INFORME ANUAL 2022

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

EMPODERANDO AL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 8

1. SERVICIOS 10
1.1. Teléfono del Consumidor 11
1.1.1. Teléfono del Consumidor en Línea 11
1.1.2. Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL) 11
1.1.3. Atención en los módulos de asesoría e información 12
1.1.4. Atención de las solicitudes de comportamiento comercial de proveedores 12
1.2. Registro Público de Contratos de Adhesión 13
1.3. Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) 13
1.4. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) 14
1.5. Dictamen 14
1.6. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL) 15
1.7. Publicidad 15
1.8. Arbitraje 16
1.9. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2022 16
1.9.1. HotSale 2022 16
1.9.2. El Buen Fin 2022 17
1.9.3. Conciliaexprés en “El Buen Fin” 2022 17
1.9.4. Programa de conciliación inmediata: Conciliaexprés 18
1.9.5. Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA) 19
1.9.6. Capacitación continúa 19
1.10. Actividades realizadas en torno a la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV2 21

2. VERIFICACIÓN 22
2.1. Verificación y Vigilancia 23
2.2. Verificación de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo 36
2.2.1. Gasolina y Diésel 38
2.2.2. Gas L. P. 40
2.2.3. Supervisión al personal de verificación 41
2.2.4. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al consumidor (PIL) 41
2.3. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor 42
2.3.1. Los estudios 43
2.3.2. Apoyo a los actos de verificación 55
2.3.3 .Calibración de pesas 56
2.3.4. Frases y leyendas publicitarias 57
2.3.5. Atención a servicios solicitados por clientes externos 57
2.3.6. Normalización 58
2.3.7. Cooperación con autoridades nacionales y extranjeras en materia de protección al consumidor 59

3. JURÍDICO 60
3.1. Jurídico consultivo 61
3.1.1. Consultoría jurídica 61
3.1.2. Enlace legislativo 61
3.1.3. Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y otros instrumentos legales asociados 62
3.1.4. Contratos y Convenios institucionales 63
3.1.5. Colaboración en la Protección de los Derechos Humanos 64
3.2. Defensa de actos de autoridad 65

3.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad 65
3.2.2. Juicios de amparo indirecto 66
3.2.3. Juicios laborales 66
3.2.4. Denuncias Penales 66
3.3. Asuntos internacionales 71

4. **TELECOMUNICACIONES** 76
4.1. Actividades 77
4.1.1. Difusión 77
4.1.2. Convenios y colaboraciones institucionales 78
4.1.3. Informe de las Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones 781
4.1.4. Estudios e investigaciones 79
4.1.5. Cápsulas audiovisuales 80
4.1.6. Insumos gráficos 80
4.1.7. Revista del Consumidor 82
4.2. Numeralia 82
4.2.1. Conciliación en telecomunicaciones 82
4.2.2. Vistas de Verificación y Vigilancia 84
4.2.3. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor 85
4.2.4. Publicidad engañosa 87
4.2.5. Contratos de Adhesión 87
4.2.6. Acciones Colectivas 88
4.2.7. Dictámenes 91
4.3. Asuntos relevantes a destacar 92

5. **EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN** 94
5.1. Coordinación General de Educación y Divulgación 94
5.1.1. Revista del Consumidor 95
5.1.2. Radio y televisión 96
5.1.3. Podcast 97
5.1.4. Difusión en internet 98
5.1.4.1. Redes sociales 98
5.1.5. Difusión en medios impresos 99
5.1.5.1. Campañas de difusión 99
5.2. Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación 101
5.2.1. Dirección de Educación para el Consumo 102
5.2.2. Dirección de Capacitación 110
5.3. Estudios sobre consumo 116
5.3.1. Quién es Quién en los Precios (QQP) 117
5.3.2. Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED) 119
5.3.3. Brújula de compra 120
5.3.4. Artículos para la Revista del Consumidor 121
5.3.5. Encuestas y sondeos 121
5.3.5.1. Quién es Quién en los Combustibles 123

6. **NUESTRA INSTITUCIÓN** 124
6.1. Transparencia 124
6.1.1. Comité de Transparencia 125
6.1.2. Solicitudes de Información y Datos Personales 125
6.1.3. Recursos de revisión 125
6.1.4. Capacitación en materia de transparencia 126
6.1.5. 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) 126
6.1.6. Resultados de los indicadores del Instituto Nacional Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) 129

6.1.7. Datos Personales Acciones y logros 129
6.1.7.1. Seguimiento a las recomendaciones y asesoría técnica realizada por el INAI para la implementación de los instrumentos técnicos de evaluación 131
6.1.7.2. Seguimiento al Programa de Protección de Datos Personales 131
6.2. Planeación y Evaluación 132
6.2.1. Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor 132
6.2.2. Programa Anual de Actividades (PAA) 2022 133
6.2.3. Elaboración de Informes mandatados 2022 133
6.2.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación de los Programas presupuestarios (Pp) responsabilidad de la PROFECO 134
6.2.5. Inventario CONEVAL y Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2021-2022 135
6.2.6. Diagnóstico a los Programas presupuestarios B002 y E005 136
6.2.7. Aspectos Susceptibles de Mejora 136
6.2.8. Evaluación de Procesos del Programa presupuestario "E005 Protección de los derechos de los consumidores" 137
6.3. Oficinas de Defensa del Consumidor 137
6.3.1. Presencia Nacional de la PROFECO 137
6.3.2. Convenios de colaboración con los tres niveles de gobierno 137
6.3.3. Gestión de la asignación de recursos materiales 138
6.3.4. Acciones de verificación y vigilancia implementadas por el virus SARS-CoV2 138
6.4. Información Institucional y Vinculación Social 139
6.4.1. Actividades 139
6.4.2. Objetivos 140
6.5. Administración 140
6.5.1. Recursos Materiales y Servicios Generales 153
6.5.2. Tecnologías de la información y comunicaciones 157
6.5.3. Recursos Humanos 159
6.5.4. Programación, Organización y Presupuesto 161
6.5.5. Procedimiento Administrativo de Ejecución 162

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Teléfono del Consumidor 2021-2022. 11
TABLA 2. Buró Comercial 2022. 12
TABLA 3. PIL'S por servicios. 15
TABLA 4. PIL'S por publicidad. 15
TABLA 5. Estadísticas de monitoreo publicitario. 16
TABLA 6. Reporte final del Programa "Hot Sale 2022". 17
TABLA 7. Reporte final del Programa "El Buen Fin 2022". 17
TABLA 8. Asesorías en El Buen Fin 2021 vs. 2022. 17
TABLA 9. Principales motivos de asesoría en El Buen Fin 2021 vs. 2022. 17
TABLA 10. Proveedores participantes en El Buen Fin 2021 vs. 2022. 18
TABLA 11. Principales motivos de reclamación en El Buen Fin 2021 vs. 2022. 18
TABLA 12. Reclamaciones y montos recuperados en Conciliaexprés 2021 vs. 2022. 19
TABLA 13. Comparativo número de pasajeros atendidos y monto recuperado en módulos del AICM y AIFA. 19
TABLA 14. Cursos de capacitación a personal de la Subprocuraduría de Servicios 2022. 21
TABLA 15. Programa de Verificación y Vigilancia Día de Reyes 2022. 25
TABLA 16. Programa de Verificación y Vigilancia 14 de Febrero 2022. 25
TABLA 17. Programa de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos. 25
TABLA 18. Programa de verificación y vigilancia Vacacional y Turístico. 26
TABLA 19. Programa de Verificación y Vigilancia Seguridad de Productos. 26
TABLA 20. Programa de Verificación y Vigilancia Día del Niño y de la Niña 2022. 26
TABLA 21. Programa de Verificación y Vigilancia Cuaresma 2022. 26

TABLA 22. Programa de Verificación y Vigilancia Día de la Madre 2022. 27
TABLA 23. Programa de Verificación y Vigilancia Día del Padre 2022. 27
TABLA 24. Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional y Turístico Verano 2022. 27
TABLA 25. Programa de Verificación y Vigilancia Regreso a Clases 2022 27
TABLA 26. Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Patrias 2022. 28
TABLA 27. Programa de Verificación y Vigilancia Fieles Difuntos y Día de Muertos 2022. 28
TABLA 28. Programa de Verificación y Vigilancia Buen Fin 2022. 28
TABLA 29. Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Guadalupanas 2022. 28
TABLA 30. Programa de Verificación y Vigilancia Fiestas Decembrinas 2022. 29
TABLA 31. Programa de Verificación y Vigilancia Vacacional de Diciembre 2022. 29
TABLA 32. Indicadores de Gestión y Estratégico ejercicio 2022. 33
TABLA 33. Visitas de Vigilancia 2022. 33
TABLA 34. Atención de Denuncias Ciudadanas 2022. 35
TABLA 35. Calibraciones PROFECO 2022. 35
TABLA 36. Verificaciones en estaciones de servicio a nivel nacional. 39
TABLA 37. Verificaciones realizadas a proveedores de gas L.P. 41
TABLA 38. Supervisión a brigadas de verificación. 41
TABLA 39. Procedimientos por Infracción a la Ley. 42
TABLA 40. Productos objeto de actos de verificación analizados por la DGLNPC. 55
TABLA 41. Pesas calibradas en el Laboratorio de Calibración de Masa 56
TABLA 42. Frases y leyendas publicitarias analizadas en la DGLNPC. 57
TABLA 43. Productos objeto de actos de verificación analizados por la DGLNPC. 58
TABLA 44. Reuniones de normalización atendidas por la DGLNPC 2022. 59
TABLA 45. Convenios relevantes celebrados en 2022. 64
TABLA 46. Demandas recibidas 2021 vs. 2022. 65
TABLA 47. Sentido de las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa 2021 vs. 2022. 66
TABLA 48. Juicios laborales recibidos y resueltos 2021 vs. 2022. 66
TABLA 49. Denuncias presentadas y desahogo de requerimientos 2022. 66
TABLA 50. Acciones Colectivas promovidas en 2022. 69
TABLA 51. Difusión de juicios de Acciones Colectivas. 70
TABLA 52. Incidentes de ejecución de sentencias de Acciones Colectivas. 71
TABLA 53.Estudios de inconformidades más recurrentes publicados en 2022. 79
TABLA 54. Cápsulas audiovisuales. 80
TABLA 55. Insumos gráficos. 81
TABLA 56. Publicaciones en la Revista del Consumidor 2022. 82
TABLA 57. Top 5 proveedores con más inconformidades. 83
TABLA 58. Procedimientos por Infracciones a la Ley. 86
TABLA 59. Infografías que promovieron la figura de Acciones Colectivas. 90
TABLA 60. ODECOS que fueron acreedoras a recibir capacitación. 90
TABLA 61. Actividades de la Dirección General de Difusión 2022. 98
TABLA 62. Reproducciones en YouTube “PROFECOTV” y páginas vistas 2022. 98
TABLA 63. Seguidores en Redes Sociales Institucionales. 99
TABLA 64. Campañas de difusión. 100
TABLA 65. Feria del Consumidor (Feria de Regreso a Clases). 109
TABLA 66. Resultados de Organización de Consumidores. Comparativo 2021 vs. 2022. 114
TABLA 67. Capacitación Programa Proveedor Responsable. 114
TABLA 68. Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil. 115
TABLA 69. Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo de la PROFECO. 115
TABLA 70. Precios captados y suscriptores del Quién es Quién en los Precios. 118
TABLA 71. Actualizaciones de QQED. 119
TABLA 72. Artículos publicados en el Boletín Brújula de Compra. 120
TABLA 73. Número de artículos de Brújula de Compra, realizados. 120
TABLA 74. Artículos publicados en la Revista del Consumidor. 121
TABLA 75. Encuestas y sondeos realizados de enero a diciembre 2022. 123
TABLA 76. Sesiones y Actas del Comité de Transparencia. 125

TABLA 77. Solicitudes de información recibidas y atendidas. 125
TABLA 78. Recursos de Revisión interpuestos. 125
TABLA 79. Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 70 LGTAIP. 127
TABLA 80. Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 71 LGTAIP. 128
TABLA 81 Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 68 LFTAIP. 128
TABLA 82. Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 69 LFTAIP. 128
TABLA 83. Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 74 LFTAIP. 128
TABLA 84. Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 75 LFTAIP. 128
TABLA 85. Cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, artículo 76 LFTAIP. 128
TABLA 86. Oficinas de Defensa del Consumidor y Unidad de Servicio. 137
TABLA 87. Convenios celebrados en el ejercicio 2022. 138
TABLA 88. Servicios gestionados a Oficinas de Defensa del Consumidor, 2022. 138
TABLA 89. Contratos de arrendamiento. 138
TABLA 90. Procesos prioritarios evaluados. 141
TABLA 91. Porcentaje de cumplimiento por Norma General de Control Interno. 142
TABLA 92. Riesgos 2022. 143
TABLA 93. Campañas de difusión relacionadas a los principios y valores del Código de Ética. 147
TABLA 94. Campañas relacionadas a la Ética pública, difundidas por mes. 149
TABLA 95. Sesiones Ordinarias celebradas por el CE-PROFECO. 151
TABLA 96. Cédulas de inventario de los inmuebles propiedad de la PROFECO. 155
TABLA 97. Cuenta contable del Activo Fijo. 155
TABLA 98. Promedio del 01 enero al 31 de diciembre de 2022. Entradas. 156
TABLA 99. Promedio del 01 enero al 31 de diciembre de 2022. Salidas 156
TABLA 100. Programa Anual de disposición final de Bienes Muebles 2022. 156
TABLA 101. Numeralia de transferencias del Archivo de Concentración. 157
TABLA 102. Folios de adecuaciones de reducción. 162

