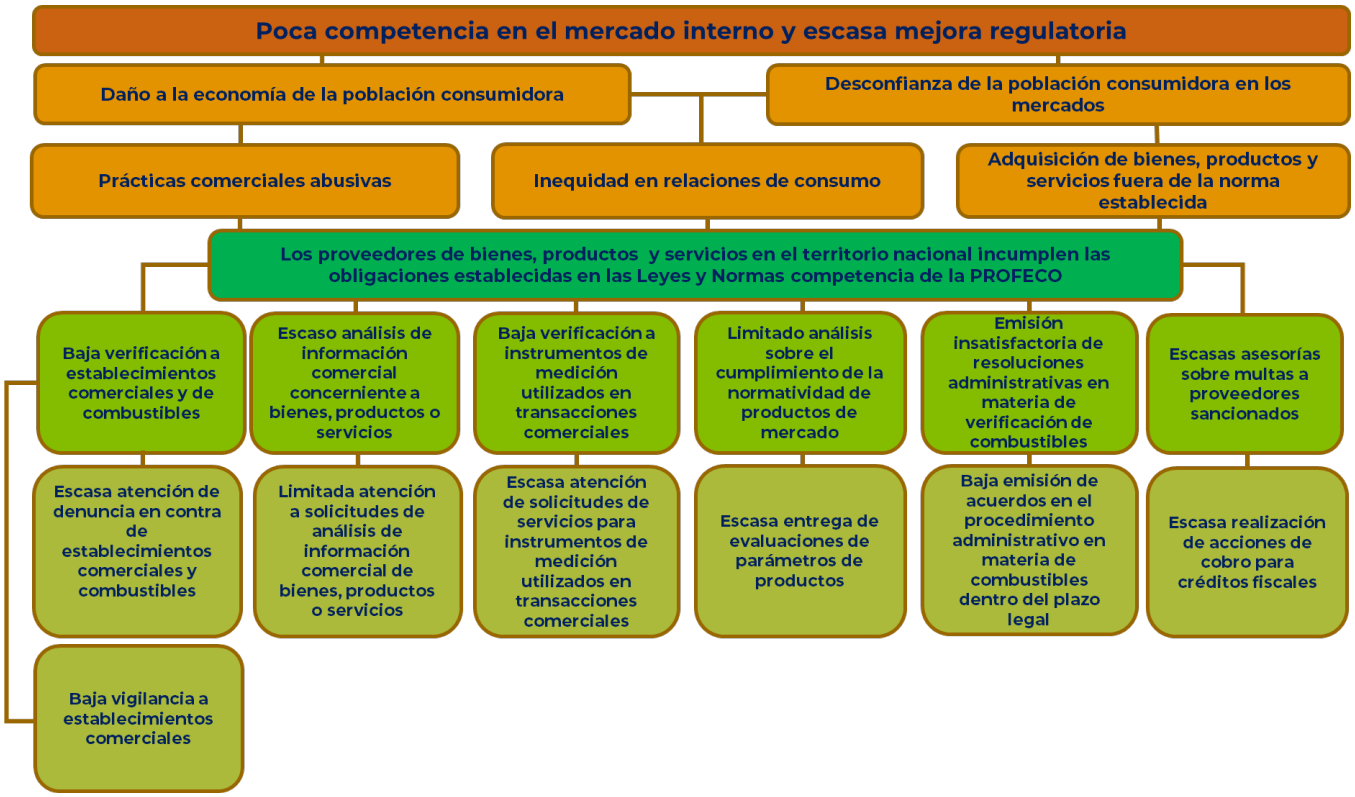
- Baja verificación a establecimientos comerciales y de combustibles, dificulta abatir las prácticas abusivas en las estaciones de servicio de combustibles, proveedores de servicios de telecomunicaciones formales e informales, así en establecimientos comerciales, tales como respeto de precios, etiquetados, cantidades correctas o volumen exacto.
- Escaso análisis de información comercial concerniente a bienes productos o servicios, derivado a que es un servicio a solicitud de parte y la PROFECO es el ente que pueden realizar dicho servicio a nivel nacional, por lo que hay un desconocimiento sobre cómo solicitar el servicio por parte de proveedores y prestadores de servicios, y, por último, el solicitante hace uso del servicio de manera correctiva, más no preventiva.
- Baja verificación a instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, existe un alto grado de incumplimiento a la normatividad en el uso de instrumentos de medición, esencialmente en cantidad y volumen.
- Limitado análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado, en ese sentido esta causa consiste en que proliferan productos que se ofertan sin cumplir con lo establecido con las Normas Oficiales Mexicanas.
- Emisión insatisfactoria de resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles, lo que se traduce en una insuficiente actividad coercitiva o sancionadora por parte de la PROFECO, la que se ve reflejada en el bajo volumen

de emisión de resoluciones administrativas por violaciones a las disposiciones y normatividad aplicables.

- Escasas asesorías sobre multas a proveedores sancionados, existe un bajo volumen de cobro coactivo de aprovechamientos derivados de multas por infracciones a la ley.

En ese sentido, de no ser atendidos cada una de las causas con los medios o servicios necesarios, se incrementarán las prácticas comerciales abusivas; inequidad en relaciones de consumo; proliferación de bienes, productos y servicios fuera de la norma establecida, en consecuencia, daña la economía de la población consumidora y genera una desconfianza de la población consumidora en el mercado, por lo que genera poca competencia en el mercado y escasa mejora regulatoria.

Árbol de problemas del Pp. G003



Fuente: Elaboración propia

3. Objetivos

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza a través de las Direcciones Generales de Verificación y Defensa de la Confianza, Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de las Direcciones Generales de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, así como la Coordinación General de Administración, por conducto de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, mediante la planeación estratégica delinean las acciones dentro de su competencia para atender a la población objetivo del Programa, conformada por los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional.

En ese sentido de manera sistemática en el siguiente numeral se presentan los objetivos que persigue el Programa G003, así como los medios para logarlo.

a) Verificar los establecimientos comerciales y de combustibles, para ello, es necesario establecer un programa ambicioso de verificación para este tipo de establecimientos comerciales, así como la atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles, con el objeto de eliminar aquellas distorsiones en el mercado y que son detectadas por la población consumidora, lo anterior con la finalidad de que la población consumidora obtenga productos completos y que corresponda con lo ofertado.

b) Analizar la información comercial de bienes, productos o servicios, para ello, se requiere atender en tiempo y forma las solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios para estar en condiciones de ofertar al consumidor productos y servicios seguros contribuyendo con ello a un equilibrio en las relaciones de consumo.

c) Verificar los instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, para ello es necesario dar atención puntual a solicitudes de servicios para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, así como la atención a denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles con la finalidad de que la población consumidora tenga la certeza que el pago realizado corresponde al peso, volumen o tiempo del producto o servicio adquirido.

d) Analizar el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado, para ello, se requiere que el área competente de la PROFECO de realizar esta acción, implemente

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

la evaluación de parámetros de productos, con la finalidad de verificar que éstos se encuentren elaborados apegados a las normas establecidas o con lo referido en los etiquetados.

e) Atender las resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles dentro de los procedimientos administrativos en tiempo y forma, se requiere que todo aquel acto realizado por la autoridad derivadas por infracciones a la ley, se emita las resoluciones correspondientes con la finalidad de imponer las medidas de apremio o sanciones correspondientes, lo anterior para inhibir prácticas abusivas por lo proveedores.

f) Proporcionar asesorías sobre multas a proveedores sancionados, para su debido seguimiento; para ello es necesario la notificación y/o información de multas a proveedores sancionados, en virtud de que cualquier procedimiento de cobro, ya sea persuasivo o coactivo, inicia con la notificación de créditos fiscales[15] que tienen con la PROFECO.

Con la aplicación de los medios o servicios se persigue que las prácticas comerciales se realicen en el marco de la Leyes y Normas competencia del PROFECO, bajo esa tesitura, la población consumidora satisface sus necesidades de consumo obteniendo lo que requiere,

[15]El Procedimiento Administrativo de Ejecución, conocido como PAE, es el mecanismo con el que cuenta PROFECO para exigir a los contribuyentes deudores el pago de los créditos fiscales a su cargo que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos que disponen las leyes fiscales.
PROFECO, en el desarrollo del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) seguirá, según el caso concreto, todas o algunas de las siguientes etapas:
Mandamiento de Ejecución. Documento emitido por PROFECO que deberá contener:
El nombre del documento, la autoridad que lo emite, Fecha y lugar de emisión, fundamentación y motivación, objeto y propósito, nombre completo del ejecutor designado, número de credencial con firma y fotografía, vigencia y fecha de designación, nombre y cargo del funcionario competente que emite la identificación del deudor, fundamento jurídico que acredite al ejecutor llevar a cabo cualquier tipo de diligencia, nombre del depositario, requerimiento de pago, acta de embargo,
Requerimiento de Pago: Es el acto dentro del Procedimiento Administrativo de Ejecución mediante el cual la autoridad ejecutora solicita al contribuyente, a su representante legal o a la persona con quien se entiende la diligencia, el pago del crédito fiscal a cargo del contribuyente y sus accesorios, o bien que acredite que ha cubierto dicho pago.
Embargo: La autoridad fiscal practicará el embargo sobre bienes propiedad del deudor para rematarlos, enajenarlos fuera de subasta o adjudicarlos en favor del fisco y satisfacer así el crédito fiscal y sus accesorios legales. La autoridad puede también practicar el embargo de depósitos o seguros a efecto de que se realicen transferencias de fondos para satisfacer el crédito fiscal y sus accesorios legales.
Avalúo: Es el acto por el cual un perito valuador determina el valor comercial de los bienes embargados.
Convocatoria: PROFECO publicará la convocatoria para el remate en la página web, que incluirá el listado de bienes que se van a rematar, el valor inicial o base para su compra y los requisitos para participar en la subasta.
Remate: El remate es el acto por medio del cual la autoridad fiscal pone a la venta mediante subasta pública o fuera de subasta en los casos previstos en la ley, los bienes que fueron embargados al contribuyente deudor.
Adjudicación de los Bienes: Se le adjudicará el bien al postor que gane la subasta. En el supuesto de que no hubiese personas interesadas en comprar los bienes en remate o no hubiere ofertas que mejoren el valor inicial de la subasta o si las ofertas fueren iguales al valor inicial de la subasta, entonces la autoridad fiscal podrá adjudicarse los bienes embargados.
Aplicación de Producto del Remate: El producto obtenido del remate, enajenación o adjudicación de los bienes al fisco se aplicará a cubrir el crédito fiscal.

con esto, se contribuye a la maximización de la economía de la población consumidora e incrementaría la confianza y certidumbre en las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, con la finalidad de contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.

3.1 Árbol del objetivo

Árbol de objetivos del Pp. G003

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Determinación de los objetivos del Programa

Alineado con el análisis de las secciones anteriores, resaltando lo establecido en el árbol de problemas y, por lo tanto, en el árbol de objetivos, se pueden identificar los siguientes objetivos que persigue la implementación del Programa presupuestario G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

Objetivo general:

Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO.

Objetivos particulares:

- ✓ Verificar los establecimientos comerciales y de combustibles.
- ✓ Analizar la información comercial de bienes, productos o servicios, concerniente a la evaluación de parámetros de productos.
- ✓ Verificar los instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales.
- ✓ Analizar el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado.
- ✓ Atender las resoluciones administrativas emitidas en materia de verificación de combustibles.
- ✓ Proporcionar asesorías sobre multas a proveedores sancionados.

3.3 Aportación del Programa a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y la Institución

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, publicado el 12 de julio de 2019[16] en el Diario Oficial de la Federación, enuncia una serie de programas, y el Programa que nos ocupa no se adecúa de manera expresa a ninguno de ellos, no por ello, puede presumirse que el citado Plan y el Programa presupuestario G003 sean ajenos.

En efecto el Plan Nacional de Desarrollo, contiene tres grandes rubros o ejes y un epilogo, a saber; I. POLÍTICA Y GOBIERNO, II. POLÍTICA SOCIAL y III. ECONOMÍA, así como Epílogo:

[16] Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024 DOF (12/07/2019)
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=0

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

Visión de 2024, y es el apartado de Economía, en el que se encuentra un sub-rubro relativo a Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo.

Es en este sub-rubro en el que se ubica el objeto del Pp. G003, específicamente el vínculo del Programa *G003*, con el PND 2019-2024, se tiene enmarcado en la acción *"Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo"*, en el que se establece como máxima *"El gobierno federal impulsará las modalidades de comercio justo y economía social y solidaria"*.

Si bien, el citado sub-rubro se enfoca esencialmente al tema de política económica dirigido a la necesidad de impulsar la economía y lograr crecimiento a tasas aceptables; sin embargo, señala que para ello es necesario el fortalecimiento del mercado interno lo que se conseguirá con una política de recuperación salarial y una estrategia de creación masiva de empleos productivos, permanentes y bien remunerados, asimismo, se habla de la problemática existente para los productores que no pueden colocar sus productos por falta de consumidores; así pues el subprograma no es un rubro ad hoc, sin embargo deja vislumbrar la necesidad de fomentar un comercio justo para el logro de una economía social solidaria.

