

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-
2024 DE LA PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

Procuraduría Federal del Consumidor

**AVANCE Y RESULTADOS
2022**

Índice

1.- Marco normativo	3
2.- Resumen ejecutivo	5
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	5
3.- Avance y Resultados	10
Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional	10
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	23
Objetivo prioritario 3.- Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás	35
4- Anexo	47
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	47
Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional	47
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	53
Objetivo prioritario 3.- Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás	59
5- Glosario	66
6.- Siglas y abreviaturas	69

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

2

RESUMEN EJECUTIVO

2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), como organismo de servicio social con funciones de autoridad administrativa, es la institución encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; es por ello que mediante el **Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (PIPFC)** definió y difundió de manera oficial las directrices que orientan los esfuerzos para llevar a cabo una promoción y protección de los derechos del consumidor más eficaz y eficiente que priorice la perspectiva preventiva, registrando durante 2022 las acciones y resultados que se describen en el presente documento.

Los productos y servicios que ofrece la PROFECO permitieron empoderar a la población consumidora a través de información clara y pertinente, entre los cuales se encuentran: la constitución y registro de grupos organizados de consumidores y consumidoras; planeación y elaboración de productos con contenidos educativos e informativos innovadores distribuidos por los canales institucionales^{1/}; la elaboración y difusión de materiales didácticos como: folletos, trípticos, volantes, posters, fichas e infografías; además de realizar programas como el Quién es Quién en los Precios (QQP).

Durante 2022, se produjeron piezas informativas para los cuatro Programas del Quién es Quién en los Precios: *QQP en los combustibles, Gas LP* 52 materiales; *QQP en la Gasolina* 52 materiales; *QQP en los Envíos de Dinero* 12 materiales y; *QQP en los Productos de Primera Necesidad* 52 materiales, un total de 168 materiales informativos y 14,561,431 actualizaciones de precios. De igual manera, se difundieron 567 materiales informativos mediante plataformas digitales^{2/}.

Para la protección de los derechos del consumidor y la solución de controversias derivadas de las relaciones comerciales, en 2022 la PROFECO atendió a nivel nacional 76,001 quejas en materia de servicios, alcanzando el 72.8% de conciliación, recuperando en favor de la población consumidora poco más de 750 millones de pesos de un monto reclamado de 774 millones de pesos; mediante los Procedimientos por Infracciones a la Ley, se han sancionado prácticas comerciales abusivas o desleales que atentan contra los derechos de la población consumidora,

^{1/} VUN, Facebook@ProfecoOficial, Twitter @Profeco, YouTube @ProfecoTV y Facebook @RevistaDelConsumidorMX.

^{2/} Ídem.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

en 2022 se iniciaron 68 PIL en materia de servicios y publicidad, en los que se impusieron sanciones por más de 66 millones de pesos.

Mediante la presentación de Acciones colectivas e Incidentes de cuantificación y reclamación de daños, se presentaron cuatro demandas de acción colectiva, una en el sector de comercio y publicidad, una en el sector de suministro de agua potable, una en el sector de bienes muebles y una en el sector de entretenimiento. Asimismo, se presentaron 45 incidentes de ejecución en contra de una empresa encargada de proporcionar servicios turísticos y un incidente masivo de daños en representación de 7,301 consumidores en contra de una aerolínea por cancelación de vuelos sin previo aviso y causa justificada.

Durante 2022, la Procuraduría elaboró 12 artículos informativos en materia de telecomunicaciones para su publicación en *La Revista del Consumidor*, difundió 176 materiales de información preventiva y educativa en temporadas de alto consumo. Asimismo, publicó en la página institucional la notificación sobre la conclusión del proceso judicial de acción colectiva promovida en contra de una de las mayores empresas de telefonía móvil en el país, derivado de cobros indebidos, haciendo del conocimiento de 844,480 consumidores los beneficios obtenidos con el convenio celebrado con la empresa demandada, así como las acciones que tendrán que hacer para acceder a los mismos.

En cumplimiento a sus atribuciones institucionales específicamente a la Capacidad en la Verificación y Vigilancia, con relación a la Cobertura de los Municipios del país visitados durante 2022, la PROFECO llevó a cabo acciones de verificación en 1,448 municipios con la finalidad de atender la presentación de denuncias por parte de los consumidores.

Con la realización de 20,258 acciones de verificación y vigilancia se constató el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas y, como resultados de estas acciones se iniciaron 4,166 procedimientos administrativos por posibles infracciones a la ley, complementariamente se atendió a la población consumidora con la instalación de la báscula itinerante sobre mediciones y transacciones comerciales confiables en 24 ocasiones, en mercados públicos y centrales de abasto, con lo cual se contribuyó a la protección de sus derechos como consumidores proporcionándoles certeza jurídica.

En 2022 implementó la difusión de la campaña “El mejor verificador es el consumidor”, con la cual se dio un impulso a los consumidores para que en el ejercicio de sus derechos denuncien los abusos por parte de los proveedores, de igual manera vigiló el mercado de Gas L.P. conforme a la directriz de emergencia para el bienestar del consumidor de gas licuado de petróleo, emitida por la

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Secretaría de Energía, con la finalidad de proteger los intereses de los usuarios finales.

En materia de telecomunicaciones, se realizaron 300 monitoreos del contenido de la publicidad e información relativa a servicios que se difunden en cualquier medio; se emitieron 5 convocatorias para promover la participación de proveedores en *Concilianet* y se realizaron 2,045 encuestas a la población consumidora sobre el uso de dicha plataforma, con el propósito de conocer áreas de mejora en la atención por medios electrónicos. Complementariamente se promovió por correo electrónico el uso de los acuerdos telefónicos inmediatos de telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor.

La PROFECO, en cumplimiento a la estrategia de atender de forma efectiva las quejas y denuncias del consumidor, durante el año 2022 llevó a cabo acciones de promoción y fomento para la presentación de denuncias por parte de los consumidores, informando los requisitos para su procedencia. Adicionalmente se compartieron 300 publicaciones en medios electrónicos a través de las redes oficiales de la Institución, con la finalidad de que cualquier abuso por parte de los proveedores en contra de los consumidores tuviera como consecuencia una verificación para constatar que se cumpla con la normatividad aplicable.

Con el propósito de fortalecer la capacidad institucional, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) realizó capacitación para el personal técnico, con el propósito de que cuenten con herramientas suficientes para fortalecer los procesos de análisis a productos. Elaboró y revisó instructivos para la toma de muestras de productos, lo cual promueve que los productos susceptibles de análisis cumplan con los requisitos establecidos para un correcto análisis; a fin de que las y los defensores de la confianza puedan realizar un debido muestreo, garantizando que los procedimientos administrativos seguidos contra incumplimientos de calidad y/o etiquetado de los productos, se sustenten en información confiable y de calidad.

Con lo ya descrito, se busca expandir el espectro de participación ciudadana para que realicen las quejas correspondientes cuando los proveedores de servicios incurran en prácticas indebidas, de tal forma que en conjunto con el compromiso de los servidores públicos que integran esta institución se fortalezca la confianza ciudadana en esta Institución.

Así mismo, uno de los objetivos prioritarios es la optimización de los procesos, implementando el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, dando paso a nuevas y más modernas prácticas en el servicio público federal, específicamente en materia conciliatoria y administrativa. En ese mismo sentido, se contará con

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

servidores públicos más eficientes que generarán tiempos menores de atención a las solicitudes ciudadanas, con una firme vocación para servir al pueblo.

3

AVANCE Y RESULTADOS

3.- Avances y Resultados

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

Para la mejor toma de decisiones de consumo, ante los cambios que surgen en la vida nacional e internacional, contar con información clara y pertinente permite a la población consumidora tomar decisiones de consumo informadas, así como contar con las herramientas necesarias para poder hacer frente a posibles desacuerdos que pudieran presentarse con la proveeduría de bienes y servicios; es por ello que para la PROFECO la educación y la información son herramientas esenciales para un abordaje gubernamental centrado en la garantía de los derechos que permiten empoderar a todos los sectores de la población, con énfasis en los sectores más desprotegidos.

Durante 2022, mediante la educación y divulgación se consiguió empoderar a la población consumidora a través de información clara y pertinente respecto a los derechos y obligaciones bajo las cuales deben realizarse las transacciones comerciales a través de distintos productos y servicios que la PROFECO brinda como: *La Revista del Consumidor*; grupos organizados de consumidores y consumidoras, productos con contenidos educativos e informativos innovadores; materiales didácticos; programas como el QQP; RPCA; RPCE; y REPEP.

Resultados

Incrementar los contenidos educativos en materia de consumo durante 2022, permitió al consumidor conocer las diferencias y características que deben contener los productos; es decir, la información con la que cuentan los consumidores para tomar una decisión de consumo informada.

La Revista del Consumidor, brinda información de calidad, veraz y oportuna que reditúa de manera positiva tanto en la vida económica como familiar, y equilibra la disparidad de las relaciones comerciales entre consumidores desinformados y productores. Esta publicación informa sobre temas actuales de consumo, el resultado de los estudios de calidad, los comparativos de precios y sobre los derechos de los consumidores. Durante los últimos años, *La Revista del Consumidor* ha experimentado una serie de cambios en su imagen con la intención de ser más atractiva, pero sobre todo útil para los consumidores.

En *La Revista del Consumidor* y medios tradicionales, se realizaron campañas y se compartieron programas como: “El mejor verificador es el consumidor”, “La transformación empieza con lo que llevas a tu mesa”, “Brújula de Compra”, “Finanzas

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

personales”, “Gente Grande”, “Entorno Digital”, “Estudios de Calidad”, “Tecnología Doméstica”, “Platillo Sabio”, “De Temporada”, “Recomendaciones de Compra”, “Sustentabilidad de los productos”, “Consumo Responsable”, “Nadie Afuera”, “Que hacer si...”, “Publicidad Engañosa”. Haciendo un total de 128 contenidos en el “Sumario” de *La Revista del Consumidor* durante 2022.

En materia de telecomunicaciones, elaboró 12 artículos informativos para su publicación en *La Revista del Consumidor*, difundió 176 materiales de información preventiva y educativa en temporadas de alto consumo; aprobó la difusión de información en medios digitales para promover la atención de quejas y denuncias a nivel nacional; asimismo, con la finalidad de promover la página virtual de acciones colectivas de telecomunicaciones se publicaron infografías con información como: qué es una acción colectiva, quién puede promover una acción colectiva en materia de telecomunicaciones, cómo consultar los derechos de los consumidores de telecomunicaciones.

Los materiales informativos y educativos llegan al público consumidor a través de diferentes medios digitales, lo que empodera al consumidor en la toma de decisiones; asumiendo las consecuencias en la salud y economía, personal y de los demás; y en el medio ambiente, así como el cumplimiento de nuestros derechos como consumidoras y consumidores. El consumo responsable traerá mayores beneficios al aprovechar las herramientas de los materiales informativos y educativos que brinda esta Procuraduría.

Del programa de Educación para el Consumo, se desprende la elaboración y difusión de productos informativos, que son materiales que bajo diversas modalidades (folletos, tríptico, volante, póster, ficha, infografías) denominado Paquete Didáctico (PD), el cual se hace llegar de forma mensual a las ODECO, para difundir la información a la población consumidora que atienden. En 2022 se realizó la investigación de 12 temas centrales con diversos subtemas, que derivaron en la elaboración y difusión de 60 productos informativos y educativos.

La PROFECO celebró 91 sesiones ordinarias de Consejos Consultivos Estatales del Consumo en el interior de la República durante 2022, permitiendo lograr acuerdos entre las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) y las instituciones y Cámaras Empresariales, con el fin de ampliar los beneficios y aumentar los derechos de los consumidores.

Durante el 2022 la Procuraduría recuperó a favor de la población consumidora 451,176 pesos, derivado de la sustanciación de 26 procedimientos de arbitraje^{3/} y se emitieron 406 dictámenes^{4/} por más de 53 millones de pesos.

Se realizaron nuevos modelos de contratos de adhesión tipo para prestar servicios en materia inmobiliaria, con la finalidad de brindar las herramientas a los proveedores que por decisión propia quieran inscribir un modelo de contrato de adhesión que será utilizado en las relaciones que celebren con los consumidores, ya sea en la compraventa de bienes o en la prestación de servicios. Los modelos de contratos de adhesión elaborados surgen en virtud de la entrada en vigor de la NOM-247-SE-2021^{5/}.

Entre los resultados se encuentra la inscripción de 266 casas de empeño nuevas durante 2022, y se renovó el registro de 4,858 establecimientos en el RPCE, dando un total de 8,562 casas de empeño autorizadas para celebrar contratos de mutuo con interés y garantía prendaria. El portal del Registro es de acceso público a fin de que cualquier consumidor pueda consultar las constancias de inscripción y renovación, de tal manera se logra el empoderamiento del consumidor, previo y durante la relación comercial.

Para dar seguimiento a las acciones colectivas se presentaron 857 acciones legales^{6/}, de donde se obtuvieron dos sentencias favorables a los consumidores; una derivada de una acción colectiva en contra de una empresa turística y otra en contra de un organizador de eventos de entretenimiento. Asimismo, se realizó un convenio judicial con una aerolínea para reparar los daños causados a una colectividad de consumidores. De esta manera se logró recuperar en favor de 1,842 personas consumidoras cerca de 8 millones de pesos en resarcimiento por daños.