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Enlace legislativo. 61
GRÁFICO 2. Contratos y Convenios 2022. 63
GRÁFICO 3. Acciones legales del Programa E005 (enero-diciembre 2022). 67
GRÁFICO 4. Montos recuperados del Programa E005 (enero-diciembre 2022). 68
GRÁFICO 5. Demandas de Acción Colectiva presentadas. 69
GRÁFICO 6. Publicación de juicios de Acción Colectiva vigentes para adhesión. 70
GRÁFICO 7. Desglose de inconformidades por tipo de servicio. 83
GRÁFICO 8. Publicidad engañosa. 87
GRÁFICO 9. Solicitudes de registro atendidas. 88
GRÁFICO 10. Seguidores de la Revista del Consumidor en ISSU 2022. 95
GRÁFICO 11. Revista del Consumidor, podcast 2022. 97
GRÁFICO 12. No. de diseños varios elaborados, mensualmente. 100
GRÁFICO 13. Clasificación de los grupos de consumidores por edad promedio. 112
GRÁFICO 14. Clasificación de los grupos de consumidores por población. 112
GRÁFICO 15. Clasificación de los grupos de consumidores por nivel socioeconómico. 113
GRÁFICO 16. Clasificación de los grupos de consumidores por género. 113
GRÁFICO 17. Comparativo anual de recaudación 2019, 2020 y 2021 vs. 2022. 167

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. Sitio oficial de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. 77
IMAGEN 2. Portada del Código de Ética para la prevención de la violencia digital contra las mujeres. 80
IMAGEN 3. Cápsulas audiovisuales. 80
IMAGEN 4. Materiales didácticos. 107
IMAGEN 5. Foro de discusión en línea. 108
IMAGEN 6. Informe de Avance y Resultados 2021 del Programa Institucional 2020-2024 de la PROFECO 132
IMAGEN 7. Fichas de Monitoreo 2021-2022. del Pp. E005 y B002 135
IMAGEN 8. Fichas de Evaluación 2021-2022 136
IMAGEN 9. Material UEPPCI, principio del mes de enero. 148
IMAGEN 10. Material UEPPCI, principio del mes de mayo. 148
IMAGEN 11. Material UEPPCI, principio del mes de septiembre. 148
IMAGEN 12. Material UEPPCI, principio del mes de noviembre. 148
IMAGEN 13. Eticápsula, recomendaciones literarias y cinematográficas, relacionadas al valor de igualdad y no discriminación. 150
IMAGEN 14. Declaración Patrimonial y de Intereses. 150
IMAGEN 15. Conoce el Código de Ética. 150
IMAGEN 16. Videoclip “Principios y valores del Código de Ética”. 150
IMAGEN 17. Banner para promocionar el Videoclip. 152
IMAGEN 18. Videoclip. 152
IMAGEN 19. Personal que integra a la DGPAE 163
IMAGEN 20. Página Oficial para generar Hoja de ayuda. 165
IMAGEN 21. Micrositio de la DGPAE. 165
IMAGEN 22. Formato de credencial de notificador/ejecutor 166

PRESENTACIÓN

"Por definición, el término consumidores, nos incluye a todos"-
John F. Kennedy, 15 de marzo de 1962.

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 PARA FORTALECERLO, CON MIRAS AL BIENESTAR DE LA POBLACIÓN.

Durante el ejercicio fiscal ***2022,*** la **PROFECO** continua trabajando a pesar de la coyuntura mundial y nacional en el tema de salud pública y desde el inicio de la pandemia por **SARS–CoV-2** año con año refrenda su compromiso ineludible de proteger y promover los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones de consumo equitativas fortaleciendo la cultura de consumo y el acceso a mejores condiciones de mercado, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos en beneficio de la población consumidora.

Es por ello que a lo largo del presente documento, se describen las acciones realizadas en 2022 en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, así como las acciones trascendentales que estuvieron a cargo de las Unidades Administrativas 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 las relaciones entre proveedores y consumidores".

PROFECO ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE SERVICIO SOCIAL CON PERSONALIDAD JURÍDICA, QUE TIENE FUNCIONES DE AUTORIDAD ADMINISTRATIVA Y ESTÁ ENCARGADA DE PROMOVER Y PROTEGER LOS DERECHOS E INTERESES DE LA POBLACIÓN CONSUMIDORA.

Como autoridad garante de los derechos de los consumidores y privilegiando la transparencia y rendición de cuentas, la **PROFECO** presenta el Informe Anual de Actividades 2022, 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 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.

1. SERVICIOS

Introducción

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

De igual forma, realiza monitoreo de 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 proveedoras y proveedores. Es el área responsable de llevar a cabo el Registro Público de Casas de Empeño. Asimismo, 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, brinda información sobre el comportamiento comercial de las empresas, número de quejas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación, cuántas veces han sido sancionadas y el monto impuesto por la Procuraduría.

La **PROFECO** cuenta con la conciliación en línea por medio de Concilianet, para que la población consumidora y, las y los proveedores lleguen a una solución de la controversia de manera más expedita, 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 **2022**, fueron radicados **12,014** expedientes, alcanzando un porcentaje de conciliación del **81.8%,** recuperando un monto de **$36,116,993.42** pesos en favor de las y los consumidores.

Las y los consumidores disponen también del 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 **2022**, se registraron **8,296** contratos, recaudando un total de **$12,044,170.98**

Otro mecanismo para la protección de los derechos de las y los consumidores es el Registro Público para Evitar Publicidad, tiene como propósito fundamental proteger la privacidad de las y los consumidores que no desean recibir llamadas y/o mensajes con fines mercadotécnicos o publicitarios. Durante **2022,** fueron inscritos **341,591** números telefónicos en el **REPEP**; los cuales se concentran en una base de datos que se pone a disposición de los proveedores a fin de que tengan conocimiento de aquellos números a los cuales se les prohíbe realizar publicidad o mercadotecnia, de dicha venta durante **2022** se recaudó un total de **$4,139,875.21**

Respecto a los Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor **(PIL)**, **en 2022** se iniciaron 68 en materia de servicios y publicidad, de los cuales se concluyeron 59, en los que se impusieron sanciones económicas por **$66,035,011.04**

1.1. Teléfono del Consumidor

Con el objetivo de brindar a la población consumidora asesoría, información y orientación en el Teléfono del Consumidor (**TELCON**) se ***recibieron 1,452,322 consultas***, de las cuales se ***atendieron 1,382,894,*** que constituyen ***el 95.22%*** del total.

TABLA 1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2021-2022.

CONCEPTO	2021	2022
CONSULTAS RECIBIDAS	1,553,112	1,452,322
CONSULTAS ATENDIDAS	1,470,457	1,382,894
LLAMADAS RECIBIDAS	1,372,499	1,275,051
LLAMADAS ATENDIDAS	1,289,844	1,205,623
CONSULTAS ATENDIDAS POR AGENTE	25,752	2,098
ASESORÍAS (ASESORIA@PROFECO.GOB.MX)	85,194	102,391
SOLICITUDES ATENDIDAS DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES	2,335	4,945
ABTEL	8,479	12,887
CHAT	55,238	31,439
CHAT EN INGLÉS	2,370	451
WHATSAPP	18,214	15,354
CONTACTO CIUDADANO	3,256	2,519
CONCILIAEXPRÉS	7,084	9,851

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

1.1.1. 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 ***2022***, el portal recibió ***281,106 visitas***, de las cuales ***31,890*** fueron ***vía chat*** donde se brindó a la población consumidor información y asesoría en materia de consumo y ***249,216*** fueron ***informativas*** es decir consultaron la información publicada en la página del Teléfono del Consumidor en línea.

1.1.2. Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL)

Este programa tiene como objetivo que el consumidor, previo a presentar una queja, programe una cita, sin embargo, durante 2022, ante la contingencia generada por el virus SARS CoV-2 se priorizó la atención a distancia a través de medios electrónicos y Conciliaexprés, por lo que no se programaron citas.

1.1.3. 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, la Procuraduría por medio de módulos permanentes en el Aeropuerto internacional de la Ciudad de México y Felipe Ángeles, de enero a diciembre de ***2022***, proporcionó ***9,003 atenciones,*** logrando recuperar en beneficio de los usuarios ***un monto de $11, 514,193.65,*** lo que representó el ***104% de lo reclamado*** por el consumidor en ***3,202 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 2022, se enviaron vía electrónica y a través del sistema Multichannel ***134,281 encuestas*** a los usuarios, en las cuales el ***85% respondió*** que el servicio le fue de utilidad y un ***84%*** manifestó que recibió una ***buena atención.***

1.1.4. 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 ***2022, se recibieron 141,328 consultas.***

De enero a diciembre de **2022**, los tres proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional, fueron:

- **CFE 10,136**
- **Walmart 3,376**
- **MercadoLibre 2,755**

TABLA 2. BURÓ COMERCIAL 2022.

CONCILIANET	2021	2022
QUEJAS	7,049	12,014
% CONCILIACIÓN	81.5%	81.8%
MONTO RECLAMADO	$38,018,891.42	$35,994,506.59
MONTO RECUPERADO	$35,938,079.50	$36,116,993.42
% RECUPERACIÓN	94.5%	100.3%

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

1.2. Registro Público de Contratos de Adhesión

Los contratos de adhesión son convenios redactados unilateralmente por las y 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 las y los consumidores y las y los proveedores que los suscriben. Sin embargo, toda vez, que dichos documentos no pueden ser modificados por las y 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) con el fin de salvaguardar los derechos de las y los consumidores establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficinales Mexicanas aplicables.

Durante 2022, se recibieron ***9,653 solicitudes*** de registro, de las cuales ***se resolvieron 9,085.*** De igual forma, es un mecanismo de consulta óptimo ya que previo a su firma, los consumidores pueden corroborar en el portal en línea del **RPCA**, si el contrato que van a celebrar es coincidente con el aprobado por la **PROFECO**.

1.3. Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)

Con el objetivo de otorgar una herramienta de consulta y acceso público para la población consumidora, la **PROFECO**, como única autoridad encargada a nivel nacional de autorizar la operación de los proveedores de Servicios de Mutuo con Interés y Garantía Prendaria, da a conocer, el listado de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño, con lo que se garantiza el empoderamiento de las personas consumidoras, a través de información clara, precisa y accesible.

El Registro Público de Casas de Empeño, desde el inicio de sus funciones el ***1 de agosto de 2014*** y hasta el ***31 de diciembre de 2022***, cuenta en su padrón con ***8,562*** casas de empeño registradas.

EN 2022, SE INSCRIBIERON 266 CASAS DE EMPEÑO Y SE RENOVÓ EL REGISTRO A 4,858, LO CUAL GENERÓ UN MONTO DE INGRESOS PROPIOS POR LA CANTIDAD DE $37,479,395.31

Acciones Realizadas

En aras de fortalecer las acciones implementadas en la Subprocuraduría, en abril de **2022**, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, nuevas Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, con el objeto de fortalecer la normatividad que regula el sector prendario, para proteger los derechos de las y los usuarios de estos servicios, promoviendo la operación del servicio de mutuo con interés y garantía prendaria apegada al marco normativo vigente y salvaguardar el origen y resguardo de los artículos que se empeñan.

Con el propósito de mantener un registro actualizado, se realizó el análisis y monitoreo de las casas de empeño, detectando que algunos de los proveedores podrían operar con un registro vencido. En consecuencia, se hizo de conocimiento a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza **(DGVDC)** de **874** establecimientos en ese supuesto.

Aunado a lo anterior en marzo de **2022** se realizó una capacitación virtual a proveedores del sector prendario respecto de la presentación de trámites ante el Registro Público de Casa de E

1.4. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

El Registro Público para Evitar Publicidad **(REPEP)**, es una herramienta a disposición de las y 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, logrando evitar que las y los consumidores reciban publicidad no deseada, en materia de telecomunicaciones, turismo y comercio en general.

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

Durante **2022**, se inscribieron ***341,591 números telefónicos*** en el **REPEP** y se tramitaron ***295 denuncias*** de consumidores y consumidoras que recibieron comunicaciones no deseadas, de las cuales ***157 se concluyeron*** por no contar con elementos suficientes para inferir el envío de publicidad a través de llamadas telefónicas y/o mensajes de texto; ***4 con multa*** como medida de apremio impuesta al proveedor por no desahogar el requerimiento de información ordenado por esta Autoridad; ***132 se enviaron a Procedimiento*** por Infracciones a la Ley **(PIL)** de las cuales ***109 fueron remitidas*** a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y ***23 fueron remitidas*** a la Dirección General de Procedimientos, adscrita a la Subprocuraduría de Servicios; al cierre del ejercicio que se reporta, ***2 se encuentran en trámite***.

