2021

INFORME ANUAL

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

2021

PROFECO

Procuraduría Federal
del Consumidor

ÍNDICE

ÍNDICE

1. **PRESENTACIÓN** 17

2. **SERVICIOS** 19

2.1. Teléfono del Consumidor 20

2.1.1. Teléfono del Consumidor en Línea 20

2.1.2. Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL) 21

2.1.3. Atención en los módulos de asesoría e información 21

2.1.4. Atención de las solicitudes de comportamiento comercial de proveedores 21

2.2. Quejas y Conciliación 22

2.2.1. Concilianet 22

2.3. Registro Público de Contratos de Adhesión 22

2.4. Registro Público de Casas de Empeño 23

2.5. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) 23

2.6. Dictamen 24

2.7. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor 24

2.8. Publicidad 25

2.9. Arbitraje 26

2.10. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2021 26

2.10.1. Hotsale 2021 26

2.10.2. El Buen Fin 2021 27

2.10.3. Conciliaexprés en El Buen Fin 27

2.10.4. Programa de conciliación inmediata: Conciliaexprés 28

2.10.5. Contratos Tipo 29

2.10.6. Módulos de atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México 29

2.10.7. Capacitación continua 30

2.11. Actividades realizadas en torno a la emergencia sanitaria por el virus SARS CoV2 30

3. **VERIFICACIÓN** 33

3.1. Verificación y Vigilancia 33

3.2. Verificación de combustibles líquidos y gas licuado de petróleo 45

3.2.1. Gasolina y diésel 47

3.2.2. Gas L.P. 49
3.2.3 Supervisión al personal de verificación 50
3.2.4. Procedimientos por Infracciones a la Ley 50
3.3. Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor 51
3.3.1. Los estudios 51
3.3.2. Apoyo a la verificación 62
3.3.3. Apoyo a la normalización 63
3.3.4. Apoyo a las transacciones comerciales 63
3.3.5. Servicio externo como apoyo a la industria 64
3.3.6. Calidad en el trabajo 64
3.3.7. Cooperación con autoridades nacionales y extranjeras en materia de protección al consumidor 65

4. **JURÍDICO** 67
4.1. jurídico consultivo 67
4.1.1. Consultoría jurídica 67
4.1.2. Enlace legislativo 67
4.1.3. Reformas a la Federal de Protección al Consumidor y otros instrumentos legales asociados 68
4.1.4. Contratos y convenios institucionales 69
4.1.5. Colaboración en la protección de los Derechos Humanos 72
4.2. Defensa de actos de autoridad 72
4.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad 72
4.2.2. Juicios de amparo indirecto 73
4.2.3. Juicios laborales 74
4.2.4. Denuncias penales 74
4.3. Acciones colectivas 74
4.4. Asuntos internacionales 78

6. **TELECOMUNICACIONES** 85
5.1. Actividades 85

5.1.1. Difusión 88
5.1.2 Actualización de la Carta de Derechos Mínimos 89
5.1.3 Estudio de Economía Circular en materia de Telecomunicaciones & 2da Campaña de Economía Circular 89
5.1.4 Informes de las Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones 90
5.1.5 Cápsulas audiovisuales 91
5.1.6 Insumos gráficos 92
5.1.7 Convenios 94
5.2. Numeralia 95
5.2.1. Conciliación en Telecomunicaciones 95
5.2.2. Visitas de verificación 98
5.2.3. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor 98
5.2.4. Publicidad Engañosa 101
5.2.5. Contratos de Adhesión 102
5.2.6. Acciones Colectivas 102
5.2.7. Dictámenes 104
5.3. Asuntos relevantes a destacar 104

6. **EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN** 107
6.1. Coordinación General de Educación y Divulgación 107
6.1.1. Revista del Consumidor 108
6.1.2. Radio y Televisión 108
6.1.3. Difusión en internet 109
6.1.3.1. Redes sociales 110
6.1.4. Difusión en medios impresos 111
6.1.5. Campañas de difusión 111
6.2. Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación 112
6.2.1. Dirección de Educación para el Consumo 112
6.2.2. Dirección de Capacitación 119
6.3. Estudios sobre Consumo 123
6.3.1. Quién es Quién en los Precios 124

6.3.2. Quién es Quién en el Envío de Dinero 126
6.3.3. Brújula de Compra 127
6.3.4. Artículos para la Revista del Consumidor 129
6.3.5 Encuestas y sondeos 130
6.3.5.1 Quién es Quién en los Combustibles 132

7. **NUESTRA INSTITUCIÓN** 135
7.1. TRANSPARENCIA 135
7.1.1. Comité de Transparencia 135
7.1.2. Solicitudes de información y Datos personales 135
7.1.3. Recursos de revisión 136
7.1.4. Capacitación en materia de transparencia 136
7.1.5. Avance sobre el cumplimiento a las 48 obligaciones de transparencia comunes del artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública 136
7.1.6. Resultados de los indicadores del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) 139
7.1.7 Datos Personales Acciones y logros 139
7.1.7.1 Seguimiento al Programa de Protección de Datos Personales 141
7.2. PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN 142
7.2.1. Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor 142
7.2.2. Programa Anual de Actividades 2021 143
7.2.3. Elaboración de informes mandatados 2021 143
7.2.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación a las Matrices de Indicadores para Resultados 2021 (MIR) 144
7.2.5. Inventario CONEVAL y Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2020-2021 144
7.2.6. atención a Aspectos Susceptibles de Mejora 2020 y 2021 145
7.3. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR 145
7.3.1. Presencia nacional de la PROFECO 145
7.3.2. Convenios de colaboración con los tres órdenes de gobierno 146

7.3.3. Gestión de la asignación de Recursos Materiales 147
7.3.4. Acciones de verificación y vigilancia implementadas por el virus SARS-CoV2 147
7.4 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN SOCIAL 148
7.4.1. Actividades 148
7.4.2. Objetivos 149
7.5. ADMINISTRACIÓN 149
7.5.1. Sistema de Control Interno Institucional (SCII) 150
7.5.2. Administración de Riesgos Institucionales 153
7.5.3 Programa Nacional de Combate a la Corrupción, a la Impunidad y, Mejora de la Gestión Pública 159
7.5.4. Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés 165
7.5.4.1 En materia de capacitación 165
7.5.4.2 En materia de difusión 166
7.5.4.3 En materia de atención a denuncias 172
7.5.4.4 En materia de gestión 172
7.5.4.5 En materia de acciones de mejora 173
7.6. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES 175
7.7. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 181
7.8. RECURSOS HUMANOS 182
7.9. PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO 184
7.10. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN 186

LISTADO DE SIGLAS Y SU SIGNIFICADO 195

ÍNDICE

TABLAS, GRÁFICAS E IMÁGENES

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. ..... PÁG.

1 Teléfono del Consumidor – 2020- 2021 20
2 Buró Comercial 2021 21
3 Atención en Concilianet 2020- 2021. 22
4 PIL's por servicios 24
5 PIL's por publicidad. 25
6 Estadísticas de monitoreo publicitario. 25
7 Asesorías en "El Buen Fin 2021". 27
8 Principales motivos de asesoría en "El Buen Fin 2021". 27
9 Proveedores participantes en "El Buen Fin 2021". 28
10 Principales motivos de reclamación en "El Buen Fin 2021". 28
11 Reclamaciones y Montos Recuperados en Conciliaexprés 2021. 28
12 Comparativo Número de Pasajeros Atendidos y Monto Recuperado en Módulos del AICM. 29
13 Cursos de Capacitación a personal de la Subprocuraduría de Servicios 2021 30
14 Programa de Verificación y Vigilancia Día de Reyes 2021 35
15 Programa de Verificación y Vigilancia Día del Amor y la Amistad. 35
16 Programa de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos. 36
17 Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico (Semana Santa). 36
18 Programa de Verificación y Vigilancia Seguridad de Productos. 36
19 Programa de Verificación y Vigilancia Día del Niño y de la Niña. 36
20 Programa de Verificación y Vigilancia Cuaresma y Semana Santa. 37
21 Programa de Verificación y Vigilancia Día de la Madre. 37
22 Programa de Verificación y Vigilancia Día del Padre. 37
23 Programa de Verificación y Vigilancia COVID - 19. 38
24 Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico (Vac. Verano). 38
25 Programa de Verificación y Vigilancia Regreso a Clases. 38
26 Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Patrias. 39
27 Programa de Verificación y Vigilancia Día de Muertos. 39
28 Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Guadalupanas. 39
29 Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Decembrinas y Fin de Año. 40
30 Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico (Vac. Invierno). 40
31 Indicadores de Gestión y Estratégico Ejercicio 2021. 44
32 Visitas de Vigilancia 2021. 44
33 Atención de Denuncias Ciudadanas 2021 45

34 Calibraciones PROFECO 2021. 45
35 Verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional. 48
36 Verificaciones realizadas a Proveedores de Gas LP. 49
37 Supervisión a Brigadas de Verificación. 50
38 Procedimientos por Infracción a la Ley. 50
39 Convenios relevantes celebrados en 2021. 71
40 Demandas recibidas 2020 vs 2021. 73
41 Sentido de las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa 2020 vs 2021. 73
42 Juicios de amparo indirecto 73
43 Juicios laborales recibidos y resueltos 2020 vs 2021. 74
44 Denuncias presentadas y desahogo de requerimientos 2021. 74
45 Acciones colectivas presentadas en 2021. 76
46 Juicios de Acción colectiva iniciados. 77
47 Consumidores representados en Juicios de Acción Colectiva. 78
48 Acciones de capacitación. 86
49 Estudios de inconformidades más recurrentes publicados en 2021. 91
50 Cápsulas audiovisuales. 91
51 Insumos gráficos. 92
52 Publicaciones en la revista del consumidor 2021. 95
53 Proveedores con mayor cantidad de inconformidades. 95
54 Proveedores con más inconformidades 2021. 96
55 Procedimientos por infracciones a la Ley. 99
56 Vinculación Interinstitucional. 105
57 Actividades de la Dirección General de Difusión 2021. 109
58 Reproducciones en YouTube "ProfecoTV" y páginas vistas 2021. 109
59 Seguidores de las plataformas digitales. 111
60 Feria del consumidor. 119
61 Resultados de Organización de Consumidores. Comparativo 2020-2021. 122
62 Capacitación Programa Proveedor Responsable. 122
63 Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil. 123
64 Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO. 123
65 Precios captados y suscriptores del Quién es Quién en los Precios. 125
66 Actualizaciones de QQED. 127
67 Artículos publicados en el boletín Brújula de Compra. 128
68 Número de Artículos de Brújula de Compra. 129

69 Artículos publicados en la Revista del Consumidor. 130
70 Encuestas y sondeos realizados durante enero a diciembre 2020. 132
71 Sesiones y Actas de Comité de Transparencia. 135
72 Solicitudes de información recibidas y atendidas. 135
73 Recursos de Revisión interpuestos. 136
74 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 70 LGTAIP. 137
75 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 71 LGTAIP. 138
76 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 68 LFTAIP. 138
77 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 69 LFTAIP. 138
78 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 74 LFTAIP. 138
79 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 75 LFTAIP. 138
80 Cumplimiento a las obligaciones de transparencia, artículo 76 LFTAIP. 138
81 Oficinas de Defensa del Consumidor y Unidad de Servicio. 146
82 Convenios celebrados en el ejercicio 2021. 146
83 Servicios gestionados a Oficinas de Defensa del Consumidor, 2021. 147
84 Contratos de arrendamiento. 147
85 Porcentaje de cumplimiento por Norma General de Control Interno. 151
86 Riesgos 2021. 154
87 Comparativo de riesgos 2020-2021. 155
88 Campañas relacionadas a los principios y valores que rigen el servicio público, difundidas por mes. 166
89 Campañas relacionadas a la nueva ética pública, difundidas por mes. 169
90 Sesiones ordinarias y extraordinarias celebradas por el CEPCI. 173
91 Distribución mensual de los clips enfocados en las buenas prácticas. 173
92 Total de Procedimientos realizados 2021. 175
93 Procedimientos adjudicados 2021. 175
94 Totales de procedimientos en 2021. 176
95 Cédulas de inventario de los inmuebles propiedad de la PROFECO. 179
96 Levantamiento físico del inventario de bienes muebles instrumentales ejercicio 2021. 180
97 Cuenta contable del activo fijo. 180
98 Promedio del 01 enero al 31 de diciembre de 2021. Entradas. 180
99 Promedio del 01 enero al 31 de diciembre de 2021. Salidas. 180
100 Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles 2021. 181
101 Ingresos 2021. 185
102 Folios de adecuaciones de reducción. 186

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. ..... PÁG.

1 Enlace legislativo.....68
2 Contratos y convenios 2021.....70
3 Informe del Programa E005 (enero-diciembre 2021).....75
4 Informe del Programa E005 (enero -diciembre 2021).....76
5 Demandas de Acción colectiva presentadas (enero-diciembre 2021.).....77
6 Desglose de inconformidades por tipo de servicio.....96
7 Publicidad engañosa.....101
8 Clasificación de los grupos de consumidores por edad.....120
9 Clasificación de los grupos de consumidores por tipo de población.....120
10 Clasificación de los grupos de consumidores nivel socioeconómico.....121
11 Clasificación de los grupos de consumidores por género.....121
12 Comparativo Recaudación 2020-2021.....185
13 Comparativo anual de recaudación 2019 Y 2020 Vs 2021.....193

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN No. ..... PÁG.

1 Sitio oficial de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.....88
2 Economía circular en materia de Telecomunicaciones.....90
3 Cápsulas audiovisuales.....92
4 Firma de convenio PROFECO-PROMTEL.....94
5 Reporte de Avance del Programa de Trabajo 2021 para abatir el rezago en la atención de PILs. (enero-diciembre)...100
6 Acciones Colectivas.....103
7 Materiales Didácticos.....116
8 Página Oficial del apartado de Protección de Datos Personales.....140
9 Reporte de avance trimestral del PTCI 2021 al 4° trimestre 2021.....152
10 Programa de Trabajo PTAR 2021.....156
11 Reporte de Avance Trimestral PTAR 2021.....157
12 Material UEPPCI, Valor del mes de enero.....166
13 Material UEPPCI, Valor del mes de febrero.....166
14 Material UEPPCI, Valor del mes de marzo.....167
15 Material UEPPCI, Valor del mes de abril.....167
16 Material UEPPCI, Valor del mes de mayo.....167
17 Material UEPPCI, Valor del mes de junio.....167

18 Material UEPPCI, Valor del mes de julio.....167
19 Material UEPPCI, Valor del mes de agosto.....167
20 Material UEPPCI, Valor del mes de septiembre.....168
21 Material UEPPCI, Valor del mes de octubre.....168
22 Material UEPPCI, Valor del mes de noviembre.....168
23 Material UEPPCI, Valor del mes de diciembre.....168
24 Material CEPCI, Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024.....170
25 Material UEPPCI, Día Internacional de la Mujer.....170
26 Material CEPCI, Blindaje Electoral.....170
27 Material UEPPCI, Tríptico ¿Qué es el CEPCI y en que te pueden ayudar?.....170
28 Material CEPCI, Declaración patrimonial y de intereses.....171
29 Material CEPCI, Recomendaciones de libros y películas en el marco del Día de la Niñez.....171
30 Material CEPCI, Promoción del conocimiento del Código de Conducta.....171
31 Material UEPPCI, Historieta en materia de prevención de los Conflictos de Intereses.....171
32 Pantalla del Clip "Discriminación".....174
33 Pantalla del Clip "Igualdad".....174
34 Pantalla colocada en el Lobby de las oficinas centrales.....174
35 Visualización de la pantalla en el Lobby.....174
36 Visualización de los Clips.....174
37 Visualización de los Clips.....174
38 Personal que integra la DGPAE.....187
39 Administrador de Proveedores y Multas (APM).....189
40 Módulo de Proveedores (APM).....189
41 Módulo de Multas (APM).....190
42 Página oficial para generar hoja de ayuda.....191
43 Micrositio de la DGPAE.....191
44 Formato de credencial de notificador/ejecutor.....192

PRESENTACIÓN

1. PRESENTACIÓN

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), tiene como misión empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.

Durante el ejercicio fiscal 2021, la PROFECO ahora más que nunca y a pesar de la coyuntura mundial y nacional en el tema de salud pública, refrenda su compromiso ineludible de proteger y promover los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones de consumo equitativas que fortalezcan la cultura de consumo y el acceso a mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos en beneficio de la población consumidora.

A lo largo del presente documento, se describen las acciones realizadas en 2021 para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, así como las acciones trascendentales que estuvieron a cargo de las Unidades Responsables que integran la PROFECO.

Se destaca que la PROFECO, en cumplimiento a sus facultades, atribuciones y funciones, continuó con las actividades necesarias para tutelar los derechos de las y los consumidores, a través de los tres Programas presupuestarios bajo su responsabilidad, clasificados programáticamente bajo la modalidad: “B” Desempeño de las Funciones: Provisión de Bienes Públicos, “E” Prestación de servicios públicos y “G”, Regulación y supervisión, los cuales se denominan: B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor”, E005 “Protección de los derechos de los consumidores” y G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en la relaciones entre proveedores y consumidores”.

Como entidad garante de los derechos de los consumidores y privilegiando la transparencia y rendición de cuentas, de manera puntal e ilustrativa la PROFECO presenta el Informe Anual de Actividades 2021, el cual consta de seis apartados que abordan las tareas sustantivas y adjetivas emprendidas: Servicios, Verificación, Jurídico, Educación y Divulgación, Telecomunicaciones y Nuestra Institución.

Para empoderar al consumidor se requiere ubicar al consumo como una dimensión esencial del ser humano, que involucra derechos fundamentales que deben ser protegidos por el Gobierno de México, por lo que este reporte anual que difunde de manera puntal e ilustrativa las acciones ejecutadas y los resultados reportados con base en los diferentes documentos normativos que rigen a la institución, muestra el compromiso para propiciar la prevención y corrección de actos que pudieran afectar o dañar las relaciones de consumo.

2. SERVICIOS

2. SERVICIOS

La Subprocuraduría de Servicios protege y promueve los derechos de los consumidores por medio de asesorías y de la gestión de quejas en materia de consumo y de publicidad, con el objeto de prevenir posibles afectaciones a los consumidores y combatir prácticas comerciales abusivas.

También realiza el monitoreo de la publicidad en medios de comunicación masiva, lleva a cabo el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas a través del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP); inicia Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de servicios, ya sea de oficio o a través de una denuncia; supervisa los procedimientos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos de adhesión de los proveedores. Además, es el área responsable de llevar a cabo el Registro Público de Casas de Empeño. Por último, brinda información sobre el comportamiento comercial de las empresas, número de quejas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación y cuántas veces han sido sancionados y el monto impuesto por la PROFECO, a través de sus Direcciones Generales de Quejas y Conciliación, Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y Procedimientos, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Con el objeto de lograr que los consumidores y proveedores lleguen a una solución más expedita de la controversia, se cuenta con la conciliación en línea (a través de Concilianet), a la cual pueden recurrir, siempre y cuando la reclamación sea en contra de un proveedor que participe en la plataforma al haber celebrado un convenio de colaboración para tales efectos; es de destacar que en 2021, fueron radicados 7,049 expedientes, alcanzando un porcentaje de conciliación del 81.5%, recuperando un monto de $35,938,079.50 pesos en favor de los consumidores.

Asimismo, se pone a disposición de los consumidores el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) con el objetivo de que puedan consultar los contratos autorizados para la comercialización de bienes, productos y servicios. Durante 2021, se registraron 5,737 de 6,221 solicitudes, recaudando un total de $7,043,075.57 pesos.

El Registro Público para Evitar Publicidad tiene como propósito fundamental proteger la privacidad de los consumidores que no desean recibir llamadas y mensajes con fines mercadotécnicos o publicitarios. Durante 2021, fueron inscritos 357,115 números telefónicos en el REPEP, cabe mencionar, que dichos números se concentran en una base de datos que se encuentra a disposición de los proveedores a fin que tengan conocimiento de aquellos números a los cuales se les prohíbe realizar publicidad o mercadotecnia, de cuya venta durante 2021 se recaudó un total de $3,580,146.99.

Respecto a los Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL), en 2021 se iniciaron 48 en materia de servicios y publicidad, de los cuales se concluyeron 50, en los que se impusieron sanciones económicas por $61,375,734.02.

Como autoridad competente para la protección de los derechos de las personas usuarias del transporte aéreo. Al 31 de diciembre de 2021, se atendió en los Módulos del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), a un total de 8,111 pasajeros, con un monto recuperado de $8,909,383.56 pesos por conciliaciones inmediatas a favor de la población consumidora; asimismo, fue creado el Registro de Políticas de Compensación de las Aerolíneas, con el objetivo de informar a la población consumidora acerca de las compensaciones a las que tiene derecho cuando los vuelos tengan retrasos o demoras imputables a los proveedores.

2.1. Teléfono del Consumidor

En 2021, la Dirección General de Quejas y Conciliación, a través del Teléfono del Consumidor (TELCON) recibió 1,553,112 consultas, de las cuales se atendieron 1,470,457, que constituyen el 94.68% del total. Esto, con el objetivo de brindar a las personas consumidoras asesoría, información y orientación respecto a comparativos de precios, estudios de calidad, tecnologías domésticas, número de quejas de los proveedores, captación de denuncias contra establecimientos comerciales y publicidad engañosa.

TABLA 1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2020-2021.

Concepto	2020	2021
Consultas recibidas	1,542,793	1,553,112
Consultas atendidas	1,476,106	1,470,457
Llamadas recibidas	1,359,263	1,372,499
Llamadas atendidas	1,292,576	1,289,844
Consultas atendidas por agente	26,557	25,752
Asesorías (asesoria@profeco.gob.mx)	59,339	85,194
Solicitudes atendidas de comportamiento comercial de proveedores	N/A	2,335
Abtel	19,151	8,479
Chat	73,371	55,238
Chat en inglés	4,018	2,370
WhatsApp	17,656	18,214
Contacto ciudadano	2,457	3,256
Conciliaexprés	7,457	7,084

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

2.1.1. Teléfono del Consumidor en Línea

Por medio de la plataforma digital del Teléfono del Consumidor en Línea (telefonodelconsumidor.gob.mx), se ofrece un servicio alternativo y moderno para la población consumidora que busca la rapidez y comodidad de la atención en línea. En este sitio, se brindan los mismos servicios que en el Teléfono del Consumidor tradicional pero desde cualquier dispositivo conectado a Internet.

En 2021, el portal recibió 277,346 visitas, de las cuales 57,608 fueron vía chat y 219,738 fueron informativas.

2.1.2. Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL)

Este programa tiene como objetivo que el consumidor, previo a presentar una queja, pueda programar una cita, sin embargo, durante 2021, ante la contingencia generada por el virus SARS CoV-2 se priorizó la atención a distancia a través en de medios electrónicos y Conciliaexprés, por lo que no se programaron citas.

2.1.3. Atención en los módulos de asesoría e información

Para ofrecer una mayor protección a la población consumidora que utiliza el servicio de transporte aéreo de pasajeros, de enero a diciembre de 2021, se proporcionó atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) a través de sus dos módulos permanentes. Durante este periodo se realizaron 8,111 atenciones, logrando recuperar en beneficio de los usuarios un monto de $8,909,383.56 en 2,532 conciliaciones exprés.

Encuestas de satisfacción

Para la PROFECO es prioritario brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz en la protección de los derechos de las y los consumidores. Por tanto, fueron realizadas encuestas de satisfacción para verificar y analizar el impacto de los servicios de asesoría, información y conciliación implementados por la institución. En 2021, se enviaron vía electrónica y a través del sistema Multichannel 147,476 encuestas a los usuarios, de las cuales el 87% respondió que el servicio le fue de utilidad y un 82% manifestó que recibió una buena atención.

2.1.4. Atención de las solicitudes de comportamiento comercial de proveedores

Buró comercial

El Buró Comercial es la herramienta que apoya la toma de decisiones informadas en la adquisición de bienes y servicios, proporcionando información de proveedores respecto a quejas recibidas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación, sanciones impuestas y contratos de adhesión registrados. En 2021, fueron recibidas 31,779 consultas (https://burocomercial.profeco.gob.mx/).

De enero a diciembre de 2021, los tres proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional, fueron:

- Comisión Federal de Electricidad con 9,731 quejas;
- Walmart con 2,029
- Liverpool 1,364

TABLA 2. BURÓ COMERCIAL 2021.

CONCEPTO	2021
Consultas recibidas	31,779

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

De enero a diciembre de 2021, la Dirección General de Quejas brindó 2,335 comportamientos comerciales.

2.2. Quejas y Conciliación

La PROFECO atiende la queja del consumidor mediante el procedimiento conciliatorio. Este proceso inicia cuando el consumidor presenta formalmente su queja ante alguna oficina de PROFECO o a través de Internet. A continuación se describen los resultados obtenidos.

2.2.1. Concilianet

Es un módulo de atención que busca solucionar las reclamaciones recibidas y desahogarlas en audiencias de conciliación en línea. Por lo que respecta a 2021, fueron radicados 7,049 expedientes, con un porcentaje de conciliación del 81.5% recuperando un monto de $35,938,079.50 en favor de los consumidores

TABLA 3. ATENCIÓN EN CONCILIANET 2020- 2021.

CONCILIANET	2020	2021
Quejas	11,820	7,049
% Conciliación	88.7%	81.5%
Monto reclamado	$33,345,804.53	$38,018,891.42
Monto recuperado	$33,963,263.20	$35,938,079.50
% Recuperación	101.9%	94.5%

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

2.3. Registro Público de Contratos de Adhesión

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

Durante 2021, se recibieron 6,221 contratos de adhesión para su inscripción en el RPCA, de los cuales, fueron registrados 5,737. Por lo cual, 92.2% de los proveedores contaron con contratos de acuerdo al marco normativo vigente. Cabe mencionar que durante dicho periodo, se recaudó un monto total de $7,043,075.57.

2.4. Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)

La PROFECO es la única autoridad a nivel nacional encargada de autorizar la operación de los proveedores de Servicios de Mutuo con Interés y Garantía Prendaria a través de la inscripción, modificación y renovación anual de las casas de empeño en el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). Desde el inicio de sus funciones el 1 de agosto de 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2021, se han registrado 8,497 casas de empeño; de las cuales en 2021 se inscribieron 817 y se renovó el registro a 5,321.

Durante el ejercicio 2021, se recibieron 7,791 solicitudes de inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño, generando un monto de ingresos por $40'965,419.39.

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

Acciones Realizadas

Con el objetivo de que los consumidores se encuentren informados respecto a las casas de empeño que se encuentran registradas, la PROFECO da a conocer mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el listado de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño, con la finalidad de que los consumidores puedan consultar dicho listado actualizado al último día hábil del mes de marzo de cada año, asimismo, en el RPCE toda persona puede revisar qué proveedores se encuentran inscritos en el mismo.

El 11 de noviembre de 2021 se brindó una capacitación virtual a proveedores afiliados a la Asociación Mexicana de Empresas de Servicios Prendarios (AMESPRE), a efecto de que ingresen sus trámites en línea con el objetivo de eficientar la atención de las solicitudes de trámite ante el Registro Público de Casas de Empeño.

2.5. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

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

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

Durante 2021 se inscribieron 357,115 números telefónicos en el REPEP y se recibieron 995 denuncias de consumidores que continúan recibiendo comunicaciones no deseadas, de las cuales, 635 se concluyeron, 490 de ellas con multa como medida de apremio impuesta al proveedor, 13 fueron desechadas, 32 se enviaron a PIL y 315 se encuentran en trámite mismas que están dentro del plazo legal para ser atendidas.

Por otra parte, derivado de la venta de listas de números telefónicos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), se recaudó el monto total de $3,580,146.99.

2.6. Dictamen

El dictamen es un título ejecutivo mediante el cual la población consumidora obtiene un documento que establece el monto que el proveedor deberá pagar por un determinado bien o servicio no entregado o prestado en los términos pactados por las partes; sumándole una bonificación que puede ser del 20% al 30% del monto original.

Cabe mencionar que el dictamen es ejecutable en la instancia judicial por la parte consumidora. Durante el año 2021, se recibieron 780 solicitudes de dictamen procedentes, mismas que se atendieron al 100%.

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

El Procedimiento por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL) es una herramienta administrativa con la cual se determina el incumplimiento por parte de proveedores a la Ley Federal de Protección al Consumidor y el marco normativo de la materia. Se puede iniciar de oficio cuando la autoridad detecta posibles actos en contra de la ley, mediante denuncia por parte de un ciudadano; o al no haberse resuelto un procedimiento conciliatorio entre consumidor y proveedor.

Durante el año 2021, la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, inicio 32 PIL's en materia de servicios.

TABLA 4. PIL'S POR SERVICIOS.

SERVICIOS	2020	2021
Pil's iniciados	22	32
Pil's concluidos	26	33
Monto de las sanciones impuestas	$34,936,504.28	$47,795,891.43

Fuente: : Base de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2021.

En materia de publicidad, en el año 2021, se iniciaron 32 Procedimientos por Infracción a la Ley (PIL´S) y se concluyó un total de 17 Procedimientos por Infracción a la Ley.

TABLA 5. PIL'S POR PUBLICIDAD.

SERVICIOS	2020	2021
Pil's iniciados	21	16
Pil's concluidos	24	17
Monto de las sanciones impuestas	$38,234,306.96	$13,579,842.59

Fuente: :Base de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2021.

Con la emisión de resoluciones administrativas se impusieron sanciones económicas, por un monto total de $61´375,734.02.

2.8. Publicidad

A través de diversas herramientas la PROFECO se da a la tarea de monitorear constantemente la información y la publicidad difundida dentro de los medios de comunicación masiva, además se recibe y se analiza las denuncias hechas por publicidad engañosa y en su caso de ameritarlo exhortar a los proveedores con el fin de que estos corrijan y/o eliminen lo observado, apercibido que de no hacerlo se inician los PIL a que haya lugar, emitiendo las sanciones correspondientes.

Asimismo, se monitorearon 5,568 tiendas virtuales, de las cuales se actualizaron 3,200, se agregaron 2,129 y se eliminaron 239; brindando con ello información y asesoría a consumidores en materia de comercio electrónico.

En 2021 se emitieron 19 diagnósticos publicitarios (Copy Advice).

TABLA 6. ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO.

PUBLICIDAD	2020	2021
Conminaciones por teléfono, oficio y telefónicas	685	433
Monitoreos de publicidad	83	4,959
Diagnósticos Publicitarios (Copy Advice)	19	19
Monitoreo de tiendas virtuales	2,467	5,568

Fuente: Base de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2021.

2.9. Arbitraje

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de controversias mediante el cual ambas partes (proveedor y consumidor) voluntariamente se someten cuando estos no han llegado a ningún acuerdo. La PROFECO actúa como árbitro entre ellos, siempre velando por una equidad dentro la relación de consumo. En el 2021 se recuperaron por concepto de Arbitraje $600,421.00, derivado a 25 Arbitrajes concluidos.

2.10. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2021

La Subprocuraduría de Servicios implementó diversas acciones encaminadas a innovar en materia de protección a los derechos de la población consumidora, para mejorar los servicios brindados. Bajo esa tesitura, son presentadas siete acciones y los resultados obtenidos durante el 2021 que mejoraron la gestión pública de esta Subprocuraduría, a saber: HotSale 2021, El Buen Fin 2021, Conciliaexprés en el Buen Fin, Programa de Conciliación Inmediata: Conciliaexprés, Contratos Tipo, Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y Capacitación Continua.

2.10.1. HotSale 2021

El HotSale es una campaña de ventas online que dura 9 días, durante ese periodo y hasta un mes posterior, se ponen a disposición de la población consumidora los servicios que se brindan en el Teléfono del Consumidor.

En la edición HotSale 2021, se pusieron a disposición de la población consumidora del 23 de mayo al 02 de julio, los servicios de asesoría y conciliación inmediata, a través de los cuales se atendieron 127 llamadas en el Teléfono del Consumidor.

En Conciliaexprés se atendieron 124 conciliaciones, recuperando en favor de la población consumidora $238,992.65 pesos.

Por otra parte, en Concilianet y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), al mes de diciembre de 2021, se recibieron 29 quejas formales.

Durante el HotSale 2021, los 3 proveedores con más quejas fueron:

- Walmart, 8 quejas.
- Suburbia, 4 quejas.
- Liverpool, 3 quejas.

2.10.2. El Buen Fin 2021

Durante la edición 2021 de la temporada de alto consumo, “El Buen fin”, la PROFECO instrumentó el programa Conciliaexprés. El Teléfono del Consumidor laboró del 10 al 16 de noviembre de 2021 en un horario de 9:00 a 21:00 horas, con la participación de 147 personas por día para la atención a la población consumidora, proporcionando los siguientes servicios:

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

2.10.3. Conciliaexprés en “El Buen Fin” 2021

La Conciliación exprés es una herramienta fundamental para lograr la solución de controversias que deriven de las compras realizadas en el marco del programa “El Buen Fin”; para esto se llevó a cabo el acuerdo entre proveedores participantes y consumidores, para que se diera solución a las reclamaciones sin necesidad del inicio del procedimiento conciliatorio.

TABLA 7. ASESORÍAS EN “EL BUEN FIN 2021”.

MODALIDAD	2020	2021
Teléfono del Consumidor	921	482
Correo electrónico	107	40
Chat	58	37
Whatsapp	125	19

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

TABLA 8. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN “EL BUEN FIN 2021”.

PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	ASESORÍAS 2020	PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	ASESORÍAS 2021
Conocer precios de productos o servicios	276	Incumplimiento en los plazos de entrega	135
Información incorrecta o incompleta sobre el producto	254	Comparativo de precios	100
Incumplimiento de ofertas o promociones	165	Incumplimiento de oferta	60
Negativa a la entrega	156	Cobro indebido	57
Cobro indebido	52	Incumplimiento de promoción	49

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

TABLA 9. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN 2021"		
PROVEEDORES	2020	2021
Proveedores registrados en Conciliaexprés	228	284

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

En Conciliaexprés durante Buen Fin 2021 se atendieron 577 conciliaciones exprés.

TABLA 10. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN 2021"			
PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓNW	RECLAMACIONES 2020	PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	RECLAMACIONES 2021
Cancelación de compra	222	Cancelación de compra	137
Incumplimiento de ofertas o promociones	116	Incumplimiento de ofertas o promociones	142
Incumplimiento en los plazos de entrega	142	No respeta precio anunciado	54

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

Asimismo, con relación al "Buen Fin 2021", se recibieron 163 quejas a través de Concilianet y las Oficinas de Defensa del Consumidor de PROFECO, de las cuales se precisa a los 3 proveedores con más quejas:

- 53 quejas relacionadas con Walmart.
- 16 quejas relacionadas con Suburbia.
- 12 quejas relacionadas con MercadoLibre.

2.10.4. Programa de conciliación inmediata: Conciliaexprés

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

A continuación, se muestra el cuadro de número de reclamaciones y de los montos que fueron recuperados gracias a esta herramienta, la cual se consolida como un mecanismo eficiente y eficaz en beneficio del consumidor.

TABLA 11. RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRÉS 2021.		
CONCEPTO	2020	2021
Número de reclamaciones	10,082	10,340
Monto recuperado	$37,042,987.51	$40,423,057.43

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

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

2.10.5. Contratos Tipo

La PROFECO, a través de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento elaboró formatos de contratos de adhesión tipo, 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, de manera electrónica, ya sea en la compraventa de bienes o en la adquisición de servicios.

Los modelos de contratos de adhesión elaborados convergen con la necesidad de los proveedores que voluntariamente deseen adherirse al "Código de Ética en materia de Comercio Electrónico" y al "Distintivo Digital PROFECO" ya que para obtener éste último, resulta obligatorio contar con un contrato de adhesión en materia de comercio electrónico inscrito ante la PROFECO.

Resultado de lo anterior, de enero a diciembre de 2021 se recibieron 58 solicitudes de contratos en materia de comercio electrónico, de los cuáles 45 fueron contratos tipo, mismos que fueron registros aprobados, cumpliendo así con uno de los requisitos para poder adherirse al "Código de Ética en materia de Comercio Electrónico" y al "Distintivo Digital PROFECO".

2.10.6. Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM)

Los módulos permanentes del AICM brindan apoyo a las y los consumidores de servicios aéreos. De enero a diciembre de 2021, fueron atendidos 8,111 pasajeros, realizándose 2,532 conciliaciones exprés, logrando recuperar un monto de $8,909,383.56.

TABLA 12. COMPARATIVO NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM.		
CONCEPTO	2020	2021
Número de pasajeros atendidos	6,160	8,111
Monto recuperado	$6,964,710.54	$8,909,383.56.

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

2.10.7. Capacitación continúa

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

TABLA 13. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2021.

PERIODO	TEMA	DIRIGIDO A
Marzo	Protocolo de atención y captura en el Sistema integral de información y procesos (SIIP)	Personal del Teléfono del Consumidor
Abril	Ley de Aviación Civil	Personal del Teléfono del Consumidor
Mayo	Comercio electrónico	Personal del Teléfono del Consumidor
Junio	Bonificación y garantías	Personal del Teléfono del Consumidor
Agosto-Septiembre	Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público	Personal de la DGQC
Noviembre	Matriz de Indicadores de Resultados para Programas Presupuestarios de la PROFECO	Enlaces de la Dirección General de Planeación y Evaluación
Diciembre	Conciliación y Técnicas de Negociación	Personal de la DGQC

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

De manera paralela, la Subprocuraduría de Servicios, en conjunto con otras áreas de la PROFECO, realizaron videoconferencias a nivel nacional con el fin de capacitar a los jefes de servicio en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO, intercambiar ideas, exponer casos concretos y experiencias sobre distintos temas.

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

Durante 2021, la Dirección General de Quejas y Conciliación continuó brindando servicios a la población consumidora priorizando la atención a distancia a través del Teléfono del Consumidor, Concilianet y Conciliaexprés, toda vez, que la situación de pandemia prevalece.

En el caso del Teléfono del Consumidor, se fortalecieron sus servicios con personal de apoyo de otras áreas de la Dirección General de Quejas y Conciliación, a fin de brindar los siguientes servicios:

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

En este contexto, del 23 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2021, el Teléfono del Consumidor atendió 2,640,980 consultas y realizó 13,017 conciliaciones exprés.

En el mismo periodo, la Dirección de Concilianet ha radicado 17,198 expedientes de queja, y la Dirección de Conciliación y Programas Especiales inició el trámite de 756 expedientes de queja individuales y 23 quejas grupales.

3. VERIFICACIÓN

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en el ámbito de sus atribuciones lleva a cabo acciones de verificación en atención a cualquier tipo de denuncia que sea procedente, así como acciones de vigilancia en diferentes segmentos de mercado para mantener la equidad en las relaciones de consumo entre la población consumidora y los proveedores. Complementariamente, atiende servicios a petición de parte como la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, análisis de etiquetado, asesoría y/o capacitación en información comercial.

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

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza coadyuva con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), en acciones de supervisión, capacitación y reforzamiento de la verificación y vigilancia, focalizando los esfuerzos en aquellas ODECO que así lo requieran o lo soliciten.

3.1. Verificación y vigilancia

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

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

Programas y Meta 2021

Para el periodo enero – diciembre correspondiente al ejercicio 2021, se realizaron un total de 19,853 visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes productos y/o servicios, en el marco del Programa presupuestario (Pp) G-003 denominado “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, lo que se traduce en un 11.35% superior a la meta programada (17,829 visitas de verificación programadas para el ejercicio 2021).

Cabe destacar, que la meta está directamente relacionada al promedio de denuncias recibidas en ejercicios anteriores; por lo que si se presenta un aumento en las mismas puede ser modificado cada trimestre y atendida en su totalidad, con la finalidad de atender toda denuncia ciudadana sin que represente algún tipo de problema de programación, evaluación y/o presupuesto.

Denuncias Ciudadanas y Programas de Verificación

La PROFECO realiza visitas de verificación preferentemente en respuesta a las denuncias ciudadanas interpuestas por los consumidores y que son susceptibles de su atención, observando que la mayoría están directamente relacionadas con el comercio de temporada, con las necesidades que día a día debe cubrir la sociedad, con diversas contingencias que pueden presentarse, por lo que es posible diferenciar estas denuncias por programa, giros comerciales y/o segmentos de mercado (sectores), para contar con una clasificación y seguimiento de las mismas.