De la misma forma se dio a conocer a la colectividad de 844,480 consumidores beneficiados con el convenio judicial celebrado con una de las empresas de telefonía más grande del país, a efecto de dar a conocer a los consumidores de qué forma deben de hacer valer los beneficios de este. Con la finalidad de dar seguimiento a la defensa de los derechos de los consumidores se presentaron promociones legales y se realizaron requerimientos de información para analizar la procedencia de acciones colectivas.

^{3/} El arbitraje, mecanismo alternativo de solución de controversias mediante el cual se someten voluntariamente las partes proveedora y consumidora para que la PROFECO, en calidad de árbitro, determine el monto, bienes, productos o servicios que debe devolver el proveedor, a efecto de combatir las prácticas abusivas donde la proveeduría no cumple con la entrega de algún bien, producto o servicio pactado, así como resolver controversias sin la necesidad de llegar a juicio.

^{4/} El dictamen es el documento que contiene la cuantificación en cantidad líquida, cierta y exigible, del incumplimiento del proveedor, más una bonificación.

^{5/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5646251&fecha=22/03/2022#gsc.tab=0

^{6/} Demandas de acción colectiva, demandas de amparo, recursos de quejas, recurso de revisión, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, recursos de inconformidad, desahogos de requerimientos judiciales, incidentes de ejecución, entre otros.

La campaña “El mejor verificador es el consumidor” tiene como objetivo impulsar la participación de las personas consumidoras y las estimula a ejercer sus derechos en cualquier relación de consumo mediante la presentación de la denuncia de abusos por parte de la proveeduría, empoderando así a la población consumidora. Durante 2022 se realizaron 608 publicaciones en distintos medios de difusión en las redes sociales de esta Procuraduría.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Difundir artículos informativos y educativos que faciliten la toma de decisión para el consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, sin distinción alguna

Durante el ejercicio 2022, se llevó a cabo la planeación y elaboración de 60 materiales didácticos conforme al Programa de Educación para el Consumo, a través de la realización de investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación, capacitación y educación de la población consumidora. La coordinación y vinculación permitió la difusión de dichos materiales en los medios tradicionales y nuevas plataformas digitales.

Se elaboraron y publicaron 12 artículos para *La Revista del Consumidor* durante 2022, todos estos relacionados a las telecomunicaciones, donde se abordaron diferentes temáticas para un consumo seguro y responsable de servicios de telecomunicaciones^{7/}, los cuales sirven para empoderar e informar al consumidor sobre temas relevantes en este sector.

Se produjeron 19 materiales informativos y educativos para *La Revista del Consumidor*, Radio, Televisión y Podcast, acordes a temporadas de alto consumo, así como también 1,305 contenidos informativos relacionados a temporadas de alto consumo en las plataformas digitales^{8/}. En materia de telecomunicaciones, se realizó la planeación y análisis de materiales gráficos informativos y educativos acorde a temporadas de alto consumo, elaborando en dicho periodo un total de 176 materiales, los cuales fueron difundidos en las distintas plataformas y redes sociales de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Con relación a la difusión de los estudios realizados por el LNPC sobre los productos y bienes que se ofrecen en el mercado, se reportan los Estudios de Calidad con la finalidad de emitir recomendaciones para que las y los consumidores puedan

^{7/} “Tu huella en internet – Conoce el rastro que dejas al navegar en la red y lo que implica”; “Mensajes estafadores (*smishing*)”; “Cancelar un contrato es posible”; “Protege a tus hijos contra el acoso en Internet (Ciberacoso)”; “Apps para planear tus vacaciones” & “El Internet de las Cosas (IoT)” y; “Acceso a Internet: un derecho humano”; Gasto en Apps para comida; “Estafas por WhatsApp”; “Estafas por códigos QR” & “Transmisión de los Partidos”; y “Aprovecha tus dispositivos”.

^{8/} VUN, Facebook@ProfecoOficial, Twitter @Profeco, YouTube @ProfecoTV y Facebook @RevistaDelConsumidorMX.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

comprar y tomar decisiones de compra informadas. Se difundieron en *La Revista del Consumidor* 24 estudios, en donde se pueden encontrar desde productos del uso diario, equipos electrónicos y comestibles que se ofrecen en el mercado. Cabe mencionar que en 2022 *La Revista del Consumidor* en los medios digitales Institucionales registró más de 325,000 consultas realizadas por parte de la población consumidora.

A través del micrositio *Portal de Acciones Colectivas*^{9/} se proporcionó información a la población consumidora sobre el estado procesal de los juicios de acciones colectivas promovidos por la PROFECO. Se realizaron 57 gestiones para actualizar los estados procesales, publicar infografías con las acciones colectivas vigentes que permiten la adhesión de consumidores y la incorporación de los instructivos para la adhesión a las acciones colectivas vigentes. Asimismo, se publicaron los juicios de acciones colectivas promovidos por otros legitimados como asociaciones civiles o representantes comunes en contra de diversos proveedores. De forma complementaria, se publicaron avisos judiciales respecto de juicios específicos, por solicitud de los órganos jurisdiccionales.

En el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022 se difundieron 701 materiales gráficos conformados de tal manera que 43 son relacionados con conciliación exprés, nueve se refieren a acciones colectivas y 55 a la presentación de quejas y denuncias, esto impacta de manera positiva con la acción puntual para impulsar el desarrollo de la conciliación exprés y de la atención de quejas y denuncias a través de *Concilianet*, así como el desarrollo del empoderamiento de los consumidores a nivel nacional, por medio de dichos medios gráficos en relación a los trámites y servicios con los que cuenta PROFECO.

Hasta hace no mucho se decía que la lengua oficial de nuestro país era el español, y que lo que otras personas utilizaban para comunicarse eran dialectos con menor valor y complejidad. Es por ello por lo que las comunicaciones oficiales, los libros de texto y la información de interés general solo se ofrecían en castellano. Nuestra Constitución reconoce 681 lenguas indígenas y “Para no dejar a nadie atrás”, esta Procuraduría tiene como estrategia prioritaria difundir artículos informativos y educativos que faciliten la toma de decisión para el consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, sin distinción alguna. Es por ello por lo que *La Revista del Consumidor* de las Ediciones 539 y 542, dio a conocer información relacionada a los derechos del consumidor en lenguas indígenas.

Asimismo, se generaron acuerdos con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI), a fin de realizar el proyecto de traducción de la *Carta de Derechos Mínimos de las y los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*^{10/}; dichos acuerdos

^{9/} <http://acolectivas.profeco.gob.mx/>

^{10/} https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/744794/DERECHOS_TELECOMUNICACIONES.pdf

establecieron, en una primera instancia, la traducción en texto y voz de la Carta en cinco lenguas: maya (yucateco), tseltal (selva y norte), tsotsil (del centro), náhuatl (mexicano de la Huasteca) y mixteco (variante de yoloxóchitl, Guerrero).

En la actualidad uno de los problemas de salud más importantes en México es la obesidad; provocada por el alto consumo de azúcar y sodio, elementos que se encuentran en la mayoría de los productos que se venden en los supermercados. Es por ello por lo que en 2022 se produjeron 36 materiales informativos y educativos para *La Revista del Consumidor*, Radio, Televisión y Podcast relacionados a la promoción del consumo de alimentos saludables; de igual manera se llevó a cabo la difusión de 1,487 materiales mediante plataformas digitales^{11/}.

Dentro de estos materiales se encuentra la Sección de “Platillo Sabio Profeco” aportación en el que se utilizan ingredientes de temporada. El objetivo es proponer el uso de productos económicos y frescos que conservan mejor sus propiedades nutritivas, mismas que son necesarias para nuestro cuerpo en cada estación del año. En 2022 se tuvieron 21,898 visitas a la sección ubicada en la página institucional.

Estrategia prioritaria 1.2.- Impulsar la participación ciudadana en la protección de los derechos de los consumidores para fomentar el actuar de la población

Se gestionó la publicación de las infografías en las redes sociales institucionales, dando como resultado que, durante 2022 la figura de la acción colectiva fuera difundida a través de 129 publicaciones en la cuenta oficial de Twitter. Al difundir la figura de la acción colectiva, se logró un total de 89,943 visitas al micrositio^{12/} y 7,282,595 interacciones en redes sociales.

En materia de defensa colectiva de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de promover la figura de acción colectiva, durante 2022, se concluyó el proceso judicial de acción colectiva promovido en contra de una de las empresas de telecomunicaciones más grande de México, logrando la celebración de un convenio judicial a través del cual de forma histórica se logró garantizar el derecho de los 844,480 consumidores afectados^{13/} por el cobro del concepto “*cargo por equipo diferido*”.

Asimismo, a través de los requerimientos de información realizados a empresas de telecomunicaciones como parte de la representación y defensa de los consumidores de servicios relacionados con este sector frente a los proveedores, se logró el compromiso de bonificación a favor de 556,548 consumidores de servicios fijos, que

^{11/} VUN, Facebook@ProfecoOficial, Twitter @Profeco, YouTube @ProfecoTV y Facebook @RevistaDelConsumidorMX

^{12/} <https://acolectivastelecom.profeco.gob.mx/>

^{13/} Cada consumidor podrá acceder al beneficio acudiendo a cualquier centro de atención a clientes de la empresa y solicitar sus beneficios.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

consistirá en la bonificación del tiempo que no se les prestó servicio derivado de las fallas en las tecnologías de las empresas. Se acordó llevar a cabo la bonificación en dos etapas, siendo la primera en noviembre y diciembre de 2022 a favor de un total de 246,261 consumidores por un monto total cercano a 1.2 millones de pesos. La segunda etapa se realizará a inicios del ejercicio 2023.

A fin de desarrollar la Red Nacional de los Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO (CCC), entre enero y diciembre de 2022 se llevó a cabo la coordinación y apoyo logístico de tres Sesiones Ordinarias del CCC, dichas sesiones se realizaron de acuerdo con la programación del calendario de sesiones establecido por los integrantes y en apego al Reglamento Interno del Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO. Durante las sesiones, los integrantes llevaron a cabo el análisis de temas relacionados con el consumo, así como de propuestas con base a las atribuciones de la PROFECO.

Como resultado de las acciones realizadas para fortalecer el REPEP^{14/}, mediante la difusión y aplicación de la normatividad para organizarlo y operarlo, a fin de brindar atención a las denuncias de los consumidores de manera eficiente para proteger su derecho a la privacidad, en 2022 se inscribieron en el REPEP 341,591 números telefónicos de personas consumidoras que no desean recibir publicidad, lo que garantiza que en caso de continuar recibiendo comunicaciones mercadotécnicas podrán denunciar ante esta Procuraduría, a fin de investigar y sancionar a los proveedores que violenten la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Con la finalidad de mantener contacto con los Representantes de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y de las Asociaciones de Consumidores registradas en el Padrón Nacional de la PROFECO, durante 2022 se realizaron 12 envíos de información actualizada en temas de consumo mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) entre las 94 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y Asociaciones de Consumidores, la información enviada incluyó: Revista del Consumidor en versión digital, Notas de Consumo y Brújula de Compra.

Con el propósito de fomentar la creación de grupos organizados de consumidores a nivel nacional, durante 2022 se realizaron 2,259 acciones de promoción para 76,405 consumidores de población abierta para su registro, dando a conocer los servicios que esta Procuraduría ofrece; a través de 10,935 sesiones educativas realizadas a nivel nacional con lo que se benefició y asesoró a 183,657 consumidoras y consumidores al proporcionarles material informativo y educativo para la toma de decisiones de compra. Asimismo, se constituyeron 531 nuevos grupos de consumidores, por lo que

^{14/} El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) es un mecanismo de protección de los derechos de la población consumidora que tiene la finalidad de inscribir los números de teléfono de aquellas personas que no quieren ser molestadas con publicidad o mercadotecnia.

al cierre del ejercicio 2022, se obtuvo un padrón de 28,397 integrantes, constituidos en 1,377 grupos a nivel nacional.

El RPCA es una herramienta, que tiene como objeto, el poder realizar la consulta de los contratos de adhesión autorizados para la comercialización de bienes, productos y servicios, estos se actualizan toda vez que los modelos de contratos fueron analizados y no contienen cláusulas abusivas o inequitativas que puedan lesionar los derechos de la población consumidora. Durante 2022, se inscribieron en el RPCA 8,296 modelos de contratos de adhesión, de los cuales se determinó cumplen con las disposiciones legales correspondientes.

Con relación a la revisión de contratos de adhesión del sector de las telecomunicaciones, se atendieron 771 solicitudes de registro de modelo de contrato de adhesión de los cuales, derivado de la revisión y análisis de dichos contratos se emitieron 741 registros, se desecharon 14 solicitudes, 15 fueron desistimientos y una derivó en negativa. Es importante señalar que la atención a dichas solicitudes se realizó dentro de los plazos normativos establecidos, sin que se identifiquen posibles riesgos que pudieran afectar las metas y objetivos institucionales; complementariamente se llevó a cabo la digitalización de los 741 contratos de adhesión registrados, para su publicación en el sitio de internet “Buró Comercial de Telecomunicaciones”^{15/}.

El RPCE^{16/}, con el objeto de proteger los derechos de los usuarios de estos servicios, se combata la informalidad en el sector y se salvaguarde el origen y resguardo de los artículos que se empeñan. Para mantener un registro actualizado, se realizó el análisis y monitoreo de las casas de empeño, detectando que algunos de los proveedores podrían operar con un registro vencido. En consecuencia, se hizo de conocimiento de la unidad responsable de las acciones de verificación y vigilancia que 874 establecimientos se encontraban en ese supuesto.