Por otra parte, con el objeto de evitar que los consumidores reciban publicidad no deseada, los proveedores pueden adquirir las listas de números telefónicos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad **(REPEP)**. ***Por este servicio, se recaudaron $4,139,875.21.***

1.5. 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 2022 SE RECIBIERON 756 SOLICITUDES DE DICTAMEN, MISMAS QUE SE ATENDIERON AL 100%. CON UN MONTO DICTAMINADO DE $53,074,149.89 (CINCUENTA Y TRES MILLONES SETENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y NUEVE PESOS 89/100 M. N.).

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

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.

En el año **2022**, la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, en materia de servicios inició ***53 Procedimientos*** por Infracción a la Ley **(PIL´S)** de los cuales concluyó ***45*** y ***8 se encontraban en trámite.***

TABLA 3. PIL'S POR SERVICIOS.

SERVICIOS	2021	2022
PIL'S INICIADOS	32	53
PIL'S CONCLUIDOS	33	45
MONTO DE LAS SANCIONES IMPUESTAS	$47,795,891.43	$44,990,017.03

Fuente: Base de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2022.

En materia de publicidad, en **el año 2022**, se iniciaron **15 Procedimientos** por Infracción a la Ley **(PIL´S)** y se concluyó un total de **14** y **1** se encontraba en trámite.

TABLA 4. PIL'S POR PUBLICIDAD.

SERVICIOS	2021	2022
PIL'S INICIADOS	16	15
PIL'S CONCLUIDOS	17	14
MONTO DE LAS SANCIONES IMPUESTAS	$13,579,842.59	$21,044,994.01

Fuente: Base de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2022.

Con la emisión de resoluciones administrativas se impusieron sanciones económicas, por un monto total de **$66,035,011.04.**

1.7. 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 reciben y se analizan las denuncias por publicidad engañosa y en caso de ameritarlo, se exhorta a los proveedores con el fin de que estos corrijan y/o eliminen lo observado, apercibidos que de no hacerlo se podría imponer las sanciones correspondientes. ***Se monitorearon 10,226 tiendas virtuales,*** de las cuales se ***actualizaron 9,262***, se ***agregaron 524*** y se ***eliminaron 440,*** en beneficio de las y los consumidores en materia de comercio electrónico.

En **2022** se emitieron ***31 diagnósticos*** publicitarios **(Copy Advice),** ***2,777 monitoreos de publicidad***, asimismo, derivado de los programas especiales realizados durante ***el año 2022***, se realizaron ***7 conminaciones telefónicas*** y ***650 exhortos*** por correo electrónico, dando así un total de ***657 exhortos.***

TABLA 5. ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO.

PUBLICIDAD	2021	2022
CONMINACIONES POR TELÉFONO, OFICIO Y TELEFÓNICAS	433	657
MONITOREOS DE PUBLICIDAD	4,959	2,777
DIAGNÓSTICOS PUBLICITARIOS (COPY ADVICE)	19	31
MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES	5,568	10,226

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

1.8. Arbitraje

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de controversias mediante el cual ambas partes (proveedor y consumidor) voluntariamente se someten cuando 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 2022, se iniciaron 27 procedimientos arbitrales***, de los cuales, se concluyeron ***26, recuperándose $451,176.00,*** mientras que, ***1 se encontraba en trámite*** al término del **2022**.

1.9. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2022

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, se presentan siete acciones y los resultados obtenidos durante el **2022** que mejoraron la gestión pública de esta Subprocuraduría, a saber: ***HotSale* 2022**, ***El Buen Fin* 2022**, 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.

1.9.1. HotSale 2022

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

En la edición ***HotSale* 2022 *del 23 al 31*** de ***mayo*** se atendieron ***136 llamadas*** en el ***Teléfono del Consumidor.***

EN CONCILIAEXPRÉS SE ATENDIERON 172 CONCILIACIONES, RECUPERANDO EN FAVOR DE LA POBLACIÓN CONSUMIDORA $1,506,764.99 PESOS.

Por otra parte, en Concilianet y las Oficinas de Defensa del Consumidor **(ODECO)** de **PROFECO**, al mes de diciembre de 2022, se recibieron ***70 quejas formales.***

Durante el ***HotSale* 2022**, los ***3 proveedores con más quejas fueron:***

- **Walmart, 36 quejas.**
- **Amazon, 7 quejas.**
- **Coppel, 5 quejas.**

LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS REALIZÓ 548 MONITOREOS DE TIENDAS VIRTUALES Y 654 MONITOREOS EN MATERIA DE PUBLICIDAD, DANDO COMO RESULTADO 192 EXHORTOS EMITIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO, DE LOS CUALES 137 FUERON POR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS EN SU PUBLICIDAD Y 55 POR FALTA DE ELEMENTOS EN SUS TIENDAS VIRTUALES, DE LOS QUE FUERON ATENDIDOS 133 EXHORTOS Y 59 NO FUERON ATENDIDOS POR LOS PROVEEDORES.

TABLA 6. REPORTE FINAL DEL PROGRAMA "HOTSALE 2022".

REPORTE DE ACTIVIDADES	2022
MONITOREOS DE TIENDAS VIRTUALES	548
MONITOREOS DE PUBLICIDAD	654
PUBLICIDAD CON POSIBLE INCUMPLIMIENTO	137
FALTA DE ELEMENTOS EN TIENDA VIRTUAL	55
EXHORTOS EMITIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO	192
PUBLICIDAD E INFORMACIÓN CORREGIDA O RETIRADA	133
PUBLICIDAD E INFORMACIÓN NO CORREGIDA O NO RETIRADA	59

Fuente: Base de datos que obra en la Dirección General de Procedimientos.

1.9.2. El Buen Fin 2022

En "El Buen Fin" 2022, la **PROFECO** instrumentó el programa Conciliaexprés. El Teléfono del Consumidor laboró del 18 al 21 de noviembre de 2022 en un horario de 9:00 a 21:00 horas, con la participación de 484 personas por día para la atención a la población consumidora, proporcionando los siguientes servicios:

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

Por su parte, la Dirección General de Procedimientos ***realizó 1,299 monitoreos*** en materia de publicidad, dando como resultado ***256*** exhortos emitidos por correo electrónico y ***7 conminaciones telefónicas,*** de los cuales 105 fue corregida la publicidad y ***28*** fue retirada, por lo que se atendieron ***133 exhortos.***

TABLA 7. REPORTE FINAL DEL PROGRAMA "EL BUEN FIN 2022".

REPORTE DE ACTIVIDADES		2022
MONITOREOS REALIZADOS EN DIVERSOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN		1299
PUBLICIDAD DETECTADA CON POSIBLE INCUMPLIMIENTO	CONMINACIONES TELEFÓNICAS	7
	EXHORTOS POR CORREO ELECTRÓNICO	256
PUBLICIDAD CORREGIDA		105
PUBLICIDAD RETIRADA		28

Fuente: Base de datos que obra en la Dirección General de Procedimientos.

1.9.3. Conciliaexprés en "El Buen Fin" 2022

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 proveedoras y proveedores participantes y las y los consumidores, para solucionar las reclamaciones sin necesidad del procedimiento conciliatorio.

TABLA 8. ASESORÍAS EN EL BUEN FIN 2021 VS. 2022.

MODALIDAD	2021	2022
TELÉFONO DEL CONSUMIDOR	482	395
CORREO ELECTRÓNICO	40	28
CHAT	37	0

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

TABLA 9. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN EL BUEN FIN 2021 VS. 2022.

PRINCIPALES MOTIVOS DEASESORÍA	ASESORÍAS 2021
CONOCER PRECIOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS	135
INFORMACIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA SOBRE EL PRODUCTO	100
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS O PROMOCIONES	60
NEGATIVA A LA ENTREGA	57
COBRO INDEBIDO	49

PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	ASESORÍAS 2022
INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA	8
COMPARATIVO DE PRECIOS	7
INCUMPLIMIENTO DE OFERTA	4
COBRO INDEBIDO	2
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIÓN	1

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

TABLA 10. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN EL BUEN FIN 2021 VS. 2022.

PROVEEDORES	2021	2022
PROVEEDORES REGISTRADOS EN CONCILIAEXPRÉS	228	484

Fuente: Base de datos Excel, Secretaría de Economía 2022.

En Conciliaexprés ***durante* Buen Fin 2022 *se atendieron 297*** conciliaciones exprés.

TABLA 11. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN EL BUEN FIN 2021 VS. 2022.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	RECLAMACIONES 2021
CANCELACIÓN DE COMPRA	137
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS O PROMOCIONES	142
INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA	54

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	RECLAMACIONES 2021
CANCELACIÓN DE COMPRA	158
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS O PROMOCIONES	65
NO RESPETA PRECIO ANUNCIADO	26

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

Asimismo, con relación al **"Buen Fin" 2022**, se recibieron ***242* quejas** a través de **Concilianet** y las **Oficinas de Defensa del Consumidor** de PROFECO, de las cuales se precisa que los **3 proveedores** con más quejas son:

- **75 quejas** relacionadas con **Walmart**.
- **21 quejas** relacionadas con **Suburbia**.
- **16 quejas** relacionadas con **MercadoLibre**.

1.9.4. Programa de conciliación inmediata: Conciliaexprés

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 con el uso de esta herramienta, la cual se consolida como un mecanismo eficiente y eficaz en beneficio del consumidor.

TABLA 12. RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRÉS 2021 VS. 2022.

CONCEPTO	2021	2022
NÚMERO DE RECLAMACIONES	10,340	13,644
MONTO RECUPERADO	$40,423,057.43	$63,672,826.66

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: MercadoLibre, Liverpool, El Palacio de Hierro, Sears, Sanborns, Coppel, Soriana, Elektra, Samsung, así como con 11 aerolíneas, entre las que destacan Volaris, Viva Aerobús, y Aeroméxico, así como la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

1.9.5. Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA)

En los módulos permanentes del AICM y AIFA se brinda apoyo a las y los consumidores de servicios aéreos. De enero a diciembre de ***2022, fueron atendidos 12,205 pasajeros*** de las cuales, se desprendieron ***3,302 conciliaciones exprés***, logrando recuperar un monto de ***$11, 514,193.65.***

TABLA 13. COMPARATIVO NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM Y AIFA.

CONCEPTO	2022	
	AICM	AIFA
NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS	9,373	2,832
MONTO RECUPERADO	$10,489,209.88	$1,024,983.77

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)

1.9.6. Capacitación continúa

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

PREFERED

TABLA 14. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2022.

PERIODO	TEMA	DIRIGIDO A
JULIO	ACOSO LABORAL O MOBBING	MANDOS MEDIOS
NOVIEMBRE	EL BUEN FIN	ASESORES Y CONCILIADORES DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS
NOVIEMBRE	SERVICIO AL CLIENTE	ASESORES DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

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

Las capacitaciones contribuyen a que las personas servidoras públicas brinden un mejor servicio a la población consumidora, ya que refuerzan los conocimientos necesarios para la correcta atención de las solicitudes de información y asesoría realizados al Teléfono del Consumidor.

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.

1.10. Actividades realizadas en torno a la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV2

En el marco de la contingencia mundial sanitaria por el virus SARS-CoV2, la Dirección de General de Procedimientos, con el objetivo de erradicar la publicidad engañosa y abusiva, emprendió un programa permanente de monitoreos en redes sociales para identificar la venta/renta de oxígeno medicinal y ***pruebas COVID***, por lo que, del período 2020 - 2022, se han reportado ante la ***Policía Cibernética***, Facebook, Instagram y Mercado Libre, ***un total de 64,658 URL*** relacionados con la venta/renta de concentradores/tanques de oxígeno medicinal en medios digitales, de los cuales, ***se bajaron 33,319 URL***; de igual forma, ***se reportaron 19, 584 URL*** que contenían artículos en venta de ***pruebas COVID***, de los cuales, se bajaron ***2,838 URL***.

2. 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 a establecimientos comerciales 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 así como los análisis y/o asesorías y/o capacitaciones 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, coordinados por la **Secretaría de Economía** (SE), **Secretaría de Turismo** (SECTUR), **Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural** (SADER) y **Secretaría de Comunicaciones y Transportes** (SCT), entre otras.

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

PROFECO PROCURA LA EQUIDAD Y LA SEGURIDAD JURÍDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES PARA FAVORECER EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LOS MERCADOS Y GARANTIZAR LOS DERECHOS E INTERESES DE LAS Y LOS CONSUMIDORES MEDIANTE ACCIONES DE CARÁCTER PREVENTIVO Y CORRECTIVO, A TRAVÉS DE LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA

2.1. 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 ODECOS, en el ámbito de sus atribuciones y en seguimiento a los ejes rectores de la Cuarta Transformación, busca fomentar la confianza ciudadana en toda la cadena consumo, llevando a cabo acciones de verificación exclusivamente en atención a denuncias ciudadanas presentadas por cualquier consumidor, grupo, asociación, etc., ya sea por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica, redes sociales o a través de cualquier otro medio de contacto que se disponga.