Durante el ejercicio 2021, la PROFECO recibió un total de 20,269 denuncias procedentes, hasta el 31 de diciembre de 2021, se habían atendido 19,467 de ellas, lo cual representa un porcentaje de atención durante el periodo enero-diciembre 2021 del 96.04%.

Las denuncias recibidas y que son atendidas se pueden clasificar principalmente en los siguientes programas de verificación:

- Programas Permanentes: aquellos en donde la sociedad puede ser afectada en el transcurso de todo el año, de manera particular a los sectores más vulnerables, como lo son:
  - Productos básicos.
  - Seguridad de productos.
  - Alimentos y bebidas.
  - Prestadores de servicios.

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

- Programas de Temporada: aquellos que toman relevancia en cierto periodo, como lo son:
  - Día de reyes 2021,
  - Día del amor y la amistad 2021,
  - Cuaresma 2021,
  - Día del niño y de la niña 2021,
  - Día de la Madre 2021,
  - Día del Padre 2021,
  - Regreso a clases en la Nueva Normalidad 2021,
  - Fiestas Patrias 2021,
  - Día de muertos 2021,
  - Fiestas Decembrinas 2021 y
  - 12 de Diciembre.

Los programas de verificación antes descritos se llevan a cabo en temporadas consideradas de alto consumo sin menos cabo a la atención de denuncias ciudadanas procedentes, generando como resultado una visita de verificación, misma que se clasifica en el marco del cumplimiento de los tres Indicadores de Gestión existentes (comportamiento comercial, normas oficiales mexicanas y metrología), los cuales están comprendidos dentro del Pp G003, y que en conjunto conforman el Indicador Estratégico de verificación.

Logros y cifras durante 2021

Resultados principales Programas de Verificación PROFECO 2021

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

TABLA 14. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES 2021.

CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	35
Visitas susceptibles a PIL	2
Productos verificados	2,731
Productos inmovilizados	0
Instrumentos de medición verificados	6
Instrumentos de medición Inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	1

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 15. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD.

CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	26
Visitas susceptibles a PIL	4
Productos verificados	1,177
Productos inmovilizados	0
Instrumentos de medición verificados	9
Instrumentos de medición Inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	2

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 16. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	8,200
Visitas susceptibles a PIL	1,778
Básculas verificadas	3,156
Básculas inmovilizadas	120
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	536

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

TABLA 17. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (SEMANA SANTA).	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	137
Visitas susceptibles a PIL	27
Productos verificados	798
Productos inmovilizados	24
Instrumentos de medición verificados	46
Instrumentos de medición Inmovilizados	1
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	17

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

TABLA 18. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	87
Visitas susceptibles a PIL	48
Productos verificados	3,777
Productos inmovilizados	510

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

TABLA 19. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO Y DE LA NIÑA.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	93
Visitas susceptibles a PIL	12
Productos verificados	722
Productos inmovilizados	5
Instrumentos de medición verificados	9
Instrumentos de medición Inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	1

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

TABLA 20. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA Y SEMANA SANTA.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	949
Visitas susceptibles a PIL	147
Productos verificados	21,854
Productos inmovilizados	103
Instrumentos de medición verificados	155
Instrumentos de medición Inmovilizados	10
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	43

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

TABLA 21. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LA MADRE.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	71
Visitas susceptibles a PIL	8
Productos verificados	11,083
Productos inmovilizados	220
Instrumentos de medición verificados	6
Instrumentos de medición Inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	4

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

TABLA 22. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	137
Visitas susceptibles a PIL	35
Productos verificados	2,231
Productos inmovilizados	40
Instrumentos de medición verificados	9
Instrumentos de medición Inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	8

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

TABLA 23. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA COVID-19	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	10,318
Visitas susceptibles a PIL	2,189
Productos verificados	11,581
Productos inmovilizados	1,623
Instrumentos de medición verificados	1,776
Instrumentos de medición Inmovilizados	183
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	670
Vigilancias Realizadas	6,390

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

TABLA 24. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (VAC. VERANO).	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	370
Visitas susceptibles a PIL	95
Productos verificados	523,743
Productos inmovilizados	61
Instrumentos de medición verificados	35
Instrumentos de medición Inmovilizados	6
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	13

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

TABLA 25. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	112
Visitas susceptibles a PIL	18
Productos verificados	3,212
Productos inmovilizados	143
Instrumentos de medición verificados	27
Instrumentos de medición Inmovilizados	3
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	2

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

TABLA 26. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	97
Visitas susceptibles a PIL	20
Productos verificados	338
Productos inmovilizados	98
Instrumentos de medición verificados	16
Instrumentos de medición Inmovilizados	1
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	4

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

TABLA 27. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE MUERTOS.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	66
Visitas susceptibles a PIL	31
Productos verificados	375
Productos inmovilizados	0
Instrumentos de medición verificados	11
Instrumentos de medición Inmovilizados	2
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	2

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

TABLA 28. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS GUADALUPANAS.	
CONCEPTO	NO.
Visitas verificación realizadas	34
Visitas susceptibles a PIL	4
Productos verificados	21
Productos inmovilizados	10
Instrumentos de medición verificados	13
Instrumentos de medición Inmovilizados	0
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	1

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

TABLA 29. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS Y FIN DE AÑO.	
CONCEPTO	**NO.**
Visitas verificación realizadas	227
Visitas susceptibles a PIL	65
Productos verificados	1,150
Productos inmovilizados	795
Instrumentos de medición verificados	41
Instrumentos de medición Inmovilizados	8
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	28

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

TABLA 30. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (VAC. INVIERNO).	
CONCEPTO	**NO.**
Visitas verificación realizadas	83
Visitas susceptibles a PIL	17
Productos verificados	7,981
Productos inmovilizados	7,941
Instrumentos de medición verificados	29
Instrumentos de medición Inmovilizados	2
Establecimientos con sellos de suspensión y/o advertencia	9

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

En resumen, durante el ejercicio 2021, la PROFECO realizó a nivel nacional 19,853 visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, derivado de la atención de las denuncias procedentes presentadas ante esta Procuraduría, lo que significa un cumplimiento del 111.35% con respecto a la meta del ejercicio 2021, 17,829 visitas de verificación programadas.

De igual forma, para el periodo enero a diciembre 2021, se verificaron un total de 843,406 productos, de los cuales se inmovilizaron 35,620 por incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas susceptibles de ser verificadas por la PROFECO.

En materia de instrumentos de medición, durante el ejercicio 2021, la PROFECO verificó un total de 8,178 instrumentos de medición, inmovilizando un total de 260 instrumentos de medición por haber registrado diferencias de peso, tiempo, o ambos, en perjuicio de las y los consumidores, además por no contar con la calibración semestral obligatoria correspondiente principalmente.

En concordancia con la política desarrollada por el actual Gobierno de México, y en busca de fomentar el bienestar social, durante el ejercicio 2021 la PROFECO enfocó sus acciones de verificación en atención a denuncias ciudadanas en los rubros de productos de la canasta básica y en lo relacionado a la Pandemia del SARS-CoV-2, dando mayor relevancia a los sectores más vulnerables de la sociedad mexicana, obteniendo durante el ejercicio 2021 los siguientes resultados:

En lo concerniente a productos de la canasta básica, durante el periodo de enero-diciembre 2021, la PROFECO realizó a nivel nacional 8,200 visitas de verificación, de las cuales en 1,778 casos se inició procedimiento administrativo por probables infracciones a la Ley (PIL´s), colocando sellos de suspensión y/o advertencia en 536 establecimientos comerciales, además de la verificación de prácticas comerciales en establecimientos con giros de productos básicos, se realizó la verificación de 3,156 instrumentos de medición, principalmente de básculas, inmovilizando 120 de estos instrumentos por presentar diferencias en perjuicio del consumidor y/o por no contar con la calibración correspondiente (Tabla 16).

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

En el marco del Programa Especial de Verificación y Vigilancia sobre el SARS-CoV-2, durante el ejercicio 2021, se realizaron 10,318 visitas de verificación a nivel nacional, en 2,189 de las cuales se inició Procedimiento administrativo por Infracciones a la Ley (PIL); además, como medida precautoria se colocaron sellos de suspensión y/o advertencia en 670 establecimientos; y se verificaron 1,776 instrumentos de medición tratándose principalmente de básculas en establecimientos con venta de productos de la canasta básica, inmovilizando 183 de ellos por presentar diferencias de peso en perjuicio del consumidor, y/o no contar con su calibración correspondiente (Tabla 23).

Dentro de las acciones antes descritas, la PROFECO se enfocó también en verificar productos de higiene personal principalmente cubre bocas, gel antibacterial ,caretas, etc., verificando un total de 11,581 de estos productos, además de inmovilizar 1,623 de ellos por incumplimientos a la normatividad aplicable, evitando así poner en riesgo a la salud de la población mexicana (Tabla 23).

Adicionalmente la PROFECO a través de la Subprocuraduría de Verificación, desde el 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, realizó un total de 6,390 visitas de vigilancia en giros comerciales frecuentados o de primera necesidad debido al SARS-CoV-2, principalmente en hospitales, funerarias, establecimientos comerciales con venta de productos como cubre bocas, gel antibacterial y caretas (Tabla 23).

En cuanto a temas de seguridad, destaca la atención a las denuncias ciudadanas a sectores o segmentos de mercado que por su naturaleza puedan representar un riesgo o una afectación a la seguridad, salud, economía y/o vida de los consumidores, destacando que de enero a diciembre de 2021 la PROFECO realizó 87 visitas de verificación por denuncias de este tipo, de las cuales en 48 casos inició algún tipo de procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, además de verificar 3,777 productos, y se inmovilizaron un total de 510 de ellos por incumplir la normatividad aplicable, evitando así su comercialización en el mercado nacional (Tabla 18).

Prestación de servicios a petición de parte

Calibración

La PROFECO ofrece a los proveedores el servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, siendo el caso que durante el ejercicio 2021, se calibraron a nivel nacional un total de 196,155 instrumentos de medición, asegurando así que las cantidades ofrecidas y despachadas a los consumidores sean las mismas, ayudando y fortaleciendo la economía familiar.

La PROFECO también ofrece el servicio de calibración de básculas de alto alcance de medición, es decir, aquellos instrumentos con capacidad para pesar más de 5 toneladas y hasta 100 toneladas, las cuales se utilizan principalmente en los segmentos primarios agroalimentarios de mercado (granos y semillas, básculas públicas, procesadoras de alimentos, etc.). Calibrándose durante el periodo enero-diciembre 2021, un total de 428 básculas de este tipo.

Análisis de Etiquetado

Para facilitar el cumplimiento de los requisitos y/o disposiciones obligatorias establecidas en la legislación y Normas Oficiales Mexicanas aplicables a bienes, productos o servicios, la PROFECO ofrece a las y los proveedores, los servicios de análisis, asesoría y/o capacitación en información comercial, favoreciendo con ello el mecanismo para el cumplimiento de la obligación de proporcionar a los consumidores la información relativa a los productos, bienes o servicios que comercializan y evitando que lleguen al mercado aquellos que induzcan a error o confusión al consumidor.

En materia de información comercial y prácticas pro consumidor dirigidas a la proveeduría, la PROFECO atendió seis solicitudes de capacitación relacionadas con las siguientes Normas Oficiales:

- NOM-028-SCFI-2007 Prácticas comerciales-Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos.
- NOM-051-SCFI/SSA1-2010 Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-Información comercial y sanitaria.
- NOM-179-SCFI-2016 Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.
- NOM-010-SCFI-1994 Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático - Requisitos técnicos y metrológicos.
- NOM-024-SCFI-2013 Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos.
- NOM-189-SSA1/SCFI-2018 Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico.

Durante el ejercicio 2021, se atendieron 134 solicitudes de análisis de información comercial, de las cuales se emitieron 161 oficios con cumplimiento a la normatividad y 227 con observaciones para su regularización, con lo que se asegura que los productos en el mercado nacional cumplan con la normatividad aplicable.

Procedimientos y Sanciones

En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales, y derivados de las acciones de verificación, en el ejercicio 2021 la PROFECO inició 4,598 procedimientos (PIL's) en contra de proveedores por infracciones a la ley y normatividad aplicable, colocando sellos de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, así como advertencia en 1,046 establecimientos comerciales verificados.

Lo anterior, generó que durante el periodo enero a diciembre 2021, se emitieran 3,748 resoluciones administrativas, mediante las cuales se impusieron sanciones económicas por un monto total de más de 116.68 millones de pesos.

Indicadores 2021

Las actividades de verificación, además de estar directamente relacionadas con la atención de denuncias, también están ligadas al Programa presupuestario G-003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", obteniendo en el ejercicio 2021 el siguiente comportamiento de los indicadores de gestión y estratégico, relacionados el porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios:

TABLA 31. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO EJERCICIO 2021.												
INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2021										INDICADOR ESTRATÉGICO EJERCICIO 2021		
	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC)			Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO)			Total			Total DGVDC	Total ODECO	TOTAL
	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología	C.C.	NOM´s	Metrología			
Programado	1,610	1,206	197	10,882	2,767	1,167	12,492	3,973	1,364	**3,013**	**14,816**	**17,829**
Realizado	1,627	1,251	217	12,367	3,145	1,246	13,994	4,396	1,463	**3,095**	**16,758**	**19,853**
% cumplimiento	101.06%	103.73%	110.15%	113.65%	113.66%	106.77%	112.02%	110.65%	107.26%	**102.72%**	**113.11%**	**111.35%**

Fuente: : Aplicación Para Informes Mensuales de la SVDC (APIM).

Visitas de Vigilancia 2021

Con el objeto de apoyar de manera más efectiva, directa y presencial a los consumidores, así como evitar abusos en la mayor medida posible, la PROFECO a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, puso en marcha a partir de 2019 las acciones de vigilancia denominada "Visitas de vigilancia", el cual es un mecanismo que permite acercar la PROFECO y sus servicios a los proveedores de bienes, productos y servicios de una manera amigable y transparente, de manera que fortalezca las relaciones de consumo y confianza entre proveedores y consumidores.

Por tal motivo, la PROFECO, a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, implementó un indicador estratégico y un indicador de gestión dentro del Pp G-003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", obteniendo en el ejercicio 2021, los siguientes resultados:

TABLA 32. VISITAS DE VIGILANCIA 2021.			
CONCEPTO	PROGRAMADO	REALIZADO	% CUMPLIMIENTO
Visitas de Vigilancia Emitidas – Indicador de Gestión	13,778	12,612	**91.54%**
Visitas de Vigilancia Realizadas – Indicador Estratégico	13,778	12,391	**89.93%**

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

Denuncias

En lo correspondiente al ejercicio 2021, por medio del Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas, así como el mayor acercamiento de la PROFECO al público consumidor, tanto de manera física como por medio de redes sociales, se ha incrementado de manera significativa la recepción y atención de las mismas, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 33. ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS 2021.	
CONCEPTO	ATENDIDAS
Denuncias Recibidas	20,269
Denuncias Atendidas	19,467
% de atención	**96.04%**

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

Calibración

El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta compromiso del 96%, misma que durante el ejercicio 2021 fue cumplida, tal y como se muestra a continuación:

TABLA 34. CALIBRACIONES PROFECO 2021.			
MES	INSTRUMENTOS SOLICITADOS	INSTRUMENTOS CALIBRADOS	% CUMPLIMIENTO
Enero	2,516	2,509	99.72%
Febrero	14,711	14,653	99.61%
Marzo	20,085	19,995	99.55%
Abril	24,544	24,464	99.67%
Mayo	19,161	19,060	99.47%
Junio	23,352	23,246	99.55%
Julio	18,556	18,458	99.47%
Agosto	16,926	16,751	98.97%
Septiembre	15,003	14,889	99.24%
Octubre	17,946	17,846	99.44%
Noviembre	11,222	11,153	99.39%
Diciembre	13,344	13,131	98.40%
Total	**197,366**	**196,155**	**99.39%**

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

3.2. Verificación de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo

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

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

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

Durante este año los mecanismos de recepción de denuncias, a través de la aplicación WhatsApp, y la App Litro x Litro ha permitido a los usuarios denunciar de manera más rápida y accesible, de acuerdo a un catálogo de irregularidades, o expresando directamente la inconformidad encontrada; del total de denuncias recibidas en 2021, 8,882 se recibieron a través de la App.

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

En el periodo de enero a diciembre de 2021, la verificación a proveedores de gasolina, diésel y gas L.P; ascendió al 67.40%, respecto a los padrones de plantas de gas L.P. y gasolineras (proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía). Con esto, se generó presencia de verificación en el 99.51% de los municipios de la República Mexicana que tienen más de 100 mil habitantes. Así mismo, dentro del periodo en cuestión, se han implementado 9 visitas de verificación en conjunto con diferentes dependencias como la Comisión Reguladora de Energía (CRE), la Agencia de Seguridad Energía y Ambiente (ASEA), la Guardia Nacional y la Policía Federal.

3.2.1. Gasolina y Diésel

Para la verificación a estaciones de servicio, se pueden señalar 05 aspectos generales, bajo los cuales se realiza la revisión del cumplimiento de la normatividad de este tipo de proveedores:

1. Aspectos comerciales: Para observar, entre otros, que se respeten los precios exhibidos y reportados a la Comisión Reguladora de Energía.
2. Aspectos documentales: Es el caso de la aprobación de modelo o prototipo de los instrumentos de medición, bajo la cual se certifica que el diseño de los mismos, cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes, y las documentales respectivas para constatar que los instrumentos de medición han sido calibrados.
3. Cualidades metrológicas: Comprenden la verificación de las cantidades de combustible que se otorgan al consumidor, así como la estabilidad de los instrumentos de medición, para constatar que en mediciones recurrentes de la misma magnitud, no arrojen lecturas distintas más allá de las tolerancias establecidas en la Norma Oficial Mexicana correspondiente NOM-005-SCFI-2017.
4. Aspectos electrónicos: Para revisar, principalmente, que la constitución electrónica de los sistemas de despacho no sea modificada, respecto a los diseños originales de los fabricantes, mismos que fueron valorados y aprobados por la autoridad; en cuyo caso de alteración, pudiera ser susceptible de un mal despacho al consumidor.
5. Aspectos de seguridad: Para constatar que no se ponga en riesgo la vida o la salud de los consumidores.

En el periodo de enero a diciembre de 2021, se realizaron 9,301 verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional, verificando un total de 142,377 mangueras de despacho de gasolina (instrumentos de medición) e inmovilizando 5,932 de estas, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para sistemas de despacho de combustible líquido NOM-005-SCFI-2017.

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

Ahora bien, para fines de un análisis general sobre lo que se ha detectado como irregularidades durante las visitas de verificación, se tomó en cuenta la anomalía de error máximo tolerado ("litros fuera de norma") y se agruparon diversas causas de inmovilización del tipo electrónico ("aspectos electrónicos"), obteniéndose que, en el periodo de enero a diciembre de 2021, el 6.06% de los casos, se debió a "litros fuera de norma" y el 63.13% por alteraciones o anomalías en las partes electrónicas de los sistemas de despacho de combustible, anomalías que podrían eventualmente causar afectación a la comunidad consumidora o estar vinculados con la comercialización ilegal de hidrocarburos.

TABLA 35. VERIFICACIONES EN ESTACIONES DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL.

VERIFICACIONES A ESTACIONES DE SERVICIO	TOTAL DE INSTRUMENTOS VERIFICADOS (MANGUERAS DE DESPACHO DE COMBUSTIBLE)	MANGUERAS INMOVILIZADAS	MANGUERAS INMOVILIZADAS POR LITROS INCOMPLETOS	MANGUERAS INMOVILIZADAS POR CAUSALES ELECTRÓNICAS
9,301	142,377	5,932	6.07%	63.13%

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

Sobre el tema de denuncias, de enero a diciembre de 2021, se recibieron denuncias de proveedores de gasolinas y diésel por diversas causas, siendo una de las más relevantes, la percepción del ciudadano de no haber recibido la cantidad de combustible que solicitó y pagó. Al respecto, en dicho periodo, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, programó visitas de verificación en el domicilio de diversas estaciones de servicio de expendio al público (gasolineras), en atención a 18,572 denuncias ciudadanas. En la cuales, en caso de confirmación de las irregularidades denunciadas, se impusieron medidas precautorias para inmovilizar los instrumentos de medición con anomalías y a su vez, se inició un procedimiento administrativo para la imposición de sanciones.

De igual manera, se implementaron visitas de vigilancia a las estaciones de servicio, las cuales radican única y exclusivamente en revisar el comportamiento comercial de las mismas, es decir que se exhiban los precios, entreguen tickets o comprobantes, se respeten las promociones ofrecidas en su caso o no se condicione la venta, en este sentido se emitieron 1,474 órdenes de vigilancia, de las cuales se han atendido 1,213.

3.2.2. Gas L.P.

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

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

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

De enero a diciembre de 2021, se realizaron 1,144 visitas de verificación a plantas de distribución de gas L.P y 164 verificaciones en vía pública (116 a vehículos repartidores y 48 a autotanques) y 2,235 visitas de verificación a estaciones de servicio con fin específico, por parte del personal de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles. En dichas visitas, se efectúo la revisión por muestreo de 3,102 recipientes transportables de gas L.P., resultando la inmovilización de lotes completos, ascendiendo la cantidad a 1,087 recipientes.

TABLA 36. VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS LP.

VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS LP	VERIFICACIONES REALIZADAS A PLANTAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS LP	VERIFICACIONES REALIZADAS A VEHÍCULOS REPARTIDORES DE CILINDROS	CILINDROS VERIFICADOS	CILINDROS INMOVILIZADOS
3,543	1,144	116	3,102	1,087

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

3.2.3. Supervisión al personal de verificación

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

De enero a diciembre de 2021, se realizaron 110 supervisiones en campo a las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación de Combustibles, las cuales derivaron en la realización de 35 cursos de capacitación cuyo tema principal fue la capacitación y reforzamiento sobre verificaciones en materia de Gas L.P, y estaciones de servicio, así como el procedimiento para realizar supervisiones en materia de combustibles.

TABLA 37. SUPERVISIÓN A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN.

SUPERVISIONES A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN	CURSOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS
110	35

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

3.2.4 Procedimientos por Infracciones a la Ley

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

Con respecto a verificaciones a proveedores de gas L.P., de enero a diciembre de 2021, se iniciaron 144 procedimientos administrativos, imponiéndose 118 sanciones por un monto superior a los $39.21 millones de pesos.

Para el caso de las verificaciones a estaciones de servicio, de enero a diciembre de 2021, se iniciaron 1,321 procedimientos administrativos, imponiéndose 1,230 sanciones por un monto mayor a los $497.21 millones de pesos.

TABLA 38. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIÓN A LA LEY.

	PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY INICIADOS	SANCIONES EMITIDAS	MONTO DE LAS SANCIONES (EN MILLONES DE PESOS)
Gas LP	144	118	$39.21
Gasolina	1,321	1,230	$497.21
Total	1,465	1,348	$529.42

Fuente: Aplicación Para Informes Mensuales (APIM).

3.3. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

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

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

3.3.1. Los estudios

Difundidos a través de la Revista del Consumidor, redes sociales y la página electrónica oficial de la Procuraduría (http://www.gob.mx/profeco), los estudios de calidad permiten a la DGLNPC informar a la población consumidora sobre la calidad, seguridad, composición y cumplimiento con las normas oficiales mexicanas y estándares aplicables, de una diversidad de bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado; en 2021, se realizaron 24 estudios de calidad, siendo los siguientes:

Cafeína
El estudio informativo consistió, en dar a conocer el contenido de cafeína en una diversidad de productos. El mismo, constó de 74 productos, incluyendo café soluble y molido tostado, té, bebidas elaboradas a base de té y polvos para elaborar bebidas con té, además de chocolate, refrescos de cola, helados, semilla de girasol y otras bebidas que declaran contener o no contener cafeína. El estudio concluyó lo siguiente:

- El contenido de cafeína varía dependiendo del producto de que se trate.
- Los productos que se declaran como descafeinados, cuentan con una menor concentración de cafeína, no obstante, aún contienen cierta cantidad. En este caso, los tés que declaran no contener cafeína prácticamente no la contienen.
- A pesar de que se popularizó, principalmente en internet, que la semilla de girasol contiene cafeína, se concluyó que este dato no es verídico.

Nuggets de pollo
Uno de los alimentos congelados más populares entre la población consumidora, por lo cual se evaluaron 11 marcas de nuggets de pollo para preparar en casa, además de 4 productos preparados en establecimientos de comida rápida –McDonald's, Burger King, Wendy's y Chazz–. El estudio concluyó que los alimentos empanizados y fritos resultan populares por su sabor, facilidad y rapidez para su preparación, pero ello implica un mayor consumo de grasa, en contraposición con el consumo de alimentos sin empanizar, asados, horneados o hervidos. Adicionalmente, los resultados del análisis a productos congelados muestran lo siguiente:

- Los porcentajes de grasa pueden alcanzar hasta el 18%.
- En comparación con un trozo de pechuga, el contenido proteico se ve disminuido, además de que los nuggets aportan mayor cantidad de grasa y carbohidratos, por lo cual no se considera un sustituto idóneo.
- Aportan alto contenido de sodio.
- Dependiendo la marca, el contenido cárnico varía, puesto que algunas adicionan piel de pollo y empanizadores, que aportan hasta un 22% de carbohidratos.
- Hay marcas que emplean granos, como la soya, para sustituir el contenido cárnico.
- Se encontraron marcas que no cumplen con aspectos de la veracidad de información en el etiquetado.

Por lo que hace a los productos preparados en establecimientos de comida rápida, se acotó que los resultados son variables inclusive entre distintas sucursales de la misma cadena de restaurantes.

Aguas saborizadas
El estudio comprendió 26 productos, de los cuales 10 declaraban no contener calorías. Al respecto, se concluyó lo siguiente:

- Dependiendo el producto, el contenido de azúcares varía de 0 a 10.1 gramos por cada 100 mililitros.
- La tendencia del mercado de aguas saborizadas es la adición de edulcorantes no calóricos, tales como, aspartame, sucralosa, asesulfame K y stevia, con la finalidad de reducir la cantidad de azúcares; por ello, se observó una variación en su aporte calórico de 0 a 40 Kilocalorías por cada 100 mililitros.
- El contenido sódico varía entre 2 a 41 miligramos por cada 100 mililitros de producto, que en términos generales se trata de bajas cantidades de sodio.
- No se observaron problemas en tanto a la calidad sanitaria de los productos.
- Todos los productos cumplieron con la información ostentada en el etiquetado, respecto a los contenidos de edulcorantes no calóricos y conservadores.
- Solo se encontró 1 marca con menor contenido de producto que el declarado en el etiquetado.

Leches saborizadas
El estudio comprendió el análisis de leches y productos lácteos combinados saborizados, los cuales adquieren su sabor a través de la adición de fruta, chocolate y/o saborizantes y azúcares. Debido a las diferencias en su formulación, existe una diferencia respecto a los valores energético y nutritivo, por ello se evaluó el contenido de proteína, grasa, azúcares y aporte energético.

En la evaluación nutrimental se encontró que:

- La cantidad de azúcares es variable, dependiendo de aquello que sean añadidos a la formulación y de los propios de la leche, encontrando que cuentan con un rango del 4.6 y 14%.

- Además, contienen entre el 0.3 y 2.9% de grasa y del 1.5 al 4.9% de proteína. En este apartado, todos los productos cumplen con el contenido mínimo de proteína de acuerdo a su declaración y requisitos normativos.
- El tamaño es diverso, pero contienen entre 116 y 222 kilocalorías por envase. Además, el aporte calórico depende también de la formulación, por lo cual muchos de estos productos ostentan el sello de “EXCESO CALORÍAS”.
- Ninguno de los productos analizados contiene edulcorantes no calóricos.
- Se encontraron productos que no comprobaron el contenido mínimo del 85% de leche que exige la norma aplicable.

Respecto a la veracidad de información se encontró que:

- No todos los productos cumplieron con el contenido neto declarado.
- Se encontraron productos que no declaran su denominación, en términos de la NOM-155-SCFI-2012.
- Se encontraron productos que presentan grasa que no corresponde a la grasa de la leche.

Alimentos con alto contenido de sodio
En el estudio se precisó que, en cantidades adecuadas, el sodio tiene varias propiedades indispensables para un funcionamiento del organismo, pero exceder su consumo en la dieta diaria puede ocasionar varios problemas relacionados con la salud, principalmente. El estudio comprendió 80 productos de diferentes categorías que presentaban el sello de “EXCESO SODIO”. Al respecto se informó:

- Se detectaron productos que no cumplieron con el contenido neto declarado.
- Todas las marcas analizadas presentaron completa su información, en términos de la NOM-051-SCFI/SSA1-2010.
- Todos los productos analizados presentaron el sello de “EXCESO SODIO”; no obstante, se debe considerar que los contenidos varían entre los distintos productos analizados: mientras que algunos se tratan de aderezos o salsas que se consumen en porciones relativamente bajas, mientras que otros productos se consumen por envase completo y otros requieren preparación, por lo que las cantidades de sodio que se ingieren realmente dependen de la forma de consumir el producto y de sus instrucciones de uso.
- Finalmente, se recomendó que se revise la declaración nutrimental en las etiquetas de los productos, se compare y elijan los alimentos con menores cantidades, se tome en cuenta las porciones que se ingieren; además, se recomendó que las personas con hipertensión arterial deben preferir el consumo de alimentos frescos y no consumir sodio o consumirlo en cantidades muy bajas.

Queso crema y doble crema
Se analizaron 23 productos de queso crema y 8 de doble crema, además de algunos productos denominados como imitaciones. En este sentido, cabe destacar que la denominación comercial "Queso" está reservada para aquellos productos elaborados con leche y productos obtenidos de la leche, que no contengan grasa o proteínas de otro origen, conforme a la norma oficial mexicana NOM-223-SCFI/SAGARPA-2018. En el estudio se obtuvieron los siguientes resultados y conclusiones:

- Algunas marcas no son veraces en la información de su etiquetado, ya que se ostentan como queso y adicionan grasas vegetales, por lo que incumplen con lo indicado por la norma NOM-223-SCFI/SAGARPA-2018.
- Varias marcas tuvieron un contenido neto menor al declarado.
- Algunos productos no cumplieron con sus declaraciones de grasa y/o proteína.
- Tres productos contienen almidón, que aunque se permite como aditivo, no es añadido por la mayoría.
- Varios productos tienen una cantidad considerable de sodio, con más de 1 gramo (1,000 mg) de sodio en 100 gramos de producto, que es más de la mitad de la ingesta diaria recomendada.

Bebidas alcohólicas destiladas y licores (de hasta $130)
Se analizaron 41 productos de bebidas con precios que rondan los $130, como lo son rones, vodkas, wiskis, brandis, charandas, ginebras, además de licores de caña y de agave y los denominados destilados de caña. La norma oficial mexicana aplicable es la NOM-141-SSA1/SCFI-2014, Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial. Al respecto se concluyó lo siguiente:

- Se detectó cumplimiento con las especificaciones de la normatividad sanitaria.
- 6 productos no cumplieron con el contenido neto declarado.
- Se detectó un producto que se declara como Brandy 100% de uva, pero no lo es.
- Los licores deben contener mínimo 1% de azúcares, no obstante, se detectó incumplimiento en algunos casos.

Sopas instantáneas
Se realizó el estudio a productos contenidos en vasito, tazón o sobre, incluyendo aquellas que declaran tener queso, tomate, carne, fideos y las sopas tipo ramen o fideos orientales en sus distintas variedades y sabores. El estudio concluyó lo siguiente:
- Todos los productos cumplen con el contenido neto declarado.
- Algunos productos contienen vegetales, pero en cantidades mínimas.
- La variedad en sus ingredientes, formas de preparación y presentación marca la diferencia en sus aportes nutrimentales y valor energético.

- En relación al sodio, por cada 100 gramos de sopa preparados, tienen alrededor de 181 y 398 miligramos. La NOM-051-SCFI/SSA1-2010 indica que se debe presentar el sello de "EXCESO SODIO" cuando contenga más de 350 mg en 100 g de productos, situación que es rebasada por una multitud de productos.
- En relación con lo anterior, se encontraron incumplimientos a los requisitos indicados en la NOM-051-SCFI/SSA1-2010.
- Se detectaron productos tendientes a engañar a la población consumidora en el etiquetado.

Pastas de dientes para niños
Se analizaron 33 productos, 30 que incluyen flúor y 3 sin flúor. Los resultados y conclusiones fueron los siguientes:

- Se detectó incumplimiento en los contenidos netos.
- Cumplen el requisito de la norma de referencia, respecto al pH.
- Los contenidos de flúor van de 336 a 1168 mg por Kg –partes por millón (ppm), mientras que, los que declaran no tenerlo, cumplen con dicha declaración. No obstante, la norma de referencia no indica especificación al respecto.
- En algunos casos, se encontró información comercial no sustentada, principalmente, en leyendas o frases como: "sin ser abrasivas", "sin dañar el esmalte dental", "remueve suavemente la placa", "nunca probados en animales", "Organic" ("Orgánico"), "recomendado por odontólogos"; además, se encontraron leyendas que pueden inducir al error por exageradas.

Queso panela
Al tratarse de un queso fresco, y debido a su origen, podría esperarse que se componga únicamente de componentes lácteos, no obstante, en el mercado también existen productos denominados como imitación, que son productos que sustituyen la grasa propia de la leche por grasa vegetal y/o se formulan a base de componentes lácteos, como concentrados de proteína y otros aditivos. Se analizaron 30 productos, incluyendo algunas variantes reducidas en grasa, deslactosados y las imitaciones. Los resultados y conclusiones fueron:

- Se detectó incumplimiento en el contenido neto de algunos productos.
- Se encontraron productos que adicionan almidón y no lo incluyen en su etiquetado.
- Se detectó un producto que se comercializa como Imitación en un punto de venta y como Queso Estilo Panela en otro, pese a que su formulación es similar.
- Se encontraron productos con indicios de deterioro, que puede provocarse cuando las condiciones de almacenamiento no son las adecuadas.
- Finalmente, se encontraron productos que se denominan queso sin serlo, ya que adicionan grasas vegetales.

Chocolates para mesa y polvos para preparar bebidas sabor chocolate
Existe una gran variedad de presentaciones y combinaciones de estos productos, por lo cual se planeó este estudio para determinar, principalmente, conocer la cantidad de azúcares que contienen este tipo productos, además de determinar si, cuando se preparan bebidas sabor chocolate, se necesita adicionar azúcares para endulzarlas. El estudio comprendió 32 marcas de este tipo de productos y los resultados y conclusiones principales fueron:

- El contenido de grasa es menor cuando se utilizan polvos que tablillas.
- El nutrimento con mayor cantidad que contienen este tipo de productos son los azúcares.
- Los productos denominados "Sabor a chocolate para mesa" son los que tienen mayor contenido de azúcares y grasa.
- Se detectaron incumplimientos en el contenido neto.
- El contenido de proteína en todos los productos es prácticamente el mismo.

Pastelitos empacados
Por su composición, aportan principalmente calorías, grasas y azúcares; durante la digestión, algunos azúcares se convierten en glucosa y, por tanto, en energía, pero cuando se han cubierto todas las necesidades energéticas, el excedente se almacena en forma de grasas, acumulándose en el organismo en forma de tejido graso.

A causa de ello, organizaciones de salud en el ámbito nacional e internacional, recomiendan se reduzca el consumo de azúcares añadidos. Al respecto, se analizaron 25 productos denominados como pastelitos. Los resultados y conclusiones fueron:

- El contenido energético por pieza de pastelito es alto, detectando un aporte de 92 a 398 Kcal, y el costo también varía entre, yendo de los $3.63 a $18.50 por cada pieza, dependiendo del fabricante.
- El contenido de azúcares totales por pieza comprende un rango desde 8.4 hasta 29.9 g.
- El tipo de azúcares adicionados es variable. En general, corresponden al primer o segundo ingrediente.
- Varios productos además de azúcares adicionan edulcorantes no calóricos (sorbitol).

Hornos de microondas
Se llevó a cabo el análisis de hornos de microondas, los cuales, por su diseño permiten el calentamiento rápido de diversos alimentos y bebidas. Se analizaron dieciséis 16 modelos de 7 marcas, con capacidades (volumen interno) de 1.1 pies cúbicos, de 1.2 a 1.4 pies cúbicos y de 1.6 pies cúbicos. Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, eficiencia (capacidad de calentamiento respecto de la energía eléctrica consumida), consumo de energía y potencia eléctrica, capacidad de descongelación, prueba de seguridad, incremento de temperatura del agua y atributos. También se analizaron modelos con la función de dorado ("grill"), los cuales adicionalmente pueden dorar los alimentos. Como conclusión se tiene lo siguiente:

- Se comprobó que todos los modelos son seguros en su funcionamiento, veraces en cuanto a su capacidad interna para contener alimentos y que pueden, incluso, descongelar alimentos de manera rápida.

Pañales reutilizables
Los pañales reutilizables son una alternativa sustentable respecto del uso de los pañales desechables, dado que un pañal reutilizable puede ser usado desde las primeras semanas de vida de un bebé y hasta los dos años de edad. Por lo anterior, se consideró el análisis de siete 7 modelos de pañales reutilizables, los cuales se pueden ajustar a bebés con 3.5 kg de peso y hasta los 16 kg de peso. El objetivo general del estudio fue orientar a los consumidores sobre su desempeño. Las pruebas realizadas fueron: información al consumidor, verificación dimensional y talla, identificación y contenido de fibras, pruebas al inserto (velocidad de absorción, regreso de humedad, porcentaje de distribución, determinación del pH y capacidad de absorción total) y pruebas al calzón (resistencia hidráulica, atributos y resistencia a la decoloración). Como conclusión y resultados se tiene lo siguiente:

- Se comprobó que todos los modelos tienen un pH cercano a un valor neutro, lo que significa que, en principio, no generarán alguna irritación en piel del bebé.
- Todos los modelos pueden ser adquiridos con insertos adicionales para poder cambiar el inserto sucio por uno limpio y lavar los sucios conforme se necesiten.

Telas absorbentes para cocina
En este estudio se analizaron 15 modelos correspondientes a nueve 9 marcas, de diversos tipos de telas o mezclas de fibras (telas, paños y microfibras). Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, acabados, dimensiones y masa, identificación y contenidos de fibras, resistencia a la formación de frisado, vellosidad y enmarañamiento, resistencia a la abrasión plana (desgaste), velocidad de absorción y velocidad de distribución y capacidad de absorción total (de líquidos). Como conclusión y resultados se tiene lo siguiente:

- Se detectaron desviaciones en algunos modelos, respecto de su declaración de contenido y proporción de fibras.
- Respecto de la veracidad de sus dimensiones y características marcadas, todos cumplieron.
- También se confirmó que todos los modelos son muy rápidos en su velocidad de absorción.
- La mayoría calificaron de Muy Bueno a Excelente en lo que respecta a la velocidad de absorción y la cantidad de agua que absorben de acuerdo con su masa.

Secadoras y alisadoras de cabello
Este estudio de calidad contempló el análisis de productos para el cuidado y la belleza personal, analizando 14 modelos de secadoras de cabello y 14 modelos de alisadoras de cabello. Las pruebas a las que fueron sometidas tuvieron por objeto establecer si son seguras y el nivel de desempeño ofrecido, siendo las siguientes: información al consumidor, atributos, seguridad (calentamiento de partes accesibles a máxima potencia, calibre del cordón de alimentación, entre otras). Para secadoras: variación del aire y de la temperatura y eficiencia de secado. Para alisadoras: estabilidad térmica, uniformidad de la temperatura en placas, temperatura máxima en placas y velocidad de calentamiento y enfriamiento y eficiencia energética. Se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Todos los modelos ofrecen seguridad en su manejo, siempre que se tomen las debidas precauciones de uso.
- Todos los modelos de secadoras de cabello analizados presentan dos velocidades de aire y tres niveles de temperatura.
- La mayoría de los modelos de alisadoras de cabello alcanzan su temperatura máxima en alrededor de dos minutos y presentan cable de alimentación giratorio, lo que permite que el manejo de la alisadora sea más fluido, ya que el cordón de alimentación no se enredará al maniobrar de un lado a otro.