Estrategia prioritaria 1.3.- Desarrollar contenidos informativos innovadores, a través de medios tradicionales y de las nuevas plataformas de comunicación para ampliar el alcance de la Institución

En cumplimiento a esta estrategia, durante 2022 se realizaron 12 Ediciones en *La Revista del Consumidor*, 52 Programas de Televisión, 104 Programas de Radio, 89 Podcast, 456 Inserciones Editoriales, 50 Grabaciones de Línea de Espera TELCON y 60 Materiales Informativos Diseñados. Dichos materiales informativos y educativos fortalecen y empoderan a la población consumidora, los cuales se han caracterizado

^{15/} <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>

^{16/} El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) es un mecanismo de control a nivel nacional, que tiene el fin de vigilar que los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria se presten en cumplimiento del marco jurídico establecido.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

por fomentar hábitos y prácticas de consumo que contribuyen al cumplimiento de los 100 compromisos que anunció el Presidente de la República, así como a elevar la calidad de vida de las y los consumidores.

En materia de telecomunicaciones se realizaron y publicaron 11 contenidos audiovisuales, estos fueron difundidos a través de los canales oficiales de *Twitter*, *Facebook* y *YouTube* "PROFECO TV".

Del mismo modo, se produjeron 36 materiales informativos y educativos que abordan las nuevas tendencias del consumo y la economía circular, así como también la difusión de 1,261 materiales mediante plataformas digitales *VUN*, *Facebook @ProfecoOficial*, *Twitter @Profeco*, *YouTube @ProfecoTV* y *Facebook @RevistaDelConsumidorMX*. A su vez, se realizaron y publicaron tres contenidos relacionados a campañas de economía circular en materia de telecomunicaciones; una de ellas enfocada en el Programa Verde coordinada por la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), así como dos más relacionadas con el *Reciclatrón*^{17/}.

Se produjeron piezas informativas para los cuatro Programas del Quién es Quién en los Precios: QQP en los combustibles, Gas LP 52 materiales; QQP en la Gasolina 52 materiales; QQP en los Envíos de Dinero 12 materiales y; QQP en los Productos de primera necesidad 52 materiales, haciendo un total de 168 materiales informativos y 14,561,431 actualizaciones de precios. Esta información, en conjunto con las acciones de difusión que lleva a cabo la Procuraduría aprovisionan a la población consumidora de información veraz, oportuna y que está en constante actualización para tomar decisiones de consumo informadas. Adicionalmente se difundieron 567 materiales informativos mediante plataformas digitales^{18/}.

De igual manera, produjo 24 materiales para *La Revista del Consumidor*, Radio, Televisión y Podcast relacionados con Tecnologías Domésticas, las cuales abordan las necesidades del consumidor, así como también 478 materiales informativos mediante las mismas plataformas digitales.

De enero a diciembre de 2022 se realizaron 138 actualizaciones a los micrositos de la PROFECO referentes al Programa *Quién es Quién en los Precios (QQP)*^{19/}, sitio que se encarga de recabar y difundir información de precios de productos de consumo regular en el hogar, como alimentos, bebidas, productos de aseo personal, medicinas, electrodomésticos y artículos de temporada. Con dichas actualizaciones correspondientes a textos, gráficos, listas de filtrados, imágenes y archivos PDF, las

^{17/} El Programa Verde impulsa un programa para la protección de nuestro medio ambiente, mediante el reciclaje de teléfonos celulares y sus accesorios con cobertura a nivel nacional. El *Reciclatrón* es un programa local (Ciudad de México) que promueve entre la ciudadanía el correcto manejo, separación y reciclaje de residuos electrónicos y eléctricos para su aprovechamiento y manejo especial.

^{18/} Plataformas de RRSS: *VUN*, *Facebook@ProfecoOficial*, *Twitter @Profeco*, *YouTube @ProfecoTV* y *Facebook @RevistaDelConsumidorMX*

^{19/} <https://www.profeco.gob.mx/precios/canasta/default.aspx>

y los consumidores pudieron consultar de una forma más sencilla la comparativa de precios, empoderándolos para una cultura de consumo responsable.

Con relación a la administración y difusión de información sobre consumo en las redes sociales institucionales, en 2022 se contabilizaron 8,245 materiales y 166,622 asesorías informativas sobre consumo. La difusión en medios digitales se utiliza como soporte en medios con impacto creciente en la población consumidora, por lo que se han adoptado como herramientas fundamentales de difusión. Con este objetivo, la Institución tiene una activa participación en los medios arriba mencionados, ya que son un importante espacio de difusión y se han constituido – a través del tiempo– como en un espacio de atención a la población.

Por medio de los perfiles públicos de *Facebook* con 830,257 personas seguidoras, *Twitter* con 1,756,770 seguidores, *Instagram* con 57,353 seguidores y *YouTube* con 349,659 suscriptores, la PROFECO mantiene contacto permanente con consumidoras y consumidores, especialmente con quienes buscan recibir orientación o asesoría, presentar una queja o denuncia o bien para obtener información sobre sus derechos y las acciones que realiza esta Institución.

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de controversias mediante el cual la parte proveedora y consumidora se someten voluntariamente para que la PROFECO –en calidad de árbitro– determine el monto, bienes, productos o servicios que debe devolverle el proveedor. Durante 2022, se sustanciaron 26 procedimientos de arbitraje, a través de los cuales, se recuperó 451,176 pesos; asimismo, se invitó a las ODECO a difundir la figura del arbitraje a las partes consumidoras y proveedoras a efecto de lograr una resolución en los Procedimientos Conciliatorios donde no se ha llegado a un acuerdo entre ellos.

Durante el 2022 la Procuraduría recuperó a favor de población consumidora 451,176 pesos, derivado de la sustanciación de 26 procedimientos de arbitraje^{20/} y se emitieron 406 dictámenes^{21/} por más de 53 millones de pesos. Con el objetivo de promover la solicitud de esta herramienta entre los consumidores, se capacitó a diversas Oficinas de Defensa del Consumidor y se enviaron correos electrónicos explicativos para que tuvieran conocimiento de los requisitos para solicitarlo, en caso de que no se llegue a un acuerdo en el Procedimiento Conciliatorio.

Con relación al tema de telecomunicaciones, durante 2022 se atendieron ocho solicitudes de dictamen, de las cuales cuatro se dictaminaron como procedentes,

^{20/} El arbitraje, mecanismo alternativo de solución de controversias mediante el cual las partes proveedora y consumidora se someten voluntariamente para que la PROFECO, en calidad de árbitro, determine el monto, bienes, productos o servicios que debe devolverle el proveedor, a efecto de combatir las prácticas abusivas donde la proveeduría no cumple con la entrega de algún bien, producto o servicio pactado, así como resolver controversias sin la necesidad de llegar a juicio.

^{21/} El dictamen es el documento que contiene la cuantificación en cantidad líquida, cierta y exigible, del incumplimiento del proveedor más una bonificación.

emitiendo títulos ejecutivos a favor del consumidor y cuatro improcedentes, toda vez que del análisis de la documentación que fue recibida de forma adjunta, se determinó que el objeto de la obligación no era cuantificable. Asimismo, se llevaron a cabo dos jornadas de difusión, a través de nueve visitas presenciales en las Oficinas de Defensa del Consumidor^{22/}.

Estrategia prioritaria 1.4.- Promover la realización de convenios y/o eventos en materia de contenidos para impulsar la educación para el consumo

En materia de contenidos con centros educativos, derivado del convenio firmado el 4 de julio de 2022 con la escuela del Idioma Inglés *Executives English Center* (ECC), se desprende la realización de seis infografías para su difusión a los consumidores residentes o turistas en territorio nacional, con habla inglesa; los materiales realizados son: *"Become a responsible consumer"*; *"Get back to a healthy diet"*; *"Credit an financial habits"*; *"Closest the faucet, take care of water"*; *"Actions to be carried out berore the undue collection of commissions"* y; *"Consumer rights when paying with bank cards"*.

En atención y seguimiento al convenio con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) se continuaron los trabajos colaborativos donde se realizaron siete reuniones de trabajo, así como el intercambio de información para la publicación de 15 infografías en conjunto; asimismo, en febrero de 2022, se suscribió el convenio marco de colaboración con el Tecnológico Nacional de México (TecNM), con quien se realizaron 12 conferencias en distintas sedes, con la temática de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones.

En el 2022 con relación a los Programas y Proyectos Especiales, reviste de gran relevancia el evento nacional denominado "Feria del Consumidor (Feria de Regreso a Clases)"; ya que la PROFECO a través de sus Oficinas de Defensa del Consumidor la lleva a cabo antes de cada nuevo ciclo escolar, beneficiando a las familias consumidoras. Para esta actividad se diseñaron los Criterios de Operatividad para el desarrollo de los "Programas o Proyectos Especiales 2022" (Ferias de Regreso a Clases 2022), dicho evento tuvo como resultado a nivel nacional: 54 Ferias realizadas con 1,362,764 de asistentes en total, con la participación de 1,308 proveedores quienes otorgaron descuentos del 5% al 50% en bienes y servicios ofrecidos durante la Feria.

En el tema relacionado con foros en materia de consumo, durante 2022 se participó en 231 foros internacionales de organismos multilaterales como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Organización para la

^{22/} Zonas: Metropolitana Mérida, Metropolitana Tijuana, General Emiliano Zapata, La Paz, Golfo Centro, Golfo Sureste, Caribe Mexicano, Bahía de Banderas, y Golfo Sur.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Alianza del Pacífico (AP), así como en la coordinación de actividades en el contexto de seguridad de productos de consumo en Norteamérica y Europa, a manera de ejemplo, la Semana Internacional de Seguridad de Productos de Consumo 2022 en Bruselas, Bélgica, organizada por la Comisión Europea.

Cabe precisar que la participación de la PROFECO en reuniones internacionales propicia la adopción de buenas prácticas por parte de la Institución para el beneficio de la población consumidora, asimismo, la cooperación internacional entre agencias de protección al consumidor es el punto de partida para enfrentar problemas comunes, como los relativos al comercio electrónico transfronterizo y la seguridad en productos de consumo.

De enero a diciembre 2022 en apego al calendario anual de Foros de Discusión de Educación para el Consumo, se desarrollaron con personal adscrito en las ODECO 12 Foros de Discusión de Educación para el Consumo en línea, sumando un total de 508 asistencias de servidores públicos. Los Foros de discusión en línea que se llevaron a cabo fueron relacionados con temas diversos^{23/}.

De igual manera se realizaron los siguientes cinco foros interinstitucionales: La sociedad del conocimiento: Consumo seguro y responsable en la era digital, en la Universidad Autónoma Metropolitana; *Masterclass* "Seguridad en los entornos digitales prevención de riesgos y amenazas" en el Tecnológico Nacional de México de Gustavo A. Madero; Como construir un mundo digital seguro, en la Universidad Autónoma Metropolitana; La sociedad del conocimiento: Consumo seguro y responsable en la era digital, en la Universidad La Salle, sede en León y; La sociedad del conocimiento: Consumo seguro y responsable en la era digital en la Casona Eventos y Convenciones en San Miguel de Allende.

^{23/} 1. "La compensación es tu derecho", enero 27, de 2022, 2. "Tu derecho al no cobro de comisión por el uso de terminales de punto de venta (TPV)", febrero 24, de 2022, 3. "Hospedaje con todo incluido", marzo 24, de 2022, 4. "Habla de dinero con tus hijas e hijos", abril 28, de 2022, 5. "Tiempos compartidos", mayo 26, de 2022, 6. "¿Cómo leer tu recibo de luz?", junio 30, de 2022, 7. "Obesidad y sobrepeso ¿La otra pandemia?", julio 28, de 2022, 8. "Empeña Informado", agosto 31, de 2022, 9. "Detección de necesidades de información para capacitar a los grupos de consumidores y población abierta, con el fin de fortalecer el Programa de Educación para el Consumo 2023", septiembre 29, de 2022, 10. "Estafas por WhatsApp", octubre 27, de 2022, 11. "Servicios Funerarios", noviembre 24, de 2022 y 12. "Recomendaciones si vas a comprar una casa", diciembre 14, de 2022.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	1.1 Percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados por la PROFECO	47.56 (2018)	52.22%	65.61%	64.66%	86.87%	50%
Parámetro 1	1.2 Promedio de interacciones positivas por productos informativos y/o educativos de la PROFECO en medios digitales.	0	N/A	3,460	12,103	25,553.9 ^{24/}	Ascendente
Parámetro 2	1.3 Porcentaje de resolución de quejas en favor de los derechos del consumidor.	80.95 (2018)	80%	85.27%	75.94%	76.50%	Ascendente

^{24/} El análisis de la relación de interacciones por publicación, ha generado que las publicaciones sean diseñadas con criterios y elementos que, en 2022, presentaron un mayor rendimiento por publicación, lo que influye en la cantidad de personas que ven, se interesan y demuestran aceptación del mismo, dando como resultado el incremento de interacciones.