Complementariamente, es la encargada de dar atención a los servicios a petición de parte como la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición y análisis a la información presentada en las etiquetas, manuales, garantías e instructivos de los productos comercializados en territorio nacional, así como dar la respuesta a las asesorías y/o capacitaciones en información comercial, solicitadas por los proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios

Programas y Meta 2022

Para el periodo enero – diciembre correspondiente al ***ejercicio 2022***, ***se realizaron*** un total de ***20,258 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 los proveedores y los consumidores", lo que se traduce en ***un 11.76% superior*** a la meta programada (***18,126 visitas de verificación*** programadas para el ejercicio ***2022***).

Denuncias Ciudadanas y Programas de Verificación

La **PROFECO** realiza visitas de verificación únicamente en respuesta a denuncias ciudadanas interpuestas por las y los consumidores y que son susceptibles de atención, observándose 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, giro comercial y/o segmento de mercado (sectores), para contar con una clasificación y seguimiento de las mismas.

Durante el ejercicio ***2022,*** la **PROFECO** recibió un total de ***23,755 denuncias*** procedentes, hasta el ***31 de diciembre*** de **2022**, se habían ***atendido 22,821***, lo cual representa un ***96.07%*** del total, cabe destacar que, a la fecha del presente informe se han atendido en su totalidad las denuncias recibidas durante el ejercicio ***2022***.

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

Programas Permanentes: aquellos en donde las y los consumidores pueden ser afectados en el transcurso del año, de manera particular la población más vulnerable, como lo son:

- **Productos básicos**,
- **Seguridad de productos**,
- **Alimentos y bebidas**, **y**
- **Prestadores de servicios**

PARA ALCANZAR UNA MAYOR COBERTURA Y EFECTIVIDAD, PROFECO PONE EN MARCHA CADA AÑO PROGRAMAS NACIONALES DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA ENFOCADOS A SEGMENTOS QUE POR SU NATURALEZA, IMPACTAN DIRECTAMENTE EN LA ECONOMÍA Y EL PATRIMONIO DE LAS Y LOS CONSUMIDORES.

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

- **Vacacional y turístico.**

Programas de Temporada: aquellos que toman relevancia en cierto periodo del año, derivado del aumento a las relaciones de consumo, como lo son:

- **Día de reyes 2022**,
- **14 de febrero 2022**,
- **Cuaresma 2022,**
- **Día del niño y de la niña 2022**,
- **Día de las Madres 2022**,
- **Día del Padre 2022,**
- **Regreso a clases2022**,
- **Fiestas Patrias 2022**,
- **Fieles Difuntos y Día de muertos 2022**,
- **Buen fin 2022**,
- **Fiestas Guadalupanas 2022, y**
- **Fiestas Decembrinas 2022.**

Los programas de verificación antes descritos se llevan a cabo únicamente en atención a denuncias ciudadanas procedentes, generando así las visitas de verificación, mismas que se clasifican en el marco del cumplimiento de los tres Indicadores de Gestión existentes (comportamiento comercial, normas oficiales mexicanas y metrología), comprendidos dentro del Pp G003, y que en conjunto conforman el Indicador Estratégico de verificación.

Logros y cifras durante 2022

Resultados principales Programas de Verificación PROFECO 2022

Derivado de la recepción de denuncias y su correspondiente atención en las diversas temporadas económicas del mercado consumidor mexicano, se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLA 15. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	102
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	13
PRODUCTOS VERIFICADOS	468
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	2

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 16. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 14 DE FEBRERO 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	135
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	13
PRODUCTOS VERIFICADOS	971
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	283
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	7
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	0
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	4

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 17. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	6,888
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	1,137
BÁSCULAS VERIFICADAS	2,010
BÁSCULAS INMOVILIZADAS	87
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	357

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 18. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO(SEMANA SANTA 2022).

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	421
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	88
PRODUCTOS VERIFICADOS	1,318
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	138
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	22
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	2
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O DVERTENCIA	44

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 19. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	79
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	28
PRODUCTOS VERIFICADOS	70,216
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	2,224

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 20. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO Y DE LA NIÑA 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	136
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	16
PRODUCTOS VERIFICADOS	2,248
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	9
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	11
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	1
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	4

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 21. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	1,205
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	183
PRODUCTOS VERIFICADOS	5,611
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	2,458
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	145
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	4
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	66

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 22. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LA MADRE 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	192
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	25
PRODUCTOS VERIFICADOS	567
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	36
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	15
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 DÍA DEL PADRE 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	149
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	18
PRODUCTOS VERIFICADOS	1,116
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	99
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	12
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	1
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	5

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 24. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO VERANO 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	840
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	149
PRODUCTOS VERIFICADOS	6,418
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	965
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	71
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	11
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	49

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 25. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	422
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	67
PRODUCTOS VERIFICADOS	5,460
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	1,838
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	21
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	4
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	45

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 26. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	179
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	32
PRODUCTOS VERIFICADOS	40,621
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	0
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	19
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	6
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	11

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 27. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIELES DIFUNTOS Y DÍA DE MUERTOS 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	166
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	24
PRODUCTOS VERIFICADOS	358
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	120
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	36
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	5
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	6

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 28. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA BUEN FIN 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	42
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	4
PRODUCTOS VERIFICADOS	395
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	0
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	0
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 GUADALUPANAS 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	80
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	15
PRODUCTOS VERIFICADOS	1,100
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	1,060
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	4
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	0
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	7

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 30. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	753
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	115
PRODUCTOS VERIFICADOS	9,298
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	984
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	79
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	8
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	36

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 31. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL DE DICIEMBRE 2022.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	466
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	77
PRODUCTOS VERIFICADOS	373
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	21
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	56
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	4
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	35

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

Durante el ejercicio ***2022,*** la **PROFECO** ***realizó*** a nivel nacional ***20,258 visitas de verificación*** a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, derivado de la atención a denuncias procedentes presentadas ante esta Procuraduría, lo que significa un ***cumplimiento del 111.76%*** con respecto a la meta del ejercicio 2022, o sea 18,126 visitas de verificación programadas.

De igual forma, para el periodo enero a diciembre ***2022, se verificaron*** un total de ***405,069 productos,*** de los cuales se ***inmovilizaron 133,737*** por incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas susceptibles de ser verificadas por la **PROFECO**.

En materia de instrumentos de medición, durante el ejercicio **2022**, la **PROFECO** ***verificó*** un total de ***9,041 instrumentos de verificación, inmovilizando*** un total de ***119 instrumentos*** de medición por haber registrado diferencias de peso, tiempo, o ambos, en perjuicio de las y los consumidores, principalmente por no contar con la calibración semestral obligatoria correspondiente.

En concordancia con la política desarrollada por el actual Gobierno de México, y en busca de fomentar el bienestar social, la **PROFECO** enfocó sus acciones de verificación en atención a denuncias ciudadanas en los rubros de productos de la canasta básica, dando mayor relevancia a los sectores más vulnerables de la sociedad mexicana, obteniendo durante el ejercicio 2022 los siguientes resultados:

La **PROFECO** realizó a nivel nacional ***6,888 visitas de verificación***, en ***1,137 casos*** se inició procedimiento administrativo por probables infracciones a la Ley (PIL's), colocando ***sellos de suspensión*** y/o advertencia en ***357 establecimientos*** comerciales, además de la verificación de prácticas comerciales en establecimientos con giros de productos básicos por denuncias ciudadanas, se realizó la ***verificación de 2,010 instrumentos de medición***, principalmente de básculas, ***inmovilizando 87*** de estos instrumentos por presentar diferencias en perjuicio de las y los consumidores y/o por no contar con la calibración correspondiente.

Adicionalmente la **PROFECO** a través de la Subprocuraduría de Verificación, desde el 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, realizó un total de ***12,172 visitas de vigilancia***, evitando así abusos en contra de la población consumidora, además de ampliar la presencia de PROFECO en territorio nacional, toda vez, ***representa un 9.9% más*** de lo planeado a inicio del ejercicio 2022. (11,076 visitas de vigilancia programadas).

En cuanto a temas de seguridad, destaca la atención a 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 las y los consumidores, destacando que en el ejercicio fiscal 2022 la **PROFECO** realizó ***79 visitas de verificación por denuncias*** de este tipo, de las cuales en ***28 casos inició algún tipo de procedimiento*** administrativo por infracciones a la Ley, además de ***verificar 70,216 productos, e inmovilizar 2,224 de ellos*** por incumplir la normatividad aplicable, evitando así su comercialización en el mercado nacional.

Prestación de servicios a petición de parte

Calibración

La **PROFECO** ofrece a las y los proveedores el **servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición**, durante el ***ejercicio 2022, se calibraron a nivel nacional 191,896 instrumentos de medición***, asegurando así que las cantidades ofrecidas y despachadas a las y 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***, 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 *2022*, un total de *479* 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 las y los consumidores la información relativa a los productos, bienes o servicios que comercializan y evitando que lleguen al mercado aquellos que induzcan a error o confusión al consumidor.

Durante el ejercicio ***2022***, ***se atendieron 153*** solicitudes de análisis de información comercial, emitiendo 246 oficios de opinión con cumplimiento a la normatividad, ***lo que representa un 53% del total de oficios emitidos (464)***, 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 derivado de las acciones de verificación, en el ejercicio ***2022*** la **PROFECO** ***inició 4,166 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 de advertencia ***en 1,497 establecimientos comerciales verificados*** por atención a denuncias ciudadanas.

Lo anterior, generó que durante el periodo enero a diciembre 2022, ***se emitieran 4,219 resoluciones administrativas, con sanciones económicas impuestas por un monto*** total de más de ***196.4 millones de pesos.***

Indicadores 2022

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 ***2022*** el siguiente comportamiento de los indicadores de gestión y estratégico, relacionados al porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales de bienes y servicios:

TABLA 32. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO EJERCICIO 2022.

INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2022									
	DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA (DGVDC)			OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (ODECO)			TOTAL		
	C.C.	NOM´S	METROLOGÍA	C.C.	NOM´S	METROLOGÍA	C.C.	NOM´S	METROLOGÍA
PROGRAMADO	1,400	1,177	571	11,382	2,628	968	12,782	3,805	1,539
REALIZADO	1,406	1,212	661	12,930	2,994	1,055	14,336	4,206	1,716
% CUMPLIMIENTO	100.43%	102.97%	115.76%	113.60%	113.93%	108.99%	112.16%	110.54%	111.50%

	INDICADOR ESTRATÉGICO EJERCICIO 2022		
	TOTAL DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA	TOTAL OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	TOTAL
PROGRAMADO	3,148	14,978	18,126
REALIZADO	3,279	16,979	20,258
% CUMPLIMIENTO	104.16%	113.36%	111.76%

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

Visitas de Vigilancia 2022

Con el objeto de apoyar de manera más efectiva, directa y presencial a las y 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"***, un mecanismo que permite acercar la PROFECO y sus servicios a las y los proveedores de bienes, productos y servicios de una manera amigable y transparente, de manera que fortalezca las relaciones de consumo y confianza entre las y los proveedores y las y los consumidores.

Por tal motivo, la **PROFECO**, a través de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, cuenta con 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 ***2022***, los siguientes resultados:

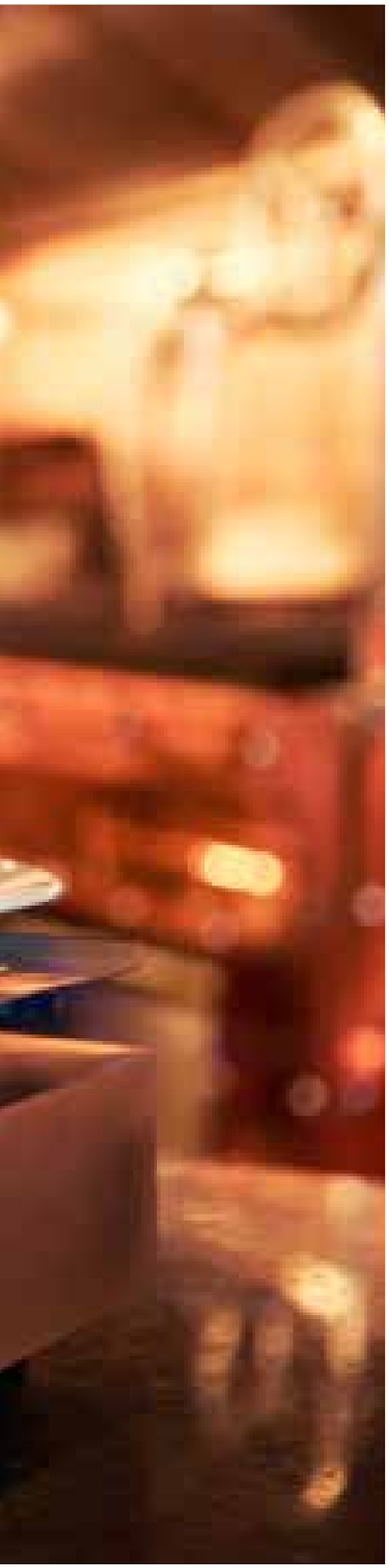
TABLA 33. VISITAS DE VIGILANCIA 2022.