Pinturas esmalte de uso doméstico

Este estudio abarcó el análisis de 21 modelos de pinturas esmalte alquidálico : 14 de ellas con acabado brillante y siete 7 con acabado mate; todas estas pinturas pueden ser aplicadas en superficies metálicas como portones y cancelería. Las pruebas realizadas tuvieron por objeto, conocer su nivel de desempeño y fueron las siguientes: información al consumidor, estabilidad, apariencia, densidad, viscosidad, brillo, grado de molienda (finura de sus pigmentos), poder cubriente, tiempo de secado, flexibilidad, prueba de inmersión en agua (para medir su adherencia), materia volátil y no volátil y la prueba de intemperismo acelerado (envejecimiento). Se concluyó de manera relevante lo siguiente:

- De los 21 modelos analizados, solo tres 3 de ellos presentaron información al consumidor incompleta, debido a que no presenta la del país de origen o faltó una leyenda de uso.
- En cuanto al poder cubriente, la mayoría de las pinturas analizadas (aproximadamente el 71% del total analizado), logró una calificación de Muy Bueno a Excelente, 5 modelos calificaron como Buenos y solo uno como Deficiente.
- Para la prueba de intemperismo (envejecimiento), 13 modelos calificaron como Excelente por no presentar fallas, 8 modelos presentaron reblandecimiento, lo cual se considera como una falla (calificando como Muy Bueno).

Útiles escolares

Se analizaron 22 modelos de cuadernos tamaño profesional de 90, 100 y 105 hojas en sus diferentes tipos de construcción (cosido, con espiral metálico y de plástico); 7 con pastas no plastificadas y quince 15 con pastas plastificadas; 7 modelos de gomas blancas para borrar (diferentes al migajón); 10 modelos de pegamento líquido; 11 modelos de barras adhesivas (tipo lápiz); 6 modelos de reglas de plástico graduadas de 30 cm, 9 modelos de tijeras escolares; 6 modelos de plastilinas en barra; 9 modelos de lápices para escritura y 12 modelos de bolígrafos de tinta azul oleosa, punto mediano. Las pruebas fueron enfocadas al desempeño (calidad) y durabilidad de estos. Al respecto, se detectaron los siguientes incumplimientos:

- 2 modelos de tijeras escolares con información al consumidor incompleta, 5 modelos de tijeras escolares que presentaron rebabas, 1 modelo de tijera escolar que presentó oxidación ligera, 1 modelo de pegamento líquido que ofrece menor cantidad de la que indica en su envase y que sobrepasa la tolerancia de norma y 1 regla escolar de 30 cm que no presenta identificación de la unidad de medida conforme a la NOM-008-SCFI-2002, Sistema general de unidades de medida.

Pantalones de mezclilla para caballero
En este estudio se analizaron un total de 17 modelos de 8 marcas de pantalones de mezclilla para caballero con corte clásico, que se comercializan en tiendas de autoservicio, tiendas especializadas por marca y departamentales del país, todos ellos confeccionados en telas de algodón 100%. Con objeto de determinar su calidad y desempeño, a cada pantalón se le aplicaron 12 pruebas: información al consumidor, acabados en tela y confección, verificación de tallas, identificación y contenido de fibras (para confirmar que son 100% algodón), peso de la tela (para conocer qué tan robusta o ligera es), cambio dimensional (para determinar posibles cambios en su talla por efecto de lavado), distorsión de la prenda después del lavado, resistencia a la decoloración por frote y por lavado y su resistencia al uso (durabilidad). Como conclusión y resultados se tiene lo siguiente:

- Todos los modelos cumplen con ofrecer de manera completa la información al consumidor que especifica la norma aplicable.
- Todos los modelos cumplen, dentro de sus tolerancias, con las tallas marcadas. Cabe señalar que, entre distintas marcas, las tallas tienen una variación, por lo que es indispensable probarse el producto antes de adquirirlo.
- 15 de los 17 modelos, cumplieron con su declaración de ser 100% algodón, mientras que 2 modelos presentaron un valor pequeño de otras fibras.

Cargadores para Smartphone
Se trata de un análisis comparativo en términos de seguridad y desempeño de uno de los productos de más amplio uso en dispositivos electrónicos. Se analizaron 18 modelos de 12 marcas, con salidas cuya capacidad en corriente fue de entre 1 amperio y 3 amperios. Las 10 pruebas aplicadas para determinar su calidad y desempeño fueron: Información al consumidor, pruebas de seguridad eléctrica (corriente de entrada, calentamiento máximo, choque eléctrico, corto circuito a la salida), pruebas de seguridad mecánica (desprendimiento de las navajas, compresión, caída), eficiencia (tiempo en que logra recargar aproximadamente tres teléfonos inteligentes de alta gama mediante una batería recargable de 10,000 mAh) y atributos. Como conclusión y resultados se tiene lo siguiente:

- Salvo 3 modelos analizados, los cuales son inseguros debido a que en las pruebas de seguridad mecánica presentaron desprendimiento de una o de ambas navajas al aplicar un peso, el resto de los modelos analizados son seguros.

- De acuerdo con nuestras pruebas, los cargadores llevan a cabo la carga de una batería de 10,000 mAh, conforme a su capacidad de corriente a su salida, siendo esta de alrededor de seis horas en promedio para aquellos que indican a su salida 3 amperios, para los de 2 a 2.4 amperios de salida, el tiempo promedio es de ocho horas y para los más sencillos de 1 amperio a su salida, este tiempo se incrementa a más de diez horas.

Ropa interior para caballero (Bóxer)
En total, el estudio contempló 20 modelos de 14 marcas que se comercializan en tiendas de autoservicio y departamentales del país, confeccionados en telas de algodón 100% y mezclas con distintos tipos de fibras (sintéticas, artificiales y algodón). Las 9 pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, acabados en tela y confección, verificación de tallas, identificación y contenido de fibras, cambio dimensional (para corroborar si se presentaron cambios en su talla después del lavado), resistencia al desgaste (durabilidad), resistencia al reventamiento (durabilidad) y resistencia a la decoloración por efecto del sudor y por el lavado.

- Todos los modelos cumplen con ofrecer de manera completa la información al consumidor especificado por la norma.
- Todos los modelos cumplen, dentro de su tolerancia, con las tallas marcadas.
- Para la prueba de contenido e identificación de fibras, se detectaron 2 modelos que no cumplen con la norma debido a que el porcentaje de sus fibras difieren en más del 3% del valor marcado en su etiqueta y un 1 tercer modelo que tampoco cumple, debido a que declara en su etiqueta contener poliamida y presentó poliéster.
- En lo referente a la durabilidad, encontramos lo siguiente: 7 modelos calificaron como Excelentes en la resistencia al desgaste de la tela y el elástico, mientras que cinco 5 obtuvieron solo una calificación de Bueno. En lo que respecta a la prueba de resistencia al reventamiento (resistencia de la tela a los esfuerzos), 4 calificaron como Excelente y solo dos 2 como buenos. En general, gran parte de los modelos analizados obtuvieron calificación de Muy Bueno.

Losetas vinílicas para casa habitación
Se llevó a cabo el análisis de losetas vinílicas diseñadas para instalarse en pisos de casas habitación y oficinas. Se analizaron 8 modelos de losetas vinílicas para piso de uso habitacional en interiores, los cuales fueron adquiridos en tiendas especializadas ubicadas en la zona metropolitana del valle de México. Se llevaron a cabo ocho 8 pruebas a cada una de ellas: información al consumidor, acabados, dimensiones y escuadría (para determinar si las losetas están cortadas de manera que sus esquinas presenten un ángulo de 90 °), espesor, resistencia al impacto, resistencia a la flexión, resistencia a la abrasión (durabilidad) y estabilidad dimensional ante temperaturas ambientes altas.

Derivado del estudio se concluyó que, las losetas vinílicas son una buena opción si lo que se busca es poder cambiar la decoración del piso con un nuevo diseño y/o acabado a un precio bastante accesible. Además, la instalación de losetas vinílicas requiere de aplicar un pegamento base agua, actividad que puede ser llevada a cabo por el propio consumidor, dada su facilidad de colocación.

Freidoras de aire
Se analizaron once 11 modelos de freidoras de aire de 7 marcas distintas, en dos categorías: aquellas con capacidad de volumen menor a 2 litros, y las que tienen una capacidad de 2 y hasta 5 litros. Las 11 pruebas realizadas fueron: información al consumidor, seguridad (desviación del consumo eléctrico, calentamiento, protección al choque eléctrico, estabilidad y calibre del cordón de alimentación), consumo de energía, uniformidad de la cocción, estabilidad de la temperatura, verificación del control de temperatura y atributos.

- Se concluyó que este tipo de aparatos logran llevar a cabo su función de cocción y freído de alimentos.
- En general, todos los modelos analizados tienen dimensiones compactas.
- Todas las freidoras analizadas presentan un reloj para los ciclos de cocción.

Toallas de algodón para baño
Las toallas de algodón para baño se consideran como ropa de casa, que al igual que otros productos textiles, presentan diferentes calidades que no es posible evaluar a simple vista. Para orientar a los consumidores, se analizaron 9 modelos de toallas para baño (por cada modelo se analizó una toalla blanca y otra toalla de color azul marino), fabricadas en fibra de algodón 100%. Las 14 pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, acabados en tela y confección, verificación de medidas, absorción de agua, identificación y contenido de fibras, masa, cambio dimensional después del lavado, resistencia al uso (durabilidad) y seis pruebas de resistencia a la decoloración (al agua, por frote, por lavado, por agua de mar, por agua clorada y por acción de la luz).

- En general, los modelos analizados ofrecen una muy buena calidad.
- Todas cumplieron con su declaración de ser 100% algodón.
- Todas calificaron como excelentes en cuanto a durabilidad (resistencia a la abrasión).

3.3.2 Apoyo a la verificación

En apoyo a las actividades de verificación que realiza la PROFECO, con la finalidad de confirmar el cumplimiento de los productos respecto de las Normas Oficiales Mexicanas y estándares aplicables, y con el fin de coadyuvar en la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley, la DGLNPC realizó pruebas a un total de 358 bienes y/o productos, como es el caso de: atún, sopas instantáneas, quesos crema y doble crema, bebidas alcohólicas destiladas, nuggets de pollo, leches y bebidas saborizadas, avena, entre otros.

Ahora bien, puesto que la publicidad es el medio idóneo para dar a conocer los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, además de que, gracias a que los anuncios publicitarios contribuyen a la información disponible en mercado e influye en la generación o modificación de hábitos de consumo, se realizó el análisis de 257 frases publicitarias, en conjunto con la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, a fin de evitar el engaño a la población a través de estos medios.

3.3.3 Apoyo a la normalización

La información técnica y con sustento científico que genera esta Dirección General, le permite coadyuvar a mejorar la normatividad en beneficio de las y los consumidores, a fin de fomentar condiciones de competencia leal y equitativa entre proveedores.

Durante 2021, el personal de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor ha participado en 280 reuniones para la revisión y elaboración de estándares de calidad (NMX) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM), representado los intereses de los consumidores, presentando soportes técnicos y estadísticos que respaldan la postura de la PROFECO, destacando la participación en la elaboración de normas para:

- Pilas y Baterías.
- Iluminación.
- Conductores.
- Bebidas alcohólicas.
- Jugos.
- Lácteos (leche, queso, yogur, mantequilla).
- Miel de abeja, entre otras.

Así como para establecer el manual y guía de la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-Información comercial y Métodos de prueba para su mejor entendimiento y verificación.

3.3.4 Apoyo a las transacciones comerciales

La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor participa en la promoción y protección de los derechos de la población consumidora, respecto de aquellas transacciones comerciales en donde la cantidad (masa) es factor para determinar el precio.

Para ello, lleva cabo la calibración de pesas y patrones de las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como de otras áreas usuarias de la Procuraduría. Durante 2021, se realizó la calibración de 3,831 instrumentos de medición de masa (pesas y patrones).

3.3.5 Servicio Externo como apoyo a la industria

Otra actividad que realiza la DGLNPC, es dar servicio a clientes externos, para que conozcan la calidad de sus productos y, en su caso, con los resultados obtenidos puedan llevar a cabo las mejoras necesarias. En este rubro, se generaron ingresos adicionales para la Institución por un monto de $1,207,394.79.

Es preciso mencionar que, a pesar de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV2 hubo un incremento en la cantidad de muestras ingresadas por este servicio, reflejándose en un aumento en los ingresos de aproximadamente el 25%.

3.3.6 Calidad en el trabajo

Es importante destacar la preocupación de la DGLNPC por ofrecer análisis confiables y que cumplan con los más altos estándares de calidad posibles; para ello, procura mantener la certificación en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015, la cual regula y establece los requisitos generales que debe observar un sistema de gestión de la calidad, así como la acreditación en la diversa NMX-EC-17025-IMNC-2018, que estipula los requisitos generales para la competencia de los laboratorios de prueba y calibración, ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

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

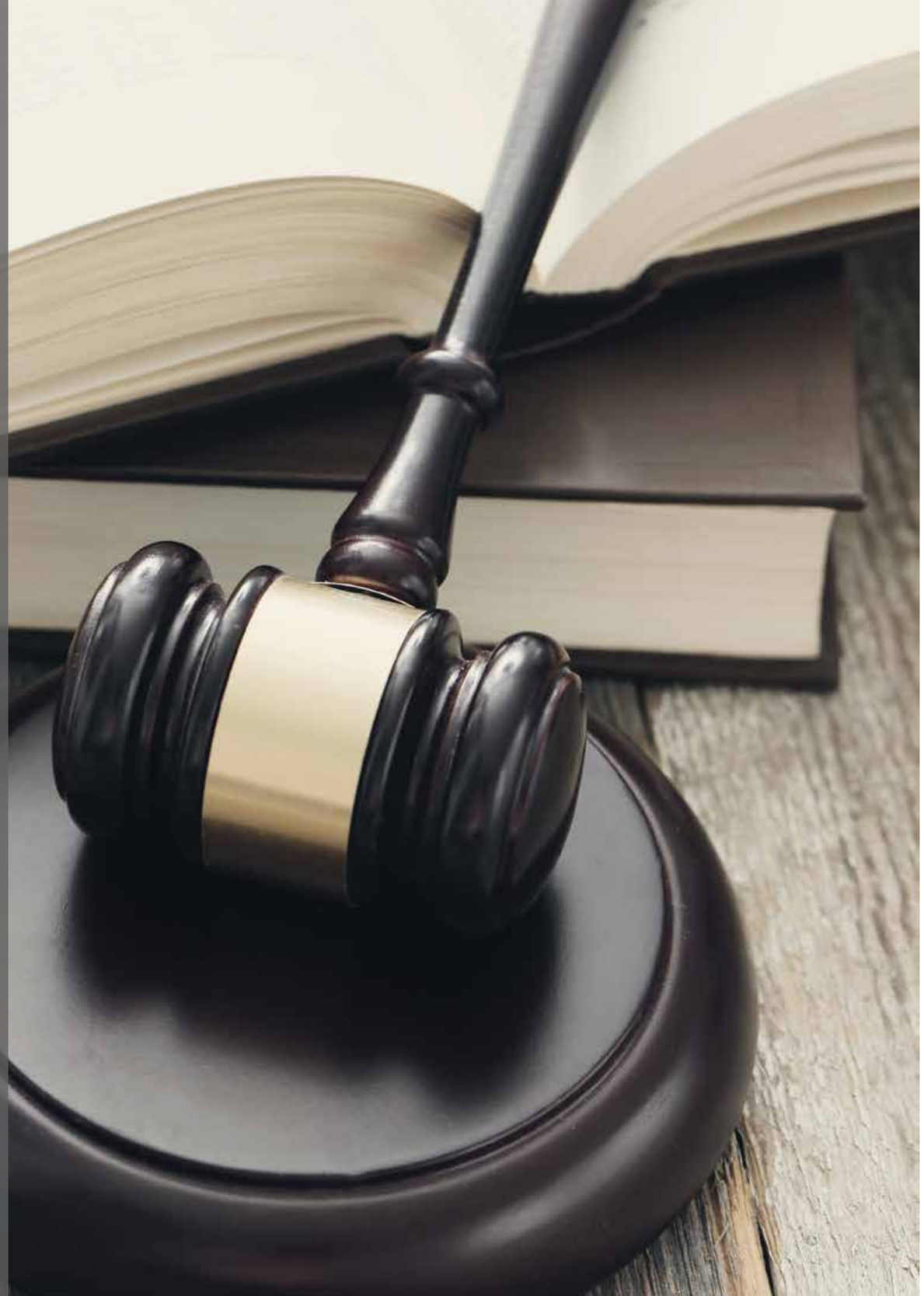
- Dos auditorías internas, basadas en un programa dirigido a evaluar la documentación del sistema de gestión de la calidad, así como el grado de conocimiento e implementación de las normas en las distintas áreas involucradas, el equipo asignado, las instalaciones y la competencia técnica del personal así como con el cumplimiento de las norma ISO 9001:2015 e ISO/IEC 17025:2018.
- Revisión de riesgos y análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).
- Revisión de la política y objetivos de calidad y de los procesos del sistema de gestión de la calidad, detectando y ejecutando las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos.
- Actualización de procedimientos, objetivos e indicadores específicos de los procesos, para la mejora continúa del sistema.
- Detección de oportunidades de mejora.

Con base en ello, se detectó que, si bien existe una adecuada implementación del sistema de gestión de la calidad en la DGLNPC, existen áreas de oportunidad, con la finalidad de realizar mejoras en el manejo de información y datos, con el propósito de llevar a cabo un adecuado control y registro, introduciendo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), además, como estrategia para hacer frente a la pandemia provocada por el virus del SARS-CoV2.

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

La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en coordinación con Health Canada y Consumer Protection Safety Commission de los Estados Unidos, realizó pruebas de seguridad a cunas viajeras (playards) como parte de una investigación trilateral que está próxima a concluirse.

En 2022, se realizará una investigación conjunta respecto a las baterías portátiles (powerbanks) para dispositivos electrónicos, como tabletas y teléfonos inteligentes, con el fin de evaluar su seguridad eléctrica y térmica, y con ello, poder sentar las bases para la futura emisión de un documento que regule dichos aspectos en estos productos emergentes que actualmente son adquiridos por una multitud de consumidoras y consumidores, con el fin de garantizar que no representen riesgos a su economía, salud e integridad física.



4. JURÍDICO

La Subprocuraduría Jurídica tiene entre sus principales propósitos proteger y promover los derechos de las y los consumidores; procurar una cultura de legalidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, y representar a la PROFECO en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales.

4.1. Jurídico Consultivo

La Dirección General Jurídica Consultiva proporciona a las unidades administrativas de la PROFECO que así lo soliciten y a terceros, consultoría legal no vinculante, para cumplir las disposiciones legales de la materia, además revisa y registra los convenios y contratos institucionales que le sean sometidos por las unidades administrativas de la institución, y funge como enlace para todos los asuntos en materia de Derechos Humanos.

4.1.1. Consultoría jurídica

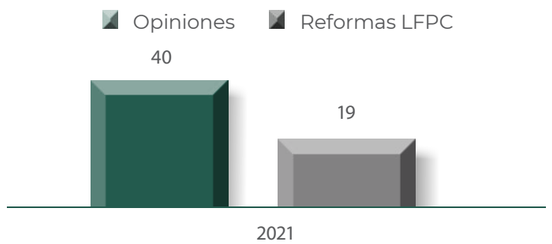
La Dirección de lo Consultivo, entre otras atribuciones, brinda la asesoría técnica y jurídica sin carácter vinculante a las consultas jurídicas presentadas por las unidades administrativas de la PROFECO, ODECO y terceros sobre los asuntos en el ámbito de su competencia, conforme a la legislación y normatividad aplicable.

De lo anterior, se informa que durante el periodo de enero a diciembre de 2021 se atendieron 13,236 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, personal, por escrito y electrónicas. Cabe precisar, que se incrementaron las asesorías brindadas al consumidor a través del correo electrónico del portal institucional dudasportal@profeco.gob.mx, derivado de la pandemia generada por el virus SARS- CoV-2.

4.1.2. Enlace legislativo

En el periodo correspondiente de enero a diciembre de 2021, se revisaron y emitieron 40 opiniones respecto a iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, minutas, dictámenes, acuerdos y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la PROFECO de las cuales, destacan 19 iniciativas relacionadas con reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es importante señalar, que el número de iniciativas atiende a aquellas que fueron presentadas ante el Congreso de la Unión, por quienes se encuentran facultados constitucionalmente para ello.

GRÁFICO 1. ENLACE LEGISLATIVO.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica consultiva, 2021.

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

Durante el periodo de enero a diciembre del 2021, la Ley Federal de Protección al Consumidor, tuvo una modificación consistente en la actualización para el año 2022 de los montos de las operaciones y multas previstas en los artículos 25, 99, 117, 126, 127, 128, 128 BIS y 133 de dicha ley (DOF 23-12-2021), la cual deriva de la propia facultad de la Procuraduría en la LFPC, para actualizar anualmente los montos contenidos en los artículos antes referidos.

Emisión de Acuerdos

Durante el año 2021, se emitieron los siguientes acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF):

- "Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el registro y reconocimiento de organizaciones o asociaciones profesionales que puedan emitir sellos o leyendas de recomendación para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados" (DOF 27-01-2021).

- "Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco" (DOF 26-02-2021).

- "Acuerdo por el que se emite el Código de Ética en materia de Comercio Electrónico" (DOF 26-02-2021).

- "Acuerdo por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica" (DOF 10-03-2021).

- "Acuerdo por el que se suspenden las labores y los términos de los procedimientos administrativos seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor en las Oficinas de Defensa del Consumidor en Zona Metropolitana CDMX-Poniente, Zona Metropolitana CDMX-Oriente, Zona Leona Vicario, Unidad de Servicio La Villa, Zona Metropolitana de Tlalnepantla, Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl y Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas; asimismo se suspenden únicamente los términos de los procedimientos administrativos seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor en las Oficinas de Defensa del Consumidor, en Zona Metropolitana Toluca y Zona Gral. Ignacio Zaragoza" (DOF 22-09-2021).

- "Acuerdo por el que se suspenden las labores y los términos de los procedimientos administrativos seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en la Oficina de Defensa del Consumidor Zona La Paz, el día diez de septiembre de dos mil veintiuno" (DOF 29-09-2021).

- "Acuerdo por el que se da a conocer el domicilio provisional de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas de la Procuraduría Federal del Consumidor" 08-10-2021.

- "Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre del año 2021" (DOF 4-11-2021).

- "Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican para el año 2022" (DOF 04-11-2021).

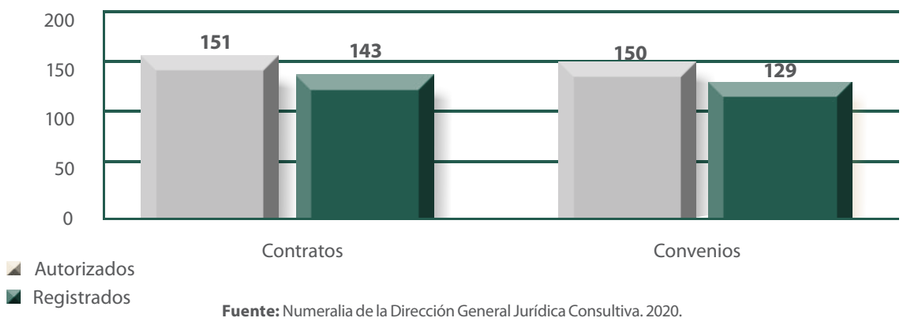
- "Acuerdo por el que se actualizan para el año dos mil veintidós, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor" (DOF 23-12-2021).

4.1.4. Contratos y convenios institucionales

La PROFECO a fin de garantizar la promoción y protección de los derechos de los consumidores, así como orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de estos últimos, durante el periodo de enero a diciembre del 2021, suscribió convenios de colaboración con diversos sectores de la sociedad, por lo que la Dirección de Contratos y Convenios Institucionales, realizó el análisis en los aspectos jurídicos de los instrumentos a celebrar, así como también de los contratos correspondientes para la debida operatividad de la Institución.

En el 2021, fueron autorizados 151 contratos y 150 convenios. Asimismo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 143 contratos y 129 convenios.

GRÁFICO 2. CONTRATOS Y CONVENIOS 2021.



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

Es importante señalar, que los convenios institucionales remitidos por las diversas unidades administrativas, dentro del periodo comprendido de enero a diciembre del 2021, se realizaron conforme a las necesidades de dichas unidades, por lo que la autorización y registro de los instrumentos jurídicos está supeditada a la remisión que de los mismos realicen las Unidades Administrativas de la Institución.

Entre los convenios celebrados en el periodo de enero a diciembre del 2021, destacan los siguientes:

TABLA 39. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2021.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural "SADER" a través de su órgano administrativo desconcentrado denominado "SENASICA" (Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria)	Establecer las bases de colaboración y coordinación, conforme a las cuales "las partes", dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán acciones para garantizar la protección de la vida, la salud, la seguridad y la economía de los consumidores, orientando y promoviendo las mejores prácticas de sanidad, inocuidad y calidad de los proveedores en beneficio de los consumidores.	12/01/2021	6/08/2020 30/11/2024
Nueva WALMART DE MÉXICO, S. de R.L. de C.V	Establecer las bases de colaboración entre "las partes" para implementar acciones en beneficio de los consumidores durante el evento denominado el "fin irresistible", mediante la aplicación de mejores prácticas comerciales, a fin de prevenir y proteger a éstos contra abusos por la adquisición de bienes y productos, evitando con ello, poner en riesgo su vida, economía, salud y seguridad. Buscando en todo momento garantizar los derechos de los consumidores, cumpliendo entre otros, con el decálogo de los derechos del consumidor	02/02/2021	7/11/2020 20/11/2020
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural "SADER" a través de su órgano administrativo desconcentrado denominado "SENASICA" (Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria)	Establecer las bases de colaboración y coordinación, conforme a las cuales "las partes", dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán acciones para garantizar la protección de la vida, la salud, la seguridad y la economía de los consumidores, orientando y promoviendo las mejores prácticas de sanidad, inocuidad y calidad de los proveedores en beneficio de los consumidores.	12/01/2021	6/08/2020 30/11/2024
Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)	Se proporcione a la PROFECO la información con que cuente, relativa a los precios de las pipas de agua potable, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones pueda utilizarla en su programa ¿quién es quién en los precios? Las partes intercambien información dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, respecto al servicio del agua potable suministrada a través de pipas o camiones cisterna, con la finalidad de que la PROFECO difunda los precios de dicho servicio de distribución de agua potable, implementando el programa QQP, pipas de agua potable.	04/02/2021	30/01/2021 13/01/2026
Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, CONAR A.C.	Establecer acciones de colaboración entre "las partes" en beneficio del consumidor para prevenir y proteger a estos contra información o publicidad engañosa y/o abusiva, relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma.	22/03/2021	8/03/2021 30/11/2024
Organismo promotor de inversiones en telecomunicaciones "PROMTEL"	Establecer las bases generales de coordinación y colaboración dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, a efecto de beneficiar a los consumidores en la implementación de proyectos de infraestructura y servicios de telecomunicaciones, Principalmente en las zonas con poca o nula conectividad, así como en actividades relacionadas para contribuir a un mayor acceso a la conectividad y disminución de la brecha digital, procurando que las relaciones entre proveedores y consumidores se den en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica.	14/10/2021	12/10/2021 INDEFINIDA
Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVITUR)	Establecer las bases de colaboración conforme a las cuales, "las partes" promoverán el desarrollo de acciones de interés y beneficio mutuo, relacionadas con el intercambio de información.	19/11/2021	5/11/2021 15/12/2021

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

Por último, en el periodo de enero a diciembre de 2021, se atendieron 57 consultas jurídicas a diversos comités y subcomités, en las cuales se incluye lo que respecta a los subcomités de adquisiciones celebrados por la Procuraduría.

4.1.5. Colaboración en la protección de los Derechos Humanos

De conformidad con la facultad que le confiere el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a esta Dirección General, con relación al trámite y seguimiento a las solicitudes de información formuladas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), se señala que durante el 2021 se atendieron en tiempo y forma 84 solicitudes realizadas por dicha Comisión.

En tal sentido, se precisa que el incremento de las solicitudes realizadas por la CNDH en el 2021, se desprende de las quejas que presentan los consumidores, por el hecho de que estiman que son violentados sus derechos humanos, sin embargo, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, previo análisis y valoración de la queja e informe, determina que no existe violación alguna de esta unidad administrativa ni de la PROFECO.

4.2. Defensa de actos de autoridad

Los consumidores, son la esencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y con base en ello la actuación de esta Institución equivale a brindar respaldo de las afectaciones que la población consumidora padece por acciones de las empresas que violan sus derechos por actuar fuera de las leyes que la rigen, específicamente la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos está facultada para representar legalmente a toda la institución en los asuntos legales en las que esta sea parte, diversificando las materias jurídicas en las que se realice una defensa tal como lo es la materia contencioso administrativa, juicios de amparo, denuncias penales, juicios laborales primordialmente.

Numeralmente en el periodo de enero a diciembre de 2021 la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos realizó lo siguiente:

4.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad

En materia contenciosa, la PROFECO recibió del Tribunal Federal de Justicia Administrativa durante el ejercicio 2021 5,429 demandas interpuestas en contra de actos emitidos por esta Institución.

TABLA 40. DEMANDAS RECIBIDAS 2020 VS 2021.

AÑO	RECIBIDO	VIA EN LA QUE SE RECIBIÓ				
		ORDINARIO	ORDINARIO EN LÍNEA	SUMARIO	SUMARIO EN LÍNEA	EXTRAORDINARIOS
2020 (Enero-Diciembre)	3,899	418	18	3,162	93	208
2021 (Enero-Diciembre)	5,429	622	24	4,527	66	190

Fuente: Bases de datos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, 2020 y 2021.

Es pertinente precisar, que el trámite de juicio en línea disminuye los costos de acceso a la justicia administrativa y tiende a incrementar los juicios de nulidad que se tramitan, comparativamente con años anteriores en la vía sumaria también conocida como vía abreviada que implica establecer plazos menores, y así instaurar mecanismos que aseguran la impartición de justicia de forma objetiva, imparcial.

Durante el 2021, las demandas en la vía sumaria representan el 83.38% del total.

TABLA 41. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2020 VS 2021.

AÑO	NULIDAD LISA Y LLANA	NULIDAD PARA EFECTOS	MIXTAS	SOBRESEIMIENTO	VALIDEZ	GRAN TOTAL
2020 (Enero-Diciembre)	2,563	103	N/A	345	493	**3,504**
2021 (Enero-Diciembre)	4,109	152	178	506	617	**5,562**

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

4.2.2. Juicios de amparo indirecto

Durante el periodo de enero a diciembre 2021, se llevaron los procesos ante Juzgados de Distrito de 268 demandas de amparo, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

TABLA 42. JUICIOS DE AMPARO INDIRECTO.

AMPARO	ENERO–DICIEMBRE 2020	ENERO-DICIEMBRE 2021
Recibidos	354	268
Resueltos	68	266

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

4.2.3. Juicios laborales

En cuanto hace a la materia laboral de los conflictos que se tramitan en contra de la PROFECO, por los ex trabajadores, como consecuencia de la terminación de la relación laboral, en el periodo de 2021, se recibieron 51 juicios, como se muestra a continuación:

TABLA 43. JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2020 VS 2021.

LABORAL	ENERO-DICIEMBRE 2020	ENERO-DICIEMBRE 2021
Recibidos	33	51
Resueltos	12	49

Fuente: Base de datos de juicios laborales 2020 y 2021 del Departamento de Asuntos Laborales.

4.2.4. Denuncias Penales

En materia penal se formularon diversas denuncias por hechos o actos que pueden ser constitutivos de delitos cometidos en agravio de esta Institución o contra los consumidores, y también, se desahogaron los requerimientos de los agentes del Ministerio Público, de la siguiente manera:

TABLA 44. DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2021.

PENAL	ENERO-DICIEMBRE 2020	ENERO-DICIEMBRE 2021
Denuncias presentadas	228	194
Desahogo de requerimientos	112	172

Fuente: Base de datos del Departamento Penal 2020 y 2021

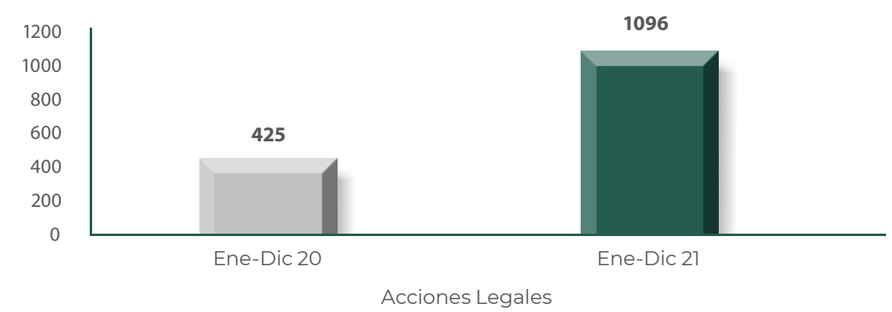
Durante el año 2021 se interpusieron 50 recursos de impugnación a los Centros de Justicia Penal Federal, adscritos a los Estados Correspondientes.

4.3. Acciones Colectivas

En referencia al contenido del numeral 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando sean vulnerados los derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, la Procuraduría Federal del Consumidor, puede ejercitar dentro de sus atribuciones, la Acción Colectiva de conformidad con lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles. Es así que, la Procuraduría Federal del Consumidor, en ejercicio de sus atribuciones conferidas; como lo son, procurar y representar los intereses de las y los consumidores, mediante el ejercicio de sus funciones como lo es el procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, en el periodo enero-diciembre de 2021, se realizaron las siguientes actividades:

Como parte del seguimiento a la defensa de los derechos de los consumidores mediante las Acciones de Grupo y Colectivas presentadas, se tramitaron en los tribunales federales 1,096 acciones legales, incluyendo: demandas de amparo, recursos de quejas, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, incidentes de ejecución, entre otros. En el comparativo con el año anterior, enero-diciembre 2020, en el que se presentaron 425 acciones legales, es notorio el aumento considerable, al reanudarse los términos y plazos procesales, por lo que en aras de agilizar los juicios entablados, se ha promovido de forma estratégica en cada asunto, haciendo uso en la mayoría de los casos del Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación.

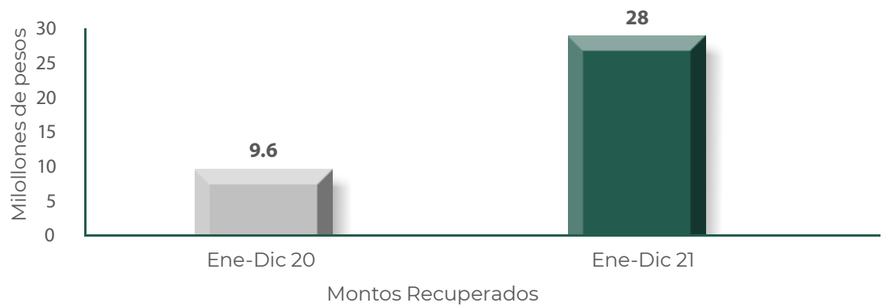
GRÁFICO 3. INFORME DEL PROGRAMA E005 (ENERO - DICIEMBRE 2021)



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

Para el periodo enero-diciembre 2021 se recuperaron poco más de 28 millones de pesos en resarcimiento por daños ocasionados a 4,252 consumidores, cifra superior al monto recuperado en el mismo lapso del año inmediato anterior. Este incremento se derivó de la tramitación de dos quejas grupales, una en contra de una aerolínea y otra en contra de una tienda de autoservicio, así como diversos requerimientos realizados a tiendas departamentales, tiendas en línea y una empresa organizadora de espectáculos, que tuvieron como finalidad exigirle al proveedor resolver las reclamaciones presentadas por las y los consumidores de forma asequible y más expedita, por lo que se continúa protegiendo los derechos de los consumidores.

GRÁFICO 4. INFORME DEL PROGRAMA E005 (ENERO -DICIEMBRE 2021).



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

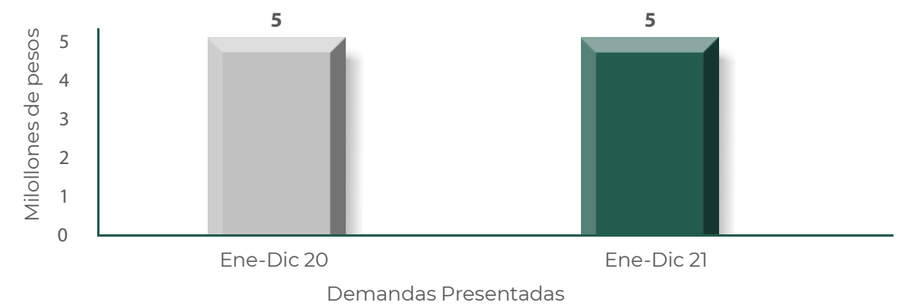
La protección a los derechos de los consumidores también se realiza mediante la presentación de Acciones Colectivas e Incidentes de Cuantificación y Reclamación de Daños ante los Juzgados Federales, por lo que en este periodo se presentaron cinco nuevas demandas de acción colectiva: una en el sector de servicios educativos privados, por incumplimiento de contrato; dos en el sector energético, por el uso de dispositivos externos para modificar en las bombas despachadoras de combustible la cantidad efectivamente entregada; una en el sector de comercio en línea, por el incumplimiento en la entrega de diversos productos electrónicos; y una en el sector inmobiliario, por la comercialización de viviendas que carecen de las condiciones, características y calidades adecuadas para ser habitadas, como se describe a continuación:

TABLA 45. ACCIONES COLECTIVAS PRESENTADAS EN 2021.

	SECTOR	N° DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1	Servicios educativos particulares	74	$1,444,183.56
2	Sector energético (suministro de gasolina)	Indeterminado	Indeterminado
3	Sector energético (suministro de gasolina)	Indeterminado	Indeterminado
4	Sector de comercio en línea	35	Indeterminado
5	Sector inmobiliario	91	$38,218,308.00

Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas promovidas en el año 2021.

GRÁFICO 5. DEMANDAS DE ACCIÓN COLECTIVA PRESENTADAS (ENERO-DICIEMBRE 2021).



Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas de los años 2020 y 2021.
El número de demandas presentadas de enero-diciembre de 2021 es el mismo que en el periodo anterior, siendo promovidas cinco demandas en cada año.

Durante este periodo, se difundieron en la página https://acolectivas.profeco.gob.mx/ los juicios de acción colectiva iniciados, en contra de un proveedor de prestación del servicio de transportación aérea de pasajeros, un proveedor de servicios turísticos y dos proveedores encargados de fabricar y comercializar productos electrónicos, con la finalidad de que todos aquellos consumidores afectados se adhieran a las demandas colectivas.

TABLA 46. JUICIOS DE ACCIÓN COLECTIVA INICIADOS.

	SECTOR	N° DE ACTUALIZACIONES
1	Aeronáutico	1
2	Turístico	1
3	Comercio electrónico (fabricación y comercialización de productos electrónicos)	2

Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas difundidas en el año 2021.

En el caso de Incidentes de Ejecución, durante el periodo se presentaron cincuenta incidentes, en contra de una empresa organizadora de espectáculos, mismos que fueron admitidos a trámite, continuando con la secuela procesal de los procedimientos; mismo que fue dado a conocer también en la página institucional y; uno más en contra de una inmobiliaria por no cumplir las garantías el inmueble de una consumidora, el cual se encuentra pendiente de resolver al haber sido impugnada por la demandada.

TABLA 47. CONSUMIDORES REPRESENTADOS EN JUICIOS DE ACCIÓN COLECTIVA.			
NO.	SECTOR	Nº DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1	Sector de Espectáculos y Entretenimiento	50	$277,354.75
2	Sector inmobiliario	1	$173,690.85

Fuente: Numeralia de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas del año 2021.

La difusión de información realizada a través de la página https://acolectivas.profeco.gob.mx/ tiene como finalidad enterar a los consumidores el estado procesal de los juicios tramitados, hacer de su conocimiento el avance del procedimiento, así como permitir que aquellos consumidores que no forman parte de estos y que han sido afectados por las mismas causas, puedan solicitar su adhesión. Con ello se busca difundir la figura jurídica de las Acciones Colectivas, a efecto de brindar mayores herramientas a las y los consumidores para defender sus derechos.