El 24 de junio de 2020 la Secretaría de Economía, publicó en el Diario Oficial de la Federación el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, en donde se advierte de la situación actual, estableciendo que es necesario fortalecer la competencia interna y que para lograrlo se requiere una adecuada defensa de los derechos del consumidor, promoviendo la conciencia colectiva para la compra inteligente y responsable, y que la competencia interna constituye un elemento esencial para generar condiciones favorables para las empresas y el bienestar de los consumidores. En ese sentido, un adecuado sistema de regulación y emisión de normas promueven dicha competencia y mejoran el ambiente de negocios. Al contar con un mayor número de productos y empresas, es importante contar con organismos que vigilen con eficacia y eficiencia la normalización de los productos y el cumplimiento de los derechos de los consumidores y que se promueva un consumo razonado e informado, propiciando que todos los participantes del mercado reciban beneficios adecuados.

El citado Programa cuenta con 4 objetivos prioritarios, entre los que se encuentra "Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria", asimismo, contiene objetivos de desarrollo sostenible, sobre estos, especial mención merece el número 12 "Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles".

Sobre el objetivo prioritario 2, en el citado Programa se indica que tiene como relevancia "Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria" consiste en brindar las condiciones óptimas para estimular la competencia en el mercado interno, a través de reglas claras que agilicen los trámites y desincentiven la corrupción, mejoren la calidad y precio de los servicios y productos a favor de los consumidores. Por ello, este Objetivo plantea estrategias que permitan dar atención a sus problemáticas, las cuales fomentarán un entorno eficiente que incentive y promueva un mejor ambiente de negocios, **atenuarán las distorsiones e injusticias del mercado mediante la protección efectiva de los derechos del consumidor**, promoverán una cultura de confianza ciudadana y consumo responsable, así como el fortalecimiento del Sistema Nacional de Normalización, Evaluación de la Conformidad y Metrología para garantizar la seguridad y calidad de los productos y servicios en beneficio de los consumidores.

Para la atención de objetivos prioritarios, se establecieron estrategias prioritarias, las cuales se ejecutarán a través de acciones puntuales, así en lo que a nuestro tema interesa, tenemos las siguientes:

- Estrategia prioritaria 2.3 Reducir las malas prácticas de comercio o prestación de servicios para proteger de forma efectiva los derechos del consumidor, que se ejecutará a través de diversas acciones puntuales, entre las que se encuentra la siguiente:
- 2.3.4 Implementar programas de vigilancia y verificación en fechas estratégicas, así como en sectores financieros y comerciales estratégicos para el consumo de productos básicos.
- Estrategia prioritaria 2.4 Promover una cultura de confianza ciudadana y consumo responsable para promover la competencia en el mercado interno, la que se atenderá a través de diversas acciones puntuales, a saber:
- 2.4.1 Transitar de una política de verificación a una de protección efectiva del derecho de los consumidores y confianza ciudadana, sin distinción alguna.
- 2.4.3 Implementar la campaña "El mejor verificador es el consumidor".

De lo anterior, se puede concluir que los objetivos del Programa G003, contribuye al cumplimento del Programa Sectorial de la Secretaría de Economía (PROSECO) y éste a su vez en el Plan Nacional de Desarrollo en buscar el incremento de los programas de vigilancia y verificación, con enfoque a determinados sectores ya sea para el consumo de productos básicos y de otros productos que no necesariamente buscan atender

necesidades primarias como la alimentación, sino aquellos que aunque no tengan esta naturaleza si alivian la carga económica para los consumidores, como son combustibles, telecomunicaciones y aquellas que por las circunstancias emergentes se presenten.

El 29 de septiembre de 2020 se publicó el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (PIPFC), en el que en sus consideraciones indica:

"… en congruencia con los Ejes Generales del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, y con el eje III "Economía", el quehacer de la Procuraduría Federal del Consumidor se orienta a 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;

Que para la consecución de estos objetivos, se debe impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional, disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos de los consumidores y fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás";

Dentro del contenido del Programa institucional podemos encontrar 3 objetivos prioritarios:

Objetivo prioritario 1: Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.

Objetivo prioritario 2: Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.

Objetivo prioritario 3: Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.

Los cuales se pretenden cumplir a través de estrategias prioritarias y ésas a su vez en las acciones puntuales.

Es importante destacar que el Programa Institucional y el Programa Sectorial de la Secretaría de Economía se encuentran vinculados, conforme a lo siguiente:

Tabla 11. Vinculación del Programa Institucional

Objetivo Prioritario PIPFC	Objetivo Prioritario PROSECO
Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.	**Objetivo prioritario 2.-** Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
Objetivo prioritario 2.- Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.	**Objetivo prioritario 2.-** Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
Objetivo prioritario 3.- Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.	**Objetivo prioritario 1.-** Fomentar la innovación y el desarrollo económico de los sectores productivos. **Objetivo prioritario 2.-** Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.

Fuente: Elaboración propia

4. Cobertura

4.1 Identificación y caracterización de la población potencial

Para el presente Programa presupuestario considerado de regulación y supervisión G003, la población potencial es identificada como aquellos proveedores[17] de bienes, productos y servicios en el territorio nacional.

La población potencial se encuentra identificada y caracterizada de acuerdo al alcance del Programa y en correspondencia con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor relativa al ámbito de competencia, asimismo está basado en información oficial disponible.

Por lo tanto, la población potencial para fines del presente programa se considera al universo de proveedores, establecidos en territorio nacional, que están obligados a observar la Ley Federal de Protección al Consumidor; mismos que están obligados a respetar los derechos del consumidor y son susceptibles a ser verificados en el marco del accionar público del Programa.

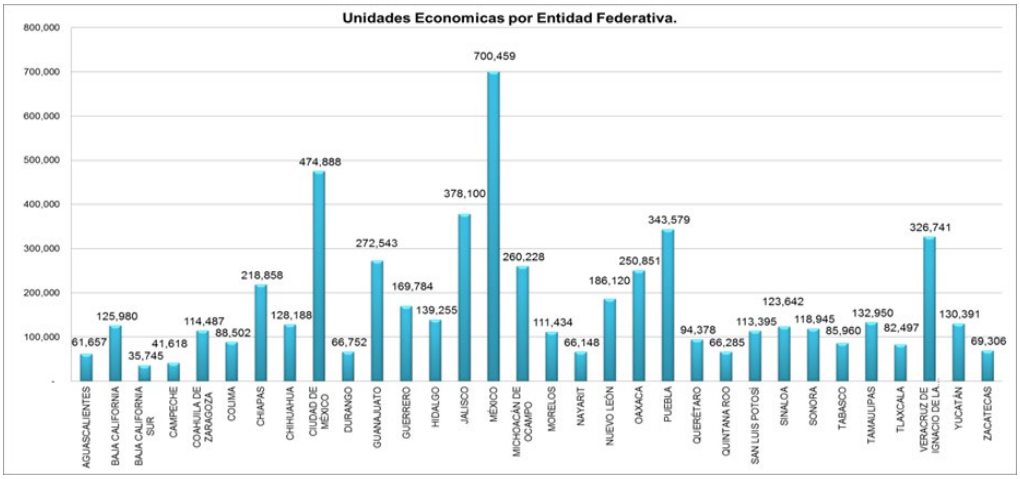
La población potencial del programa G003 emana de la Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE 2021), toda vez que este registro es oficial, cuyo propósito es proveer a los usuarios tanto especializados como no especializados de los datos de identificación, ubicación y contacto de las unidades económicas activas en el territorio nacional para el desarrollo y evaluación, tanto de políticas públicas, la cual cuenta con un

[17] Proveedor: La persona física o moral en términos del código civil, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. *Ley Federal de Protección al Consumidor, art. 2, fracción II.*

metodología de desarrollo la cual puede ser consultada en: https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/668/study-description

De acuerdo con el DENUE realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), revela que en México existen 5,529,201.00[18], de unidades económicas en el país, es decir, proveedores de bienes, productos y servicios.

Gráfico 4. Directorio de unidades económicas por Entidad Federativa.



Fuente: Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas 2021, Información para la actualización e incorporación de unidades económicas al DENUE; datos de 2021.

4.2 Identificación y caracterización de la población objetivo.

Considerando que la población objetivo es un subgrupo de la población potencial que le Pp. ha determinado atender cumpliendo criterios de selección y restricciones, en este apartado se identifican dichas características.

La caracterización de la población objetivo del Pp G003, se basa en las Unidades Económicas (proveedores de bienes, productos y servicios) contempladas en el DENUE y delimitadas por lo establecido en el artículo 5° de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), ello con la finalidad de obtener características generales de la

[18] DENUE: https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/668

población objetivo tales como: tipo de actividades económicas, tamaño de los sectores y zonas geográficas de los mismos.

La primera característica, está basada directamente del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), esto debido a la capacidad del sistema para reflejar la estructura económica del país, la cual está compuesta por los diferentes sectores y subsectores de las actividades económicas que se llevan a cabo en el territorio nacional. Este sistema, clasifica a las unidades económicas existentes en México, por sector de actividad económica, subsector de actividad económica, rama, sub-rama y clase, esto con el objetivo de evitar repeticiones en el sistema de clasificación.

Con base a lo anterior, se tomarán en cuenta las dos primeras clasificaciones del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN[19]), las cuales son nombradas como; sectores y subsectores de actividades económicas, lo anterior para delimitar a la población objetivo del programa. En estos sectores que se identificaron, se busca contar con una cuantificación más precisa por lo cual utilizamos los datos del DENUE 2021, para identificar el número de las unidades económicas.

A través del DENUE, se identificaron las actividades económicas en todos los sectores, sin embargo, no todos estos ramos económicos son competencia, por lo que solo se considerará aquellas Unidades Económicas que se encuentran contempladas en la LFPC, en consecuencia la población objetivo es de 4,502,506 derivada de las Unidades Económicas, de acuerdo con la selección realizada y derivada de la DENUE, tal como se muestra a continuación:

Tabla 12. Principales Sectores y Subsectores de Actividades Económicas, contempladas por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)

Sectores de Actividades Económicas	Subsectores de Actividades Económicas.	Total, de Unidades Económicas	Porcentaje de Participación total
Industria Manufacturera	Industria alimentaria	216,942	4.785%
	Industria de las bebidas y del tabaco	26,946	0.594%
	Fabricación de prendas de vestir	42,562	0.939%

[19] Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) https://www.inegi.org.mx/app/scian/

	Otras unidades económicas pertenecientes a las Industrias Manufactureras	308,040	6.795%
Comercio al por menor	Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco	982,527	21.673%
	Comercio al por menor de artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal	317,058	6.994%
	Comercio al por menor de productos textiles, bisutería, accesorios de vestir y calzado	279,981	6.176%
	Otras unidades económicas pertenecientes a las Industrias Manufactureras pertenecientes al Comercio al por menor	488,407	10.774%
Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, suministro de agua y de gas por ductos al consumidor final	Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.	9,550	0.211%
	Suministro de agua y suministro de gas por ductos al consumidor final.	100	0.002%
Transportes, correos y almacenamiento	Otras unidades económicas pertenecientes al sector de Transportes, correos y almacenamiento.	16,392	0.362%
Información en medios masivos	Otras telecomunicaciones	10,402	0.229%
	Otros servicios de información	4,998	0.110%
	Radio y televisión	1,936	0.043%
	Otras unidades económicas pertenecientes a la Información de medios masivos	3,597	0.079%
Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	Servicios inmobiliarios	45,722	1.009%
	Servicios de alquiler de bienes muebles	26,057	0.575%
	Servicios de alquiler de marcas registradas	64	0.001%
Servicios educativos	Escuelas de educación básica, media y para necesidades especiales	111,802	2.466%
	Otros servicios educativos	22,943	0.506%
	Escuelas de educación superior	7,660	0.169%

	Otras unidades económicas pertenecientes al sector de Servicios Educativos.	5,878	0.130%
Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	Servicios de entretenimiento en instalaciones	52,755	1.164%
	Servicios artísticos, culturales y deportivos, y otros servicios relacionados	9,133	0.201%
	Museos, sitios históricos, zoológicos y similares	1,788	0.039%
Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas	Servicios de preparación de alimentos y bebidas	671,584	14.814%
	Servicios de alojamiento temporal	26,413	0.583%
Otros servicios excepto actividades gubernamentales	Servicios de reparación y mantenimiento	393,872	8.688%
	Servicios personales	308,430	6.804%
	Asociaciones y organizaciones	108,967	2.404%
	Total	4,502,506	99.32%

Fuente: Elaboración propia con información del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas 2021, Información para la actualización e incorporación de unidades económicas al DENUE; descarga masiva de datos de 2021

El cálculo y selección de las Unidades Económicas que antecede considera al mercado de combustibles, que a su vez considera el registro de permisos a estaciones de servicio administrado por la Comisión Reguladora de Energía, en ese sentido, se advierte que existe un aproximado de 12,796 estaciones de servicio y 1,280 plantas de distribución de gas L.P[20].

En materia de telecomunicaciones, se contempla 1,800 contratos de adhesión vigentes de proveedores de telecomunicaciones registrados (internet, TV de paga, telefonía móvil y fija[21]), por ende, se toma de referencia la cantidad de proveedores que tienen contrato de adhesión registrado ante PROFECO, para establecer la población objetivo en materia de telecomunicaciones, porque son susceptibles de ser identificados y verificados.

Es importante establecer, que la población objetivo susceptible de verificación es dinámica, toda vez que los proveedores presentan altas, bajas y cambios de giro de los comercios o proveedores de bienes, productos y servicios, por lo que esta cuantificación no es estática, ni absoluta.