CONCEPTO	PROGRAMADO	REALIZADO	% CUMPLIMIENTO
VISITAS DE VIGILANCIA EMITIDAS – INDICADOR DE GESTIÓN	11,076	12,480	112.68%
VISITAS DE VIGILANCIA REALIZADAS – INDICADOR ESTRATÉGICO	11,076	12,172	109.90%

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

Calibraciones

Con el objetivo de vigilar y promover que los instrumentos de medición utilizados por los proveedores despachen las cantidades exactas que las y los consumidores adquieren; es decir, que les despachen kilos y litros completos, Profeco realiza servicios de calibración, que es el procedimiento mediante el cual los instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales son ajustados para que las medidas que realicen sean correctas y garantizar que la población consumidora pague lo justo por el servicio o producto adquirido.



Denuncias

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

TABLA 34. ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS 2022.

CONCEPTO	ATENDIDAS EN EL EJERCICIO 2022
DENUNCIAS RECIBIDAS	23,755
DENUNCIAS ATENDIDAS	22,821
% DE ATENCIÓN	96.07%

Fuente: Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas.

Calibración

El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta compromiso del 96%, misma que durante el ejercicio 2022 fue superada, como se muestra a continuación:

TABLA 35. CALIBRACIONES PROFECO 2022.

MES	INSTRUMENTOS SOLICITADOS	INSTRUMENTOS CALIBRADOS	% CUMPLIMIENTO
ENERO	1,690	1,683	99.59%
FEBRERO	14,010	13,936	99.47%
MARZO	18,631	18,082	97.05%
ABRIL	19,839	19,755	99.58%
MAYO	21,309	21,228	99.62%
JUNIO	19,322	19,268	99.72%
JULIO	12,984	12,818	98.72%
AGOSTO	15,991	15,873	99.26%
SEPTIEMBRE	14,162	14,110	99.63%
OCTUBRE	21,143	20,777	98.27%
NOVIEMBRE	18,183	17,853	98.19%
DICIEMBRE	16,922	16,513	97.58%
TOTAL	194,186	191,896	98.82%

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

2.2. 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 las y los proveedores de bienes y servicios, la **Procuraduría Federal del Consumidor**, coadyuva a que sean respetados los derechos de las y los consumidores y a que s e 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 las y 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 las y 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 las y los usuarios denunciar de manera más rápida y accesible, de acuerdo a un catálogo de irregularidades, o expresando directamente la inconformidad encontrada.

Es importante señalar, que cuando el consumidor proporciona los datos suficientes para ubicar a las y 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 ejercicio fiscal ***2022***, la ***verificación a las y los proveedores de gasolina, diésel y gas L.P fue del 51.76%***, respecto a los padrones de plantas de gas L.P. y gasolineras (proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía). Con esto, se generó ***presencia de verificación en el 99.51%*** de los municipios de la ***República Mexicana*** que tienen más de ***100 mil habitantes.*** Asimismo, dentro del periodo en cuestión, se han ***implementado 113 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.

EL PROGRAMA PERMANENTE DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE COMBUSTIBLES, CON PRESENCIA EN TODA LA REPÚBLICA MEXICANA, COMPRENDE LA OBSERVANCIA DE UN BUEN COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE LOS PROVEEDORES PARA QUE RESPETEN LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS APLICABLES EN LA MATERIA.

2.2.1. 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:

Aspectos comerciales: Para observar, entre otros, que se respeten los precios exhibidos y reportados a la Comisión Reguladora de Energía.

Aspectos documentales: Es el caso de la aprobación de modelo o prototipo de los instrumentos de medición, bajo la cual se certifica que el diseño de los mismos, cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes, y las documentales respectivas para constatar que los instrumentos de medición han sido calibrados.

Cualidades metrológicas: Comprenden la verificación de las cantidades de combustible que se otorgan a las y los consumidores, así como la estabilidad de los instrumentos de medición, para constatar que en mediciones recurrentes de la misma magnitud, no arrojen lecturas distintas más allá de las tolerancias establecidas en la Norma Oficial Mexicana correspondiente **NOM-005-SCFI-2017.**

Aspectos electrónicos: Para revisar, principalmente, que la constitución electrónica de los sistemas de despacho no sea modificada, respecto a los diseños originales de los fabricantes, mismos que fueron valorados y aprobados por la autoridad; en cuyo caso de alteración, pudiera ser susceptible de un mal despacho al consumidor.

Aspectos de seguridad: Para constatar que no se ponga en riesgo la vida o la salud de las y los consumidores.

En el periodo de enero a diciembre de ***2022***, se realizaron ***8,434 verificaciones en estaciones de servicio*** a nivel nacional, verificando ***un total de 134,835 mangueras de despacho*** de gasolina (instrumentos de medición) e ***inmovilizando 4,628*** 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 ejercicio fiscal ***2022***, ***el 5.38%*** de los casos, se debió a ***"litros fuera de norma"*** y el ***74.63% 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 36. VERIFICACIONES EN ESTACIONES DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL.

VERIFICACIONES A ESTACIONES DE SERVICIO	TOTAL DE INSTRUMENTOS VERIFICADOS (MANGUERAS DE DESPACHO DE COMBUSTIBLE)	MANGUERAS INMOVILIZADAS	MANGUERAS INMOVILIZADAS POR LITROS INCOMPLETOS	MANGUERAS INMOVILIZADAS POR CAUSALES ELECTRÓNICAS
8,434	134,835	4,628	5.38%	74.63%

Fuente: Aplicación Para la Captura del Informe Mensual (APIM).

Sobre el tema de denuncias, en el año ***2022***, se recibieron denuncias relativas a diversas causas de las y los proveedores de gasolinas y diésel, 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 ***19,376 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 y atendieron ***2 órdenes de vigilancia.***

2.2.2. 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 las y los proveedores y las y los 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 las y los proveedores de gas L.P. y las y los consumidores, se ajusten a los preceptos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, evitando que se vulneren los intereses y derechos de las y 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.

En el *año 2022, se realizaron 662 visitas de verificación* a plantas de *distribución de gas L.P*, *751 a vehículos* repartidores, *113 a autotanques y 1,057 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 *5,121 recipientes transportables de gas L.P.*, resultando la inmovilización de lotes completos, ascendiendo la cantidad a *1,278 recipientes.*

TABLA 37. VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS L.P.

VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS L.P.	VERIFICACIONES REALIZADAS A PLANTAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS L.P.	VERIFICACIONES REALIZADAS A VEHÍCULOS REPARTIDORES DE CILINDROS	VERIFICACIONES REALIZADAS A AUTOTANQUES	VERIFICACIONES REALIZADAS A ESFES	CILINDROS VERIFICADOS	CILINDROS INMOVILIZADOS
3,543	662	751	113	1,057	5,121	1,278

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

2.2.3. Supervisión al personal de verificación

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.

En el período ***2022, se realizaron 111 supervisiones en campo*** a las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación de Combustibles, las cuales derivaron en la realización de ***7 cursos de capacitación*** cuyo principal objetivo fue sobre verificaciones en materia de Gas L.P, y estaciones de servicio, así como el procedimiento para realizar supervisiones y calibraciones en materia de combustibles.

TABLA 38. SUPERVISIÓN A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN.

SUPERVISIONES A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN	CURSOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS
111	7

Fuente: Base de Datos del Departamento de Supervisión.

2.2.4. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al consumidor (PIL)

La Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, tiene como finalidad iniciar y sustanciar 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.

En el ejercicio fiscal ***2022***, se ***iniciaron 110 procedimientos administrativos,*** con respecto a verificaciones a proveedores de gas L.P., imponiéndose ***115 sanciones*** por un monto superior a los ***$46.91 millones de pesos.***

Para el caso de las verificaciones a estaciones de servicio, durante el año ***2022***, se iniciaron ***1,155 procedimientos administrativos***, imponiéndose 1,305 sanciones por un monto mayor a los $390.7 millones de pesos.

TABLA 39. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIÓN A LA LEY.

	PIL´S INICIADOS	SANCIONES EMITIDAS	MONTO DE LAS SANCIONES (EN MILLONES DE PESOS)
GAS L. P.	110	115	$46.91
GASOLINA	1,155	1,305	$390.7
TOTAL	1,265	1,420	$437.60

Fuente: Aplicación Para La Captura del Informe Mensual (APIM).

2.3. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 24, fracción VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en relación los diversos 1, 3, 4, fracciones III y XVI, 6, fracción II, 18, fracción XV, y 28, fracciones I, II, II y VII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (El Reglamento), la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC), tiene a su cargo diseñar, instrumentar y supervisar análisis de carácter técnico científico, sobre las características de los productos que se encuentran disponibles en el mercado; para lo cual, basa su actuar en la LFPC, la Ley de Infraestructura de la Calidad, las normas oficiales mexicanas (NOM) y las normas mexicanas (estándares) aplicables.

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor realiza estudios de calidad, con los cuales se informa a las y los consumidores, los principales aspectos de calidad y seguridad, relativos a una diversidad de productos, entre los que se destacan: alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas preenvasadas, productos para el hogar, textiles, electrónicos y electrodomésticos, entre otros.

Asimismo, la DGLNPC en conjunto con la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECOS), realiza el análisis técnico de productos y/o documentales relacionadas con el cumplimiento normativo de estos, a fin de coadyuvar en la sustanciación de procedimientos administrativos y, en su caso, la debida aplicación de las sanciones que correspondan.

Bajo esa misma tesitura, la DGLNPC realiza análisis a solicitud de clientes externos, previo pago del servicio correspondiente; coadyuvando a promover relaciones comerciales más justas y equitativas, a través del análisis de cumplimiento normativo de productos en el mercado, como una herramienta para que las y los proveedores y fabricantes conozcan la calidad de sus productos, detecten áreas de oportunidad y, en su caso, mejoren los aspectos positivos susceptibles de mejora.

2.3.1. Los estudios

La DGLNPC elabora un programa anual de estudios de calidad, en conjunto con la Dirección General de Difusión y la Dirección Editorial, a fin de integrar y documentar los ***24 estudios de calidad*** susceptibles de ser elaborados y publicados durante un año calendario.

Para el ejercicio fiscal ***2022*** los estudios de calidad elaborados fueron:

Mezcales

Se ***analizaron 36 mezcales***; Para determinar su composición, verificar la veracidad de la información en sus etiquetas, para informar al consumidor; se les determinó: contenido neto, componentes volátiles (metanol, alcoholes superiores y aldehídos) y extracto seco (compuestos no volátiles presentes en el mezcal), cuyos resultados y conclusiones fueron:

- Con respecto a la norma sanitaria aplicable, todos cumplieron con las especificaciones establecidas por Secretaría de Salud.
- Un producto no cumplió con los componentes volátiles, ya que tuvo menos alcoholes superiores que los requeridos por la norma correspondiente: **NOM-070-SCFI-2016.**
- Cuatro productos tuvieron menos del contenido neto declarado.

Fórmulas para lactantes

Se ***analizaron 18 fórmulas para lactantes***, donde se informa a la población consumidora sobre la calidad, cumplimiento normativo y veracidad de la información del etiquetado, esta formulas fueron elaboradas en su mayoría a base de leche de vaca, salvo ***2 que resultaron ser a base de leche de cabra***. De igual forma, se evaluó el cumplimiento a la normatividad aplicable en términos de información comercial, contenido neto, valor nutrimental y calidad sanitaria; obteniendo los siguientes resultados:

- Todas las fórmulas analizadas cumplen con los requisitos que establece la **NOM-131-SSA1-2012.**
- Todas son veraces en cuanto a la información que se encuentra en su etiqueta.
- Las diferencias detectadas, radican en la adición de ingredientes como: ácidos grasos, prebióticos y probióticos o aminoácidos, todos permitidos por la norma.
- En cuanto a calidad sanitaria, todos cumplieron al no contener microorganismos patógenos como salmonela, que puede causar diarrea.
- Se concluyó que, no obstante que se ha propiciado mejora en las fórmulas resultado de los avances tecnológicos, la mejor forma de alimentar a un lactante es a través de la leche materna.

Colágenos hidrolizados (suplementos alimenticios)

Se ***analizaron 32 productos***, para determinar su composición, verificar la veracidad de su información e informar al consumidor sobre su calidad, evaluando su información comercial, contenido neto, contenido nutrimental, contenido de colágeno, obteniendo los siguientes resultados:

- Existen productos con menor contenido neto.
- Hay productos que no ostentan las unidades en la tabla nutrimental conforme lo establece la **NOM-008-SCFI-2002.**
- Hay productos que se denominan "Alimento en polvo para preparar bebidas", sin embargo, con base en el artículo 215 de la Ley General de Salud, podría tratarse de un suplemento alimenticio, dada su composición.
- Se detectaron productos que no comprobaron el contenido de colágeno.
- Productos no demostraron la veracidad de las leyendas en sus etiquetados como: "No. 1 en ventas", "Super Collagen", "Recomendado para deportistas", "Recomendado para mujeres mayores de 40 años", "Bajo en Azúcar", entre otras.