De todo lo anterior se puede observar que no obstante la situación por la que ha atravesado el país y el mundo, derivada de la crisis sanitaria, se refrenda el compromiso de la Procuraduría Federal del Consumidor de ejercer las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Estatuto Orgánico, a fin de salvaguardar los derechos de las y los consumidores en las relaciones comerciales que sostienen con los diferentes proveedores de bienes, productos o servicios, a través del ejercicio de las Acciones Colectivas.

Como se observa, en el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2021, se implementaron diversas acciones judiciales, en protección y beneficio de los consumidores afectados por diversos proveedores y prestadores de servicios, por lo que, derivado de los esfuerzos extraordinarios por parte de la Dirección de Acciones Colectivas y de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, durante la sustanciación de los juicios respectivos, la Subprocuraduría Jurídica ha procedido eficazmente en la protección de los derechos de las y los consumidores.

4.4. Asuntos internacionales

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

En el 2021, la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 imposibilitó la participación presencial de la PROFECO en foros internacionales, de ahí que la transformación del trabajo presencial en trabajo virtual significó una oportunidad para la Dirección General Jurídica Consultiva, de poder participar de manera remota en un mayor número de sesiones.

Como parte del trabajo de cooperación internacional, en 2021, se participó en 258 reuniones, de las cuales se destaca la intervención en los siguientes foros y la realización de las siguientes actividades:

Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

- Se participó en el Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico (WGE) y el Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos (WGCPS), creados en la 3ª Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Políticas de Protección al Consumidor (IGE Consumer) de la UNCTAD de 2018 y ratificados en la 4ª Reunión del IGE Consumer en 2019. Esta participación se realizó en coordinación con la Misión Permanente de México ante las Naciones Unidas. Asimismo, uno de los compromisos de la Octava Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección al Consumidor de 2020, fue la creación de un Grupo de Trabajo sobre las Modalidades de los Ejercicios Voluntarios de Revisiones de Pares, en la que se participó a lo largo de 2021, así como otros organismos de la Administración Pública Federal.

- Entre febrero y diciembre, la UNCTAD organizó seminarios web y diálogos regionales a los que asistió la Dirección General Jurídica Consultiva y otras áreas de la PROFECO. Estos eventos virtuales abordaron temas de interés, tales como protección al consumidor y salud (en conjunto con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Organización Panamericana de la Salud, Comisión Económica de África, Organización Mundial de Salud), estrategias para la difusión efectiva de la seguridad de productos de consumo, a fin de mejorar los mercados para los consumidores a través de la competencia, la protección al consumidor y los datos, y construir marcos para mejorar la seguridad de productos de consumo (en conjunto con la Comisión Europea), la confianza de los consumidores en la economía digital a través de la resolución de controversias en línea.

- En septiembre, se coordinó la participación del Procurador Federal del Consumidor, en el X Foro Internacional de Protección al Consumidor, organizado por UNCTAD, Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (Compal) y la Direcao Geral do Consumidor de Portugal. El titular de la institución participó en el panel sobre mejora de la formulación de política pública en la protección del consumidor.

- En diciembre, como parte del proyecto de resolución de disputas en línea, en colaboración con la Dirección General de Quejas y Conciliación, se impartió una capacitación a funcionarios de Tailandia e Indonesia sobre conciliación, organizada por la UNCTAD.

Alianza del Pacífico

- En colaboración con la Dirección General de Procedimientos y la Secretaría de Economía, se participó en el Subcomité de Servicios de la Alianza del Pacífico (AP), bajo la Presidencia Pro-Témpore de Colombia, en conjunto con las agencias homólogas de protección al consumidor: El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) de Chile, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de Perú.

- En junio, se asistió en conjunto con la Dirección General de Procedimientos, a las sesiones conjuntas de la AP y la Comisión Europea sobre digitalización de servicios públicos, infraestructura digital segura y la transformación digital de las plataformas de negocios. A estas sesiones acudieron varias instituciones de la Administración Pública Federal.

- En julio, se asistió por invitación de la Secretaría de Economía, a la reunión de implementación de la hoja de ruta de igualdad de género.

- En agosto, se coordinó la participación de la Subprocuraduría de Servicios en el Primer Foro de Protección al Consumidor de la AP, en la que se discutieron los retos a los que se enfrentan las agencias de protección al consumidor en la economía digital.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

- La Comisión de Políticas del Consumidor (CCP) y el Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS) de la OCDE son los grupos de expertos en los que la Dirección General Jurídico Consultiva participa en coordinación con la Delegación Permanente de México ante la OCDE.

- Se asistió en junio a la Primera Conferencia Internacional del Consumidor, organizada en formato virtual por la CCP y el WPCPS de la OCDE.

- Se aportaron insumos, en colaboración con la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y otros organismos de la Administración Pública Federal, para el proyecto de etiquetado simplificado de alimentos de la Red de Análisis de la Cadena Alimenticia (FCAN) de la OCDE.

- En abril, en conjunto con la Subprocuraduría de Telecomunicaciones se asistió a la 21ª Reunión Virtual del WPCPS, la Sesión Conjunta CCP/WPCPS y a la 100ª Reunión Virtual del CCP.

- En noviembre, en conjunto con la Subprocuraduría de Telecomunicaciones se asistió a la 22ª Reunión Virtual del WPCPS, la Sesión Conjunta CCP/WPCPS y a la 101ª Reunión Virtual del CCP.

- En octubre, en colaboración con la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se realizó un barrido de productos inseguros en línea en conjunto con otros países de la OCDE, organizado por el WPCPS.

- De enero a diciembre de 2021, se dio seguimiento a los grupos asesores a los que pertenece en la CCP y el WPCPS.

- Se asistió a diversos foros virtuales organizados por la OCDE sobre temas relevantes a la protección al consumidor, como la mesa redonda de integridad en los negocios; en marzo; a los riesgos a los que están expuestos los menores en línea en abril; como construir la resiliencia cibernética en el mundo post SARS-CoV-2, en junio; a la seguridad de productos de consumo del internet de las cosas en octubre; sobre cómo mejorar las políticas públicas en sistemas complejos, y patrones oscuros en diciembre.

Acuerdo Amplio y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP)

- En abril, se asistió a una reunión virtual sobre comercio electrónico en el marco del CPTPP por invitación de la Secretaría de Economía.

Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC)

- En abril, se coordinó la participación de la Dirección General de Quejas y Conciliación en un evento patrocinado por la APEC e INDECOPI, sobre la protección al consumidor en la resolución alternativa de disputas y los mecanismos de compensación en el comercio electrónico.

- En mayo, se asistió a un taller organizado por Osiptel de Perú y APEC, sobre los retos regulatorios para promover el desarrollo de una economía digital desde la perspectiva del consumidor, en conjunto con la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Organización Mundial de Comercio (OMC)

- A lo largo de 2021, se aportaron insumos para las negociaciones de la OMC sobre comercio electrónico y protección al consumidor, con la ayuda de la Dirección General de Procedimientos.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

- En 2021, de manera conjunta con otras áreas de la Procuraduría se participó en las reuniones intersecretariales organizadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores para definir la postura de México en el Convenio Marco de Control de Tabaco de la OMS.

Comisión Europea

- En septiembre se asistió a los premios de seguridad de productos de consumo organizada por la Comisión Europea, en los que se destacaron las mejores prácticas de las empresas en esta área.

Organización de Estados Americanos (OEA)

- En noviembre, se participó en la VIII Reunión Plenaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud.

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

- La Conferencia Anual ICPEN se llevó por segunda vez de manera virtual en junio, con la participación de la Dirección General Jurídica Consultiva en representación de la PROFECO. El foro virtual fue organizado por el Buró de Competencia de Canadá, y varios temas de relevancia para los miembros de la red.

- La Conferencia Digital de ICPEN se llevó a cabo de manera virtual en diciembre, organizada por la Direcao Geral do Consumidor de Portugal, y se discutieron temas de interés sobre la aplicación de las leyes de protección al consumidor en el mundo.

- A lo largo de 2021, la Procuraduría participó activamente en grupos de trabajo específicos en colaboración con otras agencias de protección al consumidor de todo el mundo.

- A lo largo de 2021, se dio seguimiento al proyecto econsumer.gov del ICPEN, proyecto encabezado por la Comisión Federal de Comercio (FTC) de Estados Unidos, que tiene como meta recibir las quejas de los consumidores en todo el mundo.

- Entre febrero y diciembre, durante la crisis por la pandemia de SARS-CoV-2, la Red organizó varios seminarios web, en los que se participó activamente y coordinó la participación de otras áreas de la Procuraduría. Los seminarios fueron sobre temas como aseveraciones ambientales engañosas, educación a consumidores y a proveedores, aplicación de las leyes de protección al consumidor en plataformas digitales, aplicación de las leyes de protección de datos personales de los consumidores, la inteligencia en la región de América Latina para la toma de decisiones en la protección del consumidor.

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

- En el 2021, se participó en el Grupo de Género y Consumo del FIAGC, con la ayuda de la Dirección General de Estudios de Consumo.

- En el 2021, se coordinaron los esfuerzos para acercar al FIAGC a la Secretaría General Iberoamericana, organismo a cargo de la Cumbre Iberoamericana.

Cooperación Norteamericana en Seguridad de Productos de Consumo (CPSC)

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

- En septiembre de 2021, la CPSC de Estados Unidos, y la Procuraduría apoyaron al Departamento de Salud (HC/SC) de Canadá en la organización de la Quinta Cumbre Virtual de Seguridad de Productos de Consumo de Norteamérica, un evento virtual de tres días que reunió a expertos internacionales en la materia.

- En ese sentido, de enero a diciembre de 2021 se continuó con el trabajo trilateral de las agencias a través de los grupos de proyecto conjunto, en las áreas de cooperación entre laboratorios, iniciativa de consulta temprana, difusión al consumidor, difusión a la industria y coordinación de alertas trilaterales.

Asuntos bilaterales

- En marzo de 2021, se asistió al Foro Virtual de la CPSC de Estados Unidos sobre Inteligencia Artificial.

- En mayo de 2021, de manera conjunta con la Dirección General de Procedimientos se participó en una reunión bilateral sobre métodos de investigación con la FTC de Estados Unidos.

- Durante el 2021, se participó en las negociaciones encabezadas por la Secretaría de Economía del Capítulo de Competencia del Tratado de Libre Comercio México Ecuador, con varios organismos de la Administración Pública Federal.

- Durante el 2021, en coordinación con la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la Dirección General de Procedimientos, la Dirección General de Difusión y la Dirección de Acciones Colectivas, se sostuvieron reuniones bilaterales con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina, la FTC de EU e INDECOPI de Perú, con la finalidad de avanzar la agenda bilateral en materia de mejores prácticas en aplicación de las leyes de protección al consumidor.

5. TELECOMUNICACIONES

5. TELECOMUNICACIONES

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

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

Cabe destacar que, en el año 2021, se lograron los objetivos de todas las unidades administrativas de la Subprocuraduría, pues además de las actividades sustantivas internas, se llevaron a cabo capacitaciones impartidas tanto por personal de otros organismos como propios. Además de acciones de vinculación, desarrollo de estudios, reuniones con proveedores y difusión de información en materia de telecomunicaciones a fin de favorecer a los consumidores.

Dichas actividades se detallan a continuación:

5.1 Actividades

Acciones de capacitación. Con el objetivo de mejorar el desempeño y la atención a las personas consumidoras de telecomunicaciones, de enero a diciembre de 2021 se llevaron a cabo capacitaciones de diferentes ámbitos como parte del Programa Anual de Capacitación 2021. Cabe mencionar que, derivado del virus SARS-CoV2, las acciones de capacitación se realizaron a través de plataformas digitales.

TABLA 48. ACCIONES DE CAPACITACIÓN.

CURSO	INSTITUCIÓN	FECHA	NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS
ABC de la Igualdad y no discriminación	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	01 al 14 de febrero	1
Los conflictos de Intereses en el Ejercicio del Servicio Público	Secretaría de la Función Pública (SFP)	Durante el mes de marzo	12
Discriminación a Personas que viven con VIH/SIDA	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	01 al 14 de marzo	1
Derechos Humanos y Género	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	08 de marzo al 04 de abril	1
Redacción y Ortografía	Secretaría de la Función Pública (SFP)	04 de abril	1
Banca Segura	BBVA	24 de marzo	1
Prevención Social de las Violencias con Enfoque Antidiscriminatorio	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	05 al 18 de abril	1
El Derecho a la Igualdad y no Discriminación de la Población Afromexicana	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	03 al 16 de mayo	1
Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	Durante el mes de Julio	7
Evaluación del Desempeño del Personal Operativo	Secretaría de Economía (SE),	Durante el mes de Julio	3
Migración y Xenofobia	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	05 al 18 de julio	1
Principios de la Educación Inclusiva	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	05 al 18 de julio	1
Inducción a la Igualdad entre Mujeres y Hombres	Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)	10 de agosto	7
Discriminación, Discurso de Odio y Alternativas Incluyentes	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	02 al 15 de agosto	3
Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	16 de agosto al 12 de septiembre	32
"ABC de la Accesibilidad Web"	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)	5 al 18 de abril	2
Ahorro	BBVA	13 de mayo	2
Prevención y atención de la violencia familiar y sexual contra las mujeres	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	21 de abril	1
Súmate al protocolo	Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)	9 de junio	4
Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y la igualdad de género	Organización de las Naciones Unidas (ONU) MUJERES	22 de junio	1

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2021.

TABLA 48. ACCIONES DE CAPACITACIÓN.

CURSO	INSTITUCIÓN	FECHA	NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	17 de junio	2
Inducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	17 de junio	1
Yo sé de género 1-2-3 Conceptos básicos de género	Organización de las Naciones Unidas (ONU) MUJERES	12 de junio	1
Privacidad, Regulación y Gobernanza de Datos	Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)	28 de enero Al 04 de junio	1
Juicio de Amparo	Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN),	Durante el mes de julio	2
Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	14 de julio	1
Yo sé de género 4	Organización de las Naciones Unidas (ONU) MUJERES	9 de julio	1
Yo sé de género 5	Organización de las Naciones Unidas (ONU) MUJERES	20 de julio	1
Fortalecimiento de capacidades para detectar, asistir y proteger a víctimas de trata de personas en México, dirigido a entidades de Gobierno y OSCS	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)	06 de septiembre	1
Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales Sector Público	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)	14 de julio	1
Diplomado la Suprema Corte y los Derechos Humanos	Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN)	Durante el mes de noviembre	3
Inducción al SIIP", "Introducción a la Navegación de SIIP	Dirección General de Informática de la PROFECO	Durante el mes de noviembre	2
Diplomado sobre los Principios Constitucionales de los Derechos Humanos en el Servicio Público.	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	27 de septiembre al 24 octubre de 2021	3
Retórica, lógica y Argumentación Jurídica	Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM	16 al 19 de noviembre	1
Día de la Promoción de la Leal Competencia	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)	3 de diciembre	2

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2021.

Por lo anterior, se cuentan con 106 constancias de 45 servidoras y servidores públicos, lo cual impacta directamente de forma positiva en materia de Protección al Consumidor.

5.1.1. Difusión

Con el objetivo de informar y promover entre los consumidores de telecomunicaciones la cultura de un consumo responsable, informado, sostenido, seguro y saludable, se llevaron a cabo diversas acciones entre las que se incluyen: análisis de prácticas de consumo, estudios y publicaciones.

Se brindó información clara y oportuna del sector a través de la planeación, definición y publicación de contenidos. Además, se difundieron de manera permanentemente los derechos de los consumidores a fin de empoderar a las personas consumidoras para que en las relaciones de consumo exista equidad.

En coordinación con la Dirección de Contenidos de la Profeco, se actualiza de manera permanente el contenido de la página, a fin de que las personas consumidoras tengan acceso al material informativo.

IMAGEN 1. SITIO OFICIAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2021, https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290

5.1.2. Actualización de la Carta de Derechos Mínimos

Con la finalidad de incorporar nuevas disposiciones legales y contar con una herramienta de fácil comprensión que empodere a la población consumidora de telecomunicaciones, durante el año se continuaron las mesas de trabajo entre servidores públicos de la Subprocuraduría y del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la actualización de la Carta de Derechos Mínimos de las y los Usuarios de Telecomunicaciones, cuya última versión es de 2015; estas mesas de trabajo finalizaron en octubre de 2021, suscribiéndose el 06 de diciembre de 2021 el acuerdo “Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ”, mismo que abroga el acuerdo de 06 de julio de 2015.

5.1.3. Estudio de Economía Circular en materia de Telecomunicaciones & 2da Campaña de Economía Circular

Se elaboró el estudio en el que se busca promover prácticas de consumo sostenibles que contribuyan a transitar a una economía circular, donde las personas tengan la posibilidad de cambiar a sistemas de reutilización, reducción, reparación y reciclaje de teléfonos celulares, módems, decodificadores, así como sus accesorios, conocidos como dispositivos electrónicos de telecomunicaciones. En este documento se abordaron temáticas como, la definición de economía circular, cuáles son las estrategias para transitar a una economía circular y cómo prolongar la vida útil de los dispositivos electrónicos.

En los meses de noviembre y diciembre se ejecutó la segunda campaña de economía circular a la cual se sumó la empresa Movistar, en esta campaña se publicó información relacionada con el reciclaje de teléfonos celulares y sus accesorios a fin de plantar árboles a cambio de estos dispositivos.

IMAGEN 2. ECONOMÍA CIRCULAR EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2021.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/661044/ECONOMIA_CIRCULAR_EN_MATERIA_DE_TELECOMUNICACIONES.pdf
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704487/2da_Etapa_de_Econom_a_Circular.pdf

5.1.4. Informes de las Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones

Se realizaron análisis de las inconformidades más recurrentes de las y los consumidores, a fin de identificar los principales motivos sobre los cuales se deban emprender acciones preventivas que incentiven la generación de buenas prácticas en el sector, ante la compraventa de bienes y servicios, el cual está a disposición de los consumidores en el sitio de internet de la Subprocuraduría.

TABLA 49. ESTUDIOS DE INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES PUBLICADOS EN 2021.

TEMA	TEMPORALIDAD	CONCLUSIONES	LINK
Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones.	Tercer trimestre 2020 vs 2019	Las inconformidades totales del tercer cuatrimestre de 2020 disminuyeron un 48% respecto al mismo periodo del 2019.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/615851/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_EN_TELECOMUNICACIONES_TERCER_CUATRIMESTRE_2020.pdf
	Primer cuatrimestre 2021 vs 2020	Las inconformidades totales del primer cuatrimestre de 2021 aumentaron un 1% respecto al mismo periodo del 2020.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/643087/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_EN_TELECOMUNICACIONES_2021.pdf
	Segundo cuatrimestre 2021 vs 2020	Las inconformidades totales de mayo a agosto de 2021 disminuyeron un -6% respecto al mismo periodo del 2020.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674337/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_TELECOMUNICACIONES_SEGUNDO_CUATRIMESTRE_2021.pdf

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2021.

5.1.5. Cápsulas audiovisuales

Con la finalidad de hacer más accesible la información a las personas consumidoras, durante el 2021 se publicaron por primera vez once contenidos audiovisuales en materia de telecomunicaciones que fueron difundidos a través de la plataforma YouTube en el canal de la PROFECO TV.

TABLA 50. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.

TEMA	LINK
Limpieza y desinfección de dispositivos	https://www.youtube.com/watch?v=T3bSeDYGsPo
Uso adecuado del Internet	https://www.youtube.com/watch?v=YRh1-rPV2k8
Patrones Oscuros	https://www.youtube.com/watch?v=2mdMWkXngOo
Ciberseguridad	https://www.youtube.com/watch?v=J9DzFzDSms4
Acciones Colectivas en Telecomunicaciones	https://www.youtube.com/watch?v=W5rk6STKcA8
Economía Circular	https://www.youtube.com/watch?v=dbgpWgc_1tQ
Aviso de privacidad	https://www.youtube.com/watch?v=qRLKd5i7pSM
2° Conversatorio Virtual "Más que un mito, la realidad de la publicidad" Dulce o truco en la publicidad	https://www.youtube.com/watch?v=JWGCYnAuVoQ&t=5s
2° Conversatorio Virtual "Más que un mito, la realidad de la publicidad" Que no se pasen de rosca, patrones oscuros	https://www.youtube.com/watch?v=e5R1b0BuqNc
2° Conversatorio Virtual "Más que un mito, la realidad de la publicidad" modas que te consumen, obsolescencia psicológica	https://www.youtube.com/watch?v=PTNCTeif0mk&t=1981s
2° Conversatorio Virtual "Más que un mito, la realidad de la publicidad" Los influencers y la publicidad, piensa antes de dar "Swipe up"	https://www.youtube.com/watch?v=Tu1d66CPssA&t=3432s

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2021.

IMAGEN 3. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2021, https://www.youtube.com/user/profecotv

5.1.6. Insumos gráficos

En el periodo que se reporta, se emitieron 98 infografías sobre diversos temas que promueven un consumo razonado e informado para la población consumidora, entre ellos:

TABLA 51. INSUMOS GRÁFICOS.

TEMA	LINK
Avisos de privacidad. ¿Sabes lo que aceptas?	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/615363/Avisos_de_Privacidad_TELECOMUNICACIONES.pdf
¡Evita ser víctima de fraude!	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663036/_Evita_ser_victima_de_fraude.pdf
2° Evita ser víctima de fraude	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663037/Evita_ser_v_ctima_de_fraude_2da.pdf
Acción Colectiva AT&T	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663041/Accion_colectiva_contra_AT_T.pdf
Quéjate con nosotros	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/645018/QUEJAS_TELECOMUNICACIONES.pdf
Denuncia. No te quedes callado	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/645017/DENUNCIA_TELCOMUNICACIONES.pdf
Día de la madre	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/645014/DIA_DE_LA_MADRE.pdf
Efemérides 17 de mayo "Día Mundial de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/645015/DIA_DEL_INTERNET.pdf
Hot Sale	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/645016/HOT_SALE.pdf
1° Cuatrimestre 2021. Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663038/Inconformidades_ENE-ABR_2021.pdf
Consejos para el regalo de Papá	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663034/Consejos_para_el_regalo_de_papa.pdf
Avisos de privacidad. ¿Sabías que?	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/645013/AVISO_DE_PRIVACIDAD.pdf

TABLA 51. INSUMOS GRÁFICOS.

TEMA	LINK
Efeméride 17 de junio "Primera llamada desde un teléfono móvil"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663067/17_de_junio_Primera_llamada_desde_un_telefono_movil.pdf
¡Que no te vean la cara!	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663035/Cuidado_practicas_abusivas.pdf
Efemérides 30 de junio "Día internacional de las Redes Sociales"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663069/30_de_junio_Dia_internacional_de_las_RRSS.pdf
¡Evita ser víctima de un delito!	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663039/Evita_ser_victima_de_un_delito.pdf
Efeméride 06 de agosto "Primer servidor web creado en 1991"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663068/06_de_agosto_Primer_servidor_web.pdf
Regreso a clases 2020-2021	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663040/Regreso_a_clases_2020-2021.pdf
Estudio: Economía circular en Materia de Telecomunicaciones	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674335/Economia_circular.pdf
2da Etapa de Economía Circular	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704487/2da_Etapa_de_Econom_a_Circular.pdf
Efeméride 28 de agosto"Día nacional de la persona adulta"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674334/Dia mundial_del_adulto_mayor.pdf
6° Aniversario Subprocuraduría de Telecomunicaciones	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674333/6_Aniversario_de_la_Subprocuraduria_de_Telecomunicaciones.pdf
8° aniversario IFT	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674331/8_Aniversario_IFT.pdf
Efeméride 28 de septiembre "Día internacional del Derecho de acceso universal a la información"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674332/Dia_internacional_de_los_derechos_de_acceso_a_la_informacion.pdf
Vivan los derechos de las personas consumidoras	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/674336/Vivan_los_derechos_de_los_consumidores.pdf
Efeméride 09 de octubre"Día mundial del correo"	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704504/09_octubre.pdf
2° cuatrimestre 2021. Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704491/Inconformidades_m_s_recurrentes.pdf
Buen Fin	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704488/Buen_fin.pdf
Fiestas Decembrinas	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704490/Fiestas_Decembrinas.pdf
Cobertura	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704493/Cobertura.pdf
Denuncia	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/704489/Denuncia.pdf

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2021.

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

5.1.7. Convenios

La Procuraduría Federal del Consumidor y el Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones (PROMTEL), firmaron un convenio marco de colaboración el día 12 de octubre de 2021 y se llevó a cabo, en el mes de noviembre 2021, una capacitación al personal de la PROFECO sobre el visualizador de cobertura geográfica.

IMAGEN 4. FIRMA DE CONVENIO PROFECO-PROMTEL.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2021, https://www.gob.mx/profeco/prensa/suscriben-profeco-y-promtel-convenio-marco-de-colaboracion?idiom=es

Adicionalmente, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones incluyó en la Revista del Consumidor temas del sector, como ha sido en los números correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2021, con los siguientes títulos:

TABLA 52. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 2021.

Mes	Sección	Tema	Link
Enero	Entorno digital	Apps para controlar tus gastos	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorEnero2021
Febrero	Entorno digital	Patrones Oscuros al comprar por Internet	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorFebrero2021
Marzo	Entorno digital	La "Ley Olimpia" y el combate a la violencia digital	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorMarzo2021
Abril	Entorno digital	Grooming y Ciberacoso	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorAbril2021
Mayo	Entorno digital	¿Compartes en redes sociales a tus hijos? Tus hijos y las redes sociales	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorMayo2021
Junio	Entorno digital	Apps para Padres	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorJunio2021
Julio	Entorno digital	Tecnologías Asistenciales	https://bit.ly/RevistaDelConsumidorJulio2021
Agosto	Entorno digital	Baiting – Anzuelos Digitales	https://bit.ly/RevistaDelConsumidorAgosto2021
Septiembre	Entorno digital	Fake News – Noticias falsas, la otra pandemia	https://bit.ly/RevistaDelConsumidorSeptiembre2021
Noviembre	Entorno digital	Envío gratis "Dulce o truco"	https://bit.ly/RevistaDelConsumidorNoviembre2021
Diciembre	Entorno Digital	Que no te espíen – conoce el software usado por los acosadores para robar tu información	http://bit.ly/RevistaDelConsumidorDiciembre2021
	En Números	"Obsolescencia Psicológica", Consumir para estar a la moda	

Fuente: Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, 2021.

5.2. Numeralia

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

5.2.1. Conciliación en telecomunicaciones

En el año 2021, se recibieron 15,536 inconformidades en materia de telecomunicaciones, de las cuales se radicaron 10,851 y a 4,685 se les dio atención a través de acuerdos telefónicos inmediatos.
Cabe mencionar que, de las inconformidades recibidas, 8,130 fueron a través de la plataforma informática Concilianet.

Los cinco proveedores con más inconformidades del sector son:

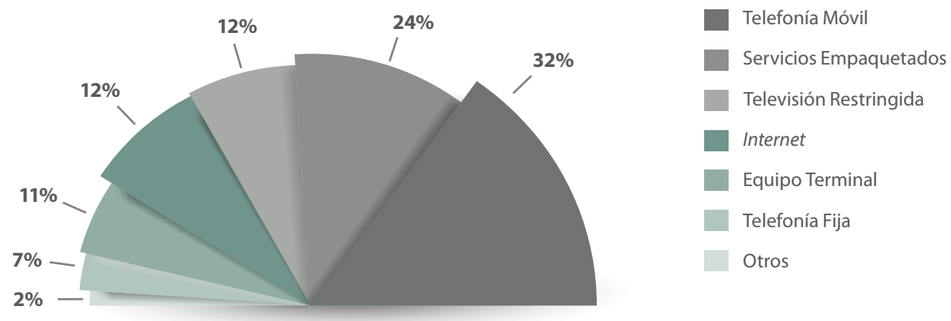
TABLA 53. PROVEEDORES CON MAYOR CANTIDAD DE INCONFORMIDADES.

LUGAR	PROVEEDOR (NOMBRE COMERCIAL)	TOTAL
1	TELCEL	3,108
2	AT&T	2,624
3	MEGACABLE	2,106
4	IZZI	2,001
5	TOTAL PLAY	1,478

Fuente: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

Desglose de inconformidades por tipo de servicio

GRÁFICO 6. DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.



Fuente: Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones. Se obtiene la información del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) e Intranet, incluyéndose la información de las Oficinas de Defensa del Consumidor, mismas que son responsables de los expedientes que apertura y la información que capturan en el SIIP.

TABLA 54. PROVEEDORES CON MÁS INCONFORMIDADES 2021.

EMPRESA	RECIBIDAS	ATENDIDAS*	CONCILIADAS*
TELCEL	3,108	2,695	1,568
AT&T	2,624	2,507	2,270
MEGACABLE	2,106	2,011	1,796
IZZI	2,001	1,860	1,507
TOTAL PLAY	1,478	1,359	1,084

Fuente: Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones. Se obtiene la información del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) e Intranet, incluyéndose la información de las Oficinas de Defensa del Consumidor, mismas que son responsables de los expedientes que apertura y la información que capturan en el SIIP.

* El número de quejas atendidas considera aquellas con estado procesal: conciliadas, desistimientos, improcedentes, no conciliadas y canceladas exceptuando a aquellas que se encuentran en trámite. La información relativa a los estados procesales atendidas y conciliadas es al 09 de febrero de 2022 y se obtuvo del Sistema de Información Integral de Procesos (SIIP-Discoverer) e Intranet.

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

El procedimiento conciliatorio en telecomunicaciones, a través de medios electrónicos, contribuye al uso racional de los recursos materiales y financieros de la PROFECO, maximizando los recursos disponibles. Es así que, durante el año 2021, hubo una disminución del 7.06% de inconformidades recibidas a través de la plataforma virtual de Concilianet, respecto al 2020.

Como resultado del “Programa de conciliación telefónica inmediata”, en el periodo que se reporta, se atendieron a través de esta herramienta el 30.16% de asuntos a nivel nacional. Como resultado de lo anterior, el número de quejas radicadas tuvo una disminución del 7.44% respecto al mismo periodo del año anterior.

De igual forma, en seguimiento a los trabajos de supervisión y apoyo a las Oficinas de Defensa del Consumidor, se realizaron actividades que tienen como objetivo: la promoción del uso de los equipos en comodato para los acuerdos telefónicos inmediatos, capacitar al personal y detectar posibles áreas de mejora inherentes al procedimiento conciliatorio, y derivado de la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2, se mantuvo comunicación vía correo electrónico sobre asesorías, información actualizada sobre los convenios vigentes para proveedores participantes en CONCILIANET, notificaciones electrónicas y números para conciliar de manera electrónica.

Adicionalmente a lo descrito en los párrafos que anteceden, se realizaron otras actividades sustantivas en favor de los consumidores, como son:

1. Se brindó capacitación al área de redes sociales de la PROFECO, a fin de que la información que se brinde a los consumidores corresponda a los procedimientos de atención vigentes.

2. A través de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, se coordinó la asistencia en varias ocasiones al programa de televisión “A quien corresponda”, con la finalidad de brindar asesoría a los consumidores televidentes del programa.

3. Se asesoraron 27,540 folios en la plataforma Soy Usuario, a fin de que el Consumidor conozca sus derechos y los haga valer ante los proveedores.

4. Se brindaron 13,642 asesorías recibidas mediante el correo de quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx, la mayoría fueron para orientar sobre el ingreso de quejas vía CONCILIANET y el mecanismo para formalizar su queja en una Oficina de Defensa del Consumidor.

5. Se habilitaron buzones electrónicos a través de convenios firmados con proveedores, a fin de realizar notificaciones por este medio y agilizar los procedimientos conciliatorios.

6. En coordinación con proveedores de servicios de telefonía móvil, internet, televisión de paga y telefonía fija, entre otros, se fortalecieron los esquemas de asesoría y conciliación de inconformidades por medios electrónicos en beneficio de los consumidores.

7. Se brindó atención a los consumidores durante la 11ª Edición del Programa "El Buen Fin".

8. En conjunto las 3 Direcciones Generales que conforman la Subprocuraduría, se brindó capacitación integral a las ODECOS, en materia de telecomunicaciones.

5.2.2 Visitas de Verificación

Dado el enfoque preventivo en la política nacional sobre las acciones de verificación y vigilancia, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, realizó 95 (noventa y cinco) acciones de vigilancia en 2021 que permitieron obtener información relevante que constituye una herramienta para detectar posibles omisiones a las obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones, que a su vez pueden constituir un acto detonador para las visitas de verificación.

Aunado a lo anterior, se aprobó el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor, en el que se incluye el procedimiento para la realización de acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones.

En lo concerniente a las visitas de verificación de telecomunicaciones se realizaron 104 (ciento cuatro) con el objeto de vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y Normas Oficiales Mexicanas, de las cuales se impusieron 15 medidas precautorias, consistentes en la suspensión de la comercialización, siendo importante destacar que 14 empresas corrigieron la practica por la que se impuso la medida.

Ahora bien, la verificación se centró en corroborar que las empresas visitadas cumplieran con diversas obligaciones establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, esencialmente que contaran con contrato de adhesión vigente y registrado ante la PROFECO, y que se respetaran las cláusulas contenidas en el citado contrato de adhesión.

Finalmente, es importante destacar que derivado de la problemática generada por la contingencia y posterior emergencia ocasionada por el virus SARS-CoV-2, y a fin de que las Oficinas de Defensa del Consumidor estuvieran en posibilidad de atender las denuncias y operativos por temas como precios en la canasta básica, combustibles, etc. la actividad de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones se concentró en Oficinas Centrales.

5.2.3. Procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor

Con relación a los procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), se iniciaron 64 procedimientos a los siguientes proveedores:

TABLA 55. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.

RAZÓN SOCIAL	TOTAL DE PIL´S INICIADOS
AARÓN EMMANUEL RIVERO CARDEÑA (REDIFY)	1
ABSOLUTETECK, S.A. DE C.V. (INXEL)	1
AIRE CABLE, S.A. DE C.V.	1
AIRFASTER, S.A. DE C.V.	1
ALTCEL S.A.P.I. DE C.V. (ALTCEL)	1
ANGEL CASTILLO BRAVO (WICO WIRELESS CONNECTION)	1
AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V. (UNEFON)	1
AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.	6
CABLE RIO AZUL, S.A. DE C.V.	1
CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.	1
COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V. (ON INTERNET)	1
CONSORCIO TV CABLE, S.A. DE C.V.	1
CORPORACIÓN INNOVACIÓN S. DE R.L. DE C.V. (BLUE TELECOMM).	1
CORPORATIVO EN COMUNICACIÓN DIGITAL DEL FUTURO, S.A DE C.V. (KUALI DIGITAL)	1
CRO NET, S.A. DE C.V.	1
DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	1
DIVERACY, S.A. DE C.V. (NEMI)	1
EDILAR, S.A. DE C.V. (RED POTENCIA)	1
GERSON ISLAS ESPINOSA (WEBHOME)	1
GURUCOMM, S.A.P.I. DE C.V.	1
GUGA TELECOM, S.A.P.I. DE C.V. (GUGACOM)	1
GUSTAVO ARTEMIO ARCINIEGA SÁNCHEZ (OAXCOM)	1
IRINA ADRIANA NORIEGA RUIZ (CHIMEKO NETWORKS)	1
KBOCEL, SAPI DE C.V. (QBOCEL	1
IMPACTO TELECOMUNICACIONES, S.A.D E C.V. (IMPACTEL)	1
INTERACTIVO3, S.A. DE C.V.	1
LUIS ALBERTO GONZÁLEZ GALINDO (CABLE LAGUNA)	1
MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	1
MEGA CABLE, S.A. DE C.V.	2
MEGANET CONEXIÓN, R.L. DE C.V.	2
MOBILE BANDITS, S.A. DE C.V. (SIMPLII)	1
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.	1
RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.	4
REDES TELECONECTADAS MEXICANAS, S.A. DE C.V. (RETEMEX)	1
ROCKETEL, S.A.P.I. DE C.V.	2
RURAL TECNET, S.A.P.I. DE C.V. (RURALNET)	1
SPECTRUM BRIDGE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.	1
TALENTO NET, S.DE R.L. DE C.V.	1
TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V. (TELECABLE)	1
TELE IMAGEN POR CABLE, S. DE R.L. DE C.V. (TELECABLE) Y/O OXIO MOBILE, S.A. DE C.V.	1
TELECABLE DE CAMPECHE, S.A. DE C.V.	1
TELECABLE DE TEKAX, S.A. DE C.V. (TELECABLE CANCÚN)	1
TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.	1
TOPOS TECHNOLOGY, S.A. DE C.V. (TURBORED)	1
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	4
TRIDEX EVOLUTION, S. DE R.L. DE C.V.	1
TURISFON, S.A. DE C.V.	1
VIRGIN MOBILE MÉXICO, S.DE R. L. DE C.V.	1
WIMOTELECOM, S.A. DE C.V. (WIMO TELECOM)	1
YONDER MEDIA MOBILE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.	1
TOTAL	**64**

Fuente: Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Durante el año 2021 se iniciaron 64 Procedimientos por Infracciones a la Ley, lo que representa el 33% del total de los procedimientos iniciados comparados con el año 2020, que ascendieron a 191. Lo anterior, se debe a que del total de los iniciados en el año 2020, 126 fueron en contra de un solo proveedor (quejas presentadas por los consumidores por los mismos hechos, en contra de AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.); por lo que, descontando los mismos, la tendencia de inicios se mantiene en el mismo nivel del año inmediato anterior, aunado a que dentro de los expedientes iniciados (dos contra de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. y uno contra Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.), se analizaron casi 130 expedientes relativos a denuncias por violación al Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP), lo cual, implicó el análisis de casi 1,200 denuncias (llamadas), así como el mismo número de monitoreos a las páginas https://sns.ift.org.mx:8081/sns-frontend/consulta-numeracion/numeracion-geografica.xhtml y http://repep.profeco.gob.mx/.

Es importante señalar que, la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones cumple con el Programa Anual de Monitoreos, a través de la vigilancia de las páginas de internet de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, aun con la contingencia sanitaria derivada de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2, la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones continuó con la sustanciación y resolución de los procedimientos administrativos iniciados.

Finalmente, dentro del programa de trabajo de 2021 para abatir el rezago en la atención de los Procedimientos por Infracciones a la Ley, se cumplió al 100%, llevando a cabo, en tiempo y forma las actividades comprometidas.

IMAGEN 5. REPORTE DE AVANCE DEL PROGRAMA DE TRABAJO 2021 PARA ABATIR EL REZAGO EN LA ATENCIÓN DE PILS. (ENERO-DICIEMBRE).

PROFECO

PROGRAMA DE TRABAJO 2021
PARA ABATIR EL REZAGO EN LA ATENCIÓN DE PIL's

ACTUALIZACIÓN con corte al: 30 de diciembre de 2021

ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN		FECHA		RESUMEN DE ACCIONES COMPROMETIDAS			MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS
	Unidad Administrativa	Nombre/Cargo	Inicio	Termino	CONCLUIDAS	EN PROCESO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		(Explicar los avances de sustanción o principales logros obtenidos en el periodo)
Atención oportuna a los Procedimientos por Infracciones a la Ley ingresados.	SS, SV, ST, DGDDC	SS, SV, ST, DGDDC	01/02/2021	30/11/2021	Ingresaron 64 PIL, mismos que fueron atendidos conforme a la normatividad aplicable	Los PIL que ingresen, se atenderán de acuerdo a la normatividad aplicable	100%	Expedientes	

Fuente: SDirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

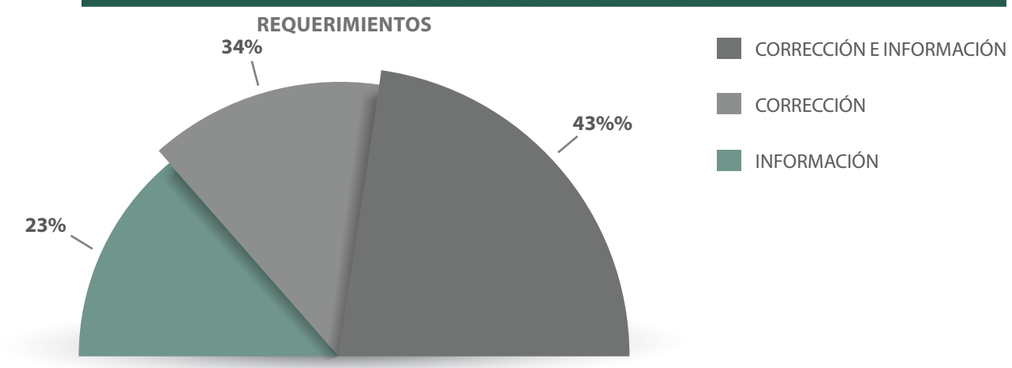
Para evitar el rezago en los PIL, la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, supervisa las bases de datos, así como el estado procesal de los expedientes y de esa manera se lleva un control eficiente en los tiempos de sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley.