[20] Registro de estaciones de servicio de la CRE https://www.cre.gob.mx/Permisos/index.html
[21] Página contratos de adhesión de Telecomunicaciones: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp

Otra característica de la población objetivo, es relativa al tamaño de las sectores, estos se derivan de los datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas 2021 (DENUE, Tabla 11); el sector con mayor participación es el sector enfocado a la actividad económica de comercio al por menor el cual tiene un total 2, 067,973 unidades económicas totales, en este sector se encuentran incluidos los proveedores del sector de los combustibles, es decir, estaciones de servicio de gas y gasolina, así como proveedores de gas al consumidor final, en un segundo orden se encuentra el sector servicios excepto actividades gubernamentales (tiendas, talleres, y locales que brindan servicios en general) con un total de 811,269 unidades económicas y en tercer orden para efectos del presente cálculo se encuentra los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas, con un participación de 697,994 unidades económicas y son los que pudieran tener mayor atención por parte del programa.

Continuando con la metodología para la caracterización de la población por tamaño de sector, con base de datos históricos del DENUE 2021, para determinar la participación de empresas; micro, pequeñas, medianas y grandes respecto a la población objetivo. La clasificación se desarrolla por el número de personas que trabajan en estas unidades económicas; además de tener como base la estratificación de los establecimientos, realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el censo económico 2019[22]. Con el principal objetivo de determinar el tamaño de establecimientos y su participación en la población objetivo del Pp G003.

[22] Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Censo Económico 2019. https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825198657.pdf

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

Gráfico 5. Tamaño de establecimientos y su participación en el Pp. G003

Fuente: Elaboración propia con información del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas 2021, Información para la actualización e incorporación de unidades económicas al DENUE; descarga masiva de datos de 2021

En el grafico anterior, se puede observar las características relacionadas con el tamaño de las unidades económicas, contempladas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con base en la Ley Federal de protección al Consumidor (LFPC), además de ofrecer un panorama general del porcentaje de participación total de cada unidad económica y su clasificación, en la población objetivo del Pp. G003. Las unidades económicas con mayor participación son aquellos establecimientos con 0 a 10 personas, y clasificados en el Censo Económico 2019 como Microempresas. Las cuales tienen una participación del 95%, en el programa. Por otra parte, tenemos en segundo lugar, a las unidades económicas que tienen un total de 11 a 50 personas, y clasificadas como pequeñas empresas, con una participación total del 4%. Las unidades económicas con menor participación, (debido a la baja existencia de estas en comparación con las dos anteriores en el país) son aquellas que son catalogadas como Medianas y Grandes empresas, las cuales tienen una participación no mayor a 1% en la población objetivo del programa presupuestario Pp G003.

Con datos del DENUE 2021, se puede establecer la tercera característica de la población objetivo del programa presupuestario G003. La cual está relacionada con el número de unidades económicas por zona geográfica. Esta característica proporcionará un panorama general del número de unidades económicas presentes, en cada entidad federativa a nivel nacional. Esta clasificación tiene como base los criterios de atención establecidos en la LFPC.

Tabla 13. Entidades Federativas con más Unidades Económicas contempladas según la Ley Federal de Protección al Consumidor

Zona Geográfica	Número de unidades económicas, contempladas, según LFPC
MÉXICO	599,305
CIUDAD DE MÉXICO	381,560
JALISCO	310,239
PUEBLA	293,188
VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	270,168
GUANAJUATO	225,616
MICHOACÁN DE OCAMPO	217,666
OAXACA	212,933
CHIAPAS	183,416
GUERRERO	145,682
NUEVO LEÓN	140,900
HIDALGO	116,764
YUCATÁN	106,637
TAMAULIPAS	105,157
CHIHUAHUA	99,471
SINALOA	95,955
BAJA CALIFORNIA	94,837
MORELOS	92,876
SAN LUIS POTOSÍ	92,277
SONORA	90,812
COAHUILA DE ZARAGOZA	89,475
QUERÉTARO	75,063
TLAXCALA	71,295
TABASCO	66,440
ZACATECAS	55,866
NAYARIT	54,012
DURANGO	53,850
QUINTANA ROO	51,941
AGUASCALIENTES	49,425
CAMPECHE	32,419
COLIMA	31,025
BAJA CALIFORNIA SUR	27,116

Fuente: Elaboración propia con información del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas 2021, Información para la actualización e incorporación de unidades económicas al DENUE; descarga masiva de datos de 2021

En la tabla anterior se puede observar a los estados con la mayor cantidad de unidades económicas contempladas en el marco del Pp. G003 administrado por la PROFECO. De tal forma que el estado con la mayor cantidad de unidades económicas es el Estado de México, teniendo un total de 599,305 unidades; el segundo estado con el mayor número de unidades económicas es la Ciudad de México con un total de 381,560 unidades económicas. Los estados que ocupan el tercer y cuarto lugar son; el estado de Jalisco con 310,239 unidades y el estado de Puebla con un total de 293,188 unidades económicas, presentando de esta manera los principales estados con mayor participación, en la población objetivo del programa presupuestario G003 y ubicadas en las principales ciudades del país.

Asimismo, se puede advertir que los estados con menor cantidad de participación en el marco de la población objetivo del programa presupuestario G003, son los estados de Aguascalientes con un total de 49,425 unidades económicas, Campeche con total de 32,419, Colima con total de 31,025, y Baja California Sur con un total de 27,116 unidades económicas, contempladas en este programa presupuestario, por ende, se podría establecer las zonas de atención prioritaria del Pp G003.

4.3 Cuantificación de la población objetivo

Como principal característica para cuantificar a la población objetivo del presente Programa G003, se determinó por aquella población o proveedores que recibieron algún servicio en el marco de las acciones del Pp G003, por lo cual, la caracterización de la población debe basarse en los beneficiarios que el Pp sumó en el año anterior.

La población objetivo que atendió el Pp G003 en el ejercicio 2021, fueron con acciones relativas a la verificación, vigilancia y con acciones sancionatorias, entre otros, se establece como a continuación se describe:

- Verificaciones a establecimientos comerciales
- Visitas de vigilancia realizadas a prestadores de servicios
- Verificaciones a estaciones de servicio de gasolina
- Vigilancias en materia de combustibles
- Verificaciones a plantas de gas
- Verificaciones en vía pública de gas
- Verificaciones a estaciones de servicio de gas

- Vigilancias en cumplimiento a normas
- Atención a Denuncias de Verificación
- Atención a Denuncias en materia de combustibles
- Calibración de instrumentos de medición
- Calibración de básculas de alto alcance
- Análisis de información comercial en etiquetado
- Estudios de calidad
- Vigilancias en materia de telecomunicaciones
- Verificaciones en materia de telecomunicaciones
- Capacitaciones a unidades impositoras
- Monitoreo a empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones.
- Procedimientos sancionatorios por violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables.

De manera específica el registro de las atenciones realizadas en la población objetivo es de la siguiente manera:

Tabla 14 Población objetivo en materia de verificación 2021

Población objetivo	Número
Verificaciones a establecimientos comerciales	19,853
Visitas de vigilancias realizadas a prestadores de servicios	12,391
Verificaciones a estaciones de servicio de gasolina	9,301
Verificaciones a plantas de gas	1.144
Vigilancias en materia de combustibles	1,213
Verificaciones en vía pública de gas	1,164
Verificaciones a estaciones de servicio de gas	2,235
Vigilancias en cumplimiento a normas	1,213
Atención a denuncias de Verificación	20,269
Atención a Denuncias en materia de combustibles	22,740
Estaciones de servicio gasolineras	12,791
Calibración de instrumentos de medición	196,155
Calibración de básculas de alto alcance	428
Análisis de información comercial en etiquetado	134
Estudios de calidad	24

Población objetivo	Número
Total de acciones	**299,912**

Fuente: Elaboración propia PROFECO – DGPE

Tabla 15. Población objetivo en materia de telecomunicaciones 2021

Población objetivo	Número
Verificaciones en materia de telecomunicaciones	104
Vigilancias en materia de telecomunicaciones	95
Monitoreo a empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones	341
Sanciones impuestas en Procedimientos por Infracciones a la Ley	31
Total de acciones	**571**

Fuente: Elaboración propia PROFECO – DGPE

Tabla 16. Población Objetivo del DGPAE[23] 2021

Población objetivo	Número
Capacitaciones a unidades impositoras	38

Fuente: Elaboración propia PROFECO - DGPE.

Por lo que el total de las acciones realizadas en el marco del Pp. G003 para el año 2021 fue de 300,521 atenciones.

Tabla 17. Población Objetivo 2021

Definición de la población objetivo	Aquellos proveedores de bienes, productos y servicios que se encuentren establecidos en el territorio nacional, que son objeto de ser vigilados, verificados y sancionados, en el marco de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Cuantificación de la población objetivo	**300,521** proveedores (personas física y morales) acreedores de la atención del Programa.
Estimación de la población objetivo a atender.	**300,521** proveedores (personas físicas y morales) acreedores de la beneficio del Programa

Fuente: Elaboración propia PROFECO - DGPE

[23] Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución

4.4 Frecuencia de actualización de la población potencial y población objetivo

Considerando que la población objetivo es un subconjunto de la población potencial esta última se define de estadísticas oficiales establecidas en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) la cual está construida de datos que componen el Censo Económico[24] realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de manera quinquenal, asimismo es importante establecer que el Censo en su ficha metodológica, se establece que las unidades económicas tienen una probabilidad de sobrevivir cinco años, por ende, a efecto de dar un sentido lógico riguroso y fundado en estadísticas oficiales para el presente Diagnóstico, la actualización de la población objetivo se realizará cada cinco años.

5. Análisis de alternativas

La PROFECO es la institución facultada constitucionalmente y normativamente para realizar verificaciones a establecimientos comerciales, de combustibles, así como verificaciones en materia de telecomunicaciones, hacer estudios a productos, la emisión de resoluciones administrativas y el cobro de multas, siendo pertinente destacar que si bien, esta actividad no es exclusiva de la PROFECO, lo cierto es que si lo es, en cuanto al cobro de sus multas, ello por disposición del artículo 134 Bis de la LFPC. De lo anterior, se desprende que las multas que determine esta Procuraduría tendrán el carácter de créditos fiscales, por lo que ninguna otra institución gubernamental realiza estas tareas.

En ese sentido, del análisis de medios y objetivo central, presentado en el árbol de objetivos, en la siguiente tabla se identifican las principales alternativas se muestran los medios descritos y su vinculación con las actividades para lograr los objetivos del programa.

Tabla 18. Identificación de alternativas

Medios	Acciones
Establecimiento comerciales de combustibles verificados	Realizar verificaciones a establecimientos a comerciales y de combustibles

[24] Censo Económico 2019
https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825196530.pdf

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

Información comercial de bienes productos y servicios analizada	Atender solicitudes para el análisis de bienes, productos y servicios
Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados	Atender solicitudes de servicios para instrumentos de medición que se utilizan para transacciones comerciales
Análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de los productos del mercado entregados	Realizar análisis a productos que se encuentran en el mercado
Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas	Emisión de resoluciones administrativas derivadas de presuntas infracciones a la Ley
Asesorías sobre multas a proveedores sancionados proporcionados	Materialización y acciones de cobro para créditos fiscales derivadas de infracciones a la Ley

Fuente: Elaboración propia PROFECO - DGPE

Derivado de la identificación de las seis alternativas se cuentan con el mismo número de acciones respectivas, por lo que cada uno de los medios tiene una relación directa con las actividades, asimismo cada medio es parte importante para el cumplimiento del objetivo general del Pp. Por lo que son complementarias y para el presente programa todas coadyuvan de diversa forma al cumplimiento de los objetivos y hay una interrelación entre ellas.

De esta manera, se plantean seis alternativas a considerar en el análisis de factibilidad, las cuales son:

I. Incrementar la verificación a establecimientos comerciales y de combustibles
II. Aumentar la atención de solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios.
III. Realizar servicios para la calibración de instrumentos de medición que se utilizan para transacciones comerciales.
IV. Generar el análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado entregados.
V. Incrementar la emisión de resoluciones administrativas a proveedores en materia de verificación de combustibles que incumplen las leyes y normas competencia de la PROFECO.
VI. Robustecer las acciones de cobro para créditos fiscales que tienen con la PROFECO, derivadas de infracciones de la Ley.

Análisis de Alternativas

En este apartado corresponde la valoración de factibilidad de las alternativas para alcanzar el objetivo central del programa. En la siguiente tabla corresponde presentar la matriz de alternativas, la cual relaciona en columnas cada una de las alternativas mencionadas, y en filas los criterios de valoración que serán tomados en consideración para verificar dicha factibilidad.

Tabla 19. Matriz de alternativas

Criterios de valoración	Alternativas					
	Verificación a establecimientos comerciales I	Análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado II	Calibración a instrumentos de medición III	Evaluación de parámetros de productos analizados IV	Emisión de resoluciones V	Acciones de cobro VI
Menor costo de implementación	6	3	6	3	5	5
Mayor impacto institucional	6	5	6	5	6	6
Menor tiempo para conocer resultados	6	4	6	4	3	3
Mayor viabilidad técnica	6	3	6	3	3	3
Totales	**36**	**15**	**36**	**15**	**17**	**17**

Fuente: Elaboración propia PROFECO - DGPE.