Leche y producto lácteo pasteurizados

Se ***analizaron 20 productos,*** entre ellos, ***17 leches y 3 productos lácteos*** combinados; a cada producto se le determinó el contenido de proteína, grasa y tipo de grasa, lactosa, densidad, solidos no grasos, aporte calórico y contenido neto, adicionalmente, se revisó su información comercial y el cumplimiento normativo, detectando:

- Productos que no cumplen con la **NOM-002-SCFI-2011 y/o la NOM-051-SCFI/SSA1-2010.**
- Productos que incumplen la **NOM-155-SCFI-2012**, ya que se dicen leche pero son mezclas de leche con grasa vegetal, o bien, no contienen el mínimo de sólidos no grasos y densidad mínima para una leche.
- Productos que incumplen, debido al uso de un nuevo proceso de ultrafiltrado, que implica la deslactación de la leche, a través de la eliminación de la lactosa, evitando su transformación, como sucede en el proceso que comúnmente se usa.

GRACIAS A LA VALIOSA INFORMACIÓN OBTENIDA POR EL LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SE PUDO PROPORCIONAR A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS LA MEJOR ORIENTACIÓN PARA SUS ELECCIONES DE COMPRA Y SE LES ADVIRTIÓ SOBRE EL RIESGO DE ADQUIRIR ALGUNOS PRODUCTOS.

Alimentos para gato

El estudio ***comprendió 33 productos,*** de los cuales ***7*** son ***para gatitos*** (cachorro), ***3*** para ***control de peso*** o light, ***17 para adultos*** y ***6 con formulaciones*** para atender algún requerimiento especial. Los resultados fueron:

- Hay productos que no cumplieron con el contenido de proteína mínimo que declara.
- Se detectaron productos que no justifican sus leyendas, como: “Manejo de estrés”, entre otras.
- Se encontraron marcas que presentan imágenes de ingredientes como: filetes de res, salmón, pechugas de pollo, que no están presentes en el producto.
- De la revisión de las fórmulas de las croquetas para gato y sus principales ingredientes, encontramos que hay diferencias en las calidades de las harinas cárnicas o pastas cárnicas que utilizan para los diferentes productos.
- Como referencia para saber si un alimento es completo y balanceado, se emplearon como base las recomendaciones de la Asociación Estadounidense de Oficiales de Control de Alimentos (AAFCO, por sus siglas en inglés).

Queso Oaxaca

En el estudio se ***sometieron a prueba 33 quesos Oaxaca*** incluyendo sus versiones reducidas en grasa y 8 imitaciones, los resultados fueron:

- Se encontraron productos que exhiben la denominación de queso, no obstante incumplen con los requisitos de la norma oficial mexicana **NOM-223-SCFI/SAGARPA-2018**, así como otros que no cumplen con el estándar **NMX-F-733-COFOCALEC-2013.**
- En el ámbito del etiquetado, existen productos que no cumplieron con la **NOM-051-SCFI/SSA1-2010.**
- Se detectaron incumplimientos en materia de calidad sanitaria.
- Existen otros incumplimientos en aspectos de veracidad de la información, como incumplimiento en el contenido neto declarado, o bien, en la declaración de grasas y proteínas.

Estudio de Sueros, bebidas para deportistas y bebidas hidratantes

Se realizó el ***análisis de 21 productos rehidratantes: 8 denominados sueros*** orales (electrolitos orales), ***8 bebidas para deportistas*** y ***5 bebidas hidratantes***, evaluando su información comercial, contenido neto, calidad sanitaria, contenido de azúcares y de minerales (como calcio, magnesio, sodio y potasio). Obteniendo los siguientes resultados:

- Todos cumplieron con las especificaciones microbiológicas, con respecto a la calidad sanitaria.
- Todos los productos cumplieron con el contenido neto declarado.
- Todas las bebidas para deportistas cumplieron los contenidos de sodio y azúcares que requiere la norma oficial mexicana **NOM-218-SSA1-2011.**
- Todos los sueros orales cuentan con registro sanitario y contienen cloruros, citratos y/o lactatos, en las cantidades y forma que requiere la normatividad sanitaria aplicable.
- Se encontraron productos con incumplimientos, al no ser veraces con la información que declaran, o bien, que incumplen con los requisitos de la norma de etiquetado al no presentar la leyenda de advertencia "CONTIENE EDULCORANTES NO RECOMENDABLE EN NIÑOS".

Polvos compactos

El estudio ***comprendió 50 productos,*** de los cuales: 28 fueron polvos compactos, 18 bases de maquillaje o maquillajes, 1 polvo traslúcido, 1 polvo para difuminar,1 polvo compacto HD y 1 polvo facial (Healty Glow Sheer Powder).

Dado su impacto en el mercado y amplia distribución, se diseñó un estudio que tuviera como objetivo: señalar la forma en que se elaboran, sus contenidos y su regulación; para ello, se realizó una prueba de caída, para dar información de lo que puede ocurrir cuando se tenga una o varias caídas del producto, así como un panel de consumidoras para ver cómo perciben el producto. Encontrándose lo siguiente:

Productos que incumplen con la declaración de cantidad.

- Producto que incumple con los requisitos del etiquetado, conforme a la **NOM-141-SSA1/SCFI-2012.**
- Productos que no comprueban técnicamente la veracidad de leyendas.
- Productos que no pasaron la prueba de caída.
- En el panel de consumidoras, se pudo observar que existió percepción muy similar, debido a que se trata de una evaluación subjetiva.
- Las diferencias de costo están principalmente relacionadas a sus ingredientes, cantidades y origen, así como de las técnicas de pulverización y elaboración empleadas.

Cremas de verduras envasadas

Se ***analizaron 18 marcas de cremas,*** con sabores de champiñón, elote, queso, frijol, chile poblano, entre otros; se detectó que entre sus ingredientes, se incluyen agua, leche y/o solidos de leche, harina de trigo, almidón, aceite vegetal, sal, condimentos, emulsificantes, potenciadores de sabor, entre otros, constatándose que la presencia de vegetales es mínima. Adicionalmente, se concluyó lo siguiente:

- Todos los productos cumplieron con el contenido neto que declaran en la etiqueta.
- Todos los productos cumplieron con la calidad sanitaria.
- La denominación “crema”, no indica que contengan algún ingrediente lácteo.
- En algunas marcas, se detectó que el ingrediente o vegetal se encuentra en cantidades menores o iguales al 1%.
- Se encontraron productos cuyo consumo implica más de la mitad de ingesta diaria de sodio.
- Se encontraron incumplimientos con la norma oficial mexicana de etiquetado **NOM-051-SSA/SCFI-2010.**

Sardinas envasadas

Se ***analizaron 47 sardinas envasadas*** en diferentes medios de cobertura. Al respecto, se detectó lo siguiente:

- Productos que no cumplieron con el contenido neto declarado.
- Productos que no cumplen con la masa drenada que declaran.
- Productos que presentaron escamas, aletas, vísceras y/o colas, lo cual demerita su calidad.
- Productos que incumplieron con los requisitos de etiquetado, contenidos en la norma oficial mexicana NOM-051-SSA/SCFI/2010.
- Las sardinas de producción nacional son más económicas que las importadas.

Frutas deshidratadas, frutas en almíbar y frutas frescas

El estudio ***comprendió 46 productos***, de los cuales ***31 son frutas en almíbar***, ***10 Frutas deshidratadas***, y ***5 Frutas frescas***, reportando los siguientes resultados:

Se encontraron productos que no cumplieron con la masa drenada declarada

- Se encontraron productos que no cumplen con lo establecido en la norma de etiquetado **NOM-051-SCFI/SSA1-2010.**
- Se señaló que en los productos deshidratados, al eliminar el agua, se concentran los azúcares, ocasionando que su contenido se eleve.
- Se informó que el principal componente de las frutas son agua y azúcares.
- Se informó que hay productos en el mercado que son deshidratados, pero adicionan azúcares, lo cual se debe considerar, ya que aumenta el aporte calórico de los mismos.

Galletas saladas, Marías y de animalitos

Se realizó un ***estudio de 47 galletas denominadas marías***, ***saladas y de animalitos***, que están incluidas en la canasta básica. En su mayoría, se detectó que se elaboran con base de harina de trigo, cereal que aporta principalmente carbohidratos, los cuales proporcionan energía. Adicionalmente, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Por lo general, son productos con una muy alta concentración de calorías, ya que también aportan cantidades considerables de grasas y azúcar.
- Se detectaron marcas que proporcionan sodio en cantidades importantes.
- Cuando se comen en exceso, es fácil rebasar los límites diarios recomendados de ingesta de grasas, azúcar y sodio
- Varios productos no fueron veraces en la información del contenido neto declarado.

Guantes látex para uso doméstico

El estudio comprendió ***17 modelos de guantes látex*** para uso doméstico, pertenecientes a 11 marcas distintas, adquiridos en tiendas de la Zona Metropolitana del Valle de México.

Las pruebas aplicadas fueron: verificación de información al consumidor, corroboración de la tallas, longitud y espesor, acabados, alargamiento a la ruptura, resistencia a la tensión, hermeticidad y resistencia química a seis agentes químicos usados para la limpieza, obteniendo los siguientes resultados:

- La mayoría de los modelos ofrecen información comercial completa, en relación con la norma oficial mexicana NOM-050-SCFI-2004;
- La información comercial que solicita el estándar NMX-S-039-SCFI-2000 en varios casos es incompleta.
- 11 modelos analizados presentan dimensiones ligeramente mayores o menores respecto de su talla declarada.
- 10 modelos presentaron defectos que, aunque no se consideran graves, demeritan su apariencia.
- 1 modelo presentó daño al contacto con ácido clorhídrico.

Calcetas de compresión para dama y caballero

Las calcetas, calcetines, medias y tobimedias de compresión pueden ser recomendadas por médicos, como parte de una terapia de compresión, ya que su uso estimula la circulación en las piernas, reduciendo los síntomas y ayudando a prevenir la aparición de várices. Se ***analizaron 12 modelos de 11 marcas de calcetas***, calcetines, medias y tobimedias de compresión que se comercializan en tiendas de autoservicio, departamentales y farmacias del país.

Los modelos fueron sometidos a 11 pruebas: información al consumidor, acabados en tela y confección, correspondencia de tallas, identificación y contenido de fibras, determinación del grado de compresión, resistencia al desgaste, resistencia a la formación de frisas, resistencia al reventamiento, cambios dimensionales (después del lavado) y resistencia a la decoloración (por efecto del sudor y por el lavado), obteniendo los siguientes resultados:

- 11 modelos analizados cumplen con ofrecer de manera completa la información al consumidor que requiere la norma.
- Todos los modelos cumplen con las tallas marcadas.
- En cuanto a la compresión gradual que deben presentar estas prendas a todo su largo, 8 modelos presentan una compresión gradual, que va de un valor mayor en el tobillo a un valor menor en la parte superior; sin embargo, 4 modelos brindan la misma compresión a todo lo largo, lo cual demerita su calidad.

Dispositivos de almacenamiento externo

Se ***analizaron 6 modelos de 5 marcas distintas, de discos duros*** con capacidad de almacenamiento de 1 TB (terabyte); a su vez, se ***analizaron 14 modelos de 9 marcas distintas, de memorias flash USB***, en capacidades de 16 GB, 32 GB y 64 GB (gigabytes). Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, pruebas de desempeño, velocidad de transferencia de datos, velocidad máxima en grabación y lectura, errores por uso intensivo, calentamiento, daño por caída, daño por compresión y atributos. Obteniendo los siguientes resultados:

- Ambos tipos de dispositivos pueden ser utilizados en los sistemas operativos Windows o MacOS.
- Algunos modelos ofrecen software para recuperación de información propio de cada marca.
- Existen modelos de discos duros que ofrecen un recubrimiento envolvente que amortigua golpes e impactos, lo cual representa una mayor durabilidad en caso de posibles caídas.

Sartenes con recubrimiento antiadherente

Se ***analizaron 24 modelos de 13 marcas de sartenes*** que cuentan con recubrimiento antiadherente, con diámetro interior de aproximadamente 24 cm (9½ pulgadas).

Pruebas aplicadas: información al consumidor, acabados, dimensiones y capacidad nominal, determinación del espesor del material antiadherente, combustibilidad del mango (prueba de seguridad), distribución del calor en la base del sartén, antiadherencia del recubrimiento (prueba del huevo estrellado y prueba de leche) y durabilidad del antiadherente. Resultados obtenidos;

- 19 sartenes estaban hechos a base de aluminio y 5 de acero.
- El espesor del antiadherente, en todos los casos, fue mayor a las 15 micras mínimas que pide la norma de referencia, por lo que cumplen dicho requisito.
- 19 modelos, calificaron como excelente en las pruebas de leche quemada y huevo frito; no obstante, los 5 modelos restantes calificaron como muy bueno porque, al llevar a cabo la limpieza de la sartén, el huevo no se despegó con facilidad.