5.2.4 Publicidad engañosa

Respecto al monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad e información, difundida en diversos medios masivos de comunicación por prestadores de servicios de telecomunicaciones, durante el periodo enero-diciembre del 2021, se realizaron un total de 341 monitoreos, superando la meta anual programada para el ejercicio 2021, conforme al indicador de gestión "Porcentaje de Monitoreo y Análisis de Publicidad en materia de Telecomunicaciones".

Derivado de los monitoreos, se emitieron un total de 115 requerimientos, tanto de corrección, información, corrección e información de la publicidad, de la siguiente manera:

GRÁFICO 7. PUBLICIDAD ENGAÑOSA.



Fuente: Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.

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

Por otra parte, la Dirección de Sanciones y Análisis de la Publicidad ha continuado con sus labores ordinarias independientemente de la contingencia sanitaria.

5.2.5 Contratos de Adhesión

En el periodo enero a diciembre de 2021 se atendieron un total de 581 solicitudes de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones, de las cuales 471 culminaron con registro favorable; 2 fueron negadas; 29 desechadas, y 36 desistimientos, en tanto que las 43 solicitudes restantes se encuentran en trámite dentro de los plazos normativos establecidos.

Del año 2020, quedaron pendientes de resolución 33 solicitudes de registros de contratos de adhesión, las cuales se resolvieron en el 2021 de la siguiente manera: 31 culminaron en registro, 2 fueron negadas.

5.2.6 Acciones Colectivas

Durante el 2021 se dio seguimiento a las dos demandas de acción colectiva promovidas en contra de empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, sin embargo, para el segundo semestre del 2021 se mantuvo activa únicamente la promovida en octubre de 2020, interviniendo en un total de 14 procesos legales (recursos de apelación, juicios de amparo y recursos de revisión).

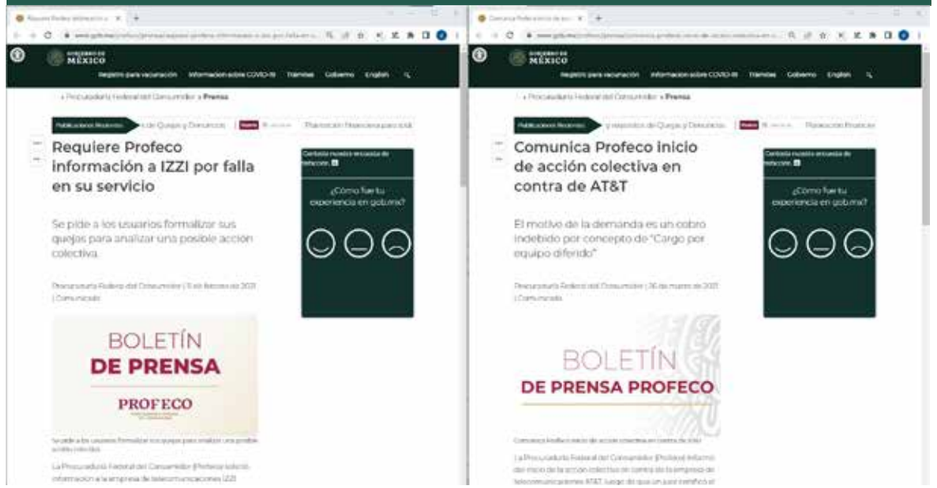
Al cierre del año 2021, la demanda de acción colectiva promovida en contra de una empresa de telefonía e internet se encuentra con un avance procesal importante al haber avanzado hasta el periodo probatorio.

Por otra parte, se iniciaron cinco “Carpetas de Documentación y Apoyo Administrativo”, esto es, expedientes de integración de documentación para determinar sobre la existencia de una conducta que dañe o violente los derechos de los consumidores, respecto de relativas fallas ocurridas en los servicios de los proveedores de servicios de telefonía fija y móvil e internet de las cuales al cierre del año, cuatro carpetas se encuentran en integración, y en una fue cerrada favorablemente a favor de los consumidores afectados, a través de la celebración de un convenio de resarcimiento de daños, beneficiando a aquellos consumidores que vieron afectado su servicio con la bonificación de un día de servicio, esto a pesar de que la falla fue registrada con menos de 12 horas de duración.

Asimismo, y derivado de las gestiones y representación colectiva de los consumidores realizada por la Procuraduría, se logró que uno de los mayores proveedores de telefonía fija e internet destinara los recursos económicos y tecnológicos necesarios para llevar a cabo el cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, en cuatro colonias en el municipio de Tlalmanalco, Estado de México, beneficiando a cerca de 500 hogares, siendo el único proveedor en el área.

En otro aspecto y con la finalidad de llevar a cabo la promoción de la figura jurídica de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, durante el ejercicio 2021 se publicaron y difundieron a través de los diferentes canales de comunicación institucional de la Procuraduría, siete contenidos visuales y dos comunicados (boletín de prensa y Notificación de demanda), que contemplan información relevante para empoderar al consumidor de telecomunicaciones con temas encaminados a que conozcan qué es una acción colectiva, para que sirve, qué beneficios se pueden obtener y qué se requiere para ejercer sus derechos a través de dicha figura.

IMAGEN 6. ACCIONES COLECTIVAS.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2021,
https://www.gob.mx/profeco/prensa/requiere-profeco-informacion-a-izzi-por-falla-en-su-servicio?idiom=es
https://www.gob.mx/profeco/prensa/comunica-profeco-inicio-de-accion-colectiva-en-contra-de-at-t?idiom=es

Finalmente, con el objetivo de que los consumidores cuenten con una herramienta de fácil acceso, a través de la cual puedan conocer datos relevantes e información concerniente a las acciones colectivas promovidas por la Procuraduría en materia de telecomunicaciones, en conjunto con la Dirección General de Informática, se desarrolló la página de internet de acciones colectivas en materia de telecomunicaciones, en donde pueden conocer sus derechos a través de la consulta de documentos como la carta de derechos mínimos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, o bien solicitar asesoría o solicitudes de representación de sus derechos a través de una acción colectiva.

5.2.7 Dictámenes

Con relación a las solicitudes de emisión de dictamen a que hace referencia el artículo 114 la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibieron 3 solicitudes del período de enero a diciembre de 2021.

Cabe señalar que 2 de dichas solicitudes se determinaron como improcedentes en virtud de que, del análisis a la documentación que se adjuntó a las mismas, se acordó que el objeto de las obligaciones no era cuantificable; en tanto que en una solicitud se decretó que el proveedor AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., incurrió en un cobro de lo indebido, motivo por el cual la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones emitió el título ejecutivo correspondiente por un monto de $292.50 (Doscientos noventa y dos pesos 50/100 M.N.).

La variación entre el periodo de 2020 (10 solicitudes) y 2021 (03 solicitudes), obedece a que el porcentaje de conciliación dentro de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones aumentó, situándose en un 96.89% en 2021, lo que trae como consecuencia que la figura del dictamen, que es a petición del consumidor, haya reducido su demanda.

Con el fin de brindar una mayor difusión de la figura del dictamen, el 18, 21 y 22 de octubre de 2021, personal de la DGDCCAT llevó a cabo la capacitación presencial al personal de las ODECOs en Torreón, Coahuila y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; asimismo el 18 de noviembre de 2021, se realizó la capacitación en línea al personal de nuevo ingreso de 13 ODECO: Zona Acapulco, Lázaro Cárdenas, Zona Altiplano, Zona del Bajío, Zona Golfo Centro, Zona Golfo Sur, Zona Miguel Hidalgo, Zona Metropolitana de Ciudad Juárez, Zona Metropolitana de Mérida, Zona Metropolitana de Morelia, Zona Metropolitana de Toluca, Zona Nororiente, Zona Pacífico y Zona Tlaquepaque-Colima.

5.3 Asuntos relevantes a destacar

Con el objeto de conocer los mecanismos de los nuevos modelos de negocios de los proveedores del sector, así como promover los derechos de los consumidores y sumar aliados que contribuyan a generar un consumo inteligente y sostenible, se han realizado las siguientes acciones de vinculación interinstitucional con la participación de los Integrantes de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones:

TABLA 56. VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL.

TEMA	INSTITUCIÓN	FECHA	OBJETIVO
Plataformas Digitales	Grupo de Trabajo de Plataformas Digitales	14 de enero	Establecer un calendario de trabajo, líneas de acción y otros temas de interés.
Patrones Oscuros	Grupo de Trabajo de Plataformas Digitales	25 de enero	Discutir el borrador sobre el reporte que se desarrollaría como proyecto, así como establecer los tiempos del proyecto sobre los Patrones Oscuros.
Cooperación Internacional	Grupo Asesor	8 de febrero	Tratar la competencia de los países y la importancia de la cooperación entre los mismos para ayudar a los consumidores, también el plantear problemas detectados y más específicos, además de la protección y atención que necesitan los consumidores más vulnerables.
Reunión del Grupo Asesor sobre el tema Patrones Oscuros	Grupo Asesor	10 de febrero	Intercambio de diferentes posturas, experiencias, preocupaciones y afectaciones a cada nación y posibles soluciones; destacando la importancia de adoptar soluciones activas en beneficio para los consumidores. Plantear la posibilidad de elaborar una política o directrices sobre Patrones Oscuros; aunado a ello, se deberá innovar en la detección de los Patrones Oscuros y poner atención a las nuevas tendencias en el marketing.
Protección y Salud del Consumidor en la prestación de Servicios de Salud durante SARS-CoV-2	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNTACD)	12 de marzo	Presentación de la UNCTAD: América Latina y el Caribe, "Protección y Salud del Consumidor en la prestación de Servicios de Salud durante SARS-CoV-2".
Seguridad de los Productos de Consumo*	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	12 de abril	Conjunto de herramientas sobre acciones legislativas para la cooperación en materia de protección al consumidor, y una Mesa redonda sobre vulnerabilidad del consumidor en la era digital.
Taller II: Un Enfoque Sistemático de la Infraestructura de la Calidad en México*	Secretaría de Economía México - Alemania	28 de abril	Comprender el enfoque del Sistema Alemán y mexicano para la vigilancia del mercado.
Taller: Retos Regulatorios para Promover el Desarrollo de la Economía Digital	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	27 de mayo	Destacar la importancia de la colaboración y cooperación internacional, la proliferación y el crecimiento de las plataformas sobre internet, el surgimiento de nuevos modelos de negocio, de servicios colaborativos y el impacto que tienen en mercados de servicios adicionales de telecomunicaciones, así como en mercados relacionados.
2do Conversatorio Virtual: Más que un mito, la Realidad de la Publicidad*	PROFECO	25 al 28 de octubre	Se realizaron cuatro paneles: • Modas que te consumen, obsolescencia psicológica. • Que no se pasen de rosca, patrones oscuros. • Dulce o truco, en la publicidad. • Piensa antes de dar swipe up, los influencers y la publicidad.
8vo Foro Nacional sobre Responsabilidad Social Corporativa: La Protección y el Tratamiento de Datos Personales por las Empresas*	Secretaría de Economía (SE)	4 de noviembre	Establecer que la protección de datos personales es de gran importancia en la era digital, ya que en la actualidad se han convertido en un elemento básico para cuidar nuestra información en las nuevas tecnologías, ya que, en conjunto con las actividades en Internet, definen la identidad digital de los usuarios.
Seguridad de los Productos de Consumo	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	15 de noviembre	Se vieron temas de Medición de detrimento del consumidor y resultados de la encuesta; Presentación de CCP sobre Gobernanza de Datos para el crecimiento y el bienestar; Mesa redonda de CCP sobre el uso de datos por parte de los consumidores para realizar compras informadas; o Patrones Oscuros comerciales en línea; y Medición de la confiabilidad de los entornos digitales y las nuevas tecnologías.
Conferencia Digital ICPEN	Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor (ICPEN)	6 de diciembre	Versaron las siguientes mesas: Afirmaciones ambientales engañosas: Declaraciones ambientales y Claves de consumo; Solución alternativa de conflictos: Resolución alternativa de disputas de consumidores en Portugal, Reparación en el Reino Unido y Fundamentos de la Legislación Nacional.
Día de la Promoción de la Leal Competencia: Publicidad y Medio Ambiente	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)	3 de diciembre	Hay que destacar la importancia de la publicidad a través de los años que ha cumplido un rol fundamental, ayudando a los consumidores en la toma de decisiones de compra; perseguir la empatía de los consumidores con los bienes, productos y servicios publicitados, utilizando el medioambiente como escenario principal, más que la promoción de cambios en los hábitos de consumo o en los sistemas de producción tendientes a la conservación ambiental.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2021.

6.1. Coordinación General de Educación y Divulgación

La Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) ejecuta el Programa Presupuestario "B002 Generación y difusión de información para el consumidor". El objetivo del programa es la difusión de los productos informativos con temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra de los consumidores, fomentar entre los consumidores una cultura de consumo responsable e Inteligente.

La Procuraduría Federal del Consumidor por medio del Programa presupuestario B002, brinda información a los consumidores acerca de los derechos que los asisten en sus relaciones de consumo: a través las distintas plataformas (Revista del Consumidor digital, televisión, radio, internet), en medios electrónicos y redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook, Instagram).

Con la realización de estudios sobre consumo y comparativos de precios, el Programan B002 busca reducir la asimetría de información entre proveedores y consumidores a través de la disminución del costo de adquisición de la información sobre los productos en el mercado, difundiendo información completa, objetiva y útil que influya positivamente en las tendencias de consumo.

La CGED mediante los programas de educación y capacitación desarrolla acciones preventivas que se llevan a cabo, a través de las direcciones de Educación para el Consumo y la de Capacitación, ya que estas son las encargadas de diseñar e implementar: el Programa Anual de Educación para el Consumo, elaboración de materiales informativos y didácticos. De igual manera la Dirección de Capacitación da seguimiento y evalúa al Programa de Capacitación para fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores mediante la participación activa en las sesiones educativas que planea y desarrolla el personal de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

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

- Dirección General de Difusión.
- Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Dirección de Educación para el Consumo.
- Dirección de Capacitación

6.1.1. Revista del consumidor

La Revista del Consumidor, lleva más de cuatro décadas refrendando un compromiso con los consumidores tanto en la vida económica como familiar, y a su vez equilibra la disparidad de las relaciones comerciales entre productores que pueden ser muy fuertes y consumidores desinformados. Con 45 años continuos de información de calidad, veraz y oportuna, con contenidos interesantes que orientan al público consumidor, a través de versiones en Redes Sociales, Medios Digitales, Radio, Televisión e Inserciones para medios informativos externos. De enero a diciembre de 2021 en la Plataforma ISSUU.com/Profeco, obtuvo un total de 3,086 seguidores.

6.1.2. Radio y televisión

Los programas semanales de la Revista del Consumidor TV y la Revista del Consumidor Radio de PROFECO surgieron en 1979, tres años después que su publicación hermana, la Revista del Consumidor, teniendo como objetivo principal de impulsar la difusión de sus contenidos. Tanto, La finalidad de la Revista del Consumidor Radio y Televisión de PROFECO es difundir información veraz con contenidos interesantes que orienten a las y los consumidores, así como dar a conocer los servicios, programas y acciones en beneficio de la población consumidora, dichos contenidos responden a los lineamientos que rigen a la Institución como promotora del bienestar y la cultura del consumo responsable.

Con el fin de ofrecer una programación con contenidos de calidad que contribuyan a generar una cultura de consumo inteligente en la población mexicana, de enero a diciembre de 2021 la Dirección General de Difusión produjo 104 programas, 52 de Revista del Consumidor Radio y 52 del programa de Con lo Mejor de la Revista del Consumidor Radio (CLMRCR). Con la finalidad de ampliar la capacidad de difusión institucional se tienen establecidos acuerdos con diversos medios y los Sistemas Estatales de Radio, los cuales desde 2014 a la fecha han apoyado en la transmisión de la producción de Radio de PROFECO.

Revista del consumidor TV: es un programa semanal de aproximadamente 5 minutos que es transmitido regularmente dentro de los espacios y tiempos oficiales del Estado a través de las gestiones de la Dirección General de RTC (Radio, Televisión y Cinematografía) con las televisoras públicas y privadas de todo el país. En 2021, se transmitieron 52 programas.

6.1.3. Difusión en internet

Para fortalecer la Red Inteligente de Protección al Consumidor, internet es una plataforma que permite el aprovechamiento de diversas formas de emitir los mensajes. De esta manera, audio y video complementan al tradicional texto, lo cual permite maximizar el impacto de los mensajes emitidos por la PROFECO a los consumidores para atenderlos y orientarlos. De acuerdo con los Programas Anuales de Actividades de la Dirección General de Difusión para, 2021 los trabajos programados han registrado un comportamiento regular considerando ajustes y cambios de tecnología, rediseño de productos y reestructura en la programación, siendo las redes sociales el medio con mayor demanda.

TABLA 57. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2021.

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PROGRAMADO (ENE-DIC 2021)	REALIZADO (ENE-DIC 2021)
1	Producir realizar y entregar semanalmente el programa televisivo Revista del Consumidor TV.	52	52
2	Producir realizar, y entregar semanalmente el programa radiofónico Revista del Consumidor Radio, Con lo mejor de la Revista del Consumidor Radio y Spot de radio Revista del Consumidor.	104	104
3	Redactar, editar y entregar la publicación mensual Revista del Consumidor.	12	12
4	Redactar, editar y entregar inserciones para impresos.	Sujeto a Demanda	516
5	Producir, realizar y entregar cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.	48	49
7	Producir, realizar y entregar el audiovisual Revista del Consumidor Podcast.	Sujeto a Demanda	114

Fuente: Programa Anual de Actividades 2021.

TABLA 58. REPRODUCCIONES EN YOUTUBE "PROFECOTV" Y PÁGINAS VISTAS 2021.

CONCEPTO (SUJETO A DEMANDA)	2021 ENERO - DICIEMBRE
Reproducciones en YouTube ProfecoTV	5,396,602

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

6.1.3.1. Redes sociales

Las Redes Sociales Institucionales enfocan su labor para mantener la cercanía con los consumidores, proporcionando un canal de comunicación permanente en el cual se brinda la asesoría necesaria para que los usuarios de las redes sociales en: Facebook.com/ProfecoOficial, Twitter.com/Profeco, Twitter.com/AtencionProfeco, consulten nuestra página en la Ventanilla Única Nacional gob.mx/profeco obtengan de primera mano y con inmediatez la información pertinente en materia de derechos del consumidor, el acceso a la videoteca de los programas Revista del Consumidor TV en el canal YouTube.com/ProfecoTV, así como la Audioteca de la Revista del Consumidor Radio mediante la plataforma de Podcast en Spotify. Sin dejar de lado la publicación de artículos e información de interés publicadas en la Revista del Consumidor en las redes sociales:

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

Con relación a las asesorías brindadas, en 2020 se registró un incremento en redes sociales de 252,342 asesorías, esto debido a la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2, destaca de manera importante el número de asesorías brindadas, ya que fuimos en ese año los principales medios de comunicación que informaba a la población consumidora acerca de tanques de oxígeno, oxígeno medicinal, venta fraudulenta de tanques de oxígeno medicinales, como prepararse para quedarse en casa, adaptación a la nueva normalidad, etc. En 2021, las estadísticas empezaban a reportar números bajos por infecciones de SARS-CoV-2, y por lo tanto, el índice de Asesorías también fue bajando obteniendo un decremento de 147,638 asesorías en redes sociales.

En 2020, se registraron 6,214 productos en redes sociales y medios digitales de la Institución relacionados con temas educativos, de consumo y contenidos relacionados por la emergencia sanitaria SARS COVID-19, mismos que fueron producidos para brindar información que oriente a los consumidores y proveedores a ejercer sus derechos y conocer sus obligaciones para que les permita tomar mejores decisiones de compra. En 2021, la difusión de productos fue de 8,675 productos, a pesar de la disminución por contagios derivados del Virus SARS COVID-19, la experiencia obtenida en el incremento de productos nos ha llevado a generar información y publicaciones que buscan satisfacer la demanda de información en temas de interés para la audiencia.

En cuanto a seguidores de las plataformas digitales, entre 2020 y 2021 se registró un crecimiento a favor, mismos que se muestran de la siguiente manera:

TABLA 59. SEGUIDORES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES.

REDES SOCIALES	TOTAL 2020	TOTAL 2021
Seguidores Twitter @Profeco	1,332,148	1,464,999
Seguidores Twitter @RdelConsumidor	14,404	25,287
Seguidores Twitter @AtencionProfeco	17,276	28,768
Seguidores Facebook/Profeco Oficial	607,065	772,098
Seguidores Facebook/RevistadelConsumidor	369,604	578,508
Seguidores issuu.com/profeco	2,785	3,086
Seguidores Instagram/RevistadelConsumidor	33,331	48,500
Seguidores YouTube	248,226	299,948

Fuente: Elaboración propia CGED.

En 2020 se tuvieron 2,624,839 seguidores, mientras que en 2021 hubo un incremento a favor de 3,221,194 en la base seguidores.

6.1.4. Difusión en medios impresos

La Procuraduría ha conseguido espacios públicos y privados para sus contenidos en medios impresos mediante convenios institucionales y gestiones públicas. Por lo anterior, de enero a diciembre de 2021 se alcanzaron 516 inserciones de artículos en medios externos, destacando revistas y diversos diarios de circulación local en estados de la República, así como en medios digitales de divulgación.

6.1.5. Campañas de difusión

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

- Rosca de Reyes
- Finanzas en pareja
- Cuaresma 2021
- Grooming y Ciberacoso en niños
- Mayo con causa y Hot Sale 2021
- Herramientas digitales para padres
- Cancelaron tu paquete vacacional
- Estudios de calidad en Útiles Escolares

- Estudios de calidad Bebidas Alcohólicas Destiladas y Licores
- Del Huerto, Flores comestibles
- Lo que debes de saber del buen fin
- No pierdas en tino, termina bien el año

A efecto de fortalecer la difusión de las citadas campañas, esta Dirección General de Difusión produce distintos productos informativos adicionales a los programados como son: Banners, Folletos, Cuadernillos y Carteles para incrementar el impacto y coberturas en la población consumidora, haciendo un total de 6,756 Diseños Gráficos de Difusión de enero a diciembre 2021.

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

La Educación para el consumo es un derecho y parte fundamental de las labores preventivas y pedagógicas de la PROFECO y es la Dirección de Educación para el Consumo, quien entre sus atribuciones tiene el diseñar e implementar el Programa Anual de Educación para el Consumo con cada uno de los proyectos que lo integran, así como programar y coordinar la elaboración de materiales didácticos.

La Dirección de Capacitación fomenta una activa participación entre integrantes de los grupos de consumidores para que, a través de sesiones educativas conozcan y puedan ejercer sus derechos e intereses como consumidores promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

6.2.1 Dirección de Educación para el Consumo

Programa de Educación para el Consumo

Instrumento de planeación a partir del cual se generan los materiales informativos/educativos, el cual tiene por objetivo proporcionar a las y los promotores del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor, los contenidos básicos para que desarrollen sus actividades educativas a través de pláticas de orientación y talleres teórico prácticos en materia de consumo con los grupos de consumidores y población abierta, favoreciendo el aprendizaje del consumo responsable y sustentable.

Material Informativo y Educativo

Con el fin de que los consumidores obtengan mayor información sobre cómo hacer valer sus derechos, consejos de temporada, temas de consumo sustentable, datos generales sobre los servicios de la PROFECO, cómo sacar mayor provecho de sus recursos, y en conformidad con la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como los temas que aborda la Revista del Consumidor, la Dirección de Educación para el Consumo planea, diseña, desarrolla y distribuye el material informativo y educativo necesario.

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, entre otros) que se hacen llegar al personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ya que con esto les permite difundir la información a la población consumidora que atienden.

En el periodo de enero a diciembre de 2021 se realizó la investigación de 12 temas centrales con diversos subtemas y complementos -Paquetes Didácticos (PD)-, de los que se derivan los siguientes productos informativos y educativos:

I. Tema: El Amor en tiempos de conexión.

Materiales realizados:

1. Ficha El amor en tiempos de conexión -Paquete Didáctico (PD) 1.21.-
2. Tríptico El amor en tiempos de conexión.
3. Tríptico Velas decorativas.
4. Infografías: (1. El Amor de tiempos de conexión, 2. Obsolescencia programada, 3. Maneras de Generar ingresos, 4. Lleva una alimentación sana con el plato del bien comer). PD 1.21.

II. Tema: Llega la cuaresma y con ella muchas opciones para comer.

Materiales realizados:

5. Ficha Llega la cuaresma y con ella muchas opciones para comer. PD 2.21.
6. Tríptico Llega la cuaresma y con ella muchas opciones para comer. PD 2.21.
7. Tríptico Tortitas de atún. PD 2.21.
8. Infografías: (1. Llega la cuaresma y con ella muchas opciones para comer, 2. Calcula tu huella de carbono, 3. Vacaciones en tu ciudad, 4. Lleva algo diferente a tu mesa). PD 2.21.

III. Tema: Vacaciones viaja a la segura.

Materiales realizados:

9. Ficha Vacaciones viaja a la segura. PD 3.21.
10. Tríptico Vacaciones viaja a la segura. PD 3.21.
11. Tríptico Crema facial con filtro solar. PD 3.21.
12. Infografías: (1. Vacaciones viaja a la segura, 2. Purificadores naturales, 3. Purificadores naturales, 4. Grasas saturadas. 5. Queja grupal, 6. Queja grupal: caso de éxito). PD 3.21.
13. Artículo educativo El sube y baja de los precios en el costo de la canasta básica. PD 3.21.

IV. Tema: El día del internet.

Materiales realizados:

14. Ficha El día del internet. PD 4.21.
15. Tríptico Día del internet. PD 4.21.
16. Tríptico Hot Cakes. PD.4.21.
17. Guía de actividades recreativas. Foro 4.21.
18. Infografías: (1. NOM 184. Tu protección en servicios de telecomunicaciones, 2. Carta de derechos mínimos de los servicios públicos de telecomunicaciones, 3. ¿Cómo identificar productos milagro?, 4. El día del internet, 5. Internet en México, y 6. Agenda 2030 de la ONU). PD 4.21.

V. Tema: Recicla, ganamos todos.

Materiales realizados:

19. Ficha Educativa Recicla, ganamos todos. PD.5.21.
20. Tríptico Jabón de avena, miel y leche de cabra. –Tecnología Doméstica PROFECO (TDP)- PD 5.21.
21. Tríptico Recicla, ganamos todos. PD 5.21.
22. Artículo Educativo. El Impacto del SARS-CoV-2en la canasta básica.
23. Artículo Educativo. La Etiqueta Energética.
24. Infografías: (1. Recicla, ganamos todos, 2. TDP Jabón de avena, miel y leche de cabra, 3. Adaptación. Transformándonos hacia una nueva realidad desde la mesa y 4. Haz comunidad. Colmenas, solidaridad y resiliencia). PD 5.21.

VI. Tema: Regreso a Clases Solidario.

Materiales realizados:

25. Infografías: (1. Este regreso a clases, reutiliza, 2. Un espacio para la enseñanza en casa, 3. Consume Local. Respalda a tu Barrio y 4. Refrigerios saludables para el regreso a clases). PD 6.21.
26. Ficha. Regreso a Clases Solidario. PD 6.21.
27. Tríptico Regreso a Clases Solidario. PD 6.21.
28. Tríptico Panuchos Platillo Sabio Profeco. PD 6.21.

VII. Tema: Amar es cuidar lo que tienes y lo que consumes.

Materiales realizados:

29. Ficha Amar es cuidar lo que tienes y lo que consumes. PD 7.21.
30. Tríptico Amar es cuidar lo que tienes y lo que consumes. PD 7.21.
31. Artículo Educativo Especial Canasta Básica.
32. Recetario Nacional de Bebidas Saludables.
33. Guía de Regreso a clases.
34. Infografías: (1. Amar es cuidar lo que tienes y lo que consumes. 2. La Carta de la Tierra. 3. El adulto en plenitud y sus derechos. 4. Veinte hábitos para mantenerse activo.) PD 7.21.

VIII. Tema: Sabores de México.

Materiales realizados:

35. Ficha Sabores de México. PD 8.21.
36. Presentación Sabores de México. PD 8.21.
37. Tríptico Sabores de México y Noche Mexicana. PD 8.21.
38. Tríptico Champú Sólido de Miel. PD 8.21.
39. Infografías: (1. Sabores de México. 2 la Cocina Mexicana. 3. ¿Cuál es la cantidad recomendada de consumo de azúcar? 4. No combines productos de limpieza. 5. Noche Mexicana. 6. Consumo de azúcar ¿Es bueno o malo para la salud?). PD 8.21.

IX: Tema: Inocuidad Alimentaria, una responsabilidad compartida.

Materiales realizados:

40. Ficha Inocuidad Alimentaria, una responsabilidad compartida. PD 9.21.
41. Tríptico Inocuidad Alimentaria, una responsabilidad compartida.
42. Tríptico Esterilizado de Frascos y Envasado de Conservas. PD 9.21.
43. Tríptico Chiles en Nogada. PD 9.21.
44. Infografías: (1. Inocuidad Alimentaria, una responsabilidad compartida. 2. Basura, conciencia desde casa. 3. Planea tus compras, consume con calma. 4. Aprovecha al máximo tu despensa). PD 9.21.

X. Tema: Consumir bien informado.

Materiales realizados:

45. Ficha Consumir bien informado. PD 10.21.
46. Tríptico Consumir bien informado. PD 10.21.
47. Tríptico Pollo a la sartén. PD 10.21.
48. Cartel ¿Cómo puedo generar una queja? PD 9.21.
49. Infografías: (Lengua Yokot'an (Chontal). 1.- Kolet jini uch'ujnan loke a k□n□ntan y loke ak'□ne'. 2.- Karta tuba Kab. 3.- Aj T'□b□la jin upatan dok upete utoja. 4.- 20 patan tuba ajnik untu ch'o'o une). PD 7.21.
50. Infografías: (1.- Planea tu Buen Fin. 2.- Empaque no es envase. 3.- Consumir bien informado, tu derecho. 4.- Nuevo etiquetado). PD 10.21.

XI. Tema: Diversión para todos.

Materiales realizados:

51. Ficha Diversión para todos. PD 11.21.
52. Díptico "Jo'p'e dok chap'e Utoja basiku tuba ni m□nkan". Lengua Yokot'an (Chontal de Tabasco).
53. Díptico "?Atahuta Tinaweme xapaya". Lengua Huichol.
54. Infografías: Lengua Yokot'an (Chontal). (1.- J□ts'□kna k'ux t□ Mejiku. 2.- ¿KAMBA UK'E'NA NI ASUKAR KE UTS'AN TUBA A UCH'EN? 3.- J□ts'□kna k'ux t□ Mejiku. 4.- MACH A XAB□N UPETE NA K'□NE' TUBA ASUK□N KWA'CHICHKA. 5.- AK'□NE' ASUKAR.). PD 8.21.

55. Infografías: (1.- Vas a comprar juguetes. 2.- Vas a comprar juguetes. 3.- Vas a comprar juguetes. 4.- Agenda 2030 de la ONU, acciones a favor de todos. 5.- Agenda 2030 de la ONU, acciones a favor de todos. 6.- Agenda 2030 de la ONU, acciones a favor de todos. 7.- Diversión para todos. 8.- Tipos de dieta). PD 11.21.

XII. Tema: ¿Cómo superar la cuesta de enero?

Materiales realizados:

56. Ficha ¿Cómo superar la cuesta de enero? PD 12.21.
57. Tríptico ¿Cómo superar la cuesta de enero? PD 12.21.
58. Tríptico Isla flotante tabasqueña. PD 12.21.
59. Tríptico Rosca de Reyes. PD 11.21.
60. Infografías: (1.- ¿Cómo superar la cuesta de enero? Administra tus finanzas. 2.- Dale vida a tu hogar. 3.- 20 Ajustes para lograr un buen ahorro. 4.- Conciencia. Eres lo que consumes). PD 12.21.

IMAGEN 7. MATERIALES DIDÁCTICOS.

Fuente: Dirección de Educación para el Consumo.

Foros de discusión en línea

Actividades de discusión en línea que permiten el intercambio de información e interacción del personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones con el personal de la Dirección de Educación para el Consumo, mediante la herramienta tecnológica "Grupo de trabajo en WhatsApp", espacio de interacción que facilita el aprendizaje colaborativo y favorece la construcción del conocimiento grupal.

En el periodo de enero a diciembre de 2021, se desarrollaron 12 Foros de discusión en línea, de Educación para el Consumo con las siguientes temáticas:

1. El amor en tiempos de conexión.
2. Oxígeno medicinal, comparte vida.
3. Micro-nutrimentos.
4. Grooming y ciberacoso en población infantil y adolescente.
5. La jarra del buen beber.
6. Seguridad al pagar con tarjetas de crédito y de débito.
7. Daños a la salud por exceso de sodio.
8. Herramientas estratégicas de trabajo con los grupos de consumidores y la población abierta.
9. Noticias falsas, la otra pandemia.
10. Lo instantáneo puede hacer daño.
11. Tarjetas departamentales.
12. Comercio justo.

Líneas de espera del Teléfono del Consumidor

Frases de orientación al público consumidor, que se brindan durante el tiempo de espera en el Teléfono del Consumidor, antes de ser atendido por el área correspondiente de PROFECO, así como en los teléfonos de Oficinas Centrales y de las ODECO. En el periodo de enero-diciembre de 2021 se realizaron un total de 480 frases.

Feria del Consumidor (Feria de Regreso a Clases)

La Procuraduría Federal del Consumidor realiza una vez al año en las Oficinas de la Defensa del Consumidor (ODECO) de PROFECO un evento sin fines de lucro, denominado "Feria del Consumidor (Feria de Regreso a Clases)", en el que se invita a proveedores de bienes y servicios, instituciones públicas y privadas, así como a la población en general a participar. De igual forma la Dirección de Educación para el Consumo generó la "Guía de Regreso a Clases 2021", como un apoyo en la toma de decisiones tanto para alumnos como para los padres y madres de familia.

Su objetivo es el apoyar a la economía familiar de la población consumidora, ofreciendo artículos escolares a precios competitivos, mediante el contacto directo con proveedores que ofrecen productos y servicios de calidad, procurando cubrir todo lo necesario para el nuevo ciclo escolar, además de fomentar un consumo responsable y sustentable. Es muy importante mencionar, que esta edición se implementó bajo las medidas de prevención ante la Pandemia de SARS-CoV-2, el distanciamiento social y la nueva normalidad.

Durante el mes de agosto del año 2021, la realización de la Feria del Consumidor (Feria de Regreso a Clases) en todo el país, reportó los siguientes resultados:

TABLA 60. FERIA DEL CONSUMIDOR.

FERIA DEL CONSUMIDOR	AGOSTO 2020	AGOSTO 2021
	Derivado de la emergencia sanitaria de salud por SARS-CoV-2, se cancelaron todas las actividades programadas en seguimiento a las medidas de cuidado que todo el país debía tomar.	36
Número aproximado de asistentes.		406,113
Número de Proveedores participantes.		973
Descuentos otorgados (mínimo-máximo)		5% al 50%
Número de pláticas y talleres realizados.		547

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Educación para el Consumo, 2021.

6.2.2 Dirección de Capacitación

Durante el periodo enero-diciembre 2021, se realizaron acciones de promoción, constitución y sesiones educativas con grupos de consumidoras y consumidores, así como la realización de eventos especiales institucionales entre la población consumidora. Las acciones implementadas buscan dar pleno contenido a los principios básicos de las relaciones de consumo consistentes en la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios, empoderar a las y los consumidores al promover un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

Asimismo, dichas acciones encuentran fundamento en las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor confiere a la PROFECO para formular y realizar programas de educación para el consumo: promover y realizar programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere la ley, así como promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría.

Al cierre del periodo enero – diciembre se realizaron 1,783 acciones de promoción, sobre los servicios que la PROFECO ofrece y se atendieron a más de 93,605 personas, a través de 11,980 sesiones educativas realizadas a nivel nacional en beneficio de 201,745 personas. Asimismo, se constituyeron dos nuevos grupos, por lo que, se mantuvo la capacidad instalada de atención de 2,866 grupos de consumidores con 61,157 integrantes contribuyendo a la generación del propósito del programa.

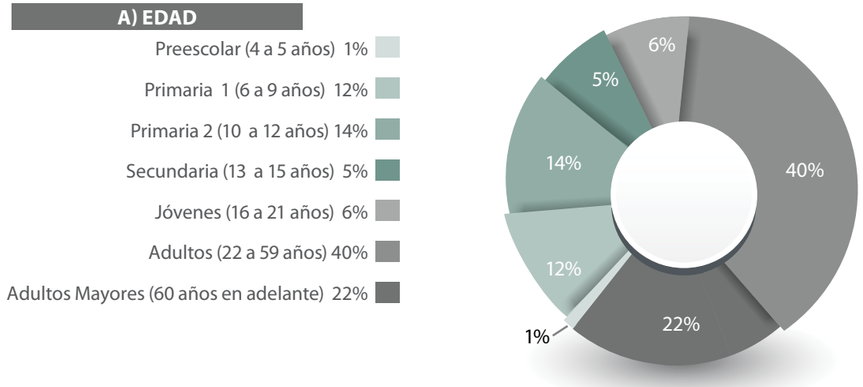
Clasificación de los grupos de consumidores por perfil

- 2,866 grupos de consumidores constituidos por 61,157 integrantes, de los cuales 43,746 son mujeres y 17,411 son hombres.
- 32% corresponde a población infantil, de 4 a 15 años de edad. Con 9,628 niñas y 9,711 niños.
- 6% pertenece a la población juvenil, de 16 a 21 años de edad con 2,040 mujeres y 1,914 hombres
- 40% corresponde a población adulta, de 22 a 59 años de edad con 20,127 mujeres y 4,239 hombres.
- 22% son población adulta mayor; es decir, de 60 años de edad o más. Con 11,947 mujeres y 1,551 hombres.

El 91% de esa población habita en zonas urbanas con 39,894 mujeres y 15,977 hombres y, el 9% en zonas rurales con 3,848 mujeres y 1,438 hombres.

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

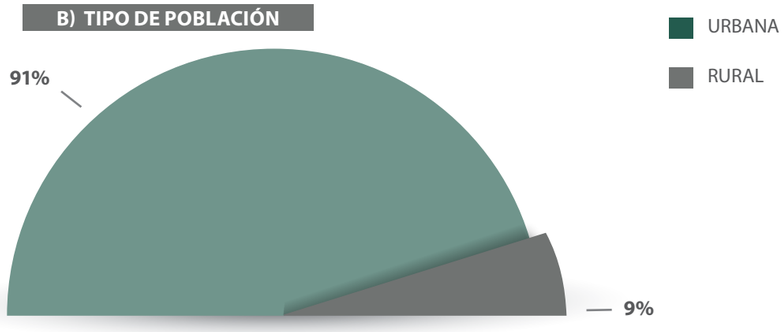
A) EDAD



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021.

GRÁFICO 9. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR TIPO DE POBLACIÓN.

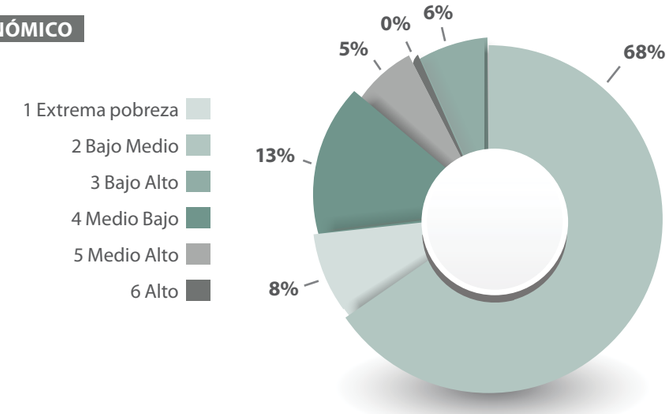
B) TIPO DE POBLACIÓN



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021.