Derivado del análisis realizado en la matriz de alternativas, sobre la factibilidad de cada una de las alternativas planteadas, se concluye que aquellas acciones que el programa puede llevar a cabo con menores costos, mayor impacto, menor tiempo para conocer resultados, mayor disponibilidad financiera y mayor viabilidad técnica son:

- Incrementar la verificación a establecimientos comerciales y de combustibles
- Realizar servicios para la calibración de instrumentos de medición que se utilizan para transacciones comerciales.
- Incrementar la emisión de resoluciones administrativas a proveedores en materia de verificación de combustibles que incumplen las leyes y normas competencia de la PROFECO.
- Robustecer las acciones de cobro para créditos fiscales que tienen con la PROFECO, derivadas de infracciones de la Ley.

- Aumentar la atención de solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios.
- Generar el análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado entregados.

De las seis alternativas, las primeras cuatro son las que se pueden realizar con mayor eficiencia, eficacia y racionalidad para el cumplimiento del objetivo del programa. Sin embargo considerando que una parte fundamental para el logro del objetivo del programa consiste en identificar los posibles riesgos en la implementación de las alternativas seleccionadas, esto no quiere decir que las alternativas mayor posicionadas en esta ponderación tengan mayor relevancia que las otras, sino que por el contrario, forman parte de una serie de acciones de solución al problema, por lo que todas estas alternativas solo se pueden materializar cuando existe la voluntad de los proveedores de bienes y servicios, para hacer uso de los beneficios del programa por lo que necesariamente se necesita el acercamiento de los proveedores para realizar las actividades que tienen una menor valoración en la matriz de alternativas.

A pesar de lo antes referido, dada la exclusividad de la PORFECO en la observancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor, existe una Asociación Civil (A.C.) denominada "El poder del consumidor" la cual se encarga de trabajar en la defensa de los derechos del consumidor, sin fines de lucro; realiza actividades de estudio sobre productos, de servicios y de políticas públicas, la vigilancia del desempeño de las empresas, la identificación de opciones favorables para los consumidores y la denuncia de las prácticas que afectan sus derechos. Sin embargo, a pesar de las tareas realizadas por esta A.C., en favor de los derechos de los consumidores, sus acciones no generan efectos jurídicos hacia los proveedores; esta A.C. se encarga de informar a la población consumidora de aquellos productos que pudieran ser nocivos o generar un efecto dañino al consumidor; cabe señalar que, si bien protegen los derechos de los consumidores, estos son ejercidos de manera colectiva y pretenden ser un beneficio común a la población consumidora; las acciones de la A.C, no promueven los derechos de los consumidores de manera individual o en representación de algún consumidor por alguna inconformidad en contra de proveedores, ni funge como defensoría pública de consumidores, motivo por el cual sus actividades son limitadas.

La A.C. "El Poder del Consumidor" también realiza radiografías e infografías que consisten en el análisis de información sobre productos, estos basados en estudios de calidad

elaborados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, por ende, hay una diferencia entre las actividades que realiza la PROFECO y la A.C., toda vez, que la A.C, analiza información de productos y la Procuraduría realiza análisis de laboratorio de productos y como resultado se obtiene información o datos que sirven para la realización de artículos, notas o radiografías[25].

En estricto sentido, en México no existe una institución facultada para realizar las mismas actividades encaminadas al cumplimiento de las leyes y normas competencia de la PROFECO, por ende, el Programa G003 denominado "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", es por excelencia el único Programa que atiende la problemática señalada en los apartados descritos anteriormente.

6. Diseño del Programa propuesto o con cambios sustanciales

El Programa presupuestario G003 **"Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores"** de acuerdo a lo establecido en el anexo 2 de la Clasificación de Programas presupuestarios 2020 está clasificado en la modalidad "G" referente a la "Regulación y supervisión".

6.1 Modalidad del Programa

De acuerdo con el Anexo 2 de la Clasificación de Programas presupuestarios del Manual de Programación y Presupuesto 2021, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se especifica que la modalidad del Programa es "G" Regulación y Supervisión; actividades destinadas a la reglamentación, verificación e inspección de las actividades económicas y de los agentes del sector privado, social y público.

6.2 Diseño del Programa

El presente Diagnóstico se elabora con el objetivo de alinear el proceso de diseño del Pp. G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores" a la Metodología del Marco Lógico (MML) y a las disposiciones en la materia emitidas por la SHCP.

[25] En los siguientes vínculos electrónico se encuentra información respecto a lo señalado: https://elpoderdelconsumidor.org/2022/05/radiografia-de-salsas-picantes-de-diferentes-tipos-de-chiles/ y https://www.gob.mx/profeco/articulos/consume-chile-serrano-esta-temporada?idiom=es#:~:text=Provee%20vitamina%20A%20y%20C,fuente%20de%20hierro%20y%20potasio

De acuerdo con la MML, la razón de ser de cualquier intervención pública, llámese programa, acción o política, debe ser el reconocimiento de una situación no deseada o problema público. En el caso del Programa presupuestario G003 "Regulación y Supervisión" (Pp. G003), su origen se sitúa en una disposición legal, concretamente, en la Ley Federal del Consumidor en su artículo 13, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992. Desde entonces, la PROFECO tiene la obligación legal de verificar a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreo, o por cualquier otro medio el cumplimiento a la LFPC.

Lo anterior, es importante aclararlo porque el presente diagnóstico parte de la identificación de un problema, sus causas y consecuencias; en ese sentido, propone acciones concretas para revertir y lograr un Propósito, y aportar a un objetivo mayor (contribuir a un Fin). De tal suerte, que el presente diagnóstico parte de la existencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de PROFECO, por parte de los proveedores de bienes y servicios, esto a razón de las interacciones entre proveedores y consumidores para contribuir a Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria mediante la verificación y vigilancia para que los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplan las obligaciones establecidas en las leyes y normas competencia de la PROFECO.

El Programa desarrolla su intervención en la vigilancia al cumplimiento de la leyes y normas competencia de la PROFECO, es decir, se centra en realizar diversas actividades de verificación a establecimientos comerciales, de bienes y productos, servicios, y de venta de combustible, así también elabora estudios de calidad de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía, asimismo emite resoluciones administrativas de aquellos asuntos que pudieran encuadrarse como procedimientos por infracciones a la ley (PIL) determinando una sanción o medida de apremio y por último el cobro de los créditos fiscales derivados de ellos.

Complementariamente, la existencia y funciones implicadas en el Programa G003, se encuentran fuertemente relacionadas y fundamentadas, tanto con lo descrito sobre la existencia de proveedores con prácticas apartadas del marco regulatorio y la necesidad de una entidad encargada de vigilar el cumplimiento de la Ley, como con la existencia y funciones propias de la PROFECO encuadradas con la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento y Estatuto de la Procuraduría, en el que se señala entre otras

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

para las diversas unidades de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, las siguientes:

Ejercer las funciones de verificación y vigilancia que prevé la Ley; Ordenar de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia, en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se derivan de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría;

Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;

Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento;

Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores;

Por su parte, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor desde su creación tuvo a cargo elaborar estudios e investigaciones de carácter técnico-científico, para conocer la conformidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con respecto a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, las Normas Oficiales Mexicanas y las entonces denominadas Normas Mexicanas.

El enfoque principal de dichos estudios e investigaciones, era defender los derechos de los consumidores, a través de la difusión de información clara, objetiva, veraz y accesible, que les permitiera tomar una correcta decisión de compra.

No obstante, derivado de la publicación del Reglamento y del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, en diciembre de 2019 y enero de 2020, y dada la introducción del precepto “confianza ciudadana” como eje central del actuar de los servidores públicos adscritos a la Procuraduría Federal del Consumidor, el enfoque de dichas investigaciones varió significativamente.

Actualmente, además de buscarse los fines pretendidos con los estudios de la ahora Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, se procura que los mismos sean instrumentos que refuercen la confianza ciudadana, sirviendo como mecanismos para detectar incumplimientos en la elaboración y/o etiquetado de bienes y productos, permitiendo al sector industrial conocerlos y, en su caso, corregirlos, o bien, sirviendo como la motivación principal de los actos de verificación que llevan a cabo los defensores de la confianza.

En alineación con los ejes del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, en específico el Eje III de Economía, así como el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, mediante el Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) 2020-2024; el quehacer de la Procuraduría enfocado 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.

En adición a lo anterior la publicación el 8 de marzo de 2019 en el Diario Oficial de la Federación 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, establece y recopila lineamientos claros sobre las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, y las facultades de esta PROFECO en la vigilancia del cumplimiento de dichas obligaciones.

En ese sentido, la visión institucional a mediano plazo la caracteriza como una entidad aliada del consumidor, fortaleciendo su labor acorde a la nueva realidad del país, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en alineación a lo dispuesto por el Ejecutivo Federal a través del PND.

Derivado de la reforma a los artículos 24, fracciones I y XXVI, 134 y 134 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor, aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, así como aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, regulado por el Código Fiscal de la Federación que le faculta al cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente.

Si bien la anterior reforma se efectuó el 11 de enero de 2018, lo cierto es que, en junio del mismo año, se aplazó 18 meses la entrada del artículo 134 bis.

Es importante destacar que la citada reforma otorgó a esta Procuraduría la calidad de autoridad fiscal competente no solo para imponer multas, sino para su cobro por conducto de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, a través del citado procedimiento administrativo de ejecución.

Tabla 20. Unidades Administrativas que operan el Pp. G003

Unidad Administrativa	Funciones relativas al programa
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	• Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley de Infraestructura de la Calidad, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia; • Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables; • Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y las de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento; • Ordenar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes; • Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores; • Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría; • Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios, y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad; • Ordenar, en los términos de la Ley y de otros ordenamientos legales, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información; • Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta.
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	• Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas en materia de combustibles; • Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables; • Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y las de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento; • Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles; • Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad relacionadas con dicha materia; • Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles a efecto de que actúen de manera individual o conjunta; • Retirar del mercado los bienes o productos que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor y, en su caso, ordenar su destrucción, de conformidad con el artículo 24, fracción XXIV de la Ley.

Unidad Administrativa	Funciones relativas al programa
Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	• Diseñar, instrumentar y supervisar la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado; • Coordinar la realización del análisis de bienes y productos con objeto de dictaminar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normativa aplicable; • Apoyar en el ámbito de sus facultades, en las tareas de verificación que realiza la Procuraduría, así como en las investigaciones y análisis de carácter técnico-científico que puedan coadyuvar en la determinación de las alertas o llamados a revisión; • Promover la participación de proveedores en la realización de estudios de calidad e investigaciones específicas y solicitar, de ser necesario, su apoyo en el desarrollo de dichos estudios o en la aportación de insumos para realizarlos; • Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan, pudiendo cobrar a aquéllos las cuotas de recuperación que corresponda; • Actuar como perito en materia de calidad de bienes y productos, y elaborar estudios y dictámenes relativos, así como las investigaciones y análisis de carácter técnico-científico para determinar la procedencia de las alertas o llamados a revisión; • Administrar y proporcionar la información del comportamiento histórico de los resultados del laboratorio para orientar las labores de verificación y, en su caso, la evaluación de la conformidad; • Comisionar a personal técnico de laboratorio en actividades de normalización y evaluación de la conformidad, conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	• Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa y lineamientos para: • La imposición de medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, sustanciación y resolución competa a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento; • Supervisar y evaluar la aplicación de los programas de verificación, así como del levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación, y • Determinar y acordar acciones de protección al consumidor, así como acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones, con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones de los sectores público, social y privado; • Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores a que se refiere la Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables, conforme a los procedimientos establecidos en la Secciones Segunda y Tercera del Capítulo XIII de la propia Ley, dentro de las unidades administrativas que se le adscriban; • Ordenar el aseguramiento de bienes y productos utilizados para la prestación de servicios en telecomunicaciones que se comercialicen cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes; • Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se deriven de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría, así como supervisar la observancia de dichos ordenamientos normativos dentro de las unidades administrativas que se le adscriban; • Dar vista a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando los proveedores incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, para efecto de protección y restitución o, en su caso, que se impongan las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios;

Unidad Administrativa	Funciones relativas al programa
	• Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones; • Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información; • Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley; • Solicitar al área competente, el monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios, y evaluaciones de la conformidad derivados de las acciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones; • Ordenar la elaboración de monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones.
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	• Ejecutar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones e imponer las sanciones por las infracciones a los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones, cometidas por los proveedores; • Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa, para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, que le confieran a la Procuraduría, otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento en las áreas administrativas que se le adscriban y en las ODECO, y la imposición de medidas de apremio y sanciones en los procedimientos que se inicien por infracciones a la Ley, así como las notificaciones derivadas de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables; • Monitorear, analizar, evaluar y orientar sobre el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de la misma; • Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes; • Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes; • Atender y sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley derivados de denuncias en materia de publicidad y aquéllos derivados de los actos de verificación; • Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; • Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley y en las demás disposiciones jurídicas aplicables; • Tramitar las denuncias en materia de telecomunicaciones por publicidad e información.
Dirección General de Procedimiento	• Recaudar directamente, por instituciones de crédito o terceros, el importe de los créditos fiscales determinados por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

Unidad Administrativa	Funciones relativas al programa
Administrativo de Ejecución	• Orientar a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría; • Proporcionar a las sociedades de información crediticia que obtengan autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, información relativa a los créditos fiscales firmes de los contribuyentes, determinados con motivos de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría; • Solicitar autorización al Servicio de Administración Tributaria para el uso del buzón tributario y demás sistemas informáticos que resulten necesarios para la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución en términos del artículo 17-L del Código Fiscal de la Federación; • Enviar a los contribuyentes comunicados y, en general, realizar en el ámbito de su competencia, las acciones necesarias para promover el pago de sus créditos fiscales, sin que por ello se considere el inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como calcular y enviar propuestas de pago a los contribuyentes; • Tramitar y, en su caso, autorizar las solicitudes de pago diferido o en parcialidades de los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría, mediante garantía, así como determinar y liquidar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, las diferencias que hubiere por haber realizado pagos a plazos, diferidos o en parcialidades, sin tener derecho a ello, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; • Ordenar y practicar el embargo precautorio sobre los bienes o la negociación conforme al Código Fiscal de la Federación; • Llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución para hacer efectivos los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría a cargo de los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, incluyendo el embargo de cuentas bancarias y de inversiones a nombre de los contribuyentes deudores y responsables solidarios; colocar sellos y marcas oficiales con los que se identifiquen los bienes embargados, así como hacer efectivas las garantías constituidas para asegurar el interés fiscal; • Determinar la responsabilidad solidaria respecto de créditos fiscales de su competencia incluida la actualización y accesorios a que haya lugar y hacerlos exigibles mediante la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución; • Requerir a las afianzadoras el pago de los créditos garantizados y en caso de que éstas no efectúen el pago en términos del Código Fiscal de la Federación, ordenar a las instituciones de crédito o casas de bolsa que mantengan en depósito los títulos o valores, en los que la afianzadora tenga invertida sus reservas técnicas, que proceda a su venta a precio de mercado, para cubrir el principal y sus accesorios; • Ordenar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, según proceda, o a la entidad financiera o sociedad cooperativa de ahorro y préstamo a la que corresponda la cuenta, la inmovilización y conservación de los depósitos bancarios, componentes de ahorro o inversión asociados a seguros de vida que no formen parte de la prima que haya de erogarse para el pago de dicho seguro, o cualquier otro depósito en moneda nacional o extranjera que se realicen en cualquier tipo de cuenta o contrato que tenga a su nombre el contribuyente en alguna de las entidades financieras o sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y ordenar levantar la inmovilización, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación; • Solicitar directamente a las entidades financieras y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro o de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, según corresponda, la información de las cuentas, los depósitos, servicios, fideicomisos, créditos o préstamos otorgados a personas físicas y morales, o cualquier tipo de operaciones, para efectos del cobro de créditos fiscales firmes o del Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación;

Unidad Administrativa	Funciones relativas al programa
	• Solicitar a las diversas autoridades administrativas municipales, estatales o federales la información que obre en su poder en relación a bienes propiedad de los particulares, así como ordenar su retención, inmovilización o inscripción de gravámenes, a fin de garantizar los créditos fiscales determinados por concepto de multas impuestas por parte de la Procuraduría; • Enajenar, dentro o fuera del remate, bienes y negociaciones embargados a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como expedir el documento que ampare la enajenación de los mismos; • Ordenar la entrega a los adquirentes de bienes rematados del monto pagado por los mismos, cuando dichos bienes no puedan ser entregados a éstos, en términos del Código Fiscal de la Federación; • Declarar el abandono de los bienes y de las cantidades a favor del Fisco Federal en términos del Código Fiscal de la Federación; • Depurar y cancelar los créditos fiscales a favor de la Federación, determinados exclusivamente por la Procuraduría; • Declarar la prescripción de oficio de los créditos fiscales determinados por la Procuraduría; • Transferir a la instancia competente, en términos de la legislación aplicable, los bienes embargados o asegurados en el ejercicio de sus facultades que hayan pasado a propiedad del Fisco Federal o de los que pueda disponer conforme a la normativa correspondiente; • Tramitar y resolver las solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes sobre aspectos relacionados con los créditos fiscales cuyo cobro le corresponda; • Tramitar y aceptar o rechazar la dación de servicios y bienes en pago de créditos fiscales; • Remitir al Servicio de Administración Tributaria, el nombre o denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes, de aquellos proveedores que, con motivo de las multas impuestas por la Procuraduría, se ubiquen en alguno de los supuestos establecidos en el penúltimo párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación, así como de aquéllos a los que se les hubiera cancelado o condonado algún crédito fiscal derivado de las multas impuestas por la Procuraduría y los montos respectivos, conforme a lo previsto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a efecto de que se publique en términos del último párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de Federación; • Tramitar, aceptar, rechazar o cancelar, según proceda, las garantías para asegurar el interés fiscal, así como sus ampliaciones, disminuciones o sustituciones; solicitar la práctica de avalúos en relación con los bienes que se ofrezcan para garantizar el interés fiscal; ampliar el embargo en bienes del contribuyente o responsable solidario cuando estime que los bienes embargados son insuficientes para cubrir los créditos fiscales, o cuando la garantía del interés fiscal resulte insuficiente, y determinar el monto de los honorarios del depositario o interventor de negociaciones o del administrador de bienes raíces; • Determinar y cobrar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, el monto de la actualización, gastos de ejecución, honorarios y gastos extraordinarios que se causen en los procedimientos de ejecución que lleve a cabo, así como determinar y hacer efectivo el importe de los cheques no pagados de inmediato y de las indemnizaciones correspondientes; • Emitir, por parte de la Procuraduría, el informe en el que se señale si se encuentran pagados o garantizados los créditos fiscales, conforme a los lineamientos que se emitan para tal efecto, a fin de atender los requerimientos de las diferentes autoridades competentes en los procesos por delitos fiscales, sin perjuicio del que corresponda emitir a otras autoridades o en coordinación con éstas.

Fuente: Elaboración Propia PROFECO - DGPE

Características de operación del Programa en congruencia con la modalidad propuesta

El Programa G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", se ejecuta en el marco de diversas acciones realizadas para la protección de la población en general, mismos que se enlistan a continuación:

Tabla 21. Actividades realizadas en el marco del Pp. G003

Actividades	Descripción
Verificar y Vigilar el cumplimiento de LFPC	Dar a conocer los procedimientos a seguir, así como las políticas de operación bajo las cuales se rige la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) para la realización de las actividades en materia de verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en cumplimiento de las atribuciones y funciones encomendadas.
Atender servicios en materia de información comercial	Dar a conocer las acciones que operan en la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) para llevar a cabo la atención de las solicitudes de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial a petición de parte en estricto apego a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables en el ámbito de su competencia.
Emitir resoluciones administrativas	Emisión de resolución que pone fin al Procedimiento Administrativo por Infracciones a la Ley, la imposición de sanciones y su notificación a los proveedores infractores.
Realizar verificaciones en materia de combustible	Unificar el desempeño y acciones que deberán seguir los servidores públicos responsables de realizar la verificación en materia de combustibles y supervisar que el proceso de venta y distribución de combustibles, se encuentre operando conforme lo establecen las Leyes, Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones legales en la materia, con la finalidad de garantizar la equidad y seguridad en la distribución y comercialización al público consumidor.
Emitir resoluciones administrativas en materia de combustibles	Emisión de resolución que pone fin al Procedimiento Administrativo por Infracciones a la Ley, la imposición de sanciones y su notificación a los proveedores infractores.
Realizar Estudios de calidad	El Laboratorio de la PROFECO reporta los estudios de calidad que elabora de productos y marcas; además de emitir recomendaciones para que las y los consumidores puedan comparar y tomar las mejores decisiones de compra.
Realizar acciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones	Dar a conocer los procedimientos a seguir, así como las políticas de operación bajo las cuales se rige la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) para la realización de las actividades en materia de verificación y vigilancia para vigilar el cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley de Infraestructura de la Calidad y 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, ya sea de oficio o a petición de parte en cumplimiento de las atribuciones y funciones encomendadas.

Actividades	Descripción
Atender servicios en materia de información comercial	Dar a conocer las acciones que operan en la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones para llevar a cabo la atención de las solicitudes de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial a petición de proveedores de servicios de telecomunicaciones en estricto apego a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables en el ámbito de su competencia.
Emitir resoluciones administrativas	Emisión de resoluciones que ponen fin al Procedimiento Administrativo por Infracciones a la Ley, la imposición de sanciones y su notificación a los proveedores infractores.
Realizar acciones para el Control y cobro persuasivo	Recibir, concentrar y depurar la información de las multas impuestas por la PROFECO para enviar a los deudores comunicados, mensajes, invitaciones y en general, realizar las acciones necesarias para promover y difundir el cumplimiento voluntario y oportuno del pago de los créditos fiscales sin que se dé inicio al procedimiento de cobro forzoso.
Ejecución	Realizar el cobro forzoso en la recaudación de los créditos fiscales impuestos por la PROFECO (Notificación y embargo).

Fuente: Elaboración Propia PROFECO - DGPE

Para la verificación y vigilancia se establece una estrategia basada en:

- Identificación de parámetros en falta o incumplimiento en los estudios de calidad.
- Seguimiento en aquéllos que se consideren críticos en términos del engaño al consumidor, afectación a la seguridad, economía o salud.
- En materia de telecomunicaciones el establecimiento de un padrón de empresas que cuenten con la concesión o autorización por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones para la explotación de la red pública de telecomunicaciones o para comercializar dichos servicios.

Lo anterior, se lleva a cabo para realizar una verificación y vigilancia certera, optimizar recursos, eficientar el trabajo administrativo y a la vez trasmitir al proveedor la certeza de las verificaciones, fortaleciendo la imagen de PROFECO ante el consumidor.

Existen otros tipos de verificación muy definidos y que se ejecutan durante todo el año; es el caso de la verificación en materia de combustibles líquidos (gasolinas y diésel) y del gas licuado de petróleo, el cual se efectúa en toda la república siendo un programa de verificación permanente.

6.2.1 Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios

Dada las características del Programa presupuestario G003 identificado por ser de “Regulación y supervisión”, éste no cuenta con un padrón de beneficiarios, toda vez, que el Programa en cuestión no otorga apoyos monetarios, ni en especie, tampoco se encuentra

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

registrado en el "Sistema Integral de Información de Padrones de Programas Gubernamentales[26]"; toda vez que la figura de padrón deriva del otorgamiento de un subsidio o apoyo, el cual se entiende como una ayuda o auxilio económico por parte de una dependencia u organismo oficial, en este caso no sucede; este Programa se enfoca a desarrollar actividades para que los proveedores cumplan con la normatividad establecida, en ese sentido, solo se puede determinar hacía que parte de la población objetivo se orientan dichas actividades, esto es, población atendida.

Si bien el Pp G003, no opera un padrón de beneficiarios que se encuentre registrado en el SIIPP-G, cuenta con dos mecanismos para dar seguimiento a la atención de la Población Objetivo, en el marco de Pp. G003, por parte del sector energético, situamos al registro de Estaciones de Servicio (Gasolineras) y Precios finales de Gasolina y Diésel, el cual se localiza público en la base de datos abiertos de la Comisión Reguladora de Energía y se encuentra en el siguiente vínculo electrónico: https://datos.gob.mx/busca/dataset/estaciones-de-servicio-gasolineras-y-precios-finales-de-gasolina-y-diesel

Asimismo en el sector Telecomunicaciones existe el registro de contratos de adhesión, que grosso modo, es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, en función de lo anterior y toda vez que el registro de voluntad propia, se cuenta con el número de proveedores que promueven estos documentos, este registro es público y sirve de referencia para realizar la estimación de los proveedores constituidos en el país. Este registro se encuentra en el siguiente vínculo electrónico: https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp

[26] Sistema Integral de Información de Padrones de Programas Gubernamentales SIIPP G Url: https://www.gob.mx/sfp/acciones-y-programas/sistema-integral-de-informacion-de-padrones-de-programas-gubernamentales-siipp-g

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

6.3 Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Detalle de la Matriz	
Ramo:	10 - Economía
Unidad Responsable:	LAT - Procuraduría Federal del Consumidor
Clave y Modalidad del Pp:	G - Regulación y supervisión
Denominación del Pp:	G-003 - Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores
Clasificación Funcional:	
Finalidad:	3 - Desarrollo Económico
Función:	1 - Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General
Subfunción:	1 - Asuntos Económicos y Comerciales en General
Actividad Institucional:	7 - Equidad en las relaciones de consumo

Fin

Objetivo	Orden	Supuestos
Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.	1	Existe estabilidad económica que permite condiciones de competencia en el mercado interno.

Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Concentración del poder del mercado	El indicador forma parte del pilar 7 Mercado de bienes del Índice de Competitividad Global elaborado por el Foro Económico Mundial, este obtiene el valor a partir de la respuesta: En su país, ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial? Considerando valores entre 1 [dominada por unos pocos grupos de negocios] y 7 [dispersa entre muchas empresas].	Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?	Absoluto	Índice	Estratégico	Eficiencia	Anual	Concentración del poder del mercado: Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?: El Índice de Competitividad Global está compuesto por 12 pilares, los cuales agrupan 98 variables, la metodología completa puede ser consultada en el Reporte ubicado por el Foro Económico Mundial disponible en: http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf

Propósito

Objetivo	Orden	Supuestos

Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en las Leyes y Normas competencia de la PROFECO.			1			1. Las leyes y normas vigentes (Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas competencia de la PROFECO) se adaptan a las condiciones actuales de mercado y tecnología para la aplicación adecuada de los métodos de verificación y sanción. 2. Las contingencias especiales que demandan de acciones de verificación específicas, no exceden de dos al año, ni excede un mes su ejecución.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de visitas de verificación o vigilancia en las cuales los establecimientos de proveedores de bienes y servicios cumplieron con las Leyes y Normas competencia de la PROFECO	Mide la proporción de visitas de verificación o vigilancias realizadas a los establecimientos de estos proveedores de bienes y servicios en territorio nacional que resultan con cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas competencia de la PROFECO para evaluar el comportamiento que los proveedores tienen hacia la población consumidora en las relaciones de consumo.	(Visitas de verificación o vigilancia con cumplimiento las Leyes y Normas competencia de la PROFECO realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios / Total de visitas de verificación o vigilancia realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios)*100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficiencia	Semestral	Visitas de verificación o vigilancia con cumplimiento a las Leyes y Normas competencia de la PROFECO realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios: Reporte mensual del Administrador de Procesos de Verificación y de la Aplicación para Informes Mensuales. Actas de verificación en el archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y en las áreas de verificación de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Profeco. || Órdenes y Actas de Visita de Verificación en los expedientes bajo resguardo de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.; Total de visitas de verificación o vigilancia realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios: Reporte mensual del Administrador de Procesos de Verificación y de la Aplicación para Informes Mensuales. Actas de verificación en el archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y en las áreas de verificación de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Profeco. || Órdenes y Actas de Visita de Verificación en los expedientes bajo resguardo de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.
Porcentaje de municipios en los que se realizan	Mide la cobertura de municipios del país en los cuales se realizaron acciones	(Número de municipios con acciones de verificación	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficiencia	Anual	Número de municipios con acciones de verificación y vigilancia al periodo: Informe de municipios en los que se realizaron visitas de verificación con datos del sistema de información denominado Administrador de Procedimientos de Verificación (APV), procesado trimestralmente por la Dirección General de

acciones de verificación y vigilancia	de verificación y vigilancia, el indicador contribuye a constatar el cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas competencia de la PROFECO, por parte de los proveedores en territorio nacional.	y vigilancia al periodo / Número total de municipios del país)*100						Verificación y Defensa de la Confianza y por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y concentrado por la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza. ; Número total de municipios del país: Reporte de total de municipios registrados en base de datos institucionales, procesado trimestralmente por la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza. El INEGI establece el número de municipios que alimenta al Sistema de Información de Verificación y Vigilancia.

Componente								
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Establecimientos comerciales y de combustibles verificados			1			1. Los proveedores permiten realizar las visitas de verificación para constatar el cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de la Infraestructura de la Calidad, Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión,- Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas en las transacciones comerciales de bienes, productos o servicios. 2. La cooperación interinstitucional permite el combate a la comercialización ilegal de hidrocarburos.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	Mide el cumplimiento del programa anual de acciones de verificación de establecimientos comerciales de bienes y servicios	(Número de visitas de verificación de establecimientos comerciales realizadas / Número de visitas de verificación a establecimientos comerciales establecidas en el	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Semestral	Número de visitas de verificación de establecimientos comerciales realizadas: Reporte mensual Visitas clasificadas por resultado, del Administrador de Procesos de Verificación, y actas de verificación en archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y en las áreas de verificación de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Profeco. || Órdenes y Actas de Visita de Verificación en los expedientes bajo resguardo de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.; Número de visitas de verificación a establecimientos comerciales establecidas en el programa anual: Programa Anual de Acciones de Verificación en el Administrador de Procesos de Verificación, operado por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza. || Programa Anual de Actividad y Órdenes y Actas de Visitas de Verificación integradas en los expedientes bajo resguardo de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

		programa anual)*100						
Porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles verificados	De acuerdo a los padrones de la Comisión Reguladora de Energía, este indicador mide el porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles al público en general (gasolineras) o que almacenan para su distribución Gas L.P. (Plantas de Gas L.P.) a los cuales se les ha realizado una acción de verificación, respecto del total de permisionarios expendedores de combustible establecidos en el padrón de la Comisión Reguladora de Energía.	(Permisionarios expendedores de combustibles verificados / Permisionarios expendedores de combustible registrados en el padrón de la Comisión Reguladora de Energía)*100	Relativo	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Semestral	Permisionarios expendedores de combustible registrados en el padrón de la Comisión Reguladora de Energía: Reportes de los listados generales del total de permisionarios expendedores registrados en el sistema de información denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV), generado semestralmente por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.; Permisionarios expendedores de combustibles verificados: Reporte de permisionarios expendedores de combustibles verificados, registrados en el sistema de información APV, generado semestralmente en la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		

Información comercial de bienes, productos o servicios analizada			2			Los proveedores utilizan los servicios de análisis en información comercial de la Profeco para constatar que la información comercial contenida en sus bienes, productos o servicios cumple con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad y las Normas Oficiales Mexicanas.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de análisis de información comercial	Mide la proporción de elementos (etiquetas, envases, empaques, garantías, manuales, instructivos, muestras o documentos de los bienes, productos o servicios) analizados conforme a la normatividad aplicable en materia de información comercial, respecto del total de elementos recibidos para su análisis a solicitud de los proveedores.	(Información comercial analizada / Información comercial recibida)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Información comercial recibida: Control interno denominado Registro de Análisis de Información Comercial y muestras de elementos localizados en el área de Análisis de Información Comercial adscrita a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.; Información comercial analizada: Control interno denominado Registro de Análisis de Información Comercial y muestras de elementos localizados en el área de Análisis de Información Comercial adscrita a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados			3			1. Los proveedores utilizan los servicios de verificación de instrumentos de medición para dar certeza al consumidor. 2. Existen condiciones óptimas en el mercado para el desarrollo de transacciones comerciales.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de verificaciones de instrumentos de medición.	Indica la proporción de instrumentos de medición que se verifican respecto del total de instrumentos de medición con solicitud de verificación.	(Instrumentos de medición verificados / Instrumentos de medición con solicitud de verificación)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Instrumentos de medición verificados: Reporte mensual Instrumentos de medición (desglosado y concentrado), por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento a la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.; Instrumentos de medición con solicitud de verificación: Reporte mensual Instrumentos de medición (desglosado y concentrado), generado por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento a la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

Objetivo			Orden			Supuestos		
Análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado entregados.			4			1. Los proveedores consideran los análisis sobre el cumplimiento de la normatividad de productos del mercado elaborados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para elevar la calidad de sus productos. 2. Los consumidores consultan los estudios de calidad para realizar sus compras. 3. Los proveedores consultan los estudios de calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para verificar que sus productos cumplan la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de análisis de cumplimiento de la normatividad de productos del mercado entregados.	Mide la proporción de productos analizados por motivo de: estudio de calidad; estudio especial; acto de verificación; o servicio de pruebas a solicitud de clientes externos, en relación con los productos con solicitud de análisis para conocer su nivel de cumplimiento con la normatividad aplicable.	(Número de análisis de cumplimiento de productos del mercado entregados/ Solicitudes de análisis de cumplimiento de productos recibidas) * 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Número de análisis de cumplimiento de productos del mercado entregados: Informes de resultados de productos analizados e Informes de estudios de calidad. | Solicitudes de análisis de cumplimiento de productos recibidas: Programa anual de estudios de calidad. Solicitudes de análisis de productos realizadas por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, la Dirección de Procedimientos y Sanciones, la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza, el Departamento de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas o el Departamento de Procedimientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Solicitudes de análisis de productos realizadas por clientes externos.
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles resueltas			5			Los permisionarios expendedores de combustibles registrados ante la Comisión Reguladora de Energía buscan solucionar los actos administrativos en su contra.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**

Porcentaje de resoluciones administrativas en materia de combustibles resueltas a favor de la PROFECO	De la totalidad de las Resoluciones Administrativas en materia de combustibles con impugnaciones (a través de recursos de revisión) ya resueltas, el indicador busca medir aquellas que fueron resueltas a favor de la Profeco.	(Resoluciones administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas a favor de la Profeco / Total de Resoluciones Administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Resoluciones administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas a favor de la Profeco: Informe sobre expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).; Total de Resoluciones Administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas: Informe sobre expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Asesorías sobre multas a proveedores sancionados proporcionadas			6			Los proveedores sancionados buscan cumplir con los adeudos fiscales que tienen con la PROFECO.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de asesorías proporcionadas a proveedores sancionados	El indicador busca medir la atención de personas físicas y morales con los que se llevaron acciones de asistencia por parte de la autoridad fiscal para informar, explicar, señalar y difundir el exacto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	(Total de asesorías proporcionadas a proveedores sancionados/ Total de solicitudes de asesorías a proveedores sancionados) * 100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Total de asesorías proporcionadas a proveedores sancionados: Reporte de asesorías realizadas para orientar al particular para que cumpla con sus adeudos fiscales bajo resguardo de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.; Total de solicitudes de asesorías a proveedores sancionados: Reporte de solicitudes de asesorías de los particulares que necesiten orientación para cumplir con sus adeudos fiscales bajo resguardo de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.
Actividad								
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Evaluación de parámetros de productos analizados			1			Los proveedores acuden al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para que realice pruebas a sus productos.		

Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de parámetros evaluados en el análisis de productos	Este indicador busca medir la proporción de parámetros evaluados de la totalidad de parámetros establecidos en los protocolos de prueba de los estudios de calidad de productos. Para realizar el análisis de los productos se lleva a cabo la evaluación de una serie de parámetros, establecidos en los protocolos de prueba, que permiten conocer la calidad y cumplimiento a las Normas aplicables a dichos productos.	(Número de parámetros evaluados / Número de parámetros establecidos en los protocolos de prueba)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Trimestral	Número de parámetros evaluados: Protocolo de prueba que indican los parámetros a evaluar en los estudios de calidad en la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.; Número de parámetros establecidos en los protocolos de prueba: Protocolo de prueba que indican los parámetros a evaluar en los estudios de calidad en la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Objetivo	Orden	Supuestos
Emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles dentro del plazo legal	1	Los permisionarios aceptan las medidas de apremio aplicadas y participan conforme a la ley, en el procedimiento administrativo.

Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo de combustibles	De la totalidad de promociones presentadas por los proveedores detectados con irregularidades durante las verificaciones en materia de combustibles, mide	(Total de acuerdos emitidos en el procedimiento administrativo de combustibles / Total de promociones presentadas	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Total de acuerdos emitidos en el procedimiento administrativo de combustibles: Informe de los expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales y promociones de los proveedores, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).; Total de promociones presentadas por proveedores de combustible: Informe de los expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales

	la proporción que fue acordada de conformidad con los tiempos establecidos en la Ley.	por proveedores de combustible) * 100						y promociones de los proveedores, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Atención a solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios			1			Los proveedores solicitan a la PROFECO servicios de análisis, de asesoría o de capacitación en materia de información comercial como medio de certeza para el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de atención a solicitudes de análisis de información comercial	Mide el grado de atención a las solicitudes que ingresan los proveedores para realizar un análisis de información comercial de sus productos, bienes o servicios.	(Número de solicitudes de análisis de información comercial atendidas / Número de solicitudes de análisis de información comercial recibidas)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Trimestral	Número de solicitudes de análisis de información comercial recibidas: Control interno denominado Registro de Análisis de Información Comercial y muestras de elementos localizados en el área de Análisis de Información Comercial adscrita a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.; Número de solicitudes de análisis de información comercial atendidas: Control interno denominado Registro de Análisis de Información Comercial y muestras de elementos localizados en el área de Análisis de Información Comercial adscrita a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Atención de solicitudes de servicios para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales			1			Los proveedores solicitan a la PROFECO servicios para instrumentos de medición como medio de certeza para realizar transacciones comerciales.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**

Porcentaje de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas	Indica la proporción de atención de solicitudes de servicios de instrumentos de medición, respecto al total de las solicitudes que se reciben	(Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas / Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición recibidas)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficiencia	Trimestral	Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas: Reporte mensual Instrumentos de medición (desglosado y concentrado), por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.; Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición recibidas: Reporte mensual de Instrumentos de medición (desglosado y concentrado), generado por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Realización de acciones de cobro para créditos fiscales			1			1. Correcto funcionamiento de sistemas informáticos para la implementación del cobro persuasivo. 2. Condiciones favorables de seguridad para la ejecución de cobro coactivo.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de créditos fiscales con acciones de cobro	El indicador busca medir la proporción de créditos fiscales a cargo de los contribuyentes, derivados de las sanciones impuestas por las áreas sustantivas de la PROFECO a los cuales se les realizó algún tipo de acción de cobro; de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Fiscal de la Federación, acorde a la facultad contenida en el Art. 134bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).	(Créditos Fiscales con acciones de cobro / Total de Créditos Fiscales notificados)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Créditos Fiscales con acciones de cobro: Reporte de multas impuestas que tuvieron algún tipo de acción de cobro bajo resguardo de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.; Total de Créditos Fiscales notificados: Reporte del Administrador de Proveedores y Multas (APM) que contiene las multas notificadas con información suficiente para realizar algún tipo de acción de cobro bajo resguardo de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Objetivo			Orden			Supuestos		
Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles			1			Los consumidores denuncian las irregularidades detectadas en los establecimientos comerciales, proporcionando la información necesaria para realizar la visita de verificación correspondiente.		
Indicador	**Definición**	**Método de Calculo**	**Tipo de Valor de la Meta**	**Unidad de Medida**	**Tipo de Indicador**	**Dimensión del Indicador**	**Frecuencia de Medición**	**Medios de Verificación**
Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos de combustibles	Indica la proporción de denuncias en contra de establecimientos de combustibles que son atendidas por las áreas de verificación y vigilancia, en relación a las susceptibles de atención.	(Número de denuncias en materia de combustibles atendidas / Número de denuncias en materia de combustibles susceptibles de atención)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Número de denuncias en materia de combustibles atendidas: Actas de verificación realizadas, validadas y registradas en la base de datos (Aplicación para Informes Mensuales), bajo resguardo de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, registro de las denuncias recibidas y atendidas en el Modulo de Denuncias, a cargo de las Direcciones de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y Gas.; Número de denuncias en materia de combustibles susceptibles de atención: Herramienta denominada Módulo de Denuncias, que opera la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, así como el Registro de las denuncias recibidas y atendidas en el Modulo de Denuncias, a cargo de las Direcciones de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y Gas.
Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	Indica la proporción de denuncias en contra de establecimientos comerciales que son atendidas por las áreas de verificación y vigilancia, en relación a las susceptibles de atención.	(Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas / Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas: Base Denuncias de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza. Libro Electrónico de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones. Actas de verificación para la atención de denuncias, en el archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones y en las áreas de verificación de las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Profeco. ; Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención: Base Denuncias de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza. Herramienta informática ¿Módulo de Denuncias? operada por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza. Correos electrónicos que se reciben en la cuenta institucional: denuncias.telecom@profeco.gob.mx, monitoreada por la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.
Objetivo			**Orden**			**Supuestos**		
Vigilancia a establecimientos comerciales			2			Los establecimientos comerciales aplican las prácticas y recomendaciones de la PROFECO de conformidad con las disposiciones normativas y normas oficiales mexicanas de acuerdo a los bienes, productos y/o servicios de su giro comercial.		

Indicador	Definición	Método de Calculo	Tipo de Valor de la Meta	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Dimensión del Indicador	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación
Porcentaje de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales	Mide el cumplimiento del Programa Anual de Trabajo (PAT) en materia de vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, para identificar prácticas abusivas o coercitivas en contra de las y los consumidores en territorio nacional.	(Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales realizadas al periodo t / Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales programadas en el PAT al periodo t)*100	Relativo	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Trimestral	Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales realizadas al periodo t:Actas de visita de vigilancia realizadas, resguardadas en el Departamento de Archivo de Trámite de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones. Registro electrónico existente en el Administrador de Procesos de Verificación, bases de datos con que cuentan las oficinas de representación de la Profeco en el interior del país, que realizan acciones de vigilancia.; Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales programadas en el PAT al periodo t:Programa Anual de Trabajo en materia de vigilancia a establecimientos comerciales registrado en la Aplicación para Informes Mensuales, la cual es administrada por la Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza. || Programa Anual de Actividades (PAA) con la vigilancia programadas a establecimientos comerciales y actas de visita de vigilancia en materia de telecomunicaciones en el archivo de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.

7. Análisis de similitudes o complementariedades

De conformidad con lo establecido en los Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación, se establece que a través de un análisis de los programas vigentes de la Administración Pública Federal se identificarán aquéllos que cuenten con objetivos similares al Programa propuesto o con cambios sustanciales; ello podría identificar posibles similitudes y coincidencias entre programas, los cuales identificarán aquellas políticas públicas que cuenten con la misma población objetivo respecto del Programa propuesto o con cambios sustanciales.

En ese sentido, el único Programa presupuestario administrado por las dependencias del Gobierno Federal y que pudiera considerarse complementario con el Pp. G003 es el Programa presupuestario G004 denominado "Protección contra riesgos sanitarios" operado por la Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud (SSA) el cual tiene como propósito contribuir a reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida mediante políticas públicas enfocadas a la disminución de exposición a riesgos sanitarios", está a cargo de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitario; este Programa realiza visitas de verificación sanitaria en el extranjero para certificar las buenas prácticas de fabricación de fármacos, medicamentos y otros insumos para la salud.

El Programa G004 "Protección contra riesgos sanitarios" administrado por la COFEPRIS, converge con el Programa G003 específicamente en el tema de cumplimiento de normas en algunos productos alimenticios y de salud; en relación a la población potencial y objetiva que cuenta el Programa G004, es diferente a la del Programa G003, dado que este último su población potencial y objetiva como ya se ha mencionado son los proveedores de bienes y servicios en general, así pues la diferencia radica en la especialización de éstos.

El Programa G004 se centra en realizar vigilancia sanitaria mediante visitas de verificación a cargo del personal de COFEPRIS, éstas tienen como objetivo obtener información de las condiciones sanitarias del establecimiento, identificación de anomalías y deficiencias sanitarias, liberación o aplicación de medidas de seguridad y realización de actividades de orientación, instrucción y educación de índole sanitaria.

Los verificadores sanitarios, para llevar a cabo las visitas de verificación, deberán seguir los lineamientos establecidos por la Autoridad Reguladora con base en la legislación sanitaria, por lo que respecta al Programa G003, sus actividades no solo se desarrollan en materia sanitaria, ya que, la PROFECO en términos de su ley, protege la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos, además revisa productos en general, pero la PROFECO coadyuva con la COFEPRIS a realizar verificaciones cuando algún producto se comercializa sin la información correcta o sin el etiquetado correspondiente.

Por lo que respecta a la composición del Programa G004, no es coincidente, con el Fin superior, problemática y matriz del Programa G003.

Complementariedades al Programa G003

En el marco de las complementariedades señaladas, en los Aspectos normativos citados; los Programas presupuestarios de la PROFECO; E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores" y B002 "Generación y Difusión de Información para el consumidor", son complementarios al Programa G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores" lo anterior, debido a que si se considera la definición de complementariedad del CONEVAL, la cual refiere a que una complementariedad es, cuando dos o más programas atienden a la misma población, pero los apoyos son diferentes[27].

En primer término, se encuentra el Programa presupuestario E005, "Protección de los Derechos del Consumidor", a cargo de la Procuraduría, el cual converge con el Pp G003, respecto al procedimiento y recepción de quejas y denuncias que presentan la población consumidora, algunas de estas acciones promovidas terminan en una conciliación, sin embargo, si derivado de la conciliación se determina que el proveedor infringió la Ley, conllevaría a que se realice una verificación y así la emisión de una resolución administrativa, asimismo se emitiría una sanción al proveedor, por lo que posteriormente habría el cobro de una multa, estas actividades son realizadas por la PROFECO en el marco del Programa G003.

[27] https://www.coneval.org.mx/quienessomos/Paginas/Glosario_CONEVAL.aspx

En segundo lugar, al Programa presupuestario B002 *"Generación y Difusión de Información para el consumidor"*, administrado también por la PROFECO, comprende el análisis de productos realizados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y difundida a través de la Revista del Consumidor, así como la publicación de alertas al consumidor sobre productos que pueden poner en riesgo la salud o integridad física de las personas.

La población potencial y población objetivo de estos tres Programas son complementarios y poseen compatibilidad, porque el Programa B002, de desempeña con un enfoque preventivo, con la difusión de información comercial y demás productos enfocados a la educación en materia de consumo; por parte del Programa E005, se tiene la cualidad de reaccionar y prevenir ante prácticas de consumo abusivas, a través de la conciliación, asesoría y resarcimiento del daño respecto a las relaciones comerciales con proveedores; el Programa G003, es reactivo y establece la vigilancia y el cumplimiento de normas a través de ejercicios de verificación y vigilancia, así como la imposición de sanciones; los tres Programas giran en torno a las relaciones de consumo en un etapa previa, durante y post consumo.

Es así que se observa que tiene complementariedad con tres Programas: dos a cargo de la PROFECO, uno de la Secretaría de Salud por conducto de la COFEPRIS, todos orientados a la verificación y cumplimiento de la norma, educación y protección de los derechos del consumidor, atiende de manera específica a la población objetivo y de cobertura nacional. Con ello se busca la construcción de una sociedad protegida en sus derechos de consumidor, que tenga conocimientos para la toma de decisiones.

Tabla 22. Similitudes y complementariedades del Pp. G003

Nombre del Programa	Dependencia / entidad	Propósito	Población objetivo	Cobertura geográfica	¿Este Programa presentaría riesgos de similitud con el Programa propuesto?	¿Este Programa se complementaría con el Programa propuesto?	Explicación
G004 "Protección contra riesgos sanitarios"	Secretaría de Salud (Cofepris)	Contribuir a reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida mediante políticas públicas enfocadas a la disminución de exposición a riesgos sanitarios" y está a cargo de la Comisión Federal	Proveedores y población en general	Nacional	No	Si	Contribuir a la protección de la salud de la población mediante la regulación, control y fomento sanitario de los 7 ámbitos de competencia (alimentos; insumos a la salud; establecimientos de atención médica;

		para la Protección contra Riesgos Sanitarios.					exposición a riesgos sanitarios por otros productos y servicios, tabaco y alcohol; emergencias sanitarias; riesgos ambientales y riesgos laborales) de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
E005 "Protección de los derechos de los consumidores"	Procuraduría Federal del Consumidor	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.	Población en general	Nacional	No	Si	Este Programa se enfoca en proveer asesoramiento e información sobre el quehacer de la institución a través del teléfono del consumidor.
B002 "Generación y Difusión de Información para el consumidor"	Procuraduría Federal del Consumidor	La población consumidora en México utiliza información en materia de consumo, para tomar mejores decisiones de compra	Población en general	Nacional	No	Si	Este Programa se enfoca en la educación y difusión de información en materia de consumo.

Fuente: Elaboración propia. PROFECO - DGPE

8. Presupuesto

El Programa G003 cuenta con un presupuesto aprobado en el PEF 2021 mismo que se detalla en el siguiente apartado y en el Anexo 1 en el formato establecido en los "Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación".

8.1 Impacto presupuestario y fuentes de financiamiento

De acuerdo a la clasificación económica establecida en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2021, se asignó un presupuesto para el Programa correspondiente de $446,899,082.00, sin embargo, al cierre el año se ejerció un total de $444,601,646.63 mismos que fueron asignados de la siguiente forma: Capítulo 1000 referente a Servicios personales un monto de $299,191,783.98, por concepto del Capítulo 2000 concerniente a Materiales y suministros $6,094,595.63, y en cuanto al Capítulo 3000, relacionado con Servicios generales un monto de $139,315,267.02.

Es importante señalar que, el porcentaje de acuerdo a las fuentes de financiamiento que se obtuvieron para el presente Programa fue el siguiente: por recursos fiscales representó el 77.6%, por concepto de recursos propios el 22.4%, a la suma significó el 100% de los recursos obtenidos.

Tabla 23. Presupuesto 2021

Capítulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales	299,191,783.98
2000 Materiales y suministros	6,094,595.63
3000 Servicios generales	139,315,267.02
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otra ayudas	0
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0
6000 Inversión pública	0
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	0
8000 Participaciones y aportaciones	0
9000 Deuda pública	0
Total	**444,601,646.63**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Fuentes de financiamiento

Fuentes de Recursos	% respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales	77.6%
Otros recursos (Recursos propios)	22.4%
Total	**100.0%**

Fuente: Elaboración propia

Bibliografía

- Ovalle, Favela, José, *Derechos del consumidor,* Edit., UNAM, México, 2000.
- Labardini, Adriana. *Investigación de derecho comparado y política pública en materia de consumo para la Procuraduría Federal del Consumidor. Análisis de las agencias de protección al consumidor y sus líneas de política pública*. Resumen ejecutivo. Entregable 1. Mímeo, PROFECO 2011.

Marco Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos DOF 28-05-2021
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal DOF 11-01-2021
- Ley Federal de Protección al Consumidor DOF 24-12-2020
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor DOF 30-12-2019
- Estatuto orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor DOF 30-01-2020
- Manual de Programación y Presupuesto para el ejercicio fiscal 2021
- Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación a con cambios sustáncienles que propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egreso de la Federación.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 DOF 12-07-2019
- Plan Sectorial Economía 2020-2024 DOF 24-06-2020
- Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor 2020-2024

Mesografía

- *INEGI, Encuesta Nacional de Ingresos y gastos de los hogares (ENIGH 2018),* [en línea], México, Url: https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2018/ [consulta 27 de mayo de 2021]
- Cámara de Diputados, *Protección a los Consumidores,* [en línea], México 2018 Url: http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spi/SAPI-ISS-11-18_17jul18.pdf [consulta 27 de mayo de 2021]

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Anexo 1

Ficha con datos generales del programa propuesto o con cambios sustanciales			
Modalidad de programa	**G**	**Denominación del programa**	**G 003 -** Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores

Unidades Administrativas Responsables (UR) del programa

Unidades Administrativas que operan el programa G003	
Unidad Administrativa	**Funciones relativas al programa**
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	• Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley de Infraestructura de la Calidad, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables y supervisar su observancia; • Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables; • Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y las de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento; • Ordenar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes; • Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores; • Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría; • Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios, y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad; • Ordenar, en los términos de la Ley y de otros ordenamientos legales, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información; • Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta.
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	• Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas en materia de combustibles; • Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites

Josés Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX
Tel: (55) 5525 6700 www.gob.mx/profeco

2023 AÑO DE Francisco VILLA EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

Unidades Administrativas que operan el programa G003	
Unidad Administrativa	**Funciones relativas al programa**
	conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables; • Ordenar, aplicar y supervisar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y las de apremio previstas en la Ley, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de la Ley, así como imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución y levantamiento; • Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles; • Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad relacionadas con dicha materia; • Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles a efecto de que actúen de manera individual o conjunta; • Retirar del mercado los bienes o productos que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor y, en su caso, ordenar su destrucción, de conformidad con el artículo 24, fracción XXIV de la Ley.
Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	• Diseñar, instrumentar y supervisar la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y calidad de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado; • Coordinar la realización del análisis de bienes y productos con objeto de dictaminar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normativa aplicable; • Apoyar en el ámbito de sus facultades, en las tareas de verificación que realiza la Procuraduría, así como en las investigaciones y análisis de carácter técnico-científico que puedan coadyuvar en la determinación de las alertas o llamados a revisión; • Promover la participación de proveedores en la realización de estudios de calidad e investigaciones específicas y solicitar, de ser necesario, su apoyo en el desarrollo de dichos estudios o en la aportación de insumos para realizarlos; • Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan, pudiendo cobrar a aquéllos las cuotas de recuperación que corresponda; • Actuar como perito en materia de calidad de bienes y productos, y elaborar estudios y dictámenes relativos, así como las investigaciones y análisis de carácter técnico-científico para determinar la procedencia de las alertas o llamados a revisión; • Administrar y proporcionar la información del comportamiento histórico de los resultados del laboratorio para orientar las labores de verificación y, en su caso, la evaluación de la conformidad; • Comisionar a personal técnico de laboratorio en actividades de normalización y evaluación de la conformidad, conforme a lo establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	• Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa y lineamientos para: • La imposición de medidas de apremio en los procedimientos cuyo inicio, sustanciación y resolución competa a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento; • Supervisar y evaluar la aplicación de los programas de verificación, así como del levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación, y

Unidades Administrativas que operan el programa G003	
Unidad Administrativa	**Funciones relativas al programa**
	• Determinar y acordar acciones de protección al consumidor, así como acciones para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones, con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones de los sectores público, social y privado; • Procurar la solución de las diferencias que se susciten entre consumidores y proveedores a que se refiere la Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables, conforme a los procedimientos establecidos en la Secciones Segunda y Tercera del Capítulo XIII de la propia Ley, dentro de las unidades administrativas que se le adscriban; • Ordenar el aseguramiento de bienes y productos utilizados para la prestación de servicios en telecomunicaciones que se comercialicen cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes; • Ordenar y sustanciar, de oficio o a petición de parte, la verificación y vigilancia en los términos previstos en la Ley y en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en las normas que se deriven de ésta y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en el ámbito de competencia de la Procuraduría, así como supervisar la observancia de dichos ordenamientos normativos dentro de las unidades administrativas que se le adscriban; • Dar vista a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones o a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando los proveedores incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, para efecto de protección y restitución o, en su caso, que se impongan las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios; • Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones; • Ordenar, en los términos de la Ley y en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, en materia de telecomunicaciones y ordenar también, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información; • Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley; • Solicitar al área competente, el monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios, y evaluaciones de la conformidad derivados de las acciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones; • Ordenar la elaboración de monitoreos, diagnósticos y demás acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones.
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	• Ejecutar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, en materia de telecomunicaciones e imponer las sanciones por las infracciones a los derechos de los consumidores, establecidos en la Ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones, cometidas por los proveedores; • Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, difundir y aplicar, en materia de telecomunicaciones, la normativa, para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, que le confieran a la Procuraduría, otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento en las áreas

Unidades Administrativas que operan el programa G003	
Unidad Administrativa	**Funciones relativas al programa**
	administrativas que se le adscriban y en las ODECO, y la imposición de medidas de apremio y sanciones en los procedimientos que se inicien por infracciones a la Ley, así como las notificaciones derivadas de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables; • Monitorear, analizar, evaluar y orientar sobre el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de la misma; • Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes; • Sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como la imposición de las sanciones correspondientes; • Atender y sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley derivados de denuncias en materia de publicidad y aquéllos derivados de los actos de verificación; • Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; • Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución previstas en la Ley y en las demás disposiciones jurídicas aplicables; • Tramitar las denuncias en materia de telecomunicaciones por publicidad e información.
Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución	• Recaudar directamente, por instituciones de crédito o terceros, el importe de los créditos fiscales determinados por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría; • Orientar a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría; • Proporcionar a las sociedades de información crediticia que obtengan autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, información relativa a los créditos fiscales firmes de los contribuyentes, determinados con motivos de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría; • Solicitar autorización al Servicio de Administración Tributaria para el uso del buzón tributario y demás sistemas informáticos que resulten necesarios para la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución en términos del artículo 17-L del Código Fiscal de la Federación; • Enviar a los contribuyentes comunicados y, en general, realizar en el ámbito de su competencia, las acciones necesarias para promover el pago de sus créditos fiscales, sin que por ello se considere el inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como calcular y enviar propuestas de pago a los contribuyentes;

Unidades Administrativas que operan el programa G003	
Unidad Administrativa	**Funciones relativas al programa**
	• Tramitar y, en su caso, autorizar las solicitudes de pago diferido o en parcialidades de los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría, mediante garantía, así como determinar y liquidar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, las diferencias que hubiere por haber realizado pagos a plazos, diferidos o en parcialidades, sin tener derecho a ello, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; • Ordenar y practicar el embargo precautorio sobre los bienes o la negociación conforme al Código Fiscal de la Federación; • Llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución para hacer efectivos los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría a cargo de los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, incluyendo el embargo de cuentas bancarias y de inversiones a nombre de los contribuyentes deudores y responsables solidarios; colocar sellos y marcas oficiales con los que se identifiquen los bienes embargados, así como hacer efectivas las garantías constituidas para asegurar el interés fiscal; • Determinar la responsabilidad solidaria respecto de créditos fiscales de su competencia incluida la actualización y accesorios a que haya lugar y hacerlos exigibles mediante la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución; • Requerir a las afianzadoras el pago de los créditos garantizados y en caso de que éstas no efectúen el pago en términos del Código Fiscal de la Federación, ordenar a las instituciones de crédito o casas de bolsa que mantengan en depósito los títulos o valores, en los que la afianzadora tenga invertida sus reservas técnicas, que proceda a su venta a precio de mercado, para cubrir el principal y sus accesorios; • Ordenar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, según proceda, o a la entidad financiera o sociedad cooperativa de ahorro y préstamo a la que corresponda la cuenta, la inmovilización y conservación de los depósitos bancarios, componentes de ahorro o inversión asociados a seguros de vida que no formen parte de la prima que haya de erogarse para el pago de dicho seguro, o cualquier otro depósito en moneda nacional o extranjera que se realicen en cualquier tipo de cuenta o contrato que tenga a su nombre el contribuyente en alguna de las entidades financieras o sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y ordenar levantar la inmovilización, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación; • Solicitar directamente a las entidades financieras y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro o de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, según corresponda, la información de las cuentas, los depósitos, servicios, fideicomisos, créditos o préstamos otorgados a personas físicas y morales, o cualquier tipo de operaciones, para efectos del cobro de créditos fiscales firmes o del Procedimiento Administrativo de Ejecución, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación; • Solicitar a las diversas autoridades administrativas municipales, estatales o federales la información que obre en su poder en relación a bienes propiedad de los particulares, así como ordenar su retención, inmovilización o inscripción de gravámenes, a fin de garantizar los créditos fiscales determinados por concepto de multas impuestas por parte de la Procuraduría; • Enajenar, dentro o fuera del remate, bienes y negociaciones embargados a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como expedir el documento que ampare la enajenación de los mismos;

Unidades Administrativas que operan el programa G003	
Unidad Administrativa	**Funciones relativas al programa**
	• Ordenar la entrega a los adquirentes de bienes rematados del monto pagado por los mismos, cuando dichos bienes no puedan ser entregados a éstos, en términos del Código Fiscal de la Federación; • Declarar el abandono de los bienes y de las cantidades a favor del Fisco Federal en términos del Código Fiscal de la Federación; • Depurar y cancelar los créditos fiscales a favor de la Federación, determinados exclusivamente por la Procuraduría; • Declarar la prescripción de oficio de los créditos fiscales determinados por la Procuraduría; • Transferir a la instancia competente, en términos de la legislación aplicable, los bienes embargados o asegurados en el ejercicio de sus facultades que hayan pasado a propiedad del Fisco Federal o de los que pueda disponer conforme a la normativa correspondiente; • Tramitar y resolver las solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes sobre aspectos relacionados con los créditos fiscales cuyo cobro le corresponda; • Tramitar y aceptar o rechazar la dación de servicios y bienes en pago de créditos fiscales; • Remitir al Servicio de Administración Tributaria, el nombre o denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes, de aquellos proveedores que, con motivo de las multas impuestas por la Procuraduría, se ubiquen en alguno de los supuestos establecidos en el penúltimo párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación, así como de aquéllos a los que se les hubiera cancelado o condonado algún crédito fiscal derivado de las multas impuestas por la Procuraduría y los montos respectivos, conforme a lo previsto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a efecto de que se publique en términos del último párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de Federación; • Tramitar, aceptar, rechazar o cancelar, según proceda, las garantías para asegurar el interés fiscal, así como sus ampliaciones, disminuciones o sustituciones; solicitar la práctica de avalúos en relación con los bienes que se ofrezcan para garantizar el interés fiscal; ampliar el embargo en bienes del contribuyente o responsable solidario cuando estime que los bienes embargados son insuficientes para cubrir los créditos fiscales, o cuando la garantía del interés fiscal resulte insuficiente, y determinar el monto de los honorarios del depositario o interventor de negociaciones o del administrador de bienes raíces; • Determinar y cobrar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, el monto de la actualización, gastos de ejecución, honorarios y gastos extraordinarios que se causen en los procedimientos de ejecución que lleve a cabo, así como determinar y hacer efectivo el importe de los cheques no pagados de inmediato y de las indemnizaciones correspondientes; • Emitir, por parte de la Procuraduría, el informe en el que se señale si se encuentran pagados o garantizados los créditos fiscales, conforme a los lineamientos que se emitan para tal efecto, a fin de atender los requerimientos de las diferentes autoridades competentes en los procesos por delitos fiscales, sin perjuicio del que corresponda emitir a otras autoridades o en coordinación con éstas.

Recursos presupuestarios requeridos para el primer año de operación

Capítulo	Monto en pesos corrientes

1000 Servicios personales	299,191,783.98
2000 Materiales y suministros	6,094,595.63
3000 Servicios generales	139,315,267.02
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otra ayudas	0
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0
6000 Inversión pública	0
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	0
8000 Participaciones y aportaciones	0
9000 Deuda pública	0
Total	**444,601,646.63**

Fuentes de Financiamiento

Fuentes de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales	77.6%
Otros recursos (Recursos propios)	22.4%
Total	**100.0**

Población

Definición de la población objetivo.	Aquellos proveedores de bienes, productos y servicios que se encuentren formalmente establecidos en el territorio nacional, que son objeto de ser vigilados, verificados y sancionados, en el marco de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
Cuantificación de la población objetivo.	**300,521** proveedores (personas físicas y morales) acreedores del beneficio del Programa
Estimación de la población objetivo.	**300,521** proveedores (personas físicas y morales) acreedores del beneficio del Programa

Anexo 2

Similitudes y complementariedades del Pp. G003							
Nombre del programa	Dependencia / entidad	Propósito	Población objetivo	Cobertura geográfica	¿Este programa presentaría riesgos de similitud con el	¿Este programa se complementaría con el programa	Explicación

					programa propuesto?	propuesto?	
G004 "Protección contra riesgos sanitarios"	Secretaría de Salud (Cofepris)	Contribuir a reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida mediante políticas públicas enfocadas a la disminución de exposición a riesgos sanitarios" y está a cargo de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.	Proveedores y población en general	Nacional	No	Si	Contribuir a la protección de la salud de la población mediante la regulación, control y fomento sanitario de los 7 ámbitos de competencia (alimentos; insumos a la salud; establecimientos de atención médica; exposición a riesgos sanitarios por otros productos y servicios, tabaco y alcohol; emergencias sanitarias; riesgos ambientales y riesgos laborales) de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios"
E005 "Protección de los derechos de los consumidores"	Procuraduría Federal del Consumidor	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.	Población en general	Nacional	No	Si	Este programa se enfoca en proveer asesoramiento e información sobre el quehacer de la institución a través del teléfono del consumidor.
B002 "Generación y Difusión de Información para el consumidor"	Procuraduría Federal del Consumidor	La población consumidora en México utiliza información en materia de consumo, para tomar mejores decisiones de compra	Población en general	Nacional	No	Si	Este programa se enfoca en la educación y difusión de información en materia de consumo.