Pantalones casuales de gabardina para caballero

Se ***analizaron 16 modelos de 9 marcas de pantalones de gabardina para caballero***, los cuales se comercializan en tiendas de autoservicio y tiendas de ropa. Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, acabados en tela y confección, verificación de tallas, masa (peso) de la tela, identificación y contenido de fibras, cambio de talla por efectos del lavado, resistencia a la decoloración y resistencia al uso. Los resultados obtenidos son:

- Todos los modelos cumplen con la información al consumidor que solicita la **NOM-004-SCFI-2006.**
- Todos los modelos cumplen con la declaración de fibras indicada en su etiqueta, conforme a dicha norma.
- Todos los modelos cumplen con sus tallas declaradas y no se encogieron tras el lavado. La diferencia en calidad de los modelos analizados se dio en la resistencia al rasgado y a la tracción (durabilidad).

Útiles escolares

Se trata del estudio anual enfocado a informar sobre la calidad y durabilidad de distintos útiles escolares para el ciclo escolar. En esta ocasión, ***se analizaron 41 cuadernos*** tamaño profesional de 90, 100 o 105 hojas, cosidos, con espirales metálicos o de plástico, de los cuales, 7 contaban con pastas no plastificadas y 34 tenían pastas plastificadas; ***10 modelos de gomas blancas*** para borrar; 8 pegamentos líquidos, ***9*** barras adhesivas (tipo lápiz), 6 reglas de plástico graduadas de 30 cm, ***7 tijeras escolares***, ***6 plastilinas en barra***, ***12 lápices de color***, y ***14 bolígrafos de tinta azul*** oleosa punto mediano.

Las pruebas fueron enfocadas al desempeño (calidad) y durabilidad; ahora bien, respecto de aquellos útiles escolares que de manera obligatoria tienen que cumplir con ciertos requisitos establecidos en normas oficiales mexicanas, se detectaron los siguientes incumplimientos:

- 1 modelo de tijeras escolares presentó una punta roma que no cumplió con el requisito de norma, 4 modelos de tijeras escolares presentaron pequeños puntos de oxidación y una regla escolar de 30 cm no presentó identificación de la unidad de medida, conforme a la **NOM-008-SCFI-2002.**

Extensiones eléctricas y Barras multicontactos

Estos productos son regulados en nuestro país a través de la norma oficial mexicana **NOM-003-SCFI-2014.**

Se ***analizaron 28 modelos de extensiones eléctricas*** de ***16 marcas distintas***, con una longitud máxima de 15 m y una capacidad de hasta 20 A, cuya denominación comercial corresponde a uso doméstico y uso rudo; 18 modelos de barras multicontacto de nueve 9 marcas distintas y 1 modelo que no presentó marca, con capacidad de 20 A y hasta 6 salidas para conexión. A todos estos productos se les aplicaron pruebas de información al consumidor, pruebas de seguridad (mecánicas y eléctricas) y atributos. Obteniendo los siguientes resultados:

- 9 modelos de barras multicontacto presentaron incumplimientos que derivan en riesgos graves durante su uso.
- 17 modelos de extensiones eléctricas presentaron incumplimientos que derivan en riesgos graves durante su uso.

Playeras deportivas de secado rápido

Se ***analizaron 12 modelos de playeras deportivas de secado rápido*** para caballero y 2 para dama. Se aplicaron catorce 14 pruebas: información al consumidor, acabados en tela y confección, correspondencia de tallas, identificación y contenido de fibras, peso del tejido de la prenda (masa), resistencia al reventamiento (durabilidad), apariencia (deterioro de la prenda por lavado), cambios dimensionales, resistencia a la decoloración (al sudor y por lavado), absorción de agua, repelencia, capacidad de secado al aire libre y capilaridad. En este estudio no se encontraron hallazgos o incumplimientos a los requisitos de la **NOM-004-SCFI-2006**; sin embargo, se tuvieron las siguientes conclusiones:

Todos los modelos analizados corresponden con las tallas que especifican en su etiquetado.

- La principal fibra con que se fabrican las playeras deportivas de secado rápido es el poliéster.
- 4 modelos obtuvieron el mejor desempeño en la evaluación global.

Calzado para personas diabéticas

Al respecto, se analizaron las características de su construcción respecto a los requisitos establecidos en el estándar **NMX-A-238-SCFI-2019**. Se ***aplicaron cuatro 4 pruebas***: información al consumidor, inspección de los elementos del calzado (verificación de especificaciones), medición de espesor en corte y medición de la masa del calzado. No obstante no existe una norma oficial mexicana aplicable, se detectaron aspectos que no cumplen con los requisitos de construcción establecidos en el estándar de referencia. Las conclusiones del estudio fueron:

- El calzado para personas con diabetes es un calzado especialmente diseñado para proteger el pie de las personas que padecen esta enfermedad, que permite un andar cómodo y seguro.
- Al seleccionar un calzado de este tipo, el consumidor debe asegurarse que la horma le quede con un ajuste adecuado, ni flojo o demasiado ajustado. La suela debe ser lisa y de una sola pieza sin separación del tacón. La piel debe ser suave y sus costuras deben ser lisas, sin protuberancias al interior.
- Por sus características, este tipo de calzado también es adecuado para personas con sobrepeso, que padezcan mala circulación o que sufran de artritis.

Taladros y Rotomartillos

Se ***analizaron 21 modelos de taladros y rotomartillos***, de ***11 marcas distintas***. De las muestras analizadas, ***15 modelos fueron alámbricos*** (con cable de alimentación) y ***6 con alimentación por batería*** (inalámbricos). Las 13 pruebas que se aplicaron fueron: información al consumidor, acabados, torque máximo (fuerza máxima de giro), operación, nivel de ruido máximo, duración de la batería (solo en los modelos inalámbricos), seguridad eléctrica (arranque, potencia de entrada y corriente, calentamiento y calibre), seguridad mecánica (prueba de impacto y prueba de caída), atributos y accesorios. Los resultados obtenidos:

- En general, los modelos analizados presentan una construcción robusta que los hace confiables para su uso en las reparaciones ligeras de casa y para los especialistas.
- No se encontraron aparatos que fueran riesgosos o que incumplieran los requisitos de la **NOM-003-SCFI-2014** en sus partes NMX-J-524/1-ANCE-2013 y NMX-J-524/2-1-ANCE-2009.

Básculas portátiles de uso personal

Se ***analizaron 14 modelos de básculas*** portátiles de uso personal, de las cuales, ***5 son mecánicas y 9 electrónicas,*** todas ellas correspondientes a ***9 marcas, que se comercializan*** en tiendas de autoservicio y centros comerciales. Cada báscula fue sometida a las siguientes pruebas: información al consumidor, instructivo y garantía, acabados, características, prueba de exactitud, prueba de repetibilidad y prueba de excentricidad; estas tres últimas pruebas se llevaron a cabo tomando en consideración el apéndice B de la **NOM-010-SCFI-1994**. Se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Aunque las básculas electrónicas tienen un precio mayor al de las mecánicas, su display facilita mucho la lectura, ya que se congela la medición una vez que se estabiliza, conservando el registro de peso por algunos segundos después de descender de la báscula.
- La gran mayoría de básculas son sencillas de utilizar.
- Mientras que los modelos de básculas mecánicas solo ofrecen la medición del peso corporal, las básculas electrónicas suelen tener más funciones según el modelo, tales como, la medición del índice de masa corporal (IMC).

Almohadas

Se ***analizaron 16 modelos de almohadas*** correspondientes a ***11 marcas distintas***. Se plantearon un total de ***10 pruebas*** para conocer su desempeño y características: información al consumidor, acabados en tela y confección, identificación y contenido de fibras, determinación de las dimensiones, masa (peso) de la tela de la funda, cambios dimensionales, resistencia a la abrasión, resistencia a la decoloración (solidez del color al lavado húmedo y solidez del color al sudor) y recuperación a las deformaciones. Las conclusiones del estudio fueron:

- Los principales tipos de rellenos analizados: “100% poliéster”, “50% algodón y 50% poliéster”, “100% pluma de ganso”, “100% poliuretano” (espuma de poliuretano), y “100% poliuretano viscoelástico” (conocido como espuma viscoelástica).
- La altura y firmeza de una almohada es un elemento esencial de compra, ya que dependiendo de si se duerme de lado, boca arriba o boca abajo, se recomienda que la altura de la misma sea baja o media. La firmeza es un elemento de gusto de cada persona.
- Las almohadas cuyo relleno es de espuma viscoelástica, por tratarse de un material de alta densidad y con lenta recuperación cuando se le comprime, tiene la gran ventaja de adquirir la forma del cuerpo, en este caso de la cabeza, por lo que para algunas personas, les es más cómoda esta sensación de soporte y ajuste al contorno de su cabeza.

2.3.2. Apoyo a los actos de verificación

Se atendieron las solicitudes de análisis para sustentar actos de verificación que realizan la **DGVDC** y las **ODECOS**, entre otras, respecto a los productos con denuncias, o bien, sobre aquéllos que, en los estudios de calidad, se han detectado con incumplimiento.

Esta tarea se realiza conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en la Ley de Infraestructura de la Calidad, ***analizándose 383 productos referentes*** a mezcales, suplementos alimenticos, leches, croquetas para gato, focos LED, conductores eléctricos (cables para instalación doméstica), fusibles, extensiones eléctricas, barras multicontactos, prendas de vestir. Bebidas para deportistas, sardinas, frutas en almíbar, conforme a lo siguiente:

TABLA 40. PRODUCTOS OBJETO DE ACTOS DE VERIFICACIÓN ANALIZADOS POR LA DGLNPC.

MES	IPRODUCTOS ANALIZADOS POR MOTIVO DE UN ACTO DE VERIFICACIÓN POR DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES	
	DIQB	DIFT
ENERO	83	0
FEBRERO	56	0
MARZO	33	25
ABRIL	3	9
MAYO	18	5
JUNIO	1	0
JULIO	15	21
AGOSTO	12	54
SEPTIEMBRE	0	18
OCTUBRE	4	1
NOVIEMBRE	14	0
DICIEMBRE	11	0
SUBTOTAL	250	133
TOTAL	383	

Fuente: Bitácora de Registro y Control de Movimientos de Muestras en el Almacén para Atención del Servicio de Verificación y Defensa de la Confianza 2022.

2.3.3 .Calibración de pesas

Durante ***2022, se calibraron 3,950 pesas de las ODECOS***, en apoyo a sus actividades de verificación metrológica para asegurar que las transacciones comerciales basadas en el peso de productos, se realicen debidamente, y, en consecuencia, que las y los consumidores paguen precios justos por lo que compran.

Lo anterior, conforme a la siguiente tabla:

TABLA 41. PESAS CALIBRADAS EN EL LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MASA.

INSTRUMENTOS	MES											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5 KG	6	15	10	21	23	14	3	6	9	24	17	15
10 KG	35	38	51	83	112	75	17	17	45	95	69	68
20 KG	13	22	8	16	27	12	32	15	12	66	17	38
25 KG	8	4	6	10	10	8	2	2	6	16	9	8
JUEGOS DE PESAS	165	165	90	315	300	180	105	300	195	360	315	225
TOTAL	**227**	**244**	**165**	**445**	**472**	**289**	**159**	**340**	**267**	**561**	**427**	**354**

Fuente: Órdenes de servicio del Laboratorio de Calibración de Masa 2022.

2.3.4. Frases y leyendas publicitarias

En ***2022***, la **DGLNPC** analizó la información que fabricantes y/o proveedores presentan para sustentar frases publicitarias y emite la opinión técnica que da soporte a los procedimientos administrativos, a fin de que, en su caso, se emitan las sanciones que correspondan. De enero a diciembre, se ***analizaron 171 frases publicitarias o mercadológicas,*** conforme a lo siguiente:

PROFECO EFECTÚA MONITOREOS DE LA INFORMACIÓN DESPLEGADA EN LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, ADEMÁS DE RECIBIR Y ANALIZAR DENUNCIAS QUE PRESENTAN TANTO CONSUMIDORES COMO PROVEEDORES CON LA FINALIDAD DE HACER UN ANÁLISIS DE LA PUBLICIDAD QUE PUEDA SER LESIVA DE LOS DERECHOS A LOS CONSUMIDORES QUE SEÑALA LA LEY.

TABLA 42. FRASES Y LEYENDAS PUBLICITARIAS ANALIZADAS EN LA DGLNPC.

MES	FRASES Y/O LEYENDAS PUBLICITARIAS ANALIZADAS	
	DIQB	DIFT
ENERO	2	9
FEBRERO	11	0
MARZO	10	0
ABRIL	13	0
MAYO	13	0
JUNIO	19	13
JULIO	15	3
AGOSTO	20	0
SEPTIEMBRE	3	2
OCTUBRE	2	2
NOVIEMBRE	18	0
DICIEMBRE	13	3
SUBTOTAL	139	32
TOTAL	171	

Fuente: Registros de las Direcciones de Investigaciones Químico-Biológicas y Físico-Tecnológicas 2022.

2.3.5. Atención a servicios solicitados por clientes externos

Durante ***2022, se emitieron 213 informes*** generados con motivo de las solicitudes de análisis realizadas por clientes externos, promoviendo que la industria conozca sobre la calidad de sus productos, a modo de que detecte áreas de oportunidad en busca de relaciones de consumo más justas y equitativas; ***este servicio representa un ingreso para la institución***, el cual fue ***superior a 1 millón 200 mil pesos***, conforme a lo siguiente:

TABLA 43. PRODUCTOS OBJETO DE ACTOS DE VERIFICACIÓN ANALIZADOS POR LA DGLNPC.

MES	PRODUCTOS ANALIZADOS POR MOTIVO DE SERVICIOS SOLICITADOS POR CLIENTES EXTERNOS	
	DIQB	DIFT
ENERO	8	4
FEBRERO	0	6
MARZO	2	47
ABRIL	3	10
MAYO	3	22
JUNIO	8	17
JULIO	1	32
AGOSTO	1	4
SEPTIEMBRE	0	10
OCTUBRE	2	22
NOVIEMBRE	0	7
DICIEMBRE	1	3
SUBTOTAL	29	184
TOTAL	213	

Fuente: Registro y Control de los Movimientos de Muestras en el Almacén para Atención del Servicio Externo 2022.

2.3.6. Normalización

Otra función importante de la **DGLNPC,** es la participación del personal técnico en la discusión, revisión y emisión de normas oficiales mexicanas y normas mexicanas (estándares) relativas a la calidad de los productos, vigilando y representando los derechos e intereses de la población consumidora; para lo cual, presenta soportes técnicos y estadísticos que sustentan la postura y participación de la **PROFECO** ante los diversos organismos nacionales, como la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaria de Economía, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Energía, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la Asociación Nacional de Certificación de la Industria Eléctrica (ANCE) y Normalización y Certificación Electrónica (NYCE), Instituto Nacional de Normalización Textil (INNTEX), entre otros. De enero a diciembre ***2022 el Laboratorio participó en 261 reuniones***, conforme a lo siguiente:

TABLA 44. REUNIONES DE NORMALIZACIÓN ATENDIDAS POR LA DGLNPC 2022.

MES	DIQB	DIFT
ENERO	24	16
FEBRERO	8	11
MARZO	7	21
ABRIL	10	14
MAYO	17	13
JUNIO	10	13
JULIO	15	11
AGOSTO	8	12
SEPTIEMBRE	5	8
OCTUBRE	8	13
NOVIEMBRE	5	8
DICIEMBRE	1	3
SUBTOTAL	118	143
TOTAL	261	

Fuente: Registro de Asistencia a Reuniones de Normalización del personal técnico de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor 2022.

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

La seguridad de un producto está dada por sus propias características (diseño, componentes, composición, forma, envase, etc.), sus condiciones de uso, la información y advertencias a las y los consumidores que contenga. En los estudios que realiza la **DGLNPC**, además de determinar la calidad y desempeño de los productos, se evalúa su seguridad, puesto que un producto no seguro puede causar daños a su usuario y al entorno.

Por lo anterior, la **DGLNPC** busca reducir los riesgos que pueden generarse en el uso de productos de distintas maneras:

- Propone a la Secretaría de Economía la emisión o revisión de normas oficiales mexicanas para la mejor regulación de los aspectos de seguridad de productos, puesto que la normalización es el medio preventivo más eficiente usado a nivel nacional e internacional para reducir los riesgos generados por el uso de productos.

- Participa en distintos organismos de normalización nacional e internacional, para incorporar en los proyectos de normas o estándares, los hallazgos detectados en los productos del mercado mexicano y los riesgos detectados en productos diversa procedencia.

- Participa en la homologación de métodos de prueba y criterios de evaluación de los estándares mexicanos y las normas oficiales mexicanas, respecto de las normas o estándares internacionales, regionales y de otros países de referencia, trabajando con otros laboratorios responsables de la evaluación de la conformidad.

- Realiza trabajos colaborativos con organismos de otras naciones, como es el caso de Health Canada y la Comisión Estadounidense de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés); durante 2022, se elaboró un proyecto para el análisis de la seguridad de baterías portátiles (powerbanks) para recargar teléfonos inteligentes y otros dispositivos portátiles; así como un análisis de la seguridad de cunas viajeras.

- El primero de estos estudios trinacionales fue concluido y está próximo a la emisión de una carta conjunta entre las tres agencias con los resultados encontrados, las recomendaciones derivadas del estudio; por lo que hace al segundo estudio, se encuentra en la etapa final del proceso de análisis, previo a la elaboración de los informes de resultados conjuntos.

3. JURÍDICO

La Subprocuraduría Jurídica tiene entre sus principales propósitos proteger y promover los derechos de las y los consumidores, así como, 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.

3.1. Jurídico consultivo

La Dirección General Jurídica Consultiva proporciona a las unidades administrativas de la **PROFECO** y a cualquiera que solicite, la consultoría legal no vinculante, para cumplir las disposiciones legales de la materia. Asimismo, 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.

3.1.1. 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** y a cualquiera que solicite, sobre los asuntos que correspondan conforme al ámbito de su competencia, la legislación y normatividad aplicable.

Se informa que durante el ejercicio fiscal 2022 ***se atendieron entre consultas jurídicas y asesorías técnicas 9,295*** las cuales fueron realizadas vía telefónica, personal, por escrito y electrónicas. Cabe precisar que, en comparación con el año 2021, disminuyeron en el año ***2022*** las asesorías realizadas por los particulares a través del correo electrónico dudasportal@profeco.gob.mx, derivado de que se ha difundido en los diversos medios oficiales de la **PROFECO**, otros medios para contactar a las áreas respectivas para la orientación de sus peticiones.

3.1.2. Enlace legislativo

En el periodo correspondiente de enero a diciembre de ***2022***, ***se revisaron y emitieron 35*** opiniones respecto a iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, minutas, dictámenes relacionados con las actividades de la **PROFECO** de las cuales, ***destacan 14 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, 2022.

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

En el ejercicio fiscal 2022, la Ley Federal de Protección al Consumidor, tuvo una modificación consistente en la actualización para el año dos mil veintitrés 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 21-12-2022)**, 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 2022, se emitieron los siguientes acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF):

"Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño" **(DOF 05-04-2022)**.

"Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del **Distintivo Digital Profeco**, publicado el 26 de febrero de 2021 y se abroga la Nota Aclaratoria al Acuerdo por el que se dan a conocer los lineamientos para la solicitud, uso y registro del Distintivo Digital Profeco, publicado el 26 de febrero de 2021, publicada el 3 de septiembre de 2021" **(DOF 10-06-2022).**

"Acuerdo por el que se da a conocer el Listado de Proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño" (**DOF 18-07-2022)**.

"Acuerdo por el que se suspenden las labores y los términos de los procedimientos administrativos seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor en sus oficinas centrales, Oficinas de Defensa del Consumidor y la Unidad de Servicio La Villa" **(DOF 30-09-2022)**.

"Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre del año 2022" **(DOF 04-11-2022)**.

"Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican para el año 2023" **(DOF 04-11-2022)**.

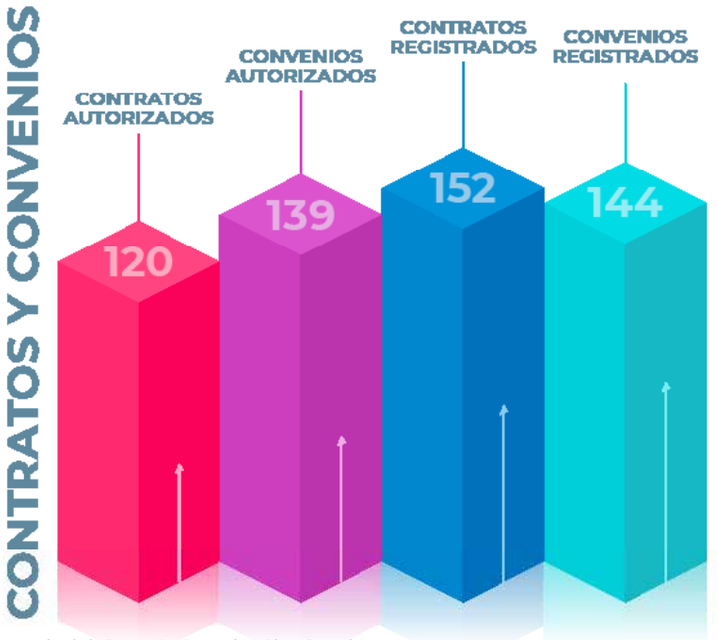
"Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año dos mil veintitrés" **(DOF 21-12-2022).**

3.1.4. Contratos y Convenios institucionales

La **PROFECO** a fin de garantizar la promoción y protección de los derechos de las y 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 ***2022***, 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 ese sentido, respecto al seguimiento de la formalización de los contratos y convenios en los que la **PROFECO** es parte, que permite conocer aquellos que fueron suscritos, para efectuar su registro institucional, en el ***2022***, a solicitud de las unidades administrativas correspondientes, se dictaminaron 120 contratos y 139 convenios. Asimismo, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 152 contratos y 144 convenios que fueron celebrados, datos que permiten observar que algunos de dichos instrumentos jurídicos no fueron sometidos para dictamen por la unidad administrativa que los gestionó.

GRÁFICO 2. CONTRATOS Y CONVENIOS 2022.



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2022.

Es importante señalar, que los convenios institucionales remitidos por las diversas unidades administrativas, dentro del periodo comprendido de enero a diciembre del ***2022***, 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 ***2022***, destacan los siguientes:

TABLA 45. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2022.

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Tecnológico Nacional de México	Establecer las bases generales de coordinación y colaboración dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, a efecto de beneficiar a la plantilla estudiantil y docente de los institutos tecnológicos, unidades y centros de investigación, docencia y desarrollo de educación superior tecnológica del "tecnm", a través de talleres y conferencias que título gratuito llevará a cabo la "profeco" sobre los derechos que se tienen como usuarios de servicios de telecomunicaciones, televisión de paga, telefonía móvil, telefonía fija e internet de forma individual o empaquetada) para contribuir a un mayor acceso a la conectividad y disminución de la brecha digital, procurando que las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores se den en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica.	15/02/2022	15/02/2022
Aeropuerto Internacional "Felipe Ángeles" (AIFA)	Establecer las bases conforme a las cuales el "AIFA" colaborará con "la procuraduría" permitiéndole el acceso y uso del espacio y área localizada dentro de la terminal de pasajeros del "AIFA" para que puedan desarrollar sus funciones a través de la instalación de un módulo de atención, para que, en ejercicio de sus atribuciones, se lleven a cabo acciones de protección a las y los consumidores que hagan uso del "AIFA".	07/03/2022	07/03/2022 Indefinida
Cámara regional de la industria de joyería y platería del estado de Jalisco, A.C.	Establecer las bases de colaboración y coordinación entre "LAS PARTES", a fin de realizar acciones conjuntas tendientes a promover diversos mecanismos de autorregulación siempre y cuando se realicen de conformidad con la normatividad vigente aplicable y corresponsabilidad vinculante que permitan la adopción y cumplimiento de prácticas comerciales que garanticen la protección de las y los consumidores, así como definir buenas prácticas para la industria.	17/03/2022	17/03/2022-31/12/2022
Mexicana de Acreditación "MAAC", Asociación Civil	El presente convenio tiene por objeto establecer las bases y mecanismos de colaboración conforme a los cuales la "PROFECO" y la "MAAC" llevarán a cabo la venta de los hologramas y precintos tipo UI, y el adecuado control de ellos, esto a través de un sistema de trazabilidad.	21/07/2022	21/07/2022-Indefinida

Fuente: Numeralia de la dirección Jurídica Consultiva, 2022.

Por último, en el periodo de enero a diciembre de ***2022***, se atendieron ***54 consultas jurídicas*** a diversos comités y subcomités, en las cuales se incluye lo que respecta a los subcomités de adquisiciones celebrados por la Procuraduría.

3.1.5. 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 ***2022*** se atendieron en tiempo y forma ***107 solicitudes*** realizadas por dicha Comisión.

En tal sentido, se precisa que el incremento de las solicitudes realizadas por la **CNDH** en el ***2022***, se desprende de las quejas que presentan las y 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**.

3.2. Defensa de actos de autoridad

El derecho del consumidor es tendientemente proteccionista y con esa base la existencia de la **PROFECO** amerita ser el sustento y respaldo de sus afecciones ante las empresas que violentan su ambiente jurídico y actúan en desapego al marco legal que lo rige, específicamente a 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.

Estadísticamente en el ejercicio fiscal ***2022*** la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos realizó lo siguiente:

3.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad

En materia contenciosa administrativa, durante el ejercicio ***2022*** la Subprocuraduría Jurídica a través de la Dirección General de lo Contencioso fue notificada por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa de ***5,867 demandas interpuestas*** en contra de actos emitidos por esta Institución.

TABLA 46