GRÁFICO 10. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO

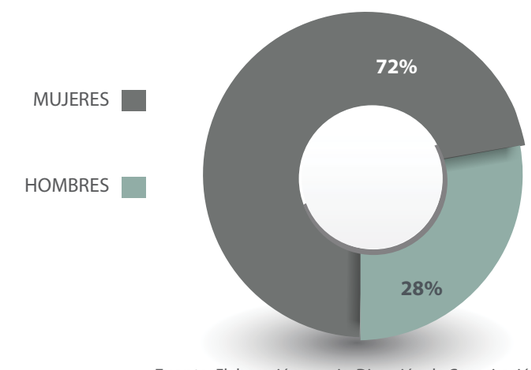
C) NIVEL SOCIOECONÓMICO



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021.

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

D) GÉNERO



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021.

A continuación, se muestran las cifras de las principales actividades realizadas de manera permanente por parte de la PROFECO a través de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) en el país, señalando el número de impactos alcanzados durante 2021. Ver Tabla.

TABLA 61. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES. COMPARATIVO 2020-2021.		
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2020	ENE-DIC 2021
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,865	2,866
Altas de Integrantes	4,405	32
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	4,426	32,407
Sesiones educativas impartidas a nivel nacional	4,326	11,980
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las sesiones educativas)	82,048	169,338

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021

Programa de Proveedor Responsable

Al cierre del periodo enero – diciembre, se llevaron a cabo acciones de promoción y capacitación a proveedores de bienes y servicios con la finalidad de reducir las asimetrías de información entre proveedores y consumidores.

En este periodo y derivado de la pandemia SARS-CoV-2, se generó la estrategia educativa de capacitación dando preferencia al uso de tecnologías de información y comunicación en la modalidad de videoconferencia con lo cual se ha brindado capacitación en materia de información comercial y prácticas pro consumidor a proveedores (micro, pequeños y medianos empresarios) llevando a cabo 27 videoconferencias a Proveedores y un total de 696 integrantes.

TABLA 62. CAPACITACIÓN PROGRAMA PROVEEDOR RESPONSABLE.		
CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y PRÁCTICAS PRO CONSUMIDOR A PROVEEDORES (MICRO, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS).	ENE-DIC 2020	ENE-DIC 2021
Capacitaciones a distancia en la modalidad de videoconferenvias a proveedores y prestadores de bienes y servicios	16	27
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las Capacitaciones mediante Videoconferencias)	336	696

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2020.

Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Al cierre del periodo enero – diciembre con la finalidad de mantener contacto con los Representantes de dichas Organizaciones y Asociaciones registradas en el Padrón Nacional de la PROFECO se realizaron 11 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 a Asociaciones de Consumidores y Organizaciones de la Sociedad Civil incluye el envío de: Revista del Consumidor en versión digital, Notas de Consumo y Brújula de Compra.

TABLA 63. PADRÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.		
ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL	ENE-DIC 2020	ENE-DIC 2021
Organizaciones de la Sociedad Civil registradas en el Padrón PROFECO.	93	94

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021.

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

En el periodo de enero a diciembre 2021 se llevó a cabo la coordinación, el apoyo logístico y el seguimiento de acuerdos de tres Sesiones Ordinarias del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (CCC), las cuales se llevaron a cabo de manera presencial a distancia, de acuerdo a la programación y conforme al calendario de sesiones establecido anualmente por los integrantes del CCC y en apego al Reglamento Interno del Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Durante dichas sesiones, los integrantes de este CCC llevaron a cabo el análisis de temas relacionados con el consumo, así como propuestas con base a las atribuciones de la PROFECO, para la defensa y la protección a los derechos de la población consumidora.

TABLA 64. SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO DE LA PROFECO.		
SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO	ENE-DIC 2020	ENE-DIC 2021
Número de Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (CCC)	3	3

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Capacitación, 2021.

6.3. Estudios sobre consumo

Desarrolla investigación documental y de campo sobre la compra de productos y servicios que realizan los consumidores en el territorio nacional. La información generada tiene la finalidad de ser una herramienta útil para la toma de decisiones de los consumidores y de esta forma fomentar un consumo responsable. Los programas que coordina el área son: Quién es Quién en los Precios (QQP) y Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED), que se operan en las etapas de levantamiento o recopilación, validación y análisis de la información. También se coordina la aplicación de cuestionarios, sondeos y encuestas en sus distintas fases como son: piloto, aplicación definitiva, captura y análisis de datos. De igual forma, los resultados se refuerzan y complementan a través de investigación documental para generar materiales informativos como el boletín electrónico Brújula de Compra y artículos para la Revista del Consumidor.

Los programas tienen la misión de informar y formar al consumidor. Una de las formas para lograr esto es la divulgación de precios del programa QQP a través de la página de internet institucional y la aplicación para teléfonos celulares. Utilizando la herramienta QQP, el consumidor puede consultar precios de productos además de contar con un archivo histórico a su disposición. La elaboración de encuestas sobre temas de consumo permite la indagación de hábitos de compra, percepción de servicios por parte de los consumidores y evaluación de cumplimiento de la regulación por parte de los proveedores que a su vez genera información para áreas de servicios y verificación de la propia PROFECO.

Por otra parte, la difusión de materiales informativos, como el boletín electrónico Brújula de Compra, se realiza con base en el análisis de las temporadas estacionales de alto consumo como lo son cuaresma y regreso a clases. También se identifican los sectores de alta demanda como el de electricidad, los temas de canasta básica, con la finalidad de atender las necesidades de información de los consumidores en sus procesos de elección de compra. Además, se ofrecen recomendaciones que los consumidores deben tener en cuenta, por ejemplo, la realización de presupuestos, el cálculo de ingresos y gastos personales, entre otros.

La información que se genera tiene un amplio impacto en diversos sectores de la población, ya que los consumidores pueden encontrar orientación para sus decisiones de consumo. Asimismo, esta información se puede utilizar para generar estudios económicos, permitiendo a los proveedores conocer hábitos de compra de los consumidores, la percepción de sus clientes así como también el propio cumplimiento a las regulaciones establecidas. Además, los consumidores mexicanos que radican en Estados Unidos se benefician del trabajo de la Dirección a través del programa QQED, el cual brinda información sobre los costos, servicios y recomendaciones para el envío de dinero a sus connacionales en México.

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

6.3.1. Quién es Quién en los Precios

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

Los objetivos del programa son:

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

De enero a diciembre de 2021, se captaron y difundieron 12,836,695 precios de productos, resultado de visitas semanales a centrales de abasto, mercados, supermercados, pescaderías, farmacias, papelerías, tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como tortillerías en al menos una ciudad de cada entidad federativa del país.

Quién es Quién en los Precios, recopila información adicional en fechas de alto consumo, como cuaresma, regreso a clases, El Buen Fin y la temporada decembrina.

TABLA 65. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS.

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Precios captados	9,989,553	12,309,954	16,256,891	15,797,082	15,572,917	16,807,364	13,658,889	10,778,185	12,836,695
Suscriptores	95,552	113,181	136,982	148,091	158,574	168,042	176,129	181,323	182,616

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios, con información al 31 de diciembre de 2021.

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

Dentro de este comparativo se incluyen los precios más bajos y precios más altos a los que se comercializan los productos básicos, así como los establecimientos que los ofertan a nivel nacional, cubriendo actualmente un total de 32 estados y 29 ciudades del país.

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

Durante el periodo que se informa, el programa QQP desarrolló dentro de sus objetivos, otras variables de información tales como el comparativo de precios de gasolinas y gas, y derivado de la emergencia sanitaria ocasionada por el SARS-CoV-2, la plataforma se extendió a ofrecer precios de tanques y concentradores de oxígeno.

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

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

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

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

Por otra parte, la información imparcial que obtiene el programa QQP ha sido compartida con diversos entes de la Administración Pública Federal, Órganos Autónomos e Instituciones dedicadas a la Investigación quienes han utilizado su base de datos para generar estudios que han contribuido a la interpretación del comportamiento del mercado sobre los precios de diversos productos en nuestro país.

6.3.2. Quién es Quién en el Envío de Dinero

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

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

Durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se registraron 6,331 usuarios de esta plataforma y se atendieron las solicitudes de información recibidas por la población consumidora, relacionadas principalmente con el cobro de comisiones y con las características del envío de dinero en otras ciudades.

En el periodo de enero a diciembre de 2021 se publicaron las actualizaciones del programa QQED, conforme a lo siguiente:

TABLA 66. ACTUALIZACIONES DE QQED.

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

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

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

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

6.3.3. Brújula de compra

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

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

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

En el sitio oficial de la PROFECO, correspondiente a la Brújula de Compra, se encuentran disponibles los artículos que más adelante se describen, desarrollados durante el periodo de enero a diciembre de 2021.

TABLA 67. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN EL BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA.

Mes	Artículo	No. Brújula
Enero	Recicla tu árbol de navidad	445
	14 de febrero, chocolates, sabor y algo más	446
Febrero	Anticonceptivos. El amor empieza por ti, protégete	447
	Implante coclear. Un auxiliar para procesar el sonido	448
Marzo	Pruebas COVID	449
	Cuidados y limpieza dentro del hogar	450
Abril	Mango, qué rico mango, mango qué bueno es	451
	Sal, con moderación es mejor	452
Mayo	Obesidad y sobrepeso. Menos kilos, más vida	453
	Para una buena nutrición, ¿Qué hacer? y ¿A quién acudir?	454
Junio	¡Para aguacates, los de México!	455
	Ahorro hormiga. El "poco apoco" en beneficio de tu economía	456
Julio	Cebolla, que sea la única que te haga llorar	457
	No los olvides, cuida tus pies	458
Agosto	Osteoporosis. No descuides tu salud ósea	459
	Tequila. La bebida que conquistó al mundo	460
Septiembre	Cuídate tú primero y podrás cuidar a los demás	461
	Para una vida sana, come una rica manzana	462
Octubre	Envío de dinero. Lo que debes saber	463
	Diversión en casa. Fiestas infantiles	464
Noviembre	Seguros de vida. Protege lo que más quieres	465
	Naranja dulce y jugosa. Una buena carga de vitamina C	466
Diciembre	Regalos para adultos mayores. Cuando los gustos cambian	467
	Juguetes educativos o didácticos	468

Fuente: https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-2021?state=published

TABLA 68. NÚMERO DE ARTÍCULOS DE BRÚJULA DE COMPRA.

Mes	Programado	Realizado
Enero	2	2
Febrero	2	2
Marzo	2	2
Abril	2	2
Mayo	2	2
Junio	2	2
Julio	2	2
Agosto	2	2
Septiembre	2	2
Octubre	2	2
Noviembre	2	2
Diciembre	2	2
TOTAL	**24**	**24**

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

La cifra de suscriptores a este boletín electrónico con fecha de corte a diciembre de 2021 ascendió a 37,085.

Asimismo, en la "Revista del Consumidor", durante el periodo de enero a diciembre de 2021 se incluyeron artículos de interés en la sección "Brújula de Compra".

6.3.4. Artículos para la revista del consumidor

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

TABLA 69. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.			
Mes	**Artículo**	**Sección**	**No. Revista**
Enero	Encuentra la parrilla que más se adapte a tus necesidades	Brújula de compra	527
	Planear es ahorrar		
Febrero	¿Cómo manejar el dinero en una relación?	Finanzas personales	528
	Día de San Valentín.	En números	
Marzo	Métodos anticonceptivos.	Brújula de compra	529
	Libros electrónicos o impresos	Finanzas personales	
Abril	Lecturas infantiles	Brújula de compra	530
	Cierra la llave, cuida el agua	Finanzas personales	
Mayo	La jarra del buen beber.	Finanzas personales	531
	Tamiz neonatal	Brújula de compra	
	Tamiz neonatal	En números	
Junio	Seguridad en pagos con tarjeta de débito y crédito.	Finanzas personales	532
	Mantenimiento de un automóvil.	Brújula de compra	
Julio	Decisiones financieras en tiempos difíciles	Brújula de compra	533
Agosto	Sácate un diez en el regreso a clases	Brújula de compra	534
Septiembre	¿Pagos mínimos en tarjetas? Sólo cuando sea necesario	Finanzas personales	535
	Fecha de caducidad y consumo preferente	Brújula de compra	
Octubre	Cáncer de mama detección temprana tu mejor arma	Brújula de compra	536
Noviembre	Brújula de compra. Tarjetas departamentales	Brújula de compra	537
	Finanzas personales. Paisano, haz cuentas	Finanzas personales	
	En números. Ofrenda de día de muertos	En números	
Diciembre	Vampiros de energía	Brújula de compra	538
	Ahorro vs gastos de fin de año	Finanzas personales	

Fuente: Elaboración de la Dirección General de Estudios Sobre Consumo.

6.3.5. Encuestas y sondeos

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

Cabe mencionar que, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el SARS-CoV-2, se ha tenido que establecer otra dinámica para la obtención de información, cobrando mayor notoriedad el realizar ejercicios telefónicos o en línea, evitando en la medida de lo posible realizar entrevistas cara a cara, para seguridad tanto del público en general como del personal encuestador de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

En ese sentido, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2021, se realizaron diferentes levantamientos de información, entre otros, sobre los siguientes temas:

- Hábitos de compra durante el Buen Fin
- Precios de proveedores de oxígeno
- Precios de materiales para la construcción
- Precios de enseres domésticos y colchones

Por otra parte, se realizaron dos sondeos en línea sobre temas relevantes, relacionados con los siguientes temas:

- Uso de productos para la menstruación femenina
- Buen Fin 2021

En adición a lo anterior, y a fin de conocer el nivel de impacto en la población consumidora sobre los productos y servicios que ofrece la Coordinación General de Educación y Divulgación, se realizaron dos mediciones durante el periodo que se informa, la información obtenida ayuda a medir la utilidad de los contenidos generados, así como la determinación de nuevas estrategias de difusión.

TABLA 70. ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2021.		
Nombre del cuestionario	**Total de cuestionarios**	**Fecha de aplicación**
Levantamiento de precios de tanques y concentradores de oxígeno de proveedores en Internet (Virtual)	858	julio a septiembre de 2021
Levantamiento de precios de tanques y concentradores de oxígeno de proveedores de 11 ciudades ODECO	978	julio a septiembre de 2021
Levantamiento de precios de gas por kilo y/o litro en gaseras a nivel nacional	241	julio a septiembre de 2021
Levantamiento de precios de materiales de construcción en ciudades ODECO	153	septiembre de 2021
Levantamiento de precios de enseres domésticos y colchones en ciudades ODECO	155	septiembre de 2021
Levantamiento de precios de tanques y concentradores de oxígeno de proveedores de 11 ciudades ODECO	610	octubre a noviembre de 2021
Sondeo en línea El Buen Fin 2021	1,900	octubre a noviembre de 2021
Sondeo en línea sobre el uso de productos para la menstruación femenina	2,203	octubre a noviembre de 2021
Levantamiento de precios de materiales para la construcción a nivel nacional con apoyo de ODECOS y Verificación	6,065	diciembre de 2021

Fuente: Elaboración de la Dirección General de Estudios Sobre Consumo

6.3.5.1. Quién es Quién en los Combustibles

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

7. NUESTRA INSTITUCIÓN

7.1. Transparencia

La Unidad de Transparencia, es el área dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor que de conformidad con las atribuciones que le otorga la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en conjunto con las unidades administrativas son el sujeto obligado, que debe cumplir con lo establecido en la legislación anteriormente citada.

7.1.1. Comité de Transparencia

En el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, el Comité de Transparencia de la PROFECO celebró 94 sesiones, las cuales 4 fueron Ordinarias y 90 Extraordinarias, suscribiendo 94 Actas de Sesión y 338 Resoluciones derivadas de la clasificación de solicitudes de información.

TABLA 71. SESIONES Y ACTAS DE COMITÉ DE TRANSPARENCIA.

EJERCICIO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES	ACTAS EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDAS
2021	4	90	94	94	338

Fuente: Secretaría Técnica del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2021.

7.1.2. Solicitudes de Información y datos personales

Durante el ejercicio 2021, la PROFECO recibió mediante el Sistema de Solicitudes de Información de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), un total de 1,070 solicitudes de acceso a la información y de datos personales, de igual manera se informa que con la migración al Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información SISAI 2.0 a partir del 13 de septiembre de 2021, se recibieron un total de 240 solicitudes, mismas que se encuentran atendidas en su totalidad.

TABLA 72. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS.

EJERCICIO	TOTAL DE SOLICITUDES
2021	1,310
2020	1,314

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2021.

7.1.3. Recursos de revisión

La PROFECO, al concluir el ejercicio 2021, recibió mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia un total de 43 recursos de revisión derivados de las respuestas emitidas a las solicitudes de acceso a la información y de datos personales, de los cuales 43 fueron atendidos.

TABLA 73. RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS.

EJERCICIO	TOTAL RECURSOS DE REVISIÓN	CONFIRMA	SOBRESEE	MODIFICA	REVOCA	DESECHA
2021	43	5	12	17	8	1

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2021.

7.1.4. Capacitación en materia de transparencia

Se capacitaron 59 servidores públicos de manera presencial a distancia y 225 a través de los cursos en línea impartidos a través de la plataforma de capacitación del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

7.1.5. Avance sobre el cumplimiento a las 48 obligaciones de transparencia comunes del artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP)

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

Respecto al periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, se informa lo siguiente:

TABLA 74. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 70 LGTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 70	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Coordinación General de Administración	XLVIII A	100%
Coordinación General de Educación y Divulgación	XXX, XXXVII A y B, XXXVIII A y B, XLVI A y B, XLVIII A, B y C	100%
Subprocuraduría de Servicios	XLVIII A, B y C	100%
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	XIX, XX, XXXVII A y B	100%
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	XXX, XXXVI,XLI y XLVIII A, B y C	100%
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	XXX y XXXVI	100%
Dirección General de Planeación y Evaluación	IV, V, VI, XXIX, XL A y B, XLVIII A, B y C, Art. 71 Fracc. I inciso A, LFTAIP Art. 69 inciso A	100%
Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social	XXIII A, B y D	100%
Dirección General de Quejas y Conciliación	XX, XXX, XXXVII A y B, XXXVIII A y B	100%
Dirección General de Contratos de Adhesión Registro y Autofinanciamiento	XX, XXX, XXXVIII A y B	100%
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	XXX, XXXVI, XXXVII A y B, XXXVIII A y B, XLVIII A, B y C	100%
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustible	XXX, XXXVI, XXXVII A y B, XXXVIII A y B, XLVIII A, B y C	100%
Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	XIX y XLI	100%
Dirección General Jurídico Consultiva	I, III, XXXIII, XXXV A, B y C, ART. 71 Fracc. I (G), Art 69 LFTAIP (B)	100%
Dirección General de Estudio sobre Consumo	XXX, XXXVII A y B, XLI	100%
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	IX, XV A y B, XXI A, B y C, XXII, XXV, XXVI, XXXI A y B, XLIII A y B, XLIV A y B, Art. 71 Fracc. I (B) 1 y 2	100%
Dirección General de Recursos Humanos	II A y B, VII, VIII A y B, IX, X A y B, XI, XII, XIV, XVI Ay B, XVII, XLII A	100%
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	XXVII, XXVIII A y B, XXXII, XXXIV A,B, C, D,E, F, G, XLV	100%
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	XXXVI, XXXVIII A y B	100%
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones	XXXVI, XXXVIII A y B	100%
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	XXXVIII A y B, XLVIII B y C	100%
Órgano Interno de Control	XVIII y XXIV	100%
Dirección General de Procedimientos	XIX, XXX, XXXVI, XXXVIII A y B	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2021

TABLA 75. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 71 LGTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 71	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General de Planeación y Evaluación	I, A	100%
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	I, B	100%
Unidad de Transparencia	I, C	100%
Unidad de Transparencia	I, D	100%
Unidad de Transparencia	I, E	100%
Unidad de Transparencia	I, F	100%
Dirección General Jurídica Consultiva	I, G	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2021

TABLA 76. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 68 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ARTÍCULO 68	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2021.

TABLA 77. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 69 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ARTÍCULO 69	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General de Planeación y Evaluación	I, A	100%
Dirección General Jurídica Consultiva	I, B	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2021.

TABLA 78. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 74 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ARTÍCULO 74	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2020.

TABLA 79. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 75 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ARTÍCULO 75	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2021.

TABLA 80. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 76 LFTAIP.		
UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ARTÍCULO 76	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	III	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2021.

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

Se informa que el tiempo promedio estimado de respuesta a las solicitudes de información durante el período de enero a diciembre del 2021, fue de 20 días hábiles, tomando en consideración que las respuestas otorgadas no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecidos por la normatividad aplicable.

De las 1,310 solicitudes de información ingresadas en el ejercicio 2021, 43 fueron impugnadas mediante recurso de revisión, representando un 3.28% respecto del total de las respuestas emitidas.

El día 23 de diciembre del 2021, mediante la herramienta de comunicación "HCOM", (herramienta de comunicación entre la PROFECO y el INAI) se compartió el Programa Anual de Verificación y acompañamiento institucional para el cumplimiento de las obligaciones en materia de acceso a la información y transparencia por parte de los sujetos obligados del ámbito federal, correspondiente al ejercicio 2022, mediante el cual informó a este sujeto obligado, las acciones de verificación que se realizaran así como las fechas en las que se llevaran a cabo dichas acciones, las cuales serán a partir del 01 de marzo al 31 de octubre de 2022.

Es importante precisar que en el 2021, el resultado de la verificación con efectos vinculantes realizadas por el INAI a la Procuraduría Federal del Consumidor fue de 100%.

7.1.7 Datos Personales Acciones y logros

El 25 de noviembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Acuerdo mediante el cual se aprueba la adición de un Título Décimo a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público", que establece las disposiciones generales para llevar a cabo la evaluación sobre el desempeño de los responsables, como lo es la PROFECO, respecto del cumplimiento de la Ley General de Datos Personales.

Adicionándose, el artículo 250 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (Lineamientos Generales) mediante el cual se impone a la PROFECO el deber de habilitar en su portal de Internet institucional, un apartado denominado "Protección de datos personales", el cual debe contar cuando menos, con el o los avisos de privacidad integrales; los datos de contacto de la Unidad de Transparencia, así como en su caso, del Oficial de Protección de Datos, e información relevante en materia de protección de datos personales.

Así en el año que se reporta, y en cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 250 de los Lineamientos Generales, la Unidad de Transparencia gestionó ante la Dirección de Contenidos adscrita a la Dirección General de Difusión la habilitación en el Micrositio de Transparencia del apartado denominado "Protección de Datos Personales", dividido en tres secciones tituladas: 1. "Avisos de Privacidad Integral y Simplificado"; 2. "Datos de contacto de la Unidad de Transparencia; y en su caso, del Oficial de Protección de Datos Personales", e 3. "Información relevante en materia de protección de datos personales".

IMAGEN 8. PÁGINA OFICIAL DEL APARTADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Fuente: https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/proteccion-de-datos-personales-271598

Asimismo la Unidad de Transparencia implementó las siguientes acciones:

- Comunicó a los Enlaces de Datos Personales la obligación de observar los principios de licitud, finalidad, consentimiento, información y responsabilidad en el tratamiento de datos personales, consecuentemente el cumplimiento a lo prescrito en los artículos 3, fracción II; 18, 26, 27 y 28 de la de la Ley General de Datos Personales, y 250 de los Lineamientos Generales.

- Revisó los Avisos de Privacidad en su modalidad de Integral y Simplificado generados por las distintas Unidades administrativas que actualmente integran a la PROFECO, formulándose observaciones y sugerencias con el propósito de que cumplan con los elementos y requisitos establecidos en la Ley General de Datos Personales y Lineamientos Generales.

- Gestionó la incorporación y publicación de los Avisos de Privacidad –revisados– en el apartado de "Protección de Datos Personales", específicamente en la sección titulada: 1. "Avisos de Privacidad Integral y Simplificado".

De esta forma, se cumplió con el principio de responsabilidad y obligación establecida en los artículos 3, fracción II; 18, 26, 27 y 28 de la de la Ley General de Datos Personales, y 250 de los Lineamientos Generales.

7.1.7.1 Seguimiento al Programa de Protección de Datos Personales

La PROFECO en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 30, fracción II de la Ley General de Datos Personales y 47 de los Lineamientos Generales, cuenta con su Programa de Protección de Datos Personales (Programa de Datos Personales) que establece en términos generales los objetivos, estrategias y acciones a realizar para fortalecer la protección de los datos personales en su posesión.

Con la finalidad de dar seguimiento al desempeño de las actividades plasmadas en cada una de las estrategias del Programa de Datos Personales, se desarrollaron dos indicadores a fin de conocer de manera oportuna y eficiente el avance en el quehacer de la protección de datos personales de esta Institución.

De este modo, durante 2021 se llevaron a cabo acciones de capacitación para las servidoras y servidores públicos de la PROFECO, a fin de que cuenten con la información necesaria que les permita el desarrollo de conocimientos, actitudes y habilidades para el cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia de datos personales.

Se logró capacitar, a través del Centro Virtual de Capacitación del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), a la

totalidad (37) de los Enlaces de Datos Personales designados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la PROFECO, recibiendo constancia electrónica que les acredita la aprobación de los cursos titulados “Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados” y “Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales Sector Público.”

Por otra parte, se difundió a través de los Enlaces en materia de datos personales la “Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Comentada” y “Criterios de interpretación” –vigentes y recientes 2021– emitidos por el INAI en materia de protección de datos personales, con el objetivo de que dicha información sea difundida y transmitida a las servidoras y servidores públicos adscritos a las Unidades administrativas que realicen tratamiento de datos personales; consiguientemente, poner al alcance de estas personas información elemental que sirva de apoyo técnico para el cumplimiento de la Ley General de Datos Personales.

7.2 Planeación y Evaluación

La Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) define la metodología para la planeación, evaluación y seguimiento con la finalidad de contar con políticas públicas estratégicamente diseñadas; coadyuva al establecimiento de los indicadores, planes, estrategias y controles de las unidades administrativas que conforman a la PROFECO; asimismo, atiende solicitudes de entidades externas e internas cuyos requerimientos de información son de su competencia e integra la aportación de la Procuraduría a informes oficiales relativos al desempeño institucional, como lo evidencian las acciones detalladas a continuación.

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

En cumplimiento a los criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en mayo de 2021 se publicó el Informe de avance y resultados 2020 del Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (PIPFC) mismo que fue publicado el 29 de septiembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación (DOF). Dentro del PIPFC se establecen los objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales, encaminadas al cumplimiento de las metas institucionales.

En el informe de avance y resultados se plasmaron las acciones que la PROFECO implementó durante 2020, con el propósito de equilibrar las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores a través de su empoderamiento, la protección efectiva de sus derechos y el fortalecimiento de la capacidad institucional para no dejar a nadie atrás, lo anterior mediante el aprovechamiento de tecnologías de información y comunicación como principales herramientas para satisfacer sus necesidades, a la par del cuidado de su salud.

7.2.2 Programa Anual de Actividades (PAA) 2021

El Programa Anual de Actividades compila de manera calendarizada las acciones relevantes y estratégicas de las Unidades Responsables que conforman a la Procuraduría Federal del Consumidor con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

El Programa Anual de Actividades es el insumo que se utiliza para dar seguimiento al cumplimento de los indicadores de la institución, por lo que la evaluación y mapeo trimestral que se le da a este programa facilita la toma de medidas preventivas y correctivas por parte de las Unidades Responsables para asegurar el cumplimiento de sus metas.

En el PAA 2021 se describen las actividades a realizar por 3 Direcciones adscritas a la Oficina del Procurador, 4 Subprocuradurías y 2 Coordinaciones Generales; fueron 298 actividades registradas, de las cuales derivan indicadores de monitoreo, estratégicos, de gestión, seguimiento de la actividad.

El Programa Anual de Actividades 2021 se publicó para su consulta en el siguiente vínculo electrónico: http://sipot.profeco.gob.mx/dgpe/PAAPROFECO2021.pdf

7.2.3 Elaboración de Informes mandatados 2021

Como entidad coordinada del Sector Economía, durante 2021 la PROFECO realizó las aportaciones respectivas a los siguientes informes mandatados:

- **Informe de Avance y Resultados del Programa Sectorial de Economía 2020 (PROSECO),** en cumplimiento a 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.

- **Tercer Informe de Gobierno 2020 – 2021,** con fundamento en el artículo 69 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 6° de la Ley de Planeación.

- **Tercer Informe de Labores de la SE 2020-2021**,·en cumplimiento al artículo 93 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 23 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 8° de la Ley de Planeación y 5° del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía.

7.2.4 Seguimiento, monitoreo y evaluación a las Matrices de Indicadores para Resultados 2021 (MIR)

La PROFECO cuenta con tres Programas presupuestarios (Pp) sustantivos que se encuentran asociados a una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR); a los que se les brinda seguimiento con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Los nombres de estos tres Pp registrados ante la SHCP son:

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

El seguimiento mensual a los resultados alcanzados por los indicadores que integran estos Instrumentos de Seguimiento del Desempeño fue registrado en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH); notificando el comportamiento de estos, así como de aquellos indicadores de monitoreo cuyo seguimiento es interno, al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

Durante el primer trimestre del ejercicio 2021 fueron implementadas modificaciones a la estructura de la MIR del Pp G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores a partir de la valoración realizada por la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la SHCP. Estas modificaciones se encaminaron a mejorar el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp; por lo que fueron incluidos nuevos indicadores que permiten medir el desempeño de actividades y servicios que ofrece la institución en torno a la verificación y vigilancia en defensa de los derechos de la población consumidora.

7.2.5 Inventario CONEVAL y Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2020-2021

El Inventario CONEVAL funciona como el instrumento que integra y sistematiza la información relevante de los programas y de las acciones de desarrollo social del Gobierno Federal. En ese sentido, la PROFECO integró el Inventario CONEVAL de los Programas presupuestarios de Desarrollo Social B002 Generación y difusión de información para el consumidor y E005 Protección de los derechos de los consumidores; bajo la coordinación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y de la Secretaría de Economía (SE).

Con la publicación del "Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2021", se dio inicio a la elaboración de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2020-2021 de los Programas presupuestarios de desarrollo social antes mencionados: Estas fichas funcionan como

herramientas que muestran, de forma estructurada, sintética y homogénea, el avance de los objetivos para el ejercicio fiscal 2021 (monitoreo); así como la presentación de los datos actualizados y definitivos que determinan la pertinencia, eficiencia e impacto de sus objetivos y metas (evaluación).

7.2.6 Atención a Aspectos Susceptibles de Mejora 2020 y 2021

En seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de evaluaciones externas, así como a las obligaciones establecidas en el numeral 18 del "Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal", se atendieron al 100% los ASM determinados en la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2020-2021 (FME), aplicados al Pp "B002 Generación y difusión de información para el consumidor" y al E005 "Protección de los derechos de los consumidores", notificando oportunamente al CONEVAL y a la SHCP, con su debido soporte documental. Asimismo, la atención a los ASM fue publicada en el Sistema de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS).

7.3. Oficinas de Defensa del Consumidor

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

7.3.1. Presencia Nacional de la PROFECO

En virtud de lo anterior, en las entidades federativas de la República Mexicana, la PROFECO brinda servicios a las y los consumidores, durante 2021 lo realizó a través de 38 Oficinas de Defensa del Consumidor y 01 Unidad de Servicio, todas coordinadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. A continuación la relación de éstas:

TABLA 81. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y UNIDAD DE SERVICIO.		
Zona Caribe Mexicano	Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	Zona Gral. Luis Moya
Zona Metropolitana de Mérida	Zona Metropolitana de Tlalnepantla	Zona Gral. Francisco Villa
Zona Golfo-Sureste	Zona Metropolitana de Pachuca	Zona Golfo-Norte
Zona Golfo-Sur	Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas	Zona Nororiente
Zona Suroeste	Zona Metropolitana de Morelia	Zona Metropolitana de Monterrey
Zona Benito Juárez	Zona Corregidora Josefa Ortiz	Zona Metropolitana de Torreón
Zona Golfo-Centro	Zona del Bajío	Zona Pacífico
Zona Gral. Ignacio Zaragoza	Zona Miguel Hidalgo	Zona Gral. Felipe Ángeles
Zona Gral. Emiliano Zapata	Zona Metropolitana de Guadalajara	Zona Metropolitana de Ciudad Juárez
Zona Leona Vicario	Zona Tlaquepaque-Colima	Zona Metropolitana de Hermosillo
Zona Metropolitana CDMX-Oriente	Zona José Guadalupe Posada	Zona Metropolitana de Tijuana
Zona Metropolitana CDMX-Poniente	Zona Bahía de Banderas	Zona La Paz
Zona Metropolitana de Toluca	Zona Altiplano	

Unidad de Servicio	La Villa

7.3.2. Convenios de colaboración con los tres niveles de gobierno

A efecto de cumplir con el ejercicio de sus atribuciones, en beneficio de la población consumidora, la PROFECO celebró convenios de colaboración con gobiernos estatales y municipales, a través de los cuales se obtiene apoyo consistente en recursos materiales en donación o comodato, como lo es mobiliario, vehículos, equipo de cómputo, inmuebles o espacios físicos, entre otros; así también, se obtienen recursos financieros y recursos humanos, mediante personal comisionado, quienes sin dejar de estar vinculados laboralmente con dichos gobiernos, brindan apoyo en las unidades administrativas de la PROFECO. Además, se suscribieron convenios de colaboración y coordinación con dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, universidades, entre otros, mismos que se detallan en la tabla "Convenios celebrados en el ejercicio 2021".

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

TABLA 82. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2021.	
NO. DE CONVENIOS	CONVENIOS FIRMADOS CON
1	H. Ayuntamiento de San Cristóbal de las Casas, Chiapas
2	H. Ayuntamiento de Atizapán de Zaragoza
3	Municipio José Luis Naya Vidal
4	H. Ayuntamiento de Cozumel
4	**TOTAL DE CONVENIOS**

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2021.

7.3.3. Gestión de la asignación de recursos materiales

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

TABLA 83. SERVICIOS GESTIONADOS A OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2021.	
TIPO DE SERVICIO	FORMALIZADO
Limpieza	33
Vigilancia	32

Fuente: BBase de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2021.

Con relación a los contratos de arrendamiento de los inmuebles, esta Dirección gestionó ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, la tramitación para la elaboración y registro de los mismos, asesoró a las Oficinas de Defensa del Consumidor para que fueran enviados los requisitos completos y en tiempo.

TABLA 84. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.	
CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	TOTAL
Trámite solicitado	32
Trámite concluido	31

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2021.

7.3.4. Acciones de verificación y vigilancia implementadas por el virus SARS-CoV2

Con motivo a la pandemia generada por el virus SARS-CoV2, las Oficinas de Defensa del Consumidor atendieron denuncias en contra de proveedores de productos de la canasta básica, higiene, funerarias y todo rubro relacionado, obteniendo la siguiente información :

- Canasta básica : 1, 153 denuncias atendidas
- Funerarias: 279 denuncias atendidas
- Todo rubro relacionado a la pandemia COVD-19: 65 denuncias atendidas

7.4. Información Institucional y Vinculación Social

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

En el ejercicio fiscal 2021, esta Dirección General, en coordinación con las áreas sustantivas de la PROFECO, llevó a cabo diversas acciones para informar y sensibilizar a la población en general sobre la importancia de ejercer un consumo seguro, saludable, sustentable, razonado e informado.

7.4.1. Actividades

Elaboración de insumos informativos

Emisión de 188 boletines de prensa enviados a líderes de opinión, representantes de medios de información en prensa escrita, radio, televisión y portales web. Así como a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), para difusión en medios locales.

Siendo los temas más destacados:

- Abasto de oxígeno medicinal
- Tanque de oxígeno medicinal
- Tortilla
- Alza injustificada de precios

Elaboración y distribución vía electrónica a funcionarios de oficinas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), de 363 síntesis informativas matutinas y 757 cortes informativos vespertinos, nocturnos y de oficinas estatales.

Cobertura informativa de 50 intervenciones del Procurador en conferencias matutinas del Presidente de la República y seis eventos relevantes más del titular de la dependencia.

Atención de 125 solicitudes de información de representantes de medios.

Logística y atención a medios de comunicación:

Programación y coordinación de 125 entrevistas con medios.

7.4.2. Objetivos

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

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

Mantener permanente comunicación con medios de información, 99 medios Nacionales y 307 medios en los Estados de la República Mexicana, acreditados ante la PROFECO, a través de nuestros boletines y comunicados, materiales audiovisuales y gráficos, y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la Procuraduría.

7.5. Administración

La Coordinación General de Administración, está integrada por las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), Recursos Humanos (DGRH), Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG), Informática (DGI) y la de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE), así como de las Direcciones de Control y Confianza y la Dirección de Innovación Gubernamental.

El objetivo de la Coordinación General de Administración (CGA), es que la Unidades Responsables cuenten con los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como herramientas metodológicas, para el desempeño de las funciones encomendadas. También dentro de sus atribuciones, está la de recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los deudores, derivados de las sanciones impuestas por las áreas sustantivas de la PROFECO.

La CGA es el área encargada del establecer, supervisar, evaluar, actualizar y de la mejora continua del Sistema de Control Interno Institucional y de los programas transversales de la Administración Pública Federal que le son aplicables.

En esta perspectiva, se dan a conocer las acciones ejecutadas en el ámbito de la CGA de la PROFECO durante el ejercicio 2021. En primera instancia, se muestra el seguimiento al Control Interno de la Institución, esto en cumplimiento al Acuerdo por el que se Emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, a través del Programa de Trabajo de Control Interno y el Proceso de Administración de Riesgos. Asimismo, se presentan los resultados alcanzados en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública 2020-2024 (PNCCMGP), se exponen también las acciones realizadas por Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, y por último, las actividades cumplidas por las Direcciones Generales adscritas a la CGA.

7.5.1. Sistema de Control Interno Institucional (SCII)

En cumplimiento al numeral 11 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno y su reforma, publicados en el DOF el 3 de noviembre del 2016 y el 5 de septiembre del 2018, respectivamente; el 28 de enero de 2021, el C. Procurador remitió a la Titular de la Secretaría de la Función Pública, el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2020, los resultados de la Evaluación 2020 y el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2021 de la PFC. Información que se registró en la aplicación web: "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII)" (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx).

El Informe reveló el esfuerzo de la Procuraduría en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno Institucional (SCII), dando certidumbre a la toma de decisiones y cumplimiento de sus objetivos y metas, así como el compromiso de cumplir en tiempo y forma las Acciones de Mejora que conformaron el PTCI.

En la Primera Sesión Ordinaria 2021 del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), celebrada el 25 de febrero del 2021, se presentó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2020, así como el PTCI a cumplir en el Ejercicio 2021.

La evaluación 2020 del SCII se realizó mediante la selección de 5 Procesos Prioritarios:

PP1: Implementación de Programas Educativos para la Población Consumidora.
PP2: Revisión, Registro, Baja, Modificación de Contratos de Adhesión.
PP3: Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones.
PP4: Registro Público de Consumidores (REPEP).
PP5: Procedimiento Administrativo de Ejecución.

De acuerdo con los resultados de la evaluación del SCII se verificó la existencia y suficiencia de la evidencia documental y/o electrónica de los elementos de control; se acreditó el grado de cumplimiento del SCII, se identificaron áreas de oportunidad y establecieron acciones de mejora para fortalecer el SCII.

En el cumplimiento general de los elementos de control del SCII, la Institución obtuvo 81.4%.

TABLA 85. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.

NORMA GENERAL	NORMA	% CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA EVIDENCIA
Primera	Ambiente de Control	84.2
Segunda	Administración de Riesgos	81.7
Tercera	Actividades de Control	80.1
Cuarta	Informar y Comunicar	83.3
Quinta	Supervisión y mejora continua	77.8

Fuente: Aplicación WEB "Evaluación SCII" enero 2021.