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

La PROFECO, con la implementación de la política de confianza ciudadana y el aprovechamiento de las tecnologías de la información, llevó a cabo mejoras en mecanismos de protección de los derechos de la población consumidora. Lo cual implica la ejecución de una serie de estrategias que permiten optimizar el proceso de: atención de quejas o denuncias; mejora de trámites y servicios que ofrece la Institución; facilitar el acceso de los mismos a la población, y fortalecer la vigilancia del mercado, con lo que se busca cumplir una de las tareas prioritarias que tiene la actual administración, la cual consiste en recuperar la confianza ciudadana en el papel interventor del Estado.

Como uno de sus principales instrumentos de atención, esta Procuraduría pone a disposición de la población consumidora el Teléfono del Consumidor, a través del cual se brindaron consultas y realizaron conciliaciones exprés; ello con el objetivo de brindar las herramientas informativas necesarias para un consumo informado y hacer valer los derechos de los consumidores ante los incumplimientos de los proveedores. Se monitoreó a diferentes medios masivos para identificar publicidad engañosa y se actualizó la base de datos de las tiendas virtuales para que el consumidor pueda defender sus derechos.

Se emitieron convocatorias para la participación de proveedores en *Concilianet* y se realizaron encuestas a la población consumidora sobre el uso de esta plataforma, con el propósito de percibir posibles áreas de mejora en la atención por medios electrónicos. Asimismo, se promovió vía correo electrónico el uso de los acuerdos telefónicos inmediatos de telecomunicaciones en las ODECO.

Resultados

A fin de que la protección sea lo más accesible en términos monetarios, de tiempo y de esfuerzo que el consumidor invierte para adquirir aquellos bienes y servicios ofrecidos por el Estado y para incentivar la participación activa de la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, esta Procuraduría llevó a cabo las siguientes acciones:

Durante 2022 se recibieron 1,452,322 consultas de consumidores en el Teléfono del Consumidor, siendo atendidas 1,382,894; lo que significó el 95.22% del total. El 87% se atendieron vía telefónica, el 8% por correo electrónico y el 5% en respuesta a escritos o el servicio de chat de mensajería instantánea. Por otra parte, se dio

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

atención a 9,851 reclamaciones por medio de *conciliaexpres*, recuperando en favor de la población consumidora más de 46.4 millones de pesos.

En materia de productos de la canasta básica, considerando la importancia que representa para la mayoría de los consumidores en territorio nacional, durante el periodo de enero-diciembre 2022, la PROFECO realizó a nivel nacional un total de 6,888 visitas de verificación; de las cuales en 1,137 casos se inició PIL, y se colocaron sellos de suspensión y/o advertencia en 357 establecimientos comerciales. Además, en el marco de este programa, la PROFECO realizó la verificación de 2,010 básculas, inmovilizando 87 de estos instrumentos por presentar diferencias en perjuicio del consumidor y/o por no contar con la calibración correspondiente.

Esta Procuraduría durante 2022 realizó 398 visitas de verificación a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios que utilizan instrumentos de medición para sus transacciones comerciales y que fueron denunciados por la población consumidora sobre mediciones que difieren con las solicitadas y, en consecuencia, un pago incorrecto en la adquisición de bienes, productos o servicios; dando prioridad a las acciones de verificación realizadas en temporadas de alto consumo durante la vigencia de Programas ordinarios y especiales de Verificación y Vigilancia. Esto generó que, en materia de metrología, se emitieran 230 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron multas y sanciones por 3.9 millones de pesos.

A efecto de identificar aquella publicidad que, por la forma en que se presenta, puede lesionar derechos de la población consumidora, durante 2022 se realizaron 2,777 monitoreos en los que se pudieron localizar y advertir diferentes incumplimientos a la Ley por parte de los proveedores, por lo que se emitieron requerimientos de información, exhortos, conminaciones para que suspendieran o modificaran la información o publicidad engañosa, y/o iniciar sanciones a través de procedimientos por infracciones a la ley.

Con la finalidad de contar con una base de datos actualizada de tiendas virtuales que permita empoderar a los consumidores con información de utilidad en las relaciones de consumo en el comercio electrónico, se registraron 10,226 monitoreos a tiendas virtuales, agregando 524 y removiendo 440 de la base.

En materia de Acciones Colectivas, se promovieron 45 incidentes en contra de una empresa encargada a proporcionar servicios turísticos, mismos que fueron admitidos a trámite y; un incidente masivo de daños en representación de 7,301 consumidores en contra de una aerolínea por cancelación de vuelos sin previo aviso y causa justificada.

Se dio cumplimiento al 100% en las metas comprometidas para 2022, debido a que se realizaron 300 monitoreos, de los cuales 259 se llevaron a cabo en medios electrónicos, 27 en medios impresos (periódicos o volantes) y 14 derivados de

denuncias. Con dicha revisión de información y documentación, se busca verificar que los proveedores brinden la información suficiente y completa que contempla la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, y monitorear que la publicidad no sea engañosa por ser parcial, inexacta, falsa, exagerada, artificiosa o tendenciosa.

Asimismo, con la finalidad de agilizar las reclamaciones promovidas por un grupo de consumidores, se realizaron requerimientos de información a una tienda de autoservicio con la finalidad de que se atendieran las afectaciones de forma expedita, con lo cual se logró resarcir a los consumidores por el daño ocasionado; obteniendo casi 8 millones de pesos para 1,842 consumidores.

Derivado del ACUERDO Núm. A/024/2021 de la Comisión Reguladora de Energía, que establece la regulación de precios máximos de gas licuado de petróleo objeto de venta al usuario final, en cumplimiento a la Directriz de emergencia para el bienestar del consumidor de gas licuado de petróleo, emitida por la Secretaría de Energía, con la finalidad de proteger los intereses de los usuarios finales publicado en el DOF el 27 de julio de 2021, esta Procuraduría realizó 35,789 visitas de monitoreo para constatar ocularmente que los precios correspondieran a los publicados semanalmente en la página de la CRE.

Durante 2022 se participó y se supervisó, en coordinación con las áreas normativas, la realización de 13 capacitaciones, registrándose más de 500 asistencias por parte del personal adscrito a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), para mejorar el desarrollo de sus funciones y con esto agilizar la atención de quejas en el territorio nacional, impulsando la confianza de los consumidores, así como la realización de la Feria de regreso a clases 2022 y el Programa Especial “Buen Fin 2022”.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 2.1.- Atender de forma efectiva las quejas y denuncias del consumidor a través de la vía tecnológica para mejorar los servicios ofrecidos a la población

Entre enero y diciembre de 2022 se celebraron 22 convenios con proveedores para incorporarlos a *Concilianet*, a fin de brindar a los consumidores mecanismos en los cuales no requiera acudir a una oficina de la PROFECO y con ello generar ahorros en tiempo y costo de traslado para los consumidores, ya que ese desahogo de las audiencias se puede realizar desde cualquier lugar con un dispositivo (computadora, tableta, celular) con conexión a internet. Mediante esta plataforma se atendieron 12,014 quejas, recuperando en favor de la población consumidora 36.1 millones de pesos, con un porcentaje de conciliación del 81.8%.

En materia de telecomunicaciones, a diciembre de 2022 la plataforma *Concilianet*^{25/} contaba con 20 razones sociales englobadas en 10 nombres comerciales con convenio para conciliar a través de la plataforma virtual; es así como, mediante la atención vía electrónica, en 2022 se atendieron 7,067 reclamaciones, casi el 50% del total de quejas ingresadas en materia de telecomunicaciones a nivel nacional, tomando en cuenta las ingresadas en las Oficinas de Defensa del Consumidor. Asimismo, se obtuvo un porcentaje de conciliación del 95.74% y se recuperaron más de 4.7 millones de pesos en favor de los consumidores.

Durante 2022 se generaron 12 reportes sobre los resultados de las 2,045 encuestas aplicadas a los consumidores que ingresaron inconformidades en *Concilianet*, a fin de evaluar su experiencia en el uso de la herramienta electrónica para el desahogo del procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones. Los resultados se compartieron con los conciliadores, a fin de que tomen las medidas necesarias y mejorar la atención que brindan; entre los resultados de las encuestas se desprende que un total de 1,828 consumidores evaluaron como *BUENO* o *EXCELENTE* el servicio brindado mediante *Concilianet* en telecomunicaciones. Es decir, el 89.39% de consumidores que atendieron las encuestas estuvieron conformes con la atención brindada.

En 2022 se celebraron nueve Convenios de colaboración^{26/} para la notificación por medios electrónicos, con el objeto de agilizar la notificación de actos administrativos en materia de servicios, incluidos los del procedimiento conciliatorio. La celebración de estos convenios permite acortar tiempos de notificación, agilizar el trámite, así como, racionalizar y optimizar recursos.

Por medio del Teléfono del Consumidor, se brindaron 6,872 atenciones relacionadas con derechos en materia de comercio electrónico; se participó en la publicación de ocho artículos en *La Revista del Consumidor*: "QUÉ HACER SI... Hospedaje todo incluido"; "QUÉ HACER SI... Ofertas y promociones, ¿son lo mismo? Saber diferenciar entre sí"; "CONSUMO RESPONSABLE... Publicidad Engañosa como identificarla y ¿cómo actuar? al momento de detectarla"; "QUÉ HACER SI... compras en línea"; "PROFECO INFORMA... Riesgos al comprar paquetes turísticos en redes sociales"; "QUÉ HACER SI... Dictámenes herramientas a favor del consumidor"; "QUÉ HACER SÍ... Buen Fin 2022" y "QUÉ HACER SÍ... Recomendaciones si vas a comprar una casa".

A fin de desarrollar e implementar el programa "Distintivo Digital PROFECO", se realizaron publicaciones en redes sociales durante el primer trimestre informando respecto a este Distintivo a efecto de que los proveedores interesados lo soliciten ante esta autoridad, por lo que durante 2022 se otorgaron 35 Distintivos Digitales a

^{25/} El módulo de solución de controversias en línea *Concilianet* ofrece la ventaja de no tener que acudir a una Oficina de esta Procuraduría a presentar una queja y las que se presentan por este medio se solucionan más rápido.

^{26/} Aeroenlaces Nacionales, Avón, Mi Garantía Extendida, Operadoras en Servicios Comerciales, Procter & Gamble, Office Depot, Súperboletos Monterrey, Uvi Tech, PayJoy México.

proveedores en materia de servicios, que se destacan por promover y garantizar la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica a la población consumidora en el comercio electrónico.

Como una necesidad en el desarrollo de los procedimientos que se desahogan mediante una plataforma virtual, lo cual se traduce en eficiencia en el uso de recursos, se ha implementado el uso de la FIEL para las actuaciones inherentes al procedimiento conciliatorio mediante la plataforma de *Concilianet*. En 2022, se atendieron 7,067 reclamaciones ingresadas mediante esta plataforma, en las cuales se implementó el uso de la FIEL; siendo emitidas mediante FIEL las actuaciones de la Autoridad y las notificaciones durante el procedimiento. Esto se traduce en una importante herramienta que, implementando las Tecnologías de la Información, beneficia la atención a la población consumidora.

Para simplificar la firma de las actuaciones que se llevan a cabo en CONCILIANET a través de la firma electrónica, durante 2022 en materia de servicios se firmaron de forma electrónica un total de 44,035 documentos. Suprimiendo el uso físico de papel, lo que obedece a la transición tecnológica a las nuevas tecnologías bajo el principio de modernización de la Administración Pública Federal, en concordancia con las medidas de sanidad y ejercicio con austeridad de los recursos públicos.

Para promover a través de los medios tradicionales y las nuevas plataformas la conciliación exprés^{27/}, durante 2022 se realizaron acciones de difusión sobre esta herramienta, entre las que se identifican nueve tipos de *banner* donde el *Conciliaexprés* se publicita en 79 ocasiones en redes sociales institucionales.

Se enviaron vía correo electrónico, a los conciliadores que atienden en materia de Telecomunicaciones en las ODECO, los resultados de acuerdos telefónicos inmediatos correspondientes al tercer cuatrimestre de 2021, primer y segundo cuatrimestre de 2022, reiterando la importancia de su uso como mecanismo para agilizar el seguimiento de las inconformidades presentadas por los consumidores del sector y con la intención de incrementar el uso de esta herramienta. Asimismo, más del 30% de las reclamaciones se resolvieron el mismo día de su recepción, conciliándose mediante acuerdo telefónico inmediato.

A fin de promover los acuerdos telefónicos inmediatos a nivel nacional se remitieron 12 correos a los Titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor, reiterando información actualizada sobre convenios suscritos con proveedores del sector de telecomunicaciones para realizar notificaciones electrónicas. De igual manera, en materia de telecomunicaciones se registraron 4,342 acuerdos telefónicos

^{27/} La Conciliación exprés es un mecanismo alternativo para atender reclamaciones con proveedores participantes, previo al procedimiento tradicional de queja y el cual se lleva a cabo sin necesidad de acudir a una oficina de la PROFECO ya que el mismo se realiza de manera telefónica o vía correo electrónico.

inmediatos a nivel nacional, lo que representa el 31% de las reclamaciones totales atendidas en este sector.

Se implementó una campaña para la difusión en redes sociales con el objetivo de orientar a los proveedores a cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018^{28/}, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de este tipo de servicios cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, y con ella se modificaron y publicaron 12 infografías^{29/} relacionadas a denuncias en esta materia, actualizando su diseño y contenido conforme a la imagen institucional e información del área de denuncias, lo cual contribuyó a que los consumidores conozcan los requisitos de una denuncia y en consecuencia brinden elementos que refuercen la actuación del personal habilitado como verificadores del sector.

Estrategia prioritaria 2.2.- Realizar análisis de información y publicidad de productos y servicios ofertados, con la finalidad de proteger el bienestar de los consumidores

En 2022 esta Procuraduría realizó 3,989 visitas de verificación a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, a partir de denuncias realizadas por parte de la población consumidora sobre el aumento injustificado de precios, incumplimiento de promociones, ofertas y no respeto de precios o tarifas informadas sobre productos de primera necesidad, así como prácticas comerciales coercitivas, desleales, abusivas en el abastecimiento de productos o servicios; siendo realizadas en temporadas de alto consumo y durante la vigencia de Programas ordinarios y especiales de Verificación y Vigilancia.

Derivado de la suma de las visitas de verificación realizadas en temporadas de alto consumo y de aquellas que se llevaron a cabo fuera de esta temporada durante 2022, en materia de Comportamiento Comercial se realizaron 14,336 visitas de verificación en atención a las denuncias presentadas por la población consumidora. Se derivó el inicio de 2,597 procedimientos por infracciones a la Ley (PIL), además de la colocación de sellos de suspensión y/o advertencia en 1,025 establecimientos verificados; en consecuencia, se emitieron 2,451 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron multas y sanciones por un monto de 84.32 millones de pesos.

Para corroborar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, se llevaron a cabo 899 visitas de verificación a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios denunciados por la población consumidora sobre el incumplimiento a lo establecido en las NOM aplicables; dando mayor énfasis a temporadas de alto

^{28/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0

^{29/} https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711058/_Denuncia_2022.pdf

consumo durante la vigencia de Programas ordinarios y especiales de Verificación y Vigilancia.

Derivado de las acciones de verificación descritas, sumadas a aquellas visitas fuera de las temporadas de alto consumo, en el ejercicio 2022 la Institución realizó en total 4,206 visitas de verificación; inició 1,326 PIL; además de colocar sellos de suspensión y/o advertencia en 429 establecimientos verificados. Se verificaron 405,069 productos, de los cuales se inmovilizaron 133,737 de ellos por incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas susceptibles de ser verificadas por la PROFECO. Lo anterior generó que, en 2022 en materia de verificación de Normas Oficiales Mexicanas, se emitieran 1,538 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron multas y sanciones por más de 108.2 millones de pesos.

Derivado de las 1,716 acciones de verificación antes descritas, junto con las visitas de verificación fuera de temporada, se dio inicio a 243 PIL en contra de los proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios que utilizan instrumentos de medición para sus transacciones comerciales, además de colocar sellos de suspensión y/o advertencia en 43 establecimientos verificados, se verificaron un total de 9,041 instrumentos de medición, siendo inmovilizados 119 instrumentos de medición por haber registrado diferencias de peso y/o tiempo en perjuicio de las y los consumidores, no ser aptos para realizar transacciones comerciales y/o no contar con su calibración obligatoria.

Durante 2022 se realizaron 126 verificaciones de comportamiento comercial^{30/} a proveedores de servicios de telecomunicaciones, de las cuales se impusieron 34 medidas precautorias por incumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018^{31/}, "*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*".

Respecto a 2022 se realizaron 104 visitas de vigilancia en materia de Telecomunicaciones con el objeto de constatar el cumplimiento con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

Se difundió a diversas Cámaras y Asociaciones^{32/} los servicios que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene registrados y autorizados ante la Comisión Nacional

^{30/} Precios, tarifas, promociones u ofertas, entre otros.

^{31/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0

^{32/} Las Cámaras y Asociaciones que han recibido información son: Cámara Nacional de la Industria de Conservas Alimenticias (CANAINCA), Cámara Nacional de la Industria Panificadora y Similares de México (CANAIMPA), Asociación Nacional de Fabricantes de

de Mejora Regulatoria (CONAMER), entre los que se encuentra el de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), cuya vigilancia compete a la Procuraduría Federal del Consumidor.

A efecto de identificar aquella publicidad que por la forma en que se presenta puede lesionar derechos de la población consumidora, se hace un monitoreo de sus páginas web, por lo cual, se emprenden acciones pertinentes a efecto de hacer cumplir la ley y proteger los derechos en materia de consumo. Durante 2022 se realizaron 2,777 monitoreos, en los que se pudieron localizar y advertir diferentes violaciones a la Ley por parte de la proveeduría, derivando así la realización de requerimientos de información, exhortos, conminaciones y/o procedimientos por infracciones a la Ley.

Con relación al comercio electrónico, en 2022 fueron realizados a 10,226 monitoreos a tiendas virtuales que se registraron en la base de datos respectiva, asimismo, fueron agregadas 524 y removidas 440 de la misma, toda vez que ésta se encuentra en constante actualización a efecto de contar con una base vigente que permita empoderar a los consumidores con información de utilidad dentro de las relaciones de consumo en el Comercio Electrónico. Permitiendo poner a disposición de los consumidores una base actualizada de Tiendas Virtuales con información de utilidad respecto al Comercio Electrónico.

Estrategia prioritaria 2.3.- Vigilar el mercado de combustibles (gas y gasolina) para beneficiar a los consumidores

En materia de combustibles, durante 2022 esta Procuraduría realizó 11,017 visitas de verificación y 2 visitas de vigilancia, específicamente en materia de Gasolina y Diésel se realizaron 8,434 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 134,835 mangueras de despacho de gasolina, inmovilizando 4,628 de éstas; en materia de Gas L.P. se realizaron 662 visitas de verificación a plantas de distribución y almacenamiento de gas L.P, 864 verificaciones a vehículos repartidores en vía pública, 1,057 visitas de verificación a estaciones de servicio. Se obtuvo una cobertura directa del padrón de la Comisión Reguladora de Energía del 51.78.

Se atendieron 16,212 denuncias en materia de Gasolina y Diésel y 3,164 denuncias en materia de Gas L.P., recibidas en contra de permisionarios expendedores de gasolinas, diésel y gas licuado de petróleo, de las cuales el 54.30% se atendieron

Aparatos Domésticos, A.C. (ANFAD), Cámara Nacional de Joyería y Plata, S.C., Cámara Nacional de la Industria de la Leche, Cámara Nacional de la Industria Hulera, Asociación Nacional de Fabricantes de Aparatos Domésticos, A.C., Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C., Cámara Nacional de Manufacturas Eléctricas, A.C., Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C., Cámara Nacional de la Industria de Conservas Alimenticias, A.C., Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos, y Asociación Nacional de la Industria de Productos del Cuidado Personal y del Hogar.

dentro de los plazos establecidos dentro de la normatividad vigente, mediante las verificaciones realizadas a fin de proteger y fomentar los derechos de las y los consumidores conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad vigente aplicable.

Durante 2022 se trabajó en la implementación del módulo de denuncias en materia de Gas L.P. dentro de la aplicación *Litro x Litro* al realizar la prueba de recepción de una denuncia en la materia para visualizar la recepción de esta, observar las áreas de oportunidad y poder trabajar con las mejoras.

Estrategia prioritaria 2.4.- Facilitar el acceso a los servicios que ofrece la PROFECO a lo largo del territorio nacional para impulsar la confianza de los consumidores

Con relación al tema de atención de quejas en el territorio nacional, durante 2022 se atendieron un total de 14,236 reclamaciones a nivel nacional en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones, de los cuales el 80.54% se concluyó en un máximo de 90 días naturales, logrando un porcentaje de conciliación del 91.03% y recuperando más de 15 millones de pesos en favor de los consumidores. Del total de reclamaciones atendidas; 9,894 se radicaron con un expediente administrativo en procedimiento tradicional de audiencia de conciliación y 4,342 se atendieron mediante acuerdo telefónico inmediato; lo que significa que, más del 30% se resolvieron el mismo día de su atención inicial.

En materia de servicios, la Procuraduría llevó a cabo procedimientos conciliatorios, los cuales inician cuando el consumidor formalmente presenta su queja en una ODECO o en *Concilianet*. En el ejercicio 2022, a nivel nacional se recibieron 76,001 quejas (expedientes), logrando el 72.8% de conciliación y recuperando en favor de la población consumidora 750.1 millones de pesos.

De enero a diciembre de 2022, *Conciliaexpres* atendió un total de 13,644 reclamaciones, recuperando 63.7 millones de pesos a favor de la población consumidora. Durante “El Buen Fin 2022”, con el propósito de brindar atención expedita a las reclamaciones, la PROFECO a través de *Conciliaexpres* incrementó el número de conciliadores de 9 a 30, invitó a un promedio de 10 mil proveedores para incorporarse a este mecanismo en dicha temporada y se logró la incorporación de cuatro proveedores permanentes en el año. Durante los cuatro días de “El Buen Fin 2022” se atendieron 297 reclamaciones por medio del Teléfono del Consumidor, recuperando en favor de la población consumidora 410,312.4 pesos.

A fin de agilizar la atención de denuncias, en apoyo a las Oficinas de Defensa del Consumidor, se elaboraron 27 oficios de comisión al personal relacionado con las telecomunicaciones, a fin de realizar acciones de verificación y vigilancia durante el año 2022 en atención a denuncias recibidas en este sector. Acciones que fueron

realizadas en los estados de Aguascalientes, Estado de México, Guanajuato, Jalisco, Oaxaca, San Luis Potosí, Veracruz y Yucatán.

Se coordinaron y supervisaron seis capacitaciones para el personal adscrito a las ODECO en el interior de la República cuyo tema focal fue la verificación y defensa de la confianza, en materia normativa vigente, derivado de las diversas actualizaciones de Normas Oficinales Mexicana, así como a las necesidades de estas Oficinas, con el fin de mejorar el desarrollo de sus funciones, agilizar la atención de denuncias en el territorio nacional e impulsar la confianza y empoderamiento de los consumidores.

Respecto a la instalación de módulos de información y atención al consumidor en temporadas y zonas de alto consumo, la PROFECO continuó con módulos permanentes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) e implementó nuevos módulos en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), con motivo de su inicio de operaciones. En el caso del AICM, en 2022 a través de los módulos se otorgaron 6,841 asesorías y se realizaron 2,532 conciliaciones inmediatas, recuperando 10.5 millones de pesos en favor de la población consumidora. En el AIFA se atendieron 670 conciliaciones, recuperando poco más de un millón de pesos a favor de los consumidores.

Se instalaron 52 módulos de información y atención al consumidor, durante los programas especiales de Verificación y Vigilancia, en los principales Aeropuertos y Centrales Camioneras en el interior de la república, con el fin de trasladar los servicios que desarrollan las Oficinas de Defensa del Consumidor para el beneficio de la población consumidora. Se brindaron 15,893 asesorías respecto a: derechos para viajar en avión, en materia de derechos del consumidor y, sobre trámites y servicios que brinda la PROFECO.

En la Ciudad de México se instaló la báscula itinerante en mercados públicos y centrales de abasto donde se lleva a cabo la comercialización de productos de la canasta básica, de primera necesidad y de temporada, con la finalidad de que la población consumidora pudiera corroborar que el peso del producto solicitado por el que había pagado fuera el correcto. Con ello durante 2022 se le dio atención a un total de 448 consumidores que realizaron repesos de los productos adquiridos en los 24 distintos puntos en los que fue instalada la báscula itinerante.

Para impulsar las mejores prácticas existentes respecto al cumplimiento de los derechos de accesibilidad en materia de telecomunicaciones de los grupos vulnerables, durante 2022 se dio seguimiento a las inconformidades presentadas por representantes ciudadanos de los municipios de Xichú y León, Guanajuato; logrando que se brindara atención a los grupos de consumidores, mejorando la prestación de los servicios a partir de las gestiones pre conciliatorias de la PROFECO ante los representantes legales de los proveedores involucrados, y en consecuencia se fortaleció la confianza ciudadana en la Procuraduría.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Durante 2022 se publicaron 13 *banners*, que se replicaron en 122 ocasiones, con información del Teléfono del Consumidor y sus medios de contacto. Con ello se logró informar a la población consumidora sobre los canales que pone la institución a su disposición. El Teléfono del Consumidor, durante el 2022, atendió 1.3 millones de consultas de los consumidores que requerían información, asesoría o bien conciliaciones exprés con proveedores participantes.

Con la unidad responsable del tema de Educación y Divulgación, se coordinó la realización de 54 Ferias de Regreso a Clases de manera presencial y virtual, teniendo como resultado: 1,362,764 consumidores beneficiados, 1,344 proveedores participantes y la proporción de una variedad de servicios^{33/}; adicionalmente en el Programa Especial “Buen Fin 2022”, se atendieron 252 reclamaciones en todo el territorio nacional, reflejando que el incumplimiento de promoción, cancelación de compra, no respetar precio anunciado, fueron los motivos principales de reclamaciones. Asimismo, se dieron 12,207 asesorías respecto a los derechos del consumidor, los trámites que realiza la PROFECO y la orientación para atención por parte de otras autoridades.

^{33/} Corte de cabello, servicio oftalmológico, estudios de laboratorio, certificados médicos y toma de presión arterial.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	2.1 Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores	80%	99.88%	106.48%	100.48%	105.58%	86%
Parámetro 1	2.2 Percepción del consumidor en la disminución de costos de transacción	0	N/A	68.21%	73.45%	74.06%	Ascendente
Parámetro 2	2.3 Días promedio para que una persona cuente con una resolución de su queja a través de CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos inmediatos.	7	6.31	4.20	8.97	15.08 ^{34/}	Descendente

^{34/} No obstante que se han sostenido reuniones de trabajo con los proveedores de bienes y servicios, a fin de eficientar los mecanismos y criterios normativos para la atención de quejas, la respuesta se supedita al tiempo que el proveedor tarda en brindar la propuesta al consumidor y éste último la acepte; durante 2022 se presentaron diversas reclamaciones contra proveedores que tardaron en concluirse ocasionando se ampliara el tiempo promedio de conciliación.

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

El fortalecimiento del mercado interno estaría incompleto si no se aborda el tema de la protección al ciudadano que consume los bienes y servicios que se producen y comercializan en México. De ahí la importancia de contar con una PROFECO fuerte y eficaz, con un marco regulatorio sólido, sin lagunas legales, que contemple las atribuciones y facultades necesarias para equilibrar las relaciones de consumo y garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor, en especial de los sectores más vulnerables de la población.

Un marco normativo sólido y acorde a la realidad actual, brinda a esta Procuraduría las atribuciones y facultades necesarias para actuar con una visión transformadora, por lo que la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, su Estatuto Orgánico y la normatividad interna deben estar orientados a resolver los problemas que exige la dinámica social actual y garantizar el equilibrio en las relaciones de consumo, dando como resultado el cumplimiento permanente de las obligaciones regulatorias que, con la participación ciudadana, generan un entorno de confianza entre consumidores, proveedores y la Administración Pública Federal.

Resultados

Para procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, mediante el fortalecimiento de la capacidad institucional para no dejar a nadie atrás y asegurar la protección de los consumidores de todos los estratos sociales, con énfasis en la población más vulnerable, durante 2022 se implementaron acciones que obtuvieron los siguientes resultados:

En cumplimiento a sus atribuciones institucionales, específicamente a la Capacidad en la Verificación y Vigilancia y con relación a la cobertura de los municipios del país, durante 2022 se llevaron a cabo acciones de verificación en 1,448 municipios con la finalidad de atender la presentación de denuncias por parte de los consumidores, siendo esta la herramienta principal para generar acciones de verificación y vigilancia. Estas denuncias permiten identificar a los sectores de menor actividad económica, logrando que dentro de la planificación de los municipios a verificar tengan prioridad sectores marginales y rurales que aún no han sido visitados.

A fin de optimizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin que ello afectara el cumplimiento de metas de los programas presupuestarios, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Austeridad Republicana y en el DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, la

PROFECO comunicó a sus Unidades Responsables las “Medidas de Austeridad para el Ejercicio 2022” y “Medidas Específicas para el Eficiente Ejercicio del Gasto 2022”.

Derivado de la facultad de autoridad fiscal de la Procuraduría para hacer efectivos los créditos fiscales y como resultado de las acciones de cobro persuasivo y de cobro coactivo que se realizan mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución que establece el Código Fiscal de la Federación, durante 2022 se obtuvo una recaudación a nivel nacional de poco más de 201 millones de pesos, reportando un incremento de 41.93% en comparación con lo recaudado el año anterior.

Al contar con óptimas instalaciones, no hubo la necesidad de reubicar alguna ODECO en virtud de que los inmuebles ocupados cumplen con la normatividad inmobiliaria correspondiente y se realizó el mantenimiento a las instalaciones de la Procuraduría, favoreciendo con esto la impartición de justicia a los consumidores al contar con infraestructuras accesibles y adecuadas para la atención al público. Asimismo, el 100% de los procedimientos adjudicados por Licitación Pública, Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Adjudicaciones Directas, se llevaron a cabo por medio del Sistema Electrónico Gubernamental CompraNet.

Se llevó a cabo una reunión con la *Asociación de Telecomunicaciones Independiente de México* en donde se realizó una capacitación de acuerdo al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018^{35/}, *“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”*.

Se participó en el *Taller sobre portabilidad y Protección al Consumidor en Mercados en Línea*, organizado por la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)* y el Departamento Nacional de Planeación de Colombia, donde expertos de Colombia y otras jurisdicciones en la región compartieron sus experiencias particulares en el manejo de la portabilidad de datos y prácticas para empoderar a los consumidores en mercados en línea en Latinoamérica.

Se validaron datos de los estudios correspondientes al último cuatrimestre de 2021, al primer y segundo cuatrimestre del 2022, los cuales fueron elaborados mediante el análisis del comportamiento comercial de los proveedores del sector y su relación con las inconformidades recurrentes presentadas por los consumidores. Estos estudios son una herramienta que permite visualizar de forma amplia los motivos de incumplimiento que pueden ser un insumo útil en la toma de decisiones de la población consumidora al contratar un servicio.

^{35/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 3.1.- Transitar de una política de verificación a una de protección efectiva del derecho de los consumidores y confianza ciudadana, sin distinción alguna

Esta Institución llevó a cabo en 2022 la capacitación de 538 servidores públicos cuyas funciones principales son las concernientes a las acciones de verificación y vigilancia. Entre los temas impartidos se encuentran el relacionado con las Normas Mexicanas en el sector eléctrico; Importancia de certificar los productos eléctricos; Principales productos eléctricos específicamente relacionadas con las visitas de verificación con la finalidad de constatar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Normas de eficiencia energética en productos eléctricos, Norma Oficial Mexicana NOM-247-SE-2021^{36/}, entre otros.

Con la intención de incorporar nuevas disposiciones legales y contar con una herramienta de fácil comprensión que empodere a la población consumidora de telecomunicaciones, la PROFECO y el IFT realizaron mesas de trabajo en conjunto para la actualización de la *Carta de Derechos Mínimos de las personas Usuaris de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*^{37/}. De igual forma se hizo de su conocimiento los criterios sostenidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación sobre visitas domiciliarias y se envió al personal relacionado con la verificación de telecomunicaciones el citado documento en versión ejecutiva para mejor entendimiento y manejo del mismo.

Se difundió con los verificadores de telecomunicaciones el “Código de ética para la prevención de la violencia digital contra las mujeres” desarrollado por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional de las Mujeres; invitando por medio de correo electrónico a todo el personal a inscribirse a los cursos denominados "Herramientas Digitales IFT" y "Derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones", impartidos por el IFT.

Durante el ejercicio de 2022 se llevaron a cabo un total de 12,174 visitas de vigilancia junto con personal de las Oficinas de Defensa del Consumidor, de las cuales 10,340 fueron vistas sin observación alguna; es decir, un poco más del 80 % del total de visitas de vigilancia, salvaguardando con ello los derechos de los consumidores al realizar una debida instrumentación en relación a las acciones de vigilancia derivado del apoyo en distintos Programas Especiales de Vigilancia, los cuales se encuentra enfocados en atender las necesidades de los consumidores con la vigilancia constante del cumplimiento de la legislación aplicable.

^{36/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5646251&fecha=22/03/2022#gsc.tab=0

^{37/} https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/744794/DERECHOS_TELECOMUNICACIONES.pdf

Se capacitó a los verificadores de telecomunicaciones sobre las generalidades de la verificación y principalmente en la vigilancia, con el objetivo de reforzar sus conocimientos y otorgarles nuevas herramientas que les permitan defender los derechos de los consumidores a través de la legislación correspondiente.

Durante 2022 se llevó a cabo la actualización y aprobación de dos manuales de procedimientos^{38/} en la segunda y tercera sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Estrategia prioritaria 3.2.- Actualizar la normatividad institucional para beneficio de la población consumidora

Para mejorar los trámites y servicios en el marco del Programa de Mejora Regulatoria, durante 2022 esta Procuraduría analizó y opinó sobre 35 proyectos de iniciativas relacionadas con las actividades institucionales; entre las cuales se encuentran propuestas de reformar la LFPC para efecto de regular aspectos como: la aplicación de los cobros de comisiones adicionales a los consumidores por realizar el pago a través de tarjeta de crédito, débito o similar; fortalecer el marco de protección de los derechos e intereses de los consumidores para evitar que los cobros se realicen con base a estimaciones; de los derechos de los consumidores-pasajeros respecto de los servicios que prestan las aerolíneas comerciales.

Se publicaron en el DOF nueve documentos relacionados con las actividades de la Procuraduría en el marco de protección a los derechos de los consumidores; entre los que destacan: el “Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño”. DOF 05-04-2022^{39/}; el “Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco”^{40/}, publicado el 26 de febrero de 2021 y abroga la Nota Aclaratoria al Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco, publicado el 26 de febrero de 2021, publicada el 3 de septiembre de 2021,” DOF 10-06-2022^{41/}.

Respecto a 2022, en el marco de la actualización e implementación de acciones de mejora a la normativa interna en apego con el RPFC y EOPFC, se revisaron en sus aspectos jurídicos y dictaminaron a través del COMERI de la PROFECO 20 documentos correspondientes al desarrollo y cumplimiento de las funciones y actividades de las Unidades Administrativas.

^{38/} Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza; y Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

^{39/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5648009&fecha=05/04/2022#gsc.tab=0

^{40/} https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5654764&fecha=10/06/2022#gsc.tab=0

^{41/} Entre otros aspectos define a la transacción comercial electrónica, y adiciona el requisito para obtener el Distintivo de la PROFECO.

De igual manera en el marco de la mejora regulatoria, para beneficio de los solicitantes, la Procuraduría simplificó los requisitos de los trámites de revisión, modificación o registros de adopción de contratos de adhesión. Tales modificaciones consistieron en la eliminación de los requisitos de exhibir copias certificadas del poder notarial, acta constitutiva y cédula de identificación fiscal de la persona jurídica, para únicamente solicitar copia simple.

En cumplimiento de la actividad de verificación y defensa de la confianza, se realizaron las actualizaciones a los formatos de los Trámites y Servicios que son publicados en la página Institucional. Se llevó a cabo la difusión de los trámites y servicios relacionados con el servicio mencionado, dejando al alcance inmediato de la ciudadanía, a través de 126 publicaciones en los diversos medios electrónicos y redes sociales de esta Procuraduría, trámites como el holograma conocido como sello amarillo, el cual avala que un instrumento ésta debidamente calibrado, y el servicio de denuncias a establecimientos comerciales.

Estrategia prioritaria 3.3.- Fortalecer al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para ampliar la diversidad de estudios y análisis en salvaguarda de los derechos del consumidor

Se realizaron nueve acciones de capacitación para el personal técnico del LNPC, relativos a: protección contra sobrecorriente en baja tensión para la realización de pruebas de seguridad en electrodomésticos, cuantificación total de cloruro de sodio o sal común (NaCl) por el método de titulación coulométrica en alimentos, determinación de humedad en alimentos con termobalanzas, análisis rápidos a alimentos a través de la tecnología NIR^{42/}, determinación de grasa en alimentos por el método de hidrólisis ácida, capacitación de peritos en sistemas fotovoltaicos, control de calidad y estadística para laboratorios analíticos, estadística y cálculo de incertidumbre aplicada a laboratorios de ensayo y determinación de contenido neto, masa drenada y humedad.

A fin de realizar una debida toma de muestras en puntos de venta, se revisó el procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos objeto de actos de verificación del Manual de Procedimientos de la DGLNPC, modificando su contenido para establecer disposiciones claras respecto a las responsabilidades de las áreas partícipes en dichos análisis, desde la toma de muestras hasta su entrega a la LNPC para análisis y la emisión de los informes de resultados.

Se elaboraron ocho instructivos para la toma de muestras de: focos LED, cremas y sopas enlatadas, colágeno, alimento seco para mascota (gato), polvos compactos, fruta fresca, frutas deshidratadas y ropa de casa (sábanas, cortinas, almohadas, etc.). Lo anterior, a fin de que la toma de muestras cumpla con los requisitos mínimos de

^{42/} El análisis de infrarrojo cercano (NIR) es una técnica espectroscópica que utiliza de forma natural el espectro electromagnético.

cantidad, conservación, manejo y temperatura, entre otros, necesarios para llevar a cabo un adecuado análisis de laboratorio, en apego a la normatividad aplicable, con el propósito de que los resultados obtenidos sean confiables.

Se elaboraron 24 estudios de calidad, respecto a una diversidad de productos como: guantes de látex; mezcales; fórmulas para lactantes; calcetas de compresión; colágenos; dispositivos de almacenamiento externo; leches y productos lácteos pasteurizados; sartenes; alimentos para gatos; quesos tipo Oaxaca; pantalones casuales para caballero; útiles escolares; extensiones y multicontactos; bebidas hidratantes; playeras deportivas de secado rápido; cremas vegetales enlatadas; polvos compactos; calzado para pie diabético; taladros y rotomartillos; sardinas empaquetadas; básculas portátiles; frutas frescas; en almíbar y deshidratadas; galletas tipo maría, saladas y de animalitos; y almohadas.

Estrategia prioritaria 3.4.- Optimizar los recursos de la PROFECO para la eficiente defensa de los derechos de los consumidores

Se mantuvieron canales de comunicación con el INDAABIN, a efecto de contar con la regulación inmobiliaria correspondiente para el pleno ejercicio administrativo, materializando estos esfuerzos por medio de dos mesas de trabajo ante el Instituto con la finalidad de analizar los temas relativos a los “Avisos de Disponibilidad” en la Ciudad de Querétaro, Querétaro y San Pedro Tlaquepaque, Jalisco y lograr dotar de las mejores instalaciones a las Oficinas de Defensa del Consumidor en la citadas Entidades Federativas y así eficientar por medio de la distribución de espacios físicos la defensa de los derechos de los consumidores .

Se realizó la adquisición de diversos productos y servicios dirigidos a optimizar la atención y defensa de los derechos de las y los consumidores, materializándose a través de *licitaciones*, mecanismo por medio del cual se formalizó: la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento a la infraestructura tecnológica de voz y datos y seguridad perimetral; los servicios de mantenimiento y soporte técnico a la infraestructura tecnológica de almacenamiento y procesamiento, licenciamiento de diseño y licenciamiento de Antivirus; los servicios de enlaces de comunicación, y el arrendamiento puro de máquinas lectoras de precios y/o lectores de códigos de barras, los cuales son utilizados en el programa *Quién es Quién en los Precios (QQP)*.

Por lo que respecta a la modalidad de contratación de *invitación a cuando menos tres personas*, se adquirieron Reactivos y Materiales para el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Con esta adquisición se practican estudios y evaluaciones; cuya información resultante permite que los consumidores puedan hacer mejores elecciones de compra, debido a que en los estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un

riesgo para la salud y que contengan la cantidad e ingredientes que ostentan, entre otras variables.

Por el procedimiento de *contrataciones consolidadas* se efectuaron las siguientes: aseguramiento integral del parque vehicular; servicio de suministro de combustible; programa de aseguramiento de bienes patrimoniales 2022; medallas y rosetas para la entrega del premio nacional de antigüedad en el servicio público 2022; contrato de Seguro de retiro; servicio de suministro de vales electrónicos de despensa para el otorgamiento de prestación de fin de año del ejercicio 2022; servicio de suministro de vales electrónicos de despensa; y servicio de suministro de combustible-EDENRED- 2023.

Se llevó a cabo el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando seguridad y buen funcionamiento de los recursos con los que cuenta la Procuraduría en los inmuebles donde se atiende a la población consumidora.

- Con materiales y refacciones a los elevadores del edificio sede.
- Servicio de mantenimiento a las cisternas en los inmuebles de las Oficinas Centrales, Conjunto Tolteca y de las instalaciones del LNPC.
- Mantenimiento a las instalaciones ubicadas en el inmueble del Edificio Sede, Conjunto Toltecas y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor consistente en: reparación, impermeabilización y pintura de fachadas en los inmuebles, así como sellado de cancelería de ventanas de fachadas en el Edificio Central.
- Mantenimiento a muros y estructuras de techumbre en Conjunto Tolteca.
- Mantenimiento a instalaciones hidrosanitarias, así como reparación de fluxómetros de los inodoros en edificio de Oficinas Centrales.
- Mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de refacciones a equipos hidroneumáticos de agua potable, sistema contra incendio, motobombas de cárcamo de aguas negras, subestaciones eléctricas, transformadores, tableros eléctricos, plantas de emergencia y aires acondicionados en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Complementariamente se realizaron los servicios siguientes:

- Sustitución de luminarias fundidas en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Servicio de limpieza, vigilancia y seguridad para inmuebles institucionales.
- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.
- Aseguramiento de bienes patrimoniales.
- Servicio de fumigación a los inmuebles de la Institución.

Se garantizó el uso de los recursos al mínimo indispensable, para dar cumplimiento al avance de los indicadores de los programas presupuestarios sustantivos de la Administración Pública Federal en el que se concentró el 93.1% del total de los recursos pagados distribuidos, de acuerdo a lo siguiente: Programa Presupuestario B002 “Generación y difusión de información para el consumidor”, el cual representó el 27.1% del presupuesto total pagado; Programa Presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, que concentró el 32.1% del total pagado; Programa Presupuestario G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, que absorbió el 33.9% del total pagado.

A fin de ofrecer mejor certeza fiscal, en 2022 se realizaron mejoras a diversos sistemas y microsistemas de trámites institucionales para soportar la versión 4.0 de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDi). Se realizaron mejoras en los módulos de proveedores de diversos microsistemas, para la captura de los nuevos datos fiscales, como son incorporación del régimen fiscal, tipo de uso de CFDi y demás campos solicitados por el nuevo estándar establecido por el SAT. De igual forma, se actualizaron los formatos de Requerimiento de Queja (RQ) emitidos por el Sistema Central, así como el “Concilianet”, para permitir la incorporación de datos adicionales que permitan ubicar el lugar de origen de la queja.

Estrategia prioritaria 3.5.- Generar alianzas con micro, pequeños y medianos empresarios para disminuir la vulneración a los derechos del consumidor

Con relación a la capacitación a proveedores sobre el cumplimiento de obligaciones contenidas en las Normas Oficiales Mexicanas, durante 2022 se brindaron nueve asesorías sobre la publicación de la *Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones* publicada en DOF y el cumplimiento de su obligación de entregarla a los consumidores al contratar un servicio de telecomunicaciones.

Se atendieron 15 solicitudes de capacitación de Normas Oficiales Mexicanas en información comercial presentadas por proveedores o prestadores de servicios, impartiendo con ello el curso en términos de las Normas Oficiales Mexicanas: NOM-186-SSA1/SCFI-2013, NOM-051-SCFI/SSA1-2010, NOM-174-SCFI-2016, NOM-024-SCFI-2013, NOM-010-SCFI-1994, NOM-004-SCFI-2006, NOM-247-SE-2021, NOM-050-SCFI-2010, NOM-015-SCFI-2007 y Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el tema de las asesorías a proveedores en materia de información comercial, esta Procuraduría atendió 49 solicitudes de asesorías en información comercial de proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, respecto a temas en relación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Normas Oficiales

Mexicanas, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de los requisitos y/o disposiciones obligatorias establecidas en la legislación y normativa aplicables a bienes, productos o servicios, coadyuvando en la obligación de proporcionar a los consumidores la información obligatoria de los productos, bienes, o servicios comercializados, evitando inducir a error o confusión en las relaciones de consumo.

Con relación al procedimiento de análisis de información comercial para que los proveedores cumplan con las disposiciones jurídicas que sus productos o servicios deben contener, se validaron datos de los estudios correspondientes al último cuatrimestre de 2021 y primer y segundo cuatrimestre de 2022; los cuales fueron elaborados con base en el análisis del comportamiento comercial de los proveedores del sector y su correlación con las inconformidades recurrentes. Estos estudios permiten visualizar de forma amplia los motivos de incumplimiento y constituyen un insumo en la toma de decisiones al contratar un servicio.

Durante las visitas de vigilancia a establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos o servicios, como parte de las actividades realizadas, los Defensores de la Confianza difundieron los servicios proporcionados por la PROFECO, como el de análisis de información comercial, por lo que durante 2022 se realizaron 12,172 visitas de vigilancia en todo el territorio nacional facilitando la entrega del formato FF-PROFECO-010 "Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial"; impulsando así que establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos o servicios conocieran los servicios de análisis de información comercial que proporciona la Institución.

Es importante mencionar que la Procuraduría, atendiendo su misión de promover y proteger los derechos del consumidor, así como propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, ofrece a los proveedores de bienes o productos o prestadores de servicios el servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición; siendo el caso que durante el ejercicio 2022 se calibraron a nivel nacional por medio de la atención de 74,085 solicitudes de calibración un total de 191,896 instrumentos de medición a través del servicio de verificación para ajuste por calibración.

Asimismo, durante las visitas de vigilancia a establecimientos comerciales de proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, los Defensores de la Confianza promovieron y/o realizaron acciones de difusión sobre los servicios que brinda la Procuraduría Federal del Consumidor como: la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, proporcionando el formato FF-PROFECO-004 "Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición".

Estrategia prioritaria 3.6.- Inhibir prácticas desleales de proveedores a través del correcto cobro de multas para la protección de los consumidores

En 2022 se realizaron de manera centralizada un total de 1,508 llamadas de cobranza persuasiva a las y los deudores de multas impuestas por la PROFECO con el propósito de orientarlos respecto a las opciones de pago, facilidades de pago y conciliaciones de pago, para estar en condiciones de cumplir con sus adeudos fiscales, entre otros temas. Adicionalmente, como acciones de cobro persuasivo se programaron y enviaron 11,681 cartas invitación física y electrónica, 7,107 avisos de ocasión gestionados con el Servicio de Administración Tributaria, compartiendo información de contacto, enlace de acceso a la página oficial y enlace de acceso para generar y descargar la hoja de ayuda para realizar el pago.

Se programó la atención diaria por parte de tres personas servidoras públicas para atender la línea directa PAE, proporcionándose 498 asesorías telefónicas, 1,054 asesorías por correo electrónico y 195 asesorías de manera presencial. Se trabajaron, en conjunto con Sociedades de Información Crediticia, los listados de 7,563 deudores, además de la supervisión directa a la atención realizada por el personal designado para realizar acciones de cobro persuasivo a nivel nacional.

Con el propósito de mejorar la manera en que las y los deudores se informan, para estar en condiciones de cumplir con los adeudos fiscales que tengan con la Institución, se realizó una revisión mensual de la página oficial del PAE PROFECO^{43/}; siendo necesario realizar una actualización durante el primer trimestre de 2022 a apartados específicos. No se omite mencionar que las cartas invitación que se emiten contienen el enlace de acceso a la página oficial.

Para un llenado de datos que permitan realizar la recaudación de manera puntual, se llevó a cabo la retroalimentación telefónica diaria con el personal encargado de realizar el llenado en las 38 ODECO y en las Unidades Administrativas impositoras en Oficinas Centrales, además de brindar asesoría particular al personal designado a dicha labor. En mayo de 2021, comenzó la operación de una alternativa denominada *Administrador de Proveedores y Multas* para el seguimiento de multas impuestas a nivel nacional, lo que permitió ver las acciones referentes a las multas en tiempo real, desde su imposición, notificación, seguimiento jurídico, seguimiento de cobranza, y en su caso, aplicación de la recaudación.

De enero a diciembre de 2022, con el propósito de que el personal asignado a realizar acciones de cobro persuasivo y/o coactivo mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución en las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor y en Oficinas Centrales, se realizaron capacitaciones presenciales y por videoconferencia

^{43/} <https://pae.profeco.gob.mx/>

sobre temas de control de multas, cobro persuasivo y cobro coactivo, además de realizarse seguimientos telefónicos continuos para reforzar lo aprendido durante las capacitaciones.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 3

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	3.1 Capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país	62.74 (2018)	56.65%	63.29%	62.92%	58.93%	73%
Parámetro 1	3.2 Capacidad de recaudación de las multas notificadas a través del cobro persuasivo	0	N/A	13%	33.88%	18.28%	Ascendente
Parámetro 2	3.3 Capacidad de articulación con agentes estratégicos en la protección de los derechos del consumidor	85.92 (2018)	106%	99.14%	95.12%	105.68%	Ascendente

4

ANEXO

4- Anexo

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

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

1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados por la PROFECO		
Objetivo prioritario	Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.		
Definición	La PROFECO realiza una encuesta digital abierta a todo público a nivel nacional. El objetivo consiste en conocer la percepción que se tiene sobre los servicios y productos institucionales ofrecidos, tales como <i>La Revista del Consumidor</i> , programas en radio y televisión, entre otros. El indicador se obtiene con la respuesta de las personas de 18 años o más de edad, sobre la utilidad de cada uno de los servicios y productos informativos. De esta manera, el empoderamiento se relaciona de manera proporcional a la percepción de utilidad en la información y servicios ofrecidos por la PROFECO.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Coordinación General de Educación y Divulgación
Método de cálculo	(Personas encuestadas que le han sido útil al menos dos de los servicios o productos informativos proporcionados por la PROFECO / Total de personas encuestadas) X 100		
Observaciones			

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
47.56%	52.22%	65.61%	64.66%	86.87%	50
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Se han observado valores cercanos a la meta en ediciones previas de la encuesta sobre los servicios. Resultado obtenido de la edición más reciente de la Encuesta sobre los servicios. El valor fue ajustado para el ejercicio 2017.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Personas encuestadas que le han sido útil al menos dos de los servicios e información proporcionados por la PROFECO	Valor variable 1	1,078	Fuente de información variable 1	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Nombre variable 2	Total de personas encuestadas	Valor variable 2	1,241	Fuente de información variable 2	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Sustitución en método de cálculo	$(1,078 / 1,241) \times 100 = 86.87\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

1.1 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Promedio de interacciones positivas por productos informativos y/o educativos de la PROFECO en medios digitales		
Objetivo prioritario	Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.		
Definición	Busca medir la utilidad de la publicación de productos informativos y/o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Promedio	Período de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Coordinación General de Educación y Divulgación
Método de cálculo	(Interacciones positivas en los productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo / Total de productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo)		
Observaciones	No se cuenta con valores históricos a 2018, al ser un indicador de nueva creación		

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
NA	NA	3,460.25	12,102.61	25,553.9	Ascendente
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar, por lo cual, se establece cero como línea base.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Interacciones positivas en los productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo	Valor variable 1	210,691,982	Fuente de información variable 1	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Total de productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo	Valor variable 2	8,245	Fuente de información variable 2	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	$(210,691,982 / 8,245) = 25,553.9$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Porcentaje de resolución de quejas en favor de los derechos del consumidor		
Objetivo prioritario	Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.		
Definición	El indicador mide el porcentaje de quejas presentadas por la población consumidora que son resueltas a su favor. Esta medición busca reflejar el empoderamiento de los consumidores a través del ejercicio de sus derechos.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Método de cálculo	(Total de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio / Total de quejas concluidas mediante del procedimiento conciliatorio) X 100		
Observaciones			

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
80.95%	80%	85.27%	75.94%	76.50%	Ascendente
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Total de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Valor variable 1	43,552	Fuente de información variable 1	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Total de quejas concluidas mediante el procedimiento conciliatorio	Valor variable 2	56,934	Fuente de información variable 2	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	$(43,552 / 56,934) \times 100 = 76.50\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

2

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores		
Objetivo prioritario	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		
Definición	El indicador mide el porcentaje de monto que se logra recuperar a favor de la población consumidora en cuatro vertientes, tres de ellas mediante los siguientes procedimientos: 1) proceso conciliatorio entre consumidor y proveedor, 2) sanciones económicas resultado de una infracción a la ley por parte de los proveedores, 3) resolución arbitral a favor del consumidor y la cuarta se refiere a acciones colectivas con resarcimientos a favor de grupos de personas consumidoras.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Febrero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica
Método de cálculo	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo/ Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo) X 100		
Observaciones			

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2017)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
80%	99.88%	106.48%	100.48%	105.58%	86%
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo	Valor variable 1	840,401,670.44	Fuente de información variable 1	Secretaría de Hacienda y Crédito Público https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=10E005
Nombre variable 2	Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo	Valor variable 2	796,007,274.13	Fuente de información variable 2	Secretaría de Hacienda y Crédito Público https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=10E005
Sustitución en método de cálculo	$(840,401,670.44 / 796,007,274.13) \times 100 = 105.58\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

2.1 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Percepción del consumidor en la disminución de costos de transacción		
Objetivo prioritario	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.		
Definición	La PROFECO realiza una encuesta digital abierta a todo público a nivel nacional. El objetivo consiste en conocer el efecto que tienen los servicios y productos institucionales ofrecidos a distancia, tales como el Teléfono del Consumidor, redes sociales, CONCILIANET y CONCILIAEXPRES, así como encuestas de satisfacción de los servicios referidos. El indicador se obtiene con la respuesta de las personas de 18 años de edad y más que participan y que responden a la pregunta de si consideran que sus costos de transacción han disminuido debido a los medios electrónicos con los que cuenta la PROFECO. De esta manera, la reducción de costos de transacción se relaciona de manera proporcional a la percepción de confianza en la información y servicios ofrecidos por la PROFECO.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Coordinación General de Educación y Divulgación
Método de cálculo	$\left(\frac{\text{Personas encuestadas que consideran que sus costos de transacción han disminuido debido al uso de medios electrónicos con los que cuenta la Institución y que confían en la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas}} \right) \times 100$		
Observaciones	Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar.		

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
NA	NA	68.21%	73.45%	74.06%	Ascendente
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar, por lo cual, se establece cero como línea base.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Personas encuestadas que consideran que sus costos de transacción han disminuido debido al uso de medios electrónicos con los que cuenta la Institución y que confían en la PROFECO	Valor variable 1	157	Fuente de información variable 1	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Nombre variable 2	Total de personas encuestadas	Valor variable 2	212	Fuente de información variable 2	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Sustitución en método de cálculo	$(157 / 212) \times 100 = 74.06\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

2.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Días promedio para que una persona cuente con una resolución de su queja a través de CONCILIAEXPRÉS y Acuerdos Telefónicos inmediatos		
Objetivo prioritario	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		
Definición	La PROFECO realiza acuerdos con Proveedores para participar en medios alternativos en la atención de quejas (CONCILIAEXPRÉS y Acuerdos Telefónicos inmediatos), lo cual permite al consumidor no asistir a una oficina para presentar su controversia y tener respuesta en un menor tiempo que a través de los medios tradicionales o el mismo CONCILIANET. El indicador mide los días promedio en que la queja del consumidor cuenta con una resolución a través de los medios alternativos de atención.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Promedio	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Método de cálculo	Total de días en los que se concluyeron todas las quejas recibidas mediante medios alternativos [CONCILIAEXPRÉS y Acuerdos Telefónicos Inmediatos] en el periodo/ Total quejas concluidas a través de medios alternativos de atención [CONCILIAEXPRÉS y Acuerdos Telefónicos Inmediatos] en el periodo		
Observaciones			

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2017)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
7	6.31	4.20	8.97	15.08	Descendente
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Total de días para concluir quejas mediante medios alternativos de atención [CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos Inmediatos] en el periodo	Valor variable 1	271,311	Fuente de información variable 1	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Total quejas concluidas a través de medios alternativos de atención [CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos] en el periodo	Valor variable 2	17,986	Fuente de información variable 2	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	$(271,311 / 17,986) = 15.08$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

- p/: Cifras preliminares.

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

3

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	Capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país		
Objetivo prioritario	Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.		
Definición	El indicador busca medir el fortalecimiento de la capacidad institucional a través de un aumento gradual en la cobertura del territorio nacional en la implementación de programas de verificación y vigilancia (incluidos especiales y de temporada) para no dejar a nadie atrás en la protección de sus derechos como consumidores. Para reflejar una mayor cobertura de estos programas, esta medición contempla la realización de acciones de verificación y vigilancia a nivel municipal.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza
Método de cálculo	$(\text{Número de municipios con cobertura de verificación y vigilancia} / \text{Número total de municipios del país}) \times 100$		
Observaciones			

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
62.74%	56.65%	63.29%	62.92%	58.93%	73%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Número de municipios con cobertura de verificación y vigilancia	Valor variable 1	1,448	Fuente de información variable 1	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Número total de municipios del país	Valor variable 2	2,457	Fuente de información variable 2	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	$(1,448 / 2,457) \times 100 = 58.93\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

3.1 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Capacidad de recaudación de las multas notificadas a través del cobro persuasivo.		
Objetivo prioritario	Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.		
Definición	El indicador busca reflejar la capacidad de recaudación de la PROFECO mediante acciones de cobro persuasivo sobre las multas notificadas a los proveedores que incurren en prácticas abusivas o incumplimiento a la normatividad aplicable. Lo cual implica una mejor y efectiva defensa de los derechos de los consumidores gracias a una mayor capacidad institucional para llevar a cabo los ejercicios de recaudación.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	enero-diciembre
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución
Método de cálculo	$(\text{Total de las multas efectivamente pagadas mediante acciones de cobro persuasivo} / \text{Total de las multas notificadas ingresadas a sistemas institucionales}) \times 100$		
Observaciones	El objeto del cobro persuasivo es enviar a los contribuyentes comunicados, mensajes, invitaciones y en general realizar, en el ámbito de la competencia de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, las acciones necesarias para promover y difundir el cumplimiento voluntario y oportuno del pago de los créditos fiscales, así mismo proveer al deudor de las herramientas necesarias para hacerlo. Sin que ello se considere el uso de medidas coactivas y en consecuencia reducir los costos adicionales al contribuyente.		

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
NA	NA	13%	33.88%	18.28%	Ascendente
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar, por lo cual, se establece cero como línea base.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Total de las multas efectivamente pagadas mediante acciones de cobro persuasivo	Valor variable 1	6,532	Fuente de información variable 1	Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco https://pae.profeco.gob.mx/
Nombre variable 2	Total de las multas notificadas ingresadas a sistemas institucionales	Valor variable 2	35,731	Fuente de información variable 2	Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco https://pae.profeco.gob.mx/
Sustitución en método de cálculo	$(6,532 / 35,731) \times 100 = 18.28\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

3.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO			
Nombre	Capacidad de articulación con agentes estratégicos en la protección de los derechos del consumidor		
Objetivo prioritario	Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.		
Definición	Busca medir la capacidad de la Institución en la efectiva protección de los derechos del Consumidor a través de la relación que tiene la PROFECO con agentes estratégicos en la protección de los derechos del consumidor.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría Jurídica
Método de cálculo	(Número de convenios vigentes con agente estratégicos en el periodo / Número de convenios con agente estratégicos vigentes en el periodo anterior) X 100		
Observaciones			

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
85.92%	106%	99.14%	95.12%	105.68%	Ascendente
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Se toma como línea base lo alcanzado en el ejercicio 2018, toda vez que se trata del valor más bajo alcanzado y consiste en el cierre de la administración anterior.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2021					
Nombre variable 1	Número de convenios con agentes estratégicos vigentes en el periodo	Valor variable 1	577	Fuente de información variable 1	Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco Visor de Contratos y Convenios de la PROFECO https://cyc.profeco.gob.mx/
Nombre variable 2	Número de convenios con agente estratégicos vigentes en el periodo anterior	Valor variable 2	546	Fuente de información variable 2	Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco Visor de Contratos y Convenios de la PROFECO https://cyc.profeco.gob.mx/
Sustitución en método de cálculo	$(577 / 546) \times 100 = 105.68\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.
- p/: Cifras preliminares.

5

GLOSARIO

5- Glosario

Acción Colectiva. Es el derecho que tiene una colectividad de al menos treinta personas para acudir ante la autoridad jurisdiccional a través de un representante común a solicitar la protección de un derecho que les pertenece de conformidad lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal. Se constituye como un instrumento jurídico que permite a un grupo organizado o disperso para obtener la reparación del daño contra abusos en las prácticas comerciales realizadas por proveedores de bienes y servicios.

Adhesión. Acción y efecto de sumarse a un recurso, a una propuesta, un convenio o contrato.

Administrador de Proveedores y Multas. Herramienta Tecnológica provisional implementada para un mejor control de multas y actuaciones de cada una de ellas.

Adscribir. Asignar a una persona a un servicio o a un destino concreto.

Áreas impositoras. Autoridad competente y facultada para imponer una sanción o determinar un crédito fiscal.

Avisos de ocasión. Aviso de ocasión que se gestiona en el buzón tributario del Servicio de Administración Tributaria.

Cobro coactivo. Procedimiento Administrativo de Ejecución al que hace referencia el Código Fiscal de la Federación.

Cobro persuasivo. Procedimiento implementado para motivar al contribuyente a través de estructuras amigables, que faciliten el pago de su adeudo fiscal, evitando con ello, llegar a requerir o embargar sus bienes, y en general, realizar acciones previstas en ley a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Conciliación. Acto realizado ante un tercero que exhorta a las partes en conflicto para que consigan de común acuerdo poner fin a una problemática.

Conciliaexpres. Mecanismo alternativo para atender reclamaciones con proveedores participantes, previo al procedimiento tradicional de queja y el cual se lleva a cabo sin necesidad de acudir a una representación institucional ya que el mismo se realiza de manera telefónica o vía correo electrónico.

Concilianet. Módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría.

Contrataciones consolidadas. Estrategia de contratación mediante la cual los requerimientos de varias unidades administrativas, dependencias o entidades, se

integran en un solo procedimiento de contratación, con el fin de obtener mejores precios.

Contrato de adhesión. Contrato en el que uno de los contratantes somete la autonomía de la voluntad del otro a su querer y le impone unilateralmente el contenido de las cláusulas que integran esa norma jurídica individualizada y tiene por finalidad la adquisición de un producto o un servicio.

Desahogo del procedimiento. Diligencia mediante la cual las partes tratan de probar sus pretensiones ante el juez con el efecto de influir en su ánimo para que emita la sentencia o fallo correspondiente.

Desistimiento. Terminación anormal de un proceso debido a que el actor manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, pero sin renunciar al derecho en que la basaba, que podrá ejercitar en una nueva demanda posterior.

Invitación a cuando menos tres personas. Procedimiento de contratación mediante el cual la PROFECO podrá adjudicar un contrato o pedido al invitado (Proveedor) que en su caso cumpla lo solicitado en la invitación. Contemplado en los artículos 26, fracción II, 41, 42 y 43 de la LAASSP y 77 del RLAASSP.

Licitaciones. Procedimiento de contratación a que se refieren los artículos 26, fracción I y 28 de la LAASSP en que pueden participar los licitantes interesados en proveer los bienes o servicios requeridos en la convocatoria.

Micrositios. Página virtual individual o a un grupo de páginas que extienden o amplían la funcionalidad de sitios virtuales primarios.

Programas presupuestarios. Categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas federales y del gasto federalizado a cargo de los ejecutores del gasto público federal para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Sociedades de Información Crediticia. Entidades Financieras que tienen como objeto prestar los servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.

Telecomunicaciones. Transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS

6.- Siglas y abreviaturas

AP: Alianza del Pacífico.

CCC: Consejo Consultivo del Consumo

COMERI: Comité de Mejora Regulatoria Interna.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

EOPFC: Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones

INALI: Instituto Nacional de Lenguas Indígenas

INDAABIN: Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

LNPC: Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

NOM: Norma Oficial Mexicana

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

ODECO: Oficinas de Defensa del Consumidor

OSC: Organizaciones de la Sociedad Civil

PAE: Procedimiento Administrativo de Ejecución.

PIL: Procedimiento por Infracciones a la Ley

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor

QQP: Programa “Quién es Quién en los Precios”.

RC: Revista del Consumidor

REPEP: Registro Público para Evitar Publicidad

RLAASSP: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

RPCA: Registro Público de Contratos de Adhesión

RPCE: Registro Público de Casas de Empeño

RPFC: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

RRSS: Redes Sociales.

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

TELCON: Teléfono del Consumidor

UNCTAD: Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo.

UR: Unidad Responsable

VUN: Ventanilla Única Nacional