Áreas de oportunidad en el Sistema de Control Interno Institucional

Mediante la evaluación del SCII 2020 se detectaron las siguientes áreas de oportunidad:

- Se deben reforzar las acciones de capacitación en materia de Control Interno y Administración de Riesgos, conforme al Acuerdo publicado en la materia.

- En razón de la incorporación de la DGPAE a la estructura organizacional de la PFC, resulta indispensable la implementación de Acciones de Mejora con el fin de eliminar debilidades de Control Interno a través del diseño de controles preventivos, detectivos y/o correctivos.

- Por la epidemia generada por el virus SARS-CoV2, el Gobierno Federal se vio en la necesidad de aplicar políticas y planes de contingencia. Lo que ocasionó que las áreas responsables de los procesos enfrentaran diversas problemáticas durante casi todo el año (capacitación, reuniones de trabajo, supervisiones de campo, entre otros).

- En virtud de las reformas que se efectuaron al Reglamento y al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se tiene que actualizar la normatividad relativa a los Manuales de Organización y de Procedimientos, de acuerdo a las nuevas funciones y atribuciones de las Unidades Administrativas.

- De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación, la evidencia documental presentada en algunos procesos prioritarios, no fue suficiente, por lo hay que es importante reforzar y establecer Acciones de Mejora.

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

- Es necesario que las Unidades Administrativas continúen analizando sus procesos con la finalidad de mejorarlos y automatizarlos a través del manejo de las TIC´s.

Programa de Trabajo de Control Interno 2021 (PTCI)

Con la finalidad de dar atención a las áreas de oportunidad detectadas en la evaluación del SCII, se elaboró el PTCI 2021. Comprometiéndose 125 Acciones de Mejora en los 5 procesos prioritarios evaluados, mismas que fueron cumplidas en el periodo enero-octubre en la forma y términos señalados.

Reportes de Avances Trimestral del PTCI 2021

El 16 de abril, el 16 de julio, el 14 de octubre y el 16 de noviembre de 2021 respectivamente, se registraron en la aplicación web "Evaluación del SCII" (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII) el Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Reportes de Avances Trimestral del PTCI 2021.

IMAGEN 9. REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL DEL PTCI 2021 AL 4° TRIMESTRE 2021.

No. de Acciones de Mejora Comprometidas en el PTCI Original	No. de Acciones de Mejora Comprometidas en el PTCI Actualizado
125	125

Situación de las Acciones de Mejora Institucion				
Trimestre	Concluidas	% de Cumplimiento	En Proceso	Pendientes (Sin avance)
Primero	3	2.4	59	63
Segundo	15	12.0	105	2
Tercero	36	28.8	71	0
Cuarto	71	56.8	0	0

Situación de las Acciones de Mejora Institucion					
Acumulado al Trimestre	Total de Acciones de Mejora	Concluidas	% de Cumplimiento	En Proceso	Pendientes (Sin avance)
Acumulado al Cuarto	125	125	100.0	0	0

Acciones de Mejora en Proceso al Trimestre Reportado

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

Fuente: Reporte de Avances Trimestral del PTCI 2021 al 4° trimestre 2021. https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII

Resultados del PTCI 2021

En la Institución se aplicaron los Lineamientos de Seguridad Sanitaria para Prevenir y Mitigar la Propagación del SARS-CoV-2, considerando entre otros, la asistencia del personal al mínimo indispensable y el horario escalonado para el trabajo presencial. Las Unidades Administrativas responsables, cumplieron con las Acciones de Mejora comprometidas.

Se destacan los siguientes resultados alcanzados en la ejecución del PTCI 2021:

- Las Acciones de Mejora concluidas contribuyeron a fortalecer los elementos de control identificados con inexistencia o insuficiencia en los Procesos Prioritarios institucionales.

- Las 125 Acciones de Mejora comprometidas en los 5 Procesos Prioritarios se cumplieron al 100% al 29 de octubre de 2021. Lo que dio como resultado la implementación de nuevos controles y la mejora de los existentes.

- La conclusión de las Acciones de Mejora del PTCI permitió mejoras sustanciales, como la implementación y utilización de TIC´s. reduciendo tiempos en el envío y recepción de información, la elaboración y actualización de base de datos y la capacitación a distancia, también la difusión de diverso material a través de medios electrónicos.

- Se implementaron actividades y métodos alternos de trabajo para dar atención a los compromisos establecidos.

- También de los análisis realizados en las reuniones de trabajo que se llevaron a cabo, se detectaron deficiencias operativas y de estructura, situaciones en las que se deberá trabajar a fin de corregirlas para mejorar el ejercicio de cada Proceso.

- En lo que se refiere a la Normatividad Institucional, el Comité de Mejora Regulatoria Institucional (COMERI), aprobó 62 Documentos Normativos (Manuales de Organización y de Procedimientos), así como de Apoyo Administrativo (Lineamientos y Guías). Situación que permitió a las áreas actualizar su normatividad y una mejor delimitación de sus funciones y procedimientos asignados.

7.5.2. Administración de Riesgos Institucionales

En cumplimiento al numeral 22 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Administración de Riesgos y su reforma, el 17 de noviembre del 2020, se integró el Grupo de Trabajo, con objeto de definir las acciones a seguir para la Matriz y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2021.

Para la identificación de los Riesgos se aplicó la metodología señalada en el numeral 22 del Acuerdo referido, obteniéndose la Matriz de Administración de Riesgos, el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) y el Mapa de Riesgos, todos ellos del 2021.

En el proceso para el año 2021 se identificaron 8 Riesgos.

TABLA 86. RIESGOS 2021.

NO.	RIESGO	ÁREA RESPONSABLE
1	Las soluciones tecnológicas implementadas sean deficientes para brindar atención pronta y accesible al consumidor.	Dirección General de Informática
2	Denuncias en contra de proveedores de bienes, productos o servicios atendidos fuera del plazo establecido en la normatividad establecida.	Dirección General de Verificación Y Defensa de la Confianza.
3	Actos de verificación y vigilancia realizados de manera contraria a la normatividad establecida en materia de combustibles.	Dirección General de Verificación Y Defensa de la Confianza de Combustibles.
4	Multas Tramitadas Deficientemente	• Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución. • Subprocuraduría de Servicios. • Subprocuraduría de Verificación. • Subprocuraduría de Telecomunicaciones. • Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODECO)
5	Procedimientos de adquisiciones celebrados de manera deficiente.	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
6	Procedimientos por infracciones a la ley (PIL´S) atendidos fuera del plazo normativo.	• Subprocuraduría de Servicios. • Subprocuraduría de verificación. • Subprocuraduría de Telecomunicaciones. • Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. (DGODECO).
7	Información y asesorías proporcionadas a través del teléfono del consumidor de manera incorrecta a la población consumidora.	• Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC).
8	Contratos de adhesión registrados fuera de los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.	• Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento (DGCARA).

Fuente: Elaboración propia CGA.

Comparativo de riesgos 2020-2021

Debido a la situación sanitaria y con motivo de que no fue posible implementar las Acciones de Mejora como se tenía previsto en los riesgos identificados en el año 2020, el Coordinador de Control Interno en conjunto con el Titular del Órgano Interno de Control de la Institución, determinaron mantener los mismos Riesgos del año anterior.

TABLA 87. COMPARATIVO DE RIESGOS 2020-2021.

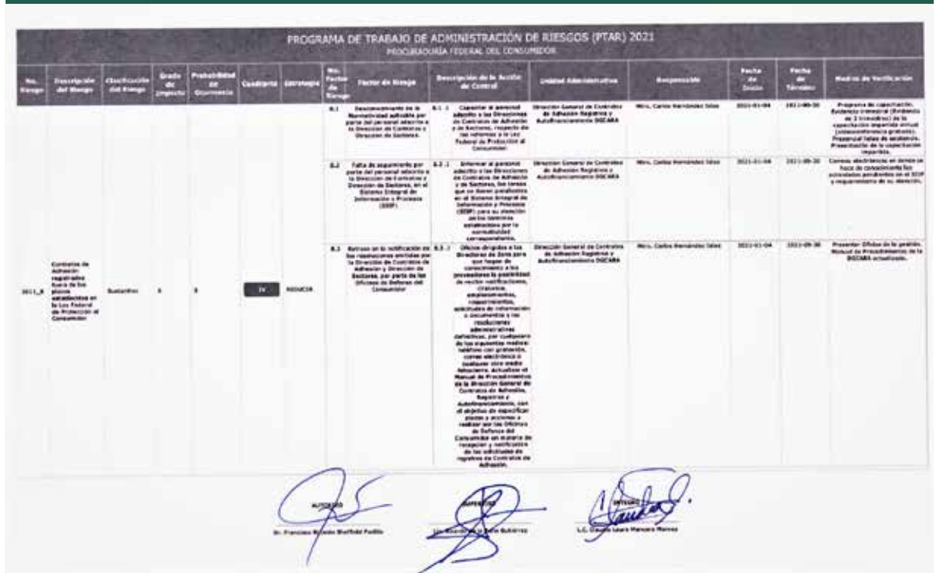
NO.	AÑO 2020	CUADRANTE	AÑO 2020	
1	Las soluciones tecnológicas implementadas sean deficientes para brindar atención pronta y accesible al consumidor.	I	Las soluciones tecnológicas implementadas sean deficientes para brindar atención pronta y accesible al consumidor.	III
2	Denuncias en contra de proveedores de bienes, productos o servicios atendidos fuera del plazo establecido en la normatividad establecida.	II	Denuncias en contra de proveedores de bienes, productos o servicios atendidos fuera del plazo establecido en la normatividad establecida.	II
3	Actos de verificación y vigilancia realizados de manera contraria a la normatividad establecida en materia de combustibles.	I	Actos de verificación y vigilancia realizados de manera contraria a la normatividad establecida en materia de combustibles.	I
4	Multas tramitadas y cobradas deficientemente.	I	Multas tramitadas deficientemente.	II
5	Procedimientos de adquisiciones celebradas de manera eficiente.	I	Procedimientos de adquisiciones celebrados de manera deficiente	I
6	Procedimientos por infracciones a la ley (PIL´S) atendidos fuera del plazo normativo.	I	Procedimientos por infracciones a la ley (PIL´S) atendidos fuera del plazo normativo	III
7			Información y asesorías proporcionadas a través del teléfono del consumidor de manera incorrecta a la población consumidora.	III
8			Contratos de adhesión registrados fuera de los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor	IV

Fuente: Elaboración propia CGA.

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2021.

De los 8 Riesgos identificados, se elaboró el Programa de Trabajo a cumplir en el 2021. Generado 26 Acciones de Control a cumplir entre las áreas responsables en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2021.

IMAGEN 10. PROGRAMA DE TRABAJO PTAR 2021.



PROGRAMA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (PTAR) 2021
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Grado de impacto	Probabilidad de Ocurrencia	Cuadrante	Estrategia	No. Factor de Riesgo	Factor de Riesgo	Descripción de la Acción de Control	Unidad Administrativa	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Medios de Verificación
							R.1	Desconocimiento de la Normatividad aplicable por parte del personal adscrito a la Dirección de Contratos y Dirección de Sectores.	R.1.1 Capacitar al personal adscrito a las Direcciones de Contratos de Adhesión y de Sectores, respecto de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor.	Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento DGCARA	Mtro. Carlos Hernández Téllez	2021-01-04	2021-09-30	Programa de capacitación. Evidencia trimestral (Evidencia de 2 trimestres) de la capacitación impartida virtual (videoconferencia grabada). Proporcial listas de asistencia. Presentación de la capacitación impartida.
							R.2	Falta de seguimiento por parte del personal adscrito a la Dirección de Contratos y Dirección de Sectores, en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)	R.2.1 Informar al personal adscrito a las Direcciones de Contratos de Adhesión y de Sectores, los temas que se deben parametrizar en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) para su atención por los sectores establecidos por la normatividad correspondiente.	Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento DGCARA	Mtro. Carlos Hernández Téllez	2021-01-04	2021-09-30	Correos electrónicos en donde se hace de conocimiento los asuntos pendientes en el SIIP y requerimiento de su atención.
2021_R	Contratos de Adhesión registrados fuera de los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor	Sustantivo	5	5	IV	REDUCIR	R.3	Retraso en la notificación de las resoluciones emitidas por la Dirección de Contratos de Adhesión y Dirección de Sectores, por parte de las Oficinas de Defensa del Consumidor	R.3.1 Oficios dirigidos a las Direcciones de Zona para que hagan de conocimiento a los proveedores la pertinencia de recibir notificaciones, citatorios, requerimientos, requerimientos, solicitudes de información o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, por cualquiera de los siguientes medios: teléfono con grabación, correo electrónico o cualquier otro medio fehaciente. Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento, con el objetivo de especificar pasos y acciones a realizar por las Oficinas de Defensa del Consumidor en apoyo de recepción y notificación de las solicitudes de registros de Contratos de Adhesión.	Dirección General de Contratos de Adhesión Registros y Autofinanciamiento DGCARA	Mtro. Carlos Hernández Téllez	2021-01-04	2021-09-30	Presentar Oficios de la gestión. Manual de Procedimientos de la DGCARA actualizado.

Fuente: https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII/

Reportes de Avances Trimestral del PTAR 2021

El 16 de abril, el 16 de julio, el 14 de octubre y el 16 de noviembre de 2021 respectivamente, se registraron en la aplicación web "Evaluación del SCII" (https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII) el Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Reportes de Avances Trimestral del PTAR 2021.

IMAGEN 11. REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL PTAR 2021.

No. de Acciones de Control Comprometidas
26

Situación de las Acciones de Control Institucion				
Trimestre	Concluidas	% de Cumplimiento	En Proceso	Pendientes (Sin avance)
Primero	1	3.8461538461538463	25	0
Segundo	2	7.7	23	0
Tercero	7	26.9	16	0
Cuarto	16	61.5	0	0

Situación de las Acciones de Control Institucion					
Acumulado al Trimestre	Total de Acciones de Control	Concluidas	% de Cumplimiento	En Proceso	Pendientes (Sin avance)
Acumulado al Cuarto	26	26	100.0	0	0

Acciones de Control en Proceso al Trimestre Reportado

Acción de Control con avance Acumulado entre 1% y 50%	Acción de Control con avance Acumulado entre el 51% y 80%	Acción de Control con avance Acumulado entre el 81% y 99%
0	0	0

Fuente: Reporte de Avances Trimestral del PTAR 2021 al 4° trimestre 2021. https://controlinterno.funcionpublica.gob.mx/ESCII/

Resultados sobresalientes obtenidos en el PTAR 2021.

En la Institución se aplicaron los Lineamientos de Seguridad Sanitaria para Prevenir y Mitigar la Propagación del Coronavirus SARS-CoV-2, considerando entre otros, la asistencia del personal al mínimo indispensable y el horario escalonado para el trabajo presencial. Las Unidades Administrativas responsables, en la medida de sus posibilidades, cumplieron con las Acciones de Mejora comprometidas.

Se destacan los siguientes resultados alcanzados en el cumplimiento del PTAR 2021.

- Se realizó una descripción general de los niveles de atención a usuarios de la Institución de los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección General de Informática, con la finalidad de mejorar los servicios que esta presta.

- Se realizó una adecuada gestión, registro y seguimiento de la atención de denuncias dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, así como la difusión del cronograma de actividades para la atención de denuncias con base en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

- Se realizaron 34 acciones de capacitación, siendo capacitados un total de 464 personas servidoras públicas, en relación a las leyes, normas y procedimientos aplicables, en la verificación de los sistemas para medición, despacho de gasolina y otros combustibles líquidos

- Se logró mantener los preceptos establecidos en los principios y valores contenidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y en el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, capacitando mediante pláticas a un total de 74 personas.

- Se implementó un sistema de Administración de Proveedores y Multas (APM) que permite que todas las áreas involucradas puedan tener interacción en el mismo, en tiempo real en materia de cobro de multas que son impuestas por la PFC.

- Se brindaron orientaciones constantes a las áreas requirentes; resolviendo sus cuestionamientos en relación con los casos concretos respecto a cada tipo de contratación, además de realizar consultas informativas con las áreas que así lo solicitaron, priorizando la eficiencia en los procedimientos al resolver cualquier duda en relación con las formas y requisitos de contratación.

- Se capacitó al personal de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones con el apoyo del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (organismo autónomo de la iniciativa privada).

- Se implementó el programa de capacitación para atender las necesidades del personal adscrito al Teléfono del Consumidor, lo que permitió actualizar e incrementar el conocimiento en los agentes del Teléfono del Consumidor.

Conclusión:

En términos generales la atención de las 26 Acciones de Control comprometidas, del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR), fueron concluidas por las Unidades Administrativas. Se logró el objetivo esperado, esto es que las acciones implementadas coadyuvaron a evitar la materialización de los riesgos identificados, incluyendo los de corrupción, contribuyendo así al cumplimiento de las metas y objetivos de la Institución.

7.5.3 Programa Nacional de Combate a la Corrupción, a la Impunidad y, Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP)

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

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

Las Bases de Colaboración del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública, se integraron de la siguiente forma: 52 Compromisos y 15 Indicadores, los cuales obtuvieron los siguientes resultados:

Compromiso Anticorrupción

La PROFECO comprometida en erradicar la corrupción y la impunidad dentro de la Institución, da cabal cumplimiento a cada uno de los compromisos que se tienen suscritos ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; para tal efecto se reportaron en su totalidad los contratos generados en el ejercicio fiscal 2021, el informe del monto ejercido en cada uno de ellos y su debido registro electrónicamente por medio de la plataforma “Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones”.

En materia de Transparencia, se capacitó un total de 284 servidores públicos, 59 de manera presencial y 225 a través de cursos en línea impartidos por el Instituto Nacional de Acceso a la Información (INAI) en los siguientes temas:

1) Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
2) Aviso de Privacidad
3) Clasificación de la Información y Prueba de Daño.
4) Interpretación y Argumentación Jurídica
5) Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)
6) Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
7) Gobierno Abierto y Transparencia Proactiva, y
8) Auditorías Voluntarias, Documento de Seguridad

En cumplimiento al Programa Anual de Capacitación, se actualizó de manera correcta la página de Transparencia, incluyendo un apartado denominado "Atención al Compromiso 9 de las bases de colaboración del PNCCIMGP, reporte correspondiente al año 2021".Se difundió la plataforma de Ciudadanos alertadores Internos y Externos de la Corrupción, publicando para el personal de la PROFECO, a través del correo electrónico institucional, carteles que abordaron los temas:

1) ¿Qué es la plataforma?
2) Garantía
3) Creación
4) Objetivos
5) Ámbito de actuación
6) Lo que debe contener
7) ¿Cómo evitar la alerta?
8) Seguimiento
9) Autoprotección

Durante el periodo que se reporta, dentro de las Sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), se le dio el debido seguimiento a los Programas Presupuestarios **B002** "Generación y difusión de Información para el Consumidor"; **E005** "Protección de los Derechos de los Consumidores"; **G003** "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores"; **M001** " Actividades de apoyo Administrativo" y **O001** "Actividades de Apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno".

Así como al Programa de Trabajo de la Administración de Riesgos (PTAR) y al Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI).

Compromiso No Impunidad

La PROFECO, para fortalecer el combate a la impunidad, durante el Ejercicio 2021, dio puntual difusión y seguimiento a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicando correos electrónicos, dirigidos a todas/os los servidores públicos de la Institución, concientizándolos sobre las posibles faltas administrativas que pudieran cometer y las sanciones a las que se pudieran hacer acreedoras, en el mismo sentido se difundió correos en los cuales se agregaron las imágenes relativas al compromiso no Impunidad 1, otorgadas como material de difusión por la Dirección General de Responsabilidades y Verificación Patrimonial de la Secretaría de la Función Pública como estrategias para la concientización de la importancia de la manifestación de su patrimonio.

En concordancia y cumplimiento al compromiso en cita, se envió a la Dirección de Capacitación y Certificación de la Secretaría de la Función Pública el oficio número PFC/CGA/DGRMSG/838/2020, solicitando las capacitaciones idóneas en procedimientos administrativos de sanciones a licitantes, proveedores y contratistas, en respuesta a éste, se recibió en la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales el oficio SSFP/408/DGDHSPC/384/2020, indicando las

plataformas de consulta y estudio de cursos en las asignaciones requeridas, proporcionando la referida información al personal de la Dirección de Adquisiciones y Obra, para que realizarán el curso denominado "Procedimiento Administrativo de Sanción", y en cumplimiento a lo estipulado, se tomó la citada capacitación por medio de la plataforma Sistema de Capacitación Virtual para los Servidores Públicos (SICAVISP).

En materia de conflictos de interés durante el periodo previamente citado, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), de la Procuraduría, realizó mediante correo electrónico vía "All Users", la difusión de diversas convocatorias a los cursos de capacitación, a solicitud de la Unidad de Ética Pública y Prevención de conflictos de Intereses (UEPPCI) de la Secretaría de la Función Pública (SFP), para que las personas servidoras públicas de la Procuraduría conocieran del tema relacionado al conflicto de intereses, reportando 47 constancias de acreditación del curso "Los Conflictos de Intereses en el Ejercicio del Servicio Público".

Dentro de las actividades que tiene que desarrollar el Comité de Ética, se encuentra el atender las solicitudes de asesoría y consulta que presenten las personas servidoras públicas sobre el tema de conflictos de Intereses. En ese sentido, durante el año 2021, el CEPCI no recibió ninguna consulta y/o asesoría relacionada con el tema de conflictos de intereses, por parte de alguna persona servidora pública de la PROFECO.

Se difundieron materiales de sensibilización sobre el tema "Conflictos de Intereses" por medio del comité de ética, abordando los siguientes temas:

1) Conoce los Lineamientos Generales del Comité de Ética" y "Valor de Austeridad Republicana.
2) Difusión de la campaña Valor del Mes, correspondiente a la "Cooperación".
3) Difusión de los banners: ¿Qué son los riesgos éticos? y "Conflicto de intereses en el Comité de Ética".
4) Campaña bajo el título "Materiales adicionales al Principio de Imparcialidad".
5) Campaña "Tríptico del Comité de Ética", y
6) Campaña "Historieta en materia de conflictos de intereses", elaborada por la UEPPCI.

En relación al compromiso en mención, la Dirección General de Recursos Humanos reportó un total de 689 requerimientos recibidos por el Órgano Interno de control en la Procuraduría Federal del Consumidor de los cuales se informa que todos fueron atendidos en tiempo y forma.

Compromiso de mejora de la gestión pública

Una de las principales metas de la presente Administración es promover la mejora de la gestión pública para ello, la PROFECO dio seguimiento y atención puntual a las acciones en materia de Administración de Riesgos, Control Interno y en Medidas de Austeridad, informando así los resultados obtenidos durante las Sesiones del Comité de Control del Desempeño Institucional (COCODI).

Se implementó un servicio web para la integración interoperativa de los precios de los productos de consumo entre la PROFECO y la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio (CONCANACO), del mismo modo, se desarrolló un portal para la consulta de precios de los productos publicados en la campaña del buen fin 2021.

Se pusieron en práctica diversas herramientas tecnológicas, elevando la digitalización de trámites y servicios, esto con la finalidad de reducir el costo de los recursos materiales y servicios generales de la Procuraduría, asimismo fueron solicitadas a la Dirección General de Informática 632 videoconferencias, de las cuales se llevaron a cabo 573 de la misma manera quedó implementado el Portal para el Reporte de Actividades y Registro de Asistencia del personal que realizó Home Office.

Se fortaleció el proceso de planeación de las compras y contrataciones públicas, reportando durante el último trimestre del año un 100% de procedimientos de contratación de manera electrónica mediante las herramientas y módulos digitales del sistema CompraNet.

En seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos de los Programas Presupuestarios en la PROFECO, se informa que el 93.4% de los recursos se concentran en los tres siguientes programas; B002 “Generación y difusión de información para el consumidor”, E005 “Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor” y G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”. Presentando variaciones de 3.9, 1.3 y 3.5 puntos porcentuales, respectivamente. Variaciones que no superan a 10 puntos porcentuales, logrando que se alcanzaran los objetivos establecidos que son: Proteger todos los derechos del consumidor nacional, promover los derechos del consumidor, implementar la equidad en el consumo, así como realizar con eficiencia el desempeño institucional.

Por otro lado, la PROFECO formuló las “Medidas específicas para el eficiente ejercicio de 2021”, con el fin de establecer las acciones específicas que permitan establecer más eficiente y oportuno el ejercicio del gasto y con ello agilizar la ejecución de los recursos presupuestales, evitando que se generaran subejercicios durante el ejercicio fiscal.

Compromiso Profesionalización y gestión eficiente de Recursos Humanos

Con la finalidad de profesionalizar los Recursos Humanos de la Institución, durante el Ejercicio 2021, se difundieron diversos contenidos gráficos y audiovisuales relacionados a temas fundamentales de la Nueva Ética pública, abordando los siguientes temas:

1) Entorno Cultural y Ecológico
2) Legalidad
3) Igualdad y No Discriminación
4) Cooperación
5) Transparencia
6) Honradez
7) Liderazgo
8) Imparcialidad
9) Lealtad y
10) Integridad y Equidad de Género

Asimismo, se difundieron campañas del Curso: “Nueva ética e integridad en el ejercicio del servicio público”, fortaleciendo la cobertura de operación del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses, en el mismo sentido se informa que durante el Ejercicio citado el Comité realizó 04 sesiones ordinarias y 02 sesiones extraordinarias.

Se profesionalizó a las personas servidoras públicas de la Procuraduría, teniendo un avance en el Programa Anual de Capacitación del 149.3%, ya que se llevaron a cabo de enero a diciembre 106 acciones acumulando un total de 1,809.5 horas de capacitación impartida a 976 servidores públicos, se evaluaron 1,588 servidores públicos de nivel operativo (9 a 15) que corresponde al 66.91%, con una calificación promedio de 91.67; y se establecieron metas para la evaluación de su desempeño en el ejercicio 2022, registrando al 31 de diciembre de 2021 un logro del 100% en la ejecución de las acciones comprometidas en el PTCCO 2021.

Se actualizó debidamente el inventario de normas internas y de procesos esenciales, reportando durante el último trimestre del Ejercicio 2021, la actualización de 10 documentos, de los cuales 8 fueron dictaminados por los miembros del COMERI y 2 fueron presentados para conocimiento.

Asimismo se dio puntual atención y seguimiento al cumplimiento de las disposiciones normativas dentro del Comité de Control del Desempeño Institucional (COCODI); la PROFECO llevó a cabo la actualización de los manuales específicos de organización de las diferentes Unidades Administrativas que integran la Entidad, así como la actualización y mejora de sus procesos esenciales.

Durante el Ejercicio citado, se llevó con éxito la actualización y el registro de las estructuras organizacionales, asentando ante el Sistema de Registro de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios, (SIREHO) un total de 334 contratos de honorarios, del mismo modo se tuvo una autorización por parte de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público 406 plazas eventuales durante el 2021.

Compromiso de Uso de Bienes

Para la atención de estos compromisos durante el Ejercicio 2021, se actualizó la base de datos del padrón inmobiliario en el cual se acredita la titularidad de todos y cada uno de los inmuebles, otorgando la certeza jurídica pertinente para la posesión de cada uno de ellos, indicando la debida información por cada uno de los inmuebles, garantizando así el óptimo aprovechamiento y la correcta ocupación de espacios, priorizando el uso adecuado de los mismos.

Asimismo con el objeto de complementar la actualización de los dictámenes valuatorios, se solicitó al Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), 25 avalúos paramétricos de los inmuebles federales de esta Dependencia, los cuales fueron emitidos con fecha 19 de abril de 2021 y recibidos por la Dirección de Servicios Generales, permitiendo así, contar con los valores inmobiliarios actualizados y debidamente certificados por la autoridad correspondiente.

Se informa que los inmuebles ocupados por la Procuraduría Federal del Consumidor garantizan su óptimo aprovechamiento, logrando y priorizando el correcto uso de los espacios; aunado a que se cuenta con la información actualizada en el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal (SIPIFP) integrada por 25 inmuebles en propiedad de esta Procuraduría: Edificio sede (escriturado por cada piso), Anexo, Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y Conjunto Toltecas (Concilianet, Archivo y Almacén, ODECO Poniente) información que atañe a la situación física, jurídica y administrativa de cada inmueble propio, acreditando la correcta integración por medio de la firma de la Norma Vigésima Tercera-2021.

Por lo que respecta al Sistema de Contratos de Arrendamientos y Otras Figuras de Ocupación (SCAOFO), éste se encuentra actualizado, en virtud de que la referida plataforma cuenta con los registros y características de los inmuebles ocupados bajo la figura de arrendamiento busca la máxima economía y funcionalidad, realizando la consulta de disponibilidad inmobiliaria ante el INDAABIN, concretando la ocupación de 05 inmuebles bajo el régimen de convenio ante el referido Instituto.

Indicadores

Durante el Ejercicio 2021 se dio cumplimiento al 100% de los 15 indicadores comprometidos en las Bases del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, mismos que se clasificaron de la siguiente manera:

1) 3 Indicadores “Anti corrupción”
2) 3 Indicadores de “No Impunidad”
3) 3 Indicadores de “Mejora de la Gestión Pública

4) 3 Indicadores de “Profesionalización y gestión eficiente de Recursos Humanos” y
5) 3 Indicadores de “Uso de Bienes”

Los cuales se reportaron en tiempo y forma dentro de los plazos establecidos.

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

7.5.4. Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

El Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Interés (CEPCI) es un órgano democráticamente integrado en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), encargado de implementar acciones de capacitación, sensibilización y difusión de la cultura de la integridad en el ejercicio de la función pública, así como de la atención de denuncias por presuntas vulneraciones al Código de Ética de la Administración Pública Federal y al Código de Conducta Institucional.

Durante el ejercicio de 2021, el CEPCI de la PROFECO, realizó las siguientes acciones:

7.5.4.1. En materia de capacitación

Mensualmente mediante convocatorias envidadas por correo electrónico en su modalidad “All Users”, se invitó a las personas servidoras públicas de la PROFECO, a tomar diversos cursos de capacitación en línea, tales como:

- Nueva Ética e Integridad en el servicio público.
- Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del servicio público.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
- Taller práctico: Los Comités de Ética en la prevención de la actuación bajo conflicto de interés.
- La Integridad en el servicio público: “Transformando a los Comités de Ética en la Administración Pública Federal”.
- Inducción a la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- ¡Súmate al Protocolo!

De estos cursos, se recibieron en el CEPCI 81 constancias de acreditación, entre las que se encuentran tanto las personas que integran el CEPCI, como el personal de la PROFECO. En ese sentido, se dio cabal cumplimiento a los compromisos establecidos por el CEPCI, para su Programa Anual de Trabajo (PAT) 2021, en lo que respecta a esta actividad.

7.5.4.2. En materia de difusión

Aprovechando el uso de medios electrónicos, mensualmente se programaron diversas campañas para sensibilizar al personal de la PROFECO, con el contenido de los Principios y Valores del Código de Ética y el Código de Conducta Institucional, mediante banners enviados por correo electrónico vía "All Users", sobre los siguientes temas:

TABLA 89. CAMPAÑAS RELACIONADAS A LOS PRINCIPIOS Y VALORES QUE RIGEN EL SERVICIO PÚBLICO, DIFUNDIDAS POR MES.

MES DE DIFUSIÓN	PRINCIPIO O VALOR DEL MES DIFUNDIDO
Enero	Valor entorno cultural y ecológico
Febrero	Principio de Legalidad
Marzo	Valor de Igualdad y no discriminación
Abril	Valor de Cooperación
Mayo	Principio de Transparencia
Junio	Principio de Honradez
Julio	Valor de Liderazgo
Agosto	Principio de Imparcialidad
Septiembre	Principio de Lealtad
Octubre	Principio de Integridad
Noviembre	Valor Equidad de Género
Diciembre	Valor de Liderazgo

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021, pp. 6.

A continuación, se presentan algunos materiales difundidos:

IMAGEN 12: MATERIAL UEPPCI, VALOR DEL MES DE ENERO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 13: MATERIAL CEPCI, PRINCIPIO DEL MES DE FEBRERO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 14: MATERIAL UEPPCI, VALOR DEL MES DE MARZO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 15: MATERIAL CEPCI, VALOR DEL MES DE ABRIL.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 16: MATERIAL UEPPCI, PRINCIPIO DEL MES DE MAYO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 17: MATERIAL CEPCI, PRINCIPIO DEL MES DE JUNIO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

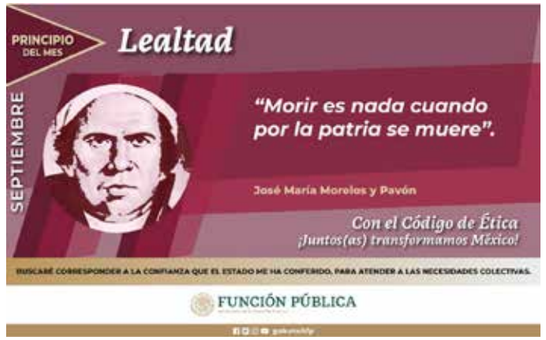
IMAGEN 18: MATERIAL UEPPCI, VALOR DEL MES DE JULIO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 19: MATERIAL CEPCI, PRINCIPIO DEL MES DE AGOSTO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 20: MATERIAL UEPPCI, PRINCIPIO DEL MES DE SEPTIEMBRE.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

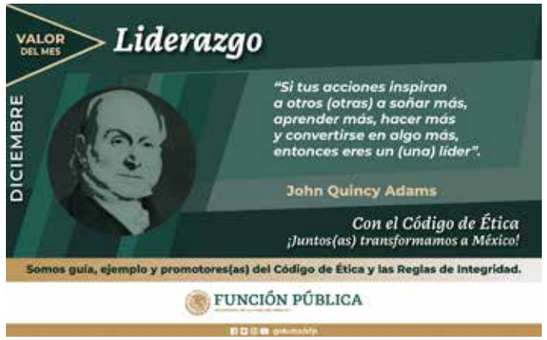
IMAGEN 21: MATERIAL CEPCI, PRINCIPIO DEL MES DE OCTUBRE.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 22: MATERIAL UEPPCI, VALOR DEL MES DE NOVIEMBRE.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 23: MATERIAL UEPPCI, VALOR DEL MES DE DICIEMBRE.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

De igual forma, se programaron diversas campañas de difusión para fomentar la Nueva Ética Pública, la cultura de la integridad, identificación y gestión de los conflictos de intereses, así como el Principio de austeridad republicana en el ejercicio del servicio público y la posibilidad de denunciar cualquier conducta contraria a éstas, las cuales se describen a continuación:

TABLA 89. CAMPAÑAS RELACIONADAS A LA NUEVA ÉTICA PÚBLICA, DIFUNDIDAS POR MES.

MES DE DIFUSIÓN	NOMBRE DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN
Febrero	Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024.
	Recomendaciones de Libros y Películas, relacionados al Principio de Legalidad.
Marzo	Día Internacional de la Mujer.
	¿Qué es el Blindaje Electoral?
	Recomendaciones de Libros y Películas, relacionados al Valor de Igualdad y no discriminación.
	Tríptico ¿Qué es el CEPCI y en qué te puede ayudar?
Abril	Declaración patrimonial y de intereses.
	Recomendaciones de Libros y Películas en el marco del Día de la Niñez.
	Materiales relacionados al Valor de Cooperación.
	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Valor de Cooperación.
Mayo	¿Qué es el Blindaje Electoral?
	Acciones en materia de Transparencia.
	Declaración patrimonial y de intereses.
	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Principio de Transparencia.
	Lineamientos Generales ¿Qué son los riesgos éticos y los Conflictos de Intereses en el CEPCI?
Junio	Materiales relacionados al Principio de Honradez.
	¿Quién es la Persona Asesora del Protocolo en materia de Discriminación y cómo te puede ayudar?
	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Principio de Honradez.
	Tríptico ¿Qué es el CEPCI y en qué te puede ayudar el CEPCI?
	Tríptico de prevención en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.
Julio	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Valor de Liderazgo.
	Materiales relacionados al Valor de Liderazgo.
Agosto	Materiales relacionados al Valor de Cooperación.
	Materiales relacionados al Principio de Imparcialidad.
	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Principio de Imparcialidad.
	Tríptico de prevención en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso sexual.
	Tríptico del Protocolo de actuación con perspectiva de género en sede administrativa en la investigación y substanciación de quejas y denuncias.
	Lineamientos Generales: Acércate al CEPCI para realizar consultas en materia de Conflictos de Intereses.
Septiembre	Eticápsulas de la función pública relacionadas al Principio de Lealtad.
	Tríptico ¿Qué es el CEPCI y en qué te puede ayudar?
	Materiales relacionados al Principio de Lealtad.
	Historieta en materia de prevención de los Conflictos de Intereses.
	Materiales relacionados al Código de Conducta.
Octubre	Materiales con información para Actuar con Integridad.
	Materiales relacionados al Principio de Honradez.
	Materiales relacionados al Principio de Lealtad.
	Características de una persona servidora pública íntegra.
Noviembre	Micro cápsulas en materia de prevención e identificación de conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.
	Materiales relacionados con el Valor Equidad de Género.
	¿Quién es la Persona Asesora del Protocolo en materia de Discriminación y cómo te puede ayudar?
	Tríptico de prevención en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso sexual.
	Tríptico del Protocolo de actuación con perspectiva de género en sede administrativa en la investigación y substanciación de quejas y denuncias.
	Historieta en materia de prevención de los Conflictos de Intereses.
	Materiales para promover el conocimiento del Código de Conducta.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021, pp. 6 - 7

A continuación, se presentan algunos ejemplos de materiales difundidos:

IMAGEN 24: MATERIAL CEPCI, PROGRAMA NACIONAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES 2020-2024.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 25: MATERIAL UEPPCI, DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 26: MATERIAL CEPCI, BLINDAJE ELECTORAL.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 27: MATERIAL UEPPCI, TRÍPTICO ¿QUÉ ES EL CEPCI Y EN QUE TE PUEDEN AYUDAR?

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 28: MATERIAL CEPCI, DECLARACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 29: MATERIAL CEPCI, RECOMENDACIONES DE LIBROS Y PELÍCULAS EN EL MARCO DEL DÍA DE LA NIÑEZ.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 30: MATERIAL CEPCI, PROMOCIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 31: MATERIAL UEPPCI, HISTORIETA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

En consideración a las políticas y disposiciones en materia de austeridad, estas difusiones se realizaron por el correo electrónico Institucional vía "All Users".

Estas acciones han permitido promover dentro de la PROFECO la adopción de los Principios y Valores, que orientan en brindar una mejor atención a la ciudadanía y mejorar el ambiente laboral entre las personas servidoras públicas. Asimismo, se dio cabal cumplimiento a los compromisos establecidos por el CEPCI, en esta materia, dentro de su PAT, 2021.

7.5.4.3. En materia de atención a denuncias

El CEPCI de la PROFECO recibió sólo una denuncia a la que se asignó el folio PFC/FD/001/2021, la cual fue atendida dentro de los términos y plazos establecidos en los "Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética", publicados mediante ACUERDO en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2020.

Por otro lado, se brindó asesoría y orientación a 07 personas servidoras públicas de la PROFECO, respecto a la elaboración y presentación de una denuncia ante el CEPCI. Cabe destacar que la atención a estas asesorías se realizó de manera presencial y telefónica, haciendo uso del correo electrónico institucional para remitir la información necesaria junto con la normatividad aplicable en esta materia.

En comparación a ejercicios anteriores, se advierte una disminución considerable en el número de denuncias presentada ante el CEPCI, por lo que se presume que las diversas campañas realizadas para concientizar a las personas servidoras públicas de la PROFECO sobre la Nueva Ética Pública han resultado eficaces.

7.5.4.4. En materia de gestión

El CEPCI conforme a los requerimientos de la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses (UEPPCI) de la Secretaría de la Función Pública (SFP) realizó las siguientes acciones:

- 03 actualizaciones al Directorio de integrantes del CEPCI, en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética (SSECCOE), conforme a los términos y plazos establecidos en el Tablero de Control 2021.

- Se actualizó el Código de Conducta de la PROFECO, el cual fue aprobado por el CEPCI en su Tercera sesión Ordinaria, celebrada el 31 de agosto de 2021.

- Se promovió el "Cuestionario de percepción sobre el cumplimiento del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, 2021", para lo cual se trabajó en la elaboración de oficios que se distribuyeron por medio del correo Institucional, así como un cartel de invitación que se difundió en la modalidad "All Users", dirigido a todo el personal de la PROFECO. Cabe destacar que para esta actividad se obtuvo la participación de 405 personas servidoras públicas de la PROFECO.

- El CEPCI celebró 06 sesiones de trabajo de las cuales 04 fueron Ordinarias y 02 Extraordinarias, en las fechas que se describen a continuación:

TABLA 90: SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS CELEBRADAS POR EL CEPCI.

NÚMERO DE SESIÓN	ORDINARIA / EXTRAORDINARIA	FECHA DE CELEBRACIÓN
1	Extraordinaria	25-01-2021
1	Ordinaria	23-02-2021
2	Ordinaria	24-06-2021
3	Ordinaria	31-08-2021
2	Extraordinaria	07-10-2021
4	Ordinaria	17-12-2021

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021, pp. 13.

En conclusión, el CEPCI desarrolló y cumplió con cada una de las actividades estipuladas en el PAT, 2021.

7.5.4.5. En materia de acciones de mejora

El CEPCI de la PROFECO, participó en la convocatoria de "Buenas Prácticas en materia de Ética Pública 2021", mediante su campaña para la sensibilización sobre la igualdad de género y la transmisión de los valores igualitarios para la no discriminación, misma que se aprobó en la Segunda sesión Ordinaria, celebrada el 24 de junio de 2021.

En esta tesitura, se elaboraron los materiales de difusión que consistieron en 06 clips de corta duración, mismos que se difundieron por medio de una pantalla colocada en el Lobby de las oficinas centrales de la Institución. La proyección mensual de los clips quedo de la siguiente forma:

TABLA 91. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LOS CLIPS ENFOCADOS EN LAS BUENAS PRÁCTICAS.

MES DE DIFUSIÓN	TÍTULO DEL MATERIAL
Julio	¿Qué es discriminación?
Agosto	¿Qué es igualdad?
Septiembre	Medidas para prevenir la discriminación.
Octubre	Programa Nacional para la igualdad entre mujeres y hombres 2020-2024.
Noviembre	Lenguaje incluyente y no sexista.
Diciembre	Medidas de nivelación incluyente.

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

Cabe señalar que, para el periodo del segundo semestre del año 2021, en el cual se ejecutó esta campaña se logró impactar aproximadamente a 1,500 personas. A continuación, se ilustran algunas acciones realizadas en esta materia:

IMAGEN 32: PANTALLA DEL CLIP "DISCRIMINACIÓN".

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 33: PANTALLA DEL CLIP "IGUALDAD".

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

34: PANTALLA COLOCADA EN EL LOBBY DE LAS OFICINAS CENTRALES.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 35: VISUALIZACIÓN DE LA PANTALLA EN EL LOBBY.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 36: VISUALIZACIÓN DE LOS CLIPS.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

IMAGEN 37: VISUALIZACIÓN DE LOS CLIPS.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CEPCI de la PROFECO, Ejercicio 2021.

En conclusión, estas acciones permitieron sensibilizar tanto al personal de la PROFECO, así como a las personas usuarias del servicio de Contacto ciudadano, sobre la necesidad de lograr un mayor grado de cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y el no discriminar, induciendo a la reflexión y promoviendo un cambio de actitudes mediante la sensibilización.

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra comprometido en continuar incentivando los valores y principios de la Nueva Ética Pública y cumplir con las responsabilidades a su cargo, conforme a la normativa vigente aplicable.

7.6. Recursos Materiales y Servicios Generales

Dirección de Adquisiciones y Obra

En lo referente al suministro de bienes y servicios, durante el periodo de enero a diciembre de 2021 y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se continuó llevando a cabo contrataciones en estricto apego a la normatividad y lineamientos vigentes, privilegiando la transparencia en los procedimientos, así como la eficiencia en la distribución de los recursos, al contemplar de manera primigenia la economía en el gasto público, ejecutando 100 procedimientos, vislumbrando en los mismos los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez; Procedimientos que a continuación se detallan:

TABLA 92. TOTAL DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS 2021.

TIPO DE PROCEDIMIENTO	ADJUDICADOS	DESIERTOS	NO APROBADOS EN EL SUBCOMITÉ	CANCELADOS	TOTAL GENERAL	ANTICIPADOS	TOTAL 2021
Licitación pública*	20	4	0	0	24	3	21
Invitación a cuando menos tres personas	12	6	1	1	20	2	18
Excepciones a la licitación pública Art. 41	13	0	0	0	13	0	13
Compras entre entidades	5	0	0	0	5	0	5
Compras consolidadas	9	0	0	0	9	3	6
Adjudicaciones directas	23	6	0	0	29	3	26
Total	**82**	**16**	**1**	**1**	**100**	**11**	**89**

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

De los procedimientos adjudicados en 2021 se desprende lo siguiente:

TABLA 93. PROCEDIMIENTOS ADJUDICADOS 2021.

PROCEDIMIENTO	MONTO PAA 2021
Licitación Pública	$95,871,897.26
Licitación Pública Consolidada	$44,223,000.90
Invitación a cuando Menos Tres Personas	$7,391,682.11
Adjudicación Directa (Artículo 41)	$32,715,383.92
Adjudicación Directa (Artículo 42)	$6,469,983.98
Compra entre entidades (Artículo 1)	$6,758,905.20
Total	**$ 193,430,853.36**

Fuente: Base de contratos, pedidos y convenios modificatorios 2021.

1. 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.

2. Se incluyen contratos resultantes de contrataciones consolidadas con la Secretaría de Economía y Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

3. Derivado de los procedimientos de contratación, en el ejercicio 2021 se elaboraron 233 instrumentos jurídicos que comprenden contratos, pedidos y en su caso, convenios modificatorios.

TABLA 94. TOTALES DE PROCEDIMIENTOS EN 2021.	
TOTALES PAA	
Contratos	111
Convenio modificatorio contrato	83
Pedidos	35
Convenio modificatorio pedido	4
Total	**233**

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

Nota 1: Estos procedimientos contemplan el servicio de suministro de combustible del cual el contrato se formalizo en el mes de enero de 2022, sin embargo el procedimiento consolidado corresponde al ejercicio 2021.
Nota 2: Adicionalmente se formalizaron 19 contratos específicos a través de Tienda Digital de Gobierno cuyo importe se encuentra considerado dentro del concepto Adjudicación Directa art. 41, el procedimiento se lleva a cabo a través de este Módulo de Tienda Digital de Gobierno, perteneciente a CompraNet

4. Las adjudicaciones directas (Artículo 41), incluyen instrumentos jurídicos derivados de contratos marco.

5. A proveedores y/o prestadores de servicios, se les aplicaron penas convencionales por un monto total de $769,868.18, por concepto de atraso en la entrega de bienes o incumplimiento en la entrega total de los mismos.

Servicios Generales

Se realizaron trabajos de mantenimiento en Oficinas Centrales, Conjunto Tolteca y Laboratorio Nacional de Protección, asimismo se llevaron a cabo las contrataciones de diversos servicios:

Mantenimiento a edificios:

- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de refacciones al sistema de detección de incendios y emisión de alarmas de localización instalado en el edificio que ocupan las Oficinas Centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con materiales y refacciones a elevadores marca Schindler, del edificio sede de esta Procuraduría, garantizando seguridad y buen funcionamiento.

- Servicio de mantenimiento a cisternas en los inmuebles de Oficinas Centrales, Conjunto Tolteca y Laboratorio Nacional de Protección.

- Mantenimiento a las instalaciones ubicadas en el inmueble del Edificio Sede, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor: Reparación, Impermeabilización y Pintura de fachadas en dichos inmuebles, así como sellado de cancelería de ventanas de fachadas en Edificio Sede.

- Mantenimiento muros, estructuras de techumbre en las instalaciones de Conjunto Tolteca.

- Mantenimiento a las escaleras de emergencia del edificio de oficinas centrales

- Mantenimiento a instalaciones Hidrosanitarias (cambio de tubería horizontal y vertical) así como reparación de fluxómetros de los inodoros en edificio de oficinas centrales.

- Se realizó el desazolve de la red sanitaria del inmueble Conjunto Toltecas.

- 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 Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Servicios brindados

- Sustitución de luminarias fundidas en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

- Servicio de limpieza, vigilancia y seguridad para inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos a vehículos de la PROFECO.
- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Aseguramiento de bienes patrimoniales, partida 1: póliza de seguro múltiple empresarial de la Procuraduría Federal del Consumidor, con número de póliza 615-6.
- Aseguramiento de bienes patrimoniales, partida 2: póliza de seguro del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor, con número de póliza 0940307881.
- Arrendamiento de vehículos para la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Servicio de fumigación a los inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Archivo de Concentración (Transferencias Primarias). Consiste en las actividades destinadas a realizar la transferencia de documentos del Archivo de Trámite al Archivo de Concentración. Así como las actividades destinadas a atender las solicitudes de préstamo o consulta de expedientes que se encuentren en el Archivo de Concentración anteriormente señalado.
- Servicio de mensajería en la Cuidad de México y municipios del Estado de México, partida 1.
- Servicio de mensajería y paquetería a las representaciones de la PROFECO (ODECO), en el interior de la república y de las representaciones de la PROFECO en el interior de la república a oficinas centrales en la Ciudad de México, partida 2.
- Servicio de depósitos individuales y masivos de cartas, sobres, pequeños paquetes, paquetería y cajas nacional e internacional para ser despachados en la modalidad de correo ordinario, correo certificado y correo certificado con acuse de recibo.

Inmuebles Propiedad de la PROFECO

TABLA 95. CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO.

NO. REGISTRO FEDERAL INMOBILIARIO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN INMUEBLE	ESTATUS
09-17498-7	Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	Actualizada
09-17522-2	Contacto Ciudadano	Actualizada
09-17054-9	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis	Actualizada
09-20069-3	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis	Actualizada
09-20070-0	Conjunto Tolteca, calle 10 #23 bis	Actualizada
09-21017-0	Estacionamiento sótano	Actualizada
09-21018-0	Planta Baja Oficinas	Actualizada
09-21022-3	Estacionamiento E-1 Oficinas	Actualizada
09-21020-5	Estacionamiento E-2 Oficinas	Actualizada
09-71144-2	Estacionamiento E-3	Actualizada
09-21023-2	Piso 4 Oficinas	Actualizada
09-21024-2	Piso 5 Oficinas	Actualizada
09-21025-0	Piso 6 Oficinas	Actualizada
09-21026-0	Piso 7 Oficinas	Actualizada
09-21027-9	Piso 8 Oficinas	Actualizada
09-21028-8	Piso 9 Oficinas	Actualizada
09-21021-5	Piso 10 Oficinas	Actualizada
09-17497-8	Piso 11 Oficinas	Actualizada
09-02109-9	Piso 12 Oficinas	Actualizada
09-71141-5	Piso 13 Oficinas	Actualizada
09-71142-4	Piso 14 Oficinas	Actualizada
09-71143-3	Piso 15 Oficinas	Actualizada
09-21029-7	Piso 16 Oficinas	Actualizada
09-21030-3	Piso 17 Oficinas	Actualizada
09-21031-2	Piso 18 Oficinas	Actualizada

Fuente: Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal del INDAABIN, 2021.

Departamento de Almacén e Inventarios

Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales

Se llevó a cabo el Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales (LFIBMI), de las Unidades Administrativas, así como las conciliaciones del Inventario de Bienes Muebles 2021.

TABLA 96. LEVANTAMIENTO FÍSICO DEL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INSTRUMENTALES EJERCICIO 2021.		
CONCEPTO	CANTIDADES	PORCENTAJE
Total de Unidades Administrativas (UA)	69	100%
UA que entregaron su información del LFIBMI	45	65%
UA que no entregaron su información del LFIBMI	24	35%

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios 2021.

TABLA 97. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.		
TIPOS DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	15,428	$15,368,458.83
Maquinaria y Equipo Industrial	2,351	$40,762,608.41
Herramientas y Máquinas	307	$ 2,269,976.65
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	994	$17,459,498.62
Vehículos y Equipo Terrestre	472	$69,346,709.09
Bienes Artísticos, Culturales y Científicos	30	$ 1,681,062.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	948	$ 5,774,737.24
Total	**20,530**	**$152,663,051.80**

Fuente: Base de Datos de Activo Fijo 2021.

Bienes de Consumo

Se atendieron 1,224 requisiciones durante el ejercicio 2021.

TABLA 98 PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021. ENTRADAS.		
NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	723,491.72
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2’054,363.80
04	Material de oficina	624,409.90

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios 2021.

TABLA 99. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021. SALIDAS.		
NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE PROMEDIO ($)
01	Material eléctrico y refacciones varias	303,803.54
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	1’476,181.33
04	Material de oficina	372,106.45

Fuente: Departamento de Almacén e Inventarios 2021.

TABLA 100. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2021.						
Cuadro Resumen de Disposición Final de Bienes de Desechos	Cantidad de bienes propuestos en la 1ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2021	Cantidad de bienes propuestos en la 4ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2021	Cantidad de bienes propuestos en la 5ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2021	Cantidad de bienes propuestos en la 10ª. Sesión Ordinaria al H. Comité de Bienes Muebles 2021	Gran Total de Bienes vendidos	% de Avance 2020
Se concluyó la enajenación de bienes muebles de desechos en Oficinas Centrales y en las ODECO Zona Metropolitana.	113	265	-	180	543	100%
Se enajeno el vehículo en ODECO Zona Corregidora Josefa Ortiz (Querétaro), queda pendiente el pago del entero por parte del Instituto para Devolver al Pueblo lo Robado (INDEP).	-	-	1	-	1	90%
Pendiente la enajenación de vehículos en ODECO Zona Metropolitana y Oficinas Centrales por parte Instituto para Devolver al Pueblo lo Robado (INDEP).	-	-	-	11 vehículos y 3 casetas	14	En proceso de enajenación

Fuente: Fuente: Actas Sesiones del H. Comité de Bienes Muebles 2021.

Nota 1: . 543-Vendidos /15-Pendientes de enajenación

7.7. Tecnologías de la información y comunicaciones

Durante el ejercicio que se informa, se desarrolló e implementó el portal “Distintivo Digital”, el cual es un reconocimiento oficial, que otorga la PROFECO a aquellos proveedores de bienes, productos o servicios, que se destaquen por promover y favorecer la información clara y completa para el consumidor (Comercio Electrónico).

Se realizaron mejoras al Sistema de Ventanilla, con el fin de mejorar el proceso de atención a solicitudes e incidentes, así como integrar los servicios de la Dirección General de Informática en una sola ventanilla de atención, esto permite generar mejoras en los servicios brindados, de forma interna en la Institución.

Se desarrolló un Portal de Metas para las áreas generadoras de ingresos, atendiendo las necesidades de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP). Asimismo se realizó la migración de información de los servidores a la nueva infraestructura, la cual incluye la actualización de Código Fuente, librerías, así como la actualización de la versión del Sistema Operativo. Se llevaron a cabo mejoras al Sistema de Registro de Asistencia “CGA Digital”, la cual consistió en la creación del Módulo de Administración que integra el Cambio de Zona Horaria y la Función de Activar o Inactivar a personal. Se actualizó la “Gráfica Base” de los siguiente portales: Buró Comercial, Registro Público de Contratos de Adhesión, Consulta de Credenciales, Portal e5cinco, Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) y Consulta de Hologramas. De la misma forma se integró en el portal “Consulta de Credencial”, la generación código QR para credenciales de empleados de la PROFECO.

En materia de Infraestructura, se mantuvo la continuidad operativa de sistemas, aplicaciones y base de datos críticas, que se ofrecen a través del portal del Consumidor, Teléfono del Consumidor, Registro Público de Consumidores (RPC), Concilianet, Procitel, Buró Comercial, Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), Factura Electrónica (Comprobantes Fiscales Digitales) y el Sistema Integral de Información y procesos denominado SIIP.

Se implementó un modelo de Almacenamiento y Procesamiento, que permite mantener la operación a través de la actualización de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y software de respaldo de los sistemas operativos con el objetivo de modernizar y robustecer la capacidad de procesamiento y almacenamiento que permite soportar los servicios relacionados a la Atención Ciudadana y los Procesos Administrativos de la PROFECO en todas sus representaciones locales y foráneas, lo anterior considerando un Sitio Primario y un Sitio Alterno (secundario) que tiene la función de que en caso de que la PROFECO presente alguna situación de desastre, riesgo o contingencia, pueda mantener la capacidad de disponibilidad de los servicios, así como la operación diaria de la institución.

Con la realización de las actividades anteriormente descritas, se contribuyó al cumplimiento de objetivos y actividades de atención a las y los consumidores.

7.8. Recursos Humanos

Registro de la Estructura Orgánica

Con vigencia a partir del 1 de enero de 2021, se aprobaron y registraron los movimientos en la Estructura Orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el fin de dar cumplimiento al Convertidor del tabulador de sueldos y salarios brutos del Presidente de la República y de los Servidores Públicos de Mando y de Enlace de las Dependencias y sus equivalentes en Entidades, previsto en el Anexo 3C del Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal 2020.

En el ejercicio fiscal 2021, se registraron 362 plazas eventuales con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre, 29 plazas eventuales con vigencia del 16 de junio al 31 de diciembre y 15 plazas eventuales con vigencia del 1 de julio al 31 de diciembre, así como 334 contratos de prestación de servicios profesionales por horarios.

Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2021; durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, se impartieron 106 acciones de capacitación en 1,809.5 horas, contando con la participación de 976 servidoras y servidores públicos, de los cuales 436 son mujeres y 540 hombres.

Clima y Cultura Organizacional

Del 25 de octubre al 17 de noviembre de 2021, la PROFECO aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con la participación de 2,741 servidoras y servidores públicos adscritos a 67 unidades responsables, en las 32 Entidades Federativas.

La evaluación del cumplimiento en los criterios determinados por la Secretaría de la Función Pública, para el análisis de los resultados de la aplicación de la ECCO en 2020 y la integración de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2021, se registró por la Secretaría de la Función Pública con 9 puntos.

Evaluación del Desempeño

Se aplicó la evaluación del desempeño a 181 servidores públicos de nivel de mando, quienes obtuvieron una calificación promedio de 79.77. Asimismo, se establecieron 1511 metas a 402 servidores públicos para el ejercicio 2021 y se evaluaron 1,588 servidores públicos de nivel operativo que corresponde al 69.91%, con una calificación promedio de 91.67. De igual forma se establecieron metas para la evaluación de su desempeño en el ejercicio 2022.

Demanda de Revisión Salarial/Incremento Salarial 2021

En fecha 04 de marzo de 2021 esta Entidad, fue emplazada a huelga por parte del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Procuraduría Federal del Consumidor, ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, para efectos de la revisión salarial anual.

El incremento lo determinó la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) de manera conjunta con la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado (FTSE); por lo cual con la firma del convenio respectivo se puso fin al procedimiento de huelga.

- Incremento porcentual demandado: 3.9%
- Incremento otorgado en 2020 (Acuerdo FTSE-SHCP): 3.4%
- Salario diario para el ejercicio 2021 para personal de Base: $304.44

Medallas y Rosetas para la entrega del Premio Nacional de Antigüedad en el Servicio Público 2021

Por primera vez en la Procuraduría Federal del Consumidor, se otorgaron medallas y rosetas a 104 trabajadores que acreditaron una antigüedad en el servicio público por 25, 30 y 40 años, de conformidad a los artículos 82, 83, 84, 85 y 86 de la Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles. Concedidas de la siguiente manera:

- Medalla de Plata y Roseta por 25 años de servicio, a 55 servidores públicos.
- Medalla de Plata y Roseta por 30 años de servicio, a 46 servidores públicos.
- Medalla de Plata y Roseta por 40 años de servicio, a 3 servidores públicos.

7.9. Programación, Organización y Presupuesto

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

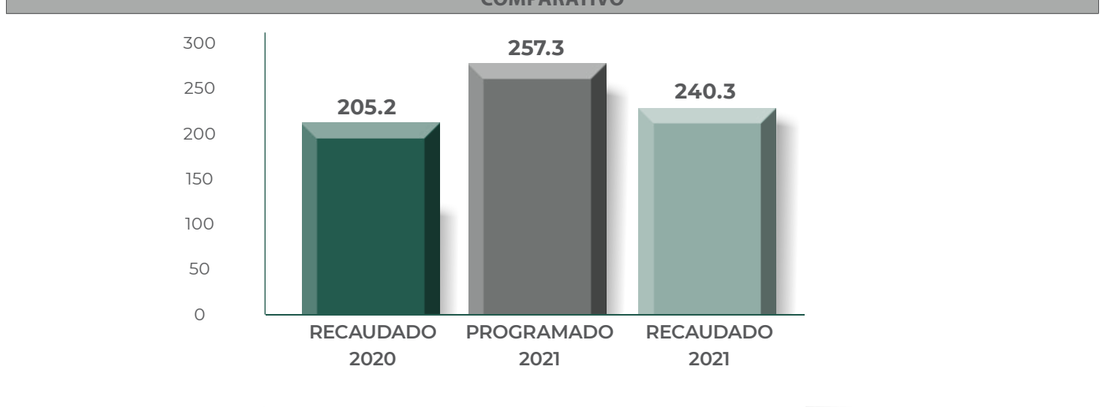
El ejercicio del presupuesto 2021 se llevó a cabo conforme a lo siguiente:

El presupuesto aprobado anual fue de 1,277,441.8 miles de pesos y el modificado fue de 1,350,894.1 miles de pesos, lo que significó un incremento de 73,452.3 miles de pesos que representa el 5.7% con respecto al presupuesto original, integrados en: Capítulo 1000 "Servicios Personales" correspondiente a la ampliación líquida de recursos fiscales para cubrir el reconocimiento de las obligaciones patronales como son: el impacto en el incremento salarial y el gasto asociado para cubrir las medidas de fin de año, así como en el Capítulo 3000 "Servicios Generales", derivado a la ampliación líquida de recursos fiscales para atender las necesidades de mantenimiento y conservación del inmueble que ocupa la SEDE de la PROFECO, así como para el servicio administrado de almacenamiento y procesamiento de datos.

El presupuesto ejercido para el periodo de enero a diciembre 2021, fue de 1,313,221.0 miles de pesos correspondiente al 97.2% del presupuesto modificado y un disponible de 37,673.08 miles de pesos, que representa el 2.8% del modificado, misma que incrementó la disponibilidad final de la entidad con una mejora en los balances de operación primario y financiero y se integra como sigue: 19,293.8 miles de pesos que corresponde a presupuesto por concepto de ingresos propios no recaudados durante el ejercicio fiscal y 18,379.2 miles de presos resultado de las estrategias de racionalización del gasto implementadas en el ejercicio fiscal 2021 para cumplir con las medidas de austeridad.

Lo que corresponde a la meta programada de ingresos derivados de la gestión para el ejercicio de 2021, por 257,352.5 miles de pesos, se alcanzó 240,261.3 miles de pesos equivalente al 93% de cumplimiento, es de resaltar que dicha cifra es superior en 35,080.9 miles de pesos respecto de lo recaudado al mismo periodo durante el ejercicio fiscal 2020, representando un crecimiento del 17%.

GRÁFICO 12. COMPARATIVO RECAUDACIÓN 2020-2021



Fuente: Elaboración propia.

TABLA 101. INGRESOS 2021 (MILES DE PESOS)

CONCEPTOS	ANUAL		
	ORIGINAL	MODIFICADO	RECUADADO EJERCIDO
Ingresos de gestión	**257,352.50**	**257,352.50**	**240,261.30**
Venta de bienes	90,819.00	90,819.00	86,429.40
Venta de servicios	166,533.50	166,533.50	153,831.90
Ingresos diversos	**9,477.70**	**9,477.70**	**6,461.82**
Productos financieros	8,947.65	8,947.65	6,333.70
Apoyos a Estados y Municipios	530.06	530.06	128.11044
ingresos totales	**266,830.21**	**266,830.21**	**246,723.12**

Fuente: Elaboración propia DGPOP.

Medidas de austeridad

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

En 2021, la PROFECO formuló y comunicó a sus Unidades Responsables las "Medidas de Austeridad para el Ejercicio 2021" y "Medidas Específicas para el Eficiente Ejercicio del Gasto 2021", a fin de racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las metas de los programas presupuestarios de la institución, con objeto de apegarse a lo establecido en la Ley Federal de Austeridad Republicana y en el DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

La PROFECO es una entidad apoyada con recursos fiscales aprobados en el PEF 2021; al cierre del mismo reintegró al Ramo 23 un total de 24,073.3 miles de pesos, integrados mediante folios de adecuaciones de reducción como a continuación se enlista:

TABLA 102. FOLIOS DE ADECUACIONES DE REDUCCIÓN.

ADECUACIÓN	CAPÍTULO	IMPORTE
2021-10-712-1480	2000 Materiales y Suministros	118.8
2021-10-712-1480	3000 Servicios Generales	1,530.5
2021-10-712-1495	2000 Materiales y Suministros	5.3
2021-10-712-1495	3000 Servicios Generales	434.4
2021-10-712-1504	1000 Servicios Personales	16,909.9
2021-10-712-1505	3000 Servicios Generales	519.5
2021-10-712-1506	1000 Servicios Personales	3,745,.7
2021-10-712-1519	1000 Servicios Personales	809.3
Total		**24,073.3**

Fuente: Elaboración propia DGPOP.

7.10. Procedimiento Administrativo de Ejecución

La Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE) fue incorporada dentro del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor el 30 de Diciembre de 2019, en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor el 30 de enero de 2020, y se le asignó estructura autorizada el 1° de julio de 2020, con el objetivo de recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los contribuyentes, derivados de las sanciones impuestas por las áreas sustantivas de la PROFECO.

Como segundo año operando de manera oficial con personal asignado en estructura y personal asignado de apoyo, se detallan a continuación las acciones llevadas a cabo y los logros obtenidos por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución durante el ejercicio 2021:

IMAGEN 38. PERSONAL QUE INTEGRA LA DGPAE.

Fuente: Elaboración propia DGPAE

Gestión con Instituciones Externas

- Con el Servicio de Administración Tributaria: Seguimiento a la gestión de pagos referenciados (DPA´s) y solicitudes para envío de mensajes de interés en buzón tributario.
- Con la Tesorería de la Federación: Seguimiento a las solicitudes de devolución de pago de lo indebido.
- Con el Banco del Bienestar: Gestión para seguimiento para actualización de Billetes de depósito BIDES.
- Con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Gestión continua al Sistema de Atención a Requerimiento de Información de Autoridades (SIARA).

Normatividad Interna

Los Lineamientos para la expedición de credenciales de notificador/ejecutor de la DGPAE fueron dictaminados por el H. COMERI al final del primer semestre de 2021.

Capacitaciones a nivel nacional

Durante 2021 se llevaron a cabo más de 32 capacitaciones a nivel nacional, incluyendo la modalidad presencial en campo y/o a través de videoconferencia, además de llamadas de asesoría y seguimiento semanal a los encargados de dar seguimiento a las multas impuestas por las unidades administrativas impositoras, incluyendo el registro y operación del Aplicativo de Proveedores y Multas, además de aquellos servidores públicos encargados de realizar algún tipo de acción de cobro, ya sea persuasivo o coactivo, tanto en la DGPAE como en las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor.

Control y depuración de multas

- Apertura de 1,501 expedientes en la DGPAE de diferentes proveedores.
- Emisión de 1,657 acuerdos de apertura de expedientes correspondientes a 3,778 multas ingresadas para cobro.
- Emisión de 52 acuerdos de cierre de expediente correspondientes a sentencias donde se declara la nulidad lisa y llana.
- Elaboración de 104 acuerdos de integración de documentación para la actualización de la información.
- Emisión de 392 acuerdos de conciliación.
- Emisión de un acuerdo de seguimiento a solicitud de pago a plazos.
- Emisión de 199 acuerdos de calificación de garantía.

Aprovechando los recursos disponibles en la PROFECO, la DGPAE desarrolló e implementó a nivel nacional una solución informática temporal de cero costo denominada Sistema de Administración de Proveedores y Multas (APM). Esta aplicación, sus procesos, funcionalidades y la base de datos generada serán tomadas como base para el Desarrollo del Sistema Institucional para el Control y Gestión de Multas.

Resultados operativos del APM

Módulos Desarrollados y habilitados:

- Proveedores (100%)
- Multas (90%)
- Pagos (80%)
- Medios de Defensa U.A. Impositoras/DGODECO (Pruebas Operativas-70%)
- Medios de Defensa Dirección General Contenciosa y de Recursos (DGCR) (Pruebas Operativas-70%)
- Administración de Usuarios y Catálogos (80%)
- Cobro Persuasivo –Cartas Invitación (60%)

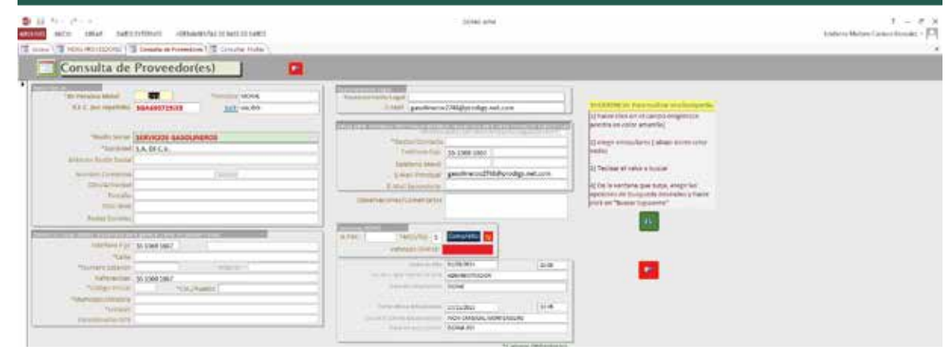
IMAGEN 39. ADMINISTRADOR DE PROVEEDORES Y MULTAS (APM).

Fuente: APM.

Resultados de operación APM 2021

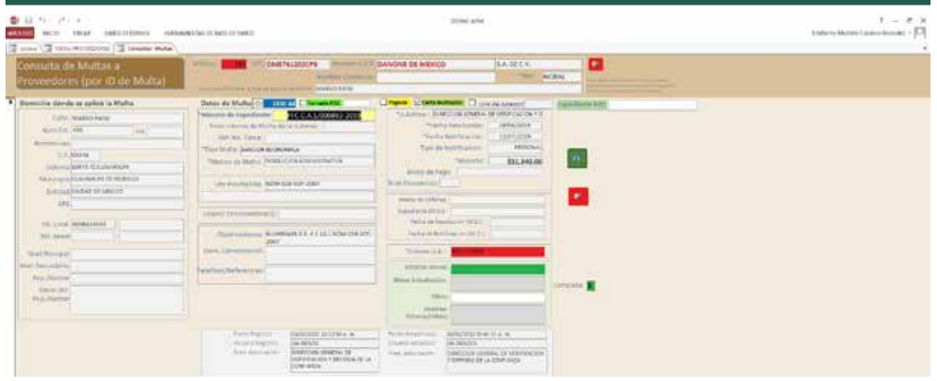
- 28,712 proveedores registrados por las Unidades Administrativas Impositoras
- 122,923 multas registradas por las Unidades Administrativas Impositoras
- 9,238 pagos conciliados registrados por la DGPAE
- 209 usuarios activos de 49 áreas que operan la APM

MAGEN 40. MÓDULO DE PROVEEDORES (APM).



Fuente: APM.

IMAGEN 41. MÓDULO DE MULTAS (APM).



Fuente: APM.

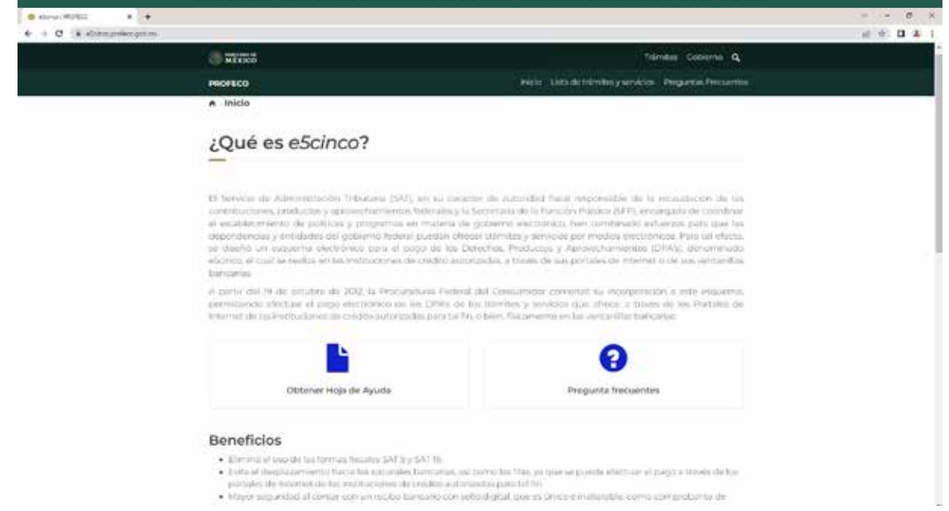
Cobro persuasivo

Se realizaron más de 35,855 acciones de cobro persuasivo a nivel nacional dirigidas y supervisadas por la DGPAE mediante al menos alguna de las siguientes modalidades:

- Cartas invitación por correo electrónico
- Cartas invitación físicas (a partir del último bimestre del año)
- Cartas invitación por mensaje de interés en buzón tributario gestionado en conjunto con el SAT
- Llamadas de cobranza
- Atención diaria de la línea directa PAE 55 5625 6723
- Atención diaria del correo orientacion.multas@profeco.gob.mx
- Atención presencial diaria
- Gestión de listados de deudores con Sociedades de Información Crediticia

Para que los deudores tengan fácil acceso al portal para genera la hoja de ayuda que les permita realizar el pago ya sea por transferencia electrónica o en ventanilla bancaria, se hicieron mejoras al sitio web https://e5cinco.profeco.gob.mx/.

IMAGEN 42. PÁGINA OFICIAL PARA GENERAR HOJA DE AYUDA.



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

El micrositio de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución que fue creado en 2020 con la intención de informar a los deudores de las opciones de pago que tienen, como garantizar los créditos fiscales, calculadoras de pagos e información adicional, se compartió continuamente con los deudores en cada carta invitación y/o llamada atendida, por lo que fue actualizado en 2021 para hacerlo más accesible a los particulares.

IMAGEN 43. MICROSITIO DE LA DGPAE.

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

Cobro coactivo

Durante 2021 se realizaron un total de 88 diligencias y la DGPAE supervisó 27 diligencias a nivel nacional, para realizar el cobro forzoso mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, habiendo obtenido los siguientes resultados:

- 26 Embargos de cuentas bancarias a través del sistema SIARA operado por la CNBV
- 2 Embargos de bienes muebles
- 57 Acreditaciones de pagos durante la diligencia
- 2 Proveedores no localizados

Con el propósito de garantizar el interés fiscal de multas impuestas por PROFECO, de los 199 acuerdos de calificación de garantía generados, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se aceptaron 9 ofrecimientos de garantías en modalidad billete de depósito
- Se aceptaron 19 ofrecimientos de garantía en modalidad póliza de fianza
- Se desecharon 23 ofrecimientos garantía por no cumplir con los requisitos establecidos
- Se requirió información adicional de 148 ofrecimientos de garantía

Con el propósito de notificar algún tipo de acuerdo y/o realizar el procedimiento administrativo de ejecución a nivel nacional, se emitieron un total de 190 credenciales de ejecutor/notificador para el personal encargado.

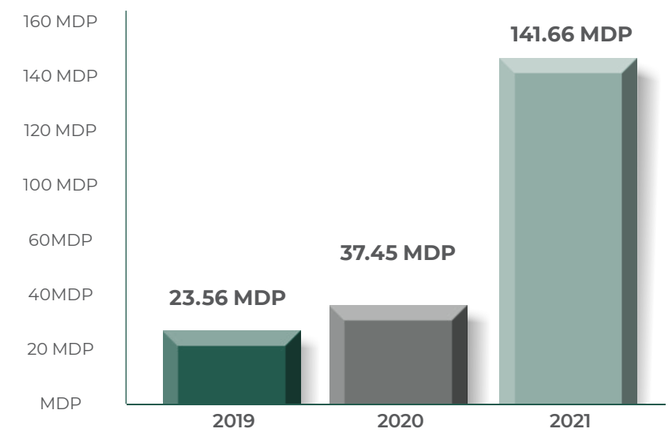
IMAGEN 44. FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR.

Fuente: Imagen digitalizada del formato.

Logro en recaudación total 2021

Las capacitaciones al personal designado en las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor y al personal adscrito a la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución durante el año 2021 en materia de control de multas, cobranza persuasiva y cobranza coactiva mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, permitieron superar la recaudación de 2019 y 2020 como se puede ver en la siguiente gráfica:

GRÁFICO 13. COMPARATIVO ANUAL DE RECAUDACIÓN 2019 Y 2020 VS 2021.
ACUMULADO ANUAL



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

LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

A

AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
APF	Administración Pública Federal
APV	Administrador de Procesos de Verificación

C

CCC	Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO
CCP	Comisión de Políticas del Consumidor de la OCDE
CEPCI	Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
COCODI	Comité de Control y Desempeño Institucional
COMPAL	Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
COMERI	Comité de Mejora Regulatoria Institucional
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
Copy Advice	Diagnósticos publicitarios
CPSC	Consumer Product Safety Commission Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos

F

FTC	Federal Trade Commission Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos

G

Gas L.P.	Gas Licuado de Petróleo

I

IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
ISO	International Standards Organization Organización Internacional de Normalización

L

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

N

NMX	Norma Mexicana
NOM	Norma Oficial Mexicana

O

OEA	Organización de los Estados Americanos
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ODECO	Oficinas de Defensa del Consumidor
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil

P

PAA	Programa Anual de Actividades
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PIL	Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor
PNCCIMGP	Programa Nacional de Combate a la Corrupción, a la Impunidad y, Mejora de la Gestión Pública
PNT	Plataforma Nacional de Transparencia
PTAR	Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
PTCI	Programa de Trabajo de Control Interno

Q

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

R

REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
RTC	Radio, Televisión y Cinematografía

S

SADER	Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural
SARS-CoV-2	Virus que causa una enfermedad respiratoria llamada enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19)
SCT	Secretaria de Comunicaciones y Transportes
SCII	Sistema de Control Interno Institucional
SECTUR	Secretaría de Turismo
SFP	Secretaría de la Función Pública
SIARA	Sistema de Atención a Requerimientos de Información de Autoridades
SIIP	Sistema Integral de información y Procesos
SIPIFP	Sistema de Inventario del Patrimonio Federal y Parestatal
SIPOT	Sistema de Obligaciones de Portales de Transparencia

T

TELCON	Teléfono del Consumidor

U

UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

W

WGCPS	Working Group on Consumer Product Safety Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos
WGE	Working Group on Ecommerce Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico

SERVICIOS

SERVICIOS

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

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

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

Procitel
Concerta una cita para iniciar un proceso de queja contra algún proveedor.
Comunícate al Teléfono del Consumidor.

Quién es Quién en los Precios
Herramienta en línea para consultar el precio de cerca de 2 mil productos.
https://www.profeco.gob.mx/profeco/precios/canasta/default.aspx

Brújula de compra
Suscríbete para recibir artículos, análisis de precios, estudios comparativos y recomendaciones para comprar.
Encuéntrala dentro de https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-34668?state=published

Concilianet
Cero filas, cero espera, cero papel. Puedes presentar tu queja con las y los proveedores
que ya concilian en línea. https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp

Revista del Consumidor en línea
Consulta artículos sobre consumo informado en
https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es

DIRECTORIO

Francisco Ricardo Sheffield Padilla
Procurador Federal del Consumidor

Alma Laurence Contreras Garibay
Subprocuradora Jurídica

Surit Berenice Romero Domínguez
Subprocuradora de Servicios

Víctor Hugo López Aranda
Subprocurador de Verificación
y Defensa de la Confianza

Pedro Francisco Rangel Magdaleno
Subprocurador de Telecomunicaciones

David Aguilar Romero
Coordinador General de
Educación y Divulgación

Ricardo de la Peña Gutiérrez
Coordinador General de Administración

Rubén de Jesús Cervantes González
Director General de Oficinas
de Defensa del Consumidor

José Agustín Pineda Ventura
Director General de Planeación y Evaluación

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

2021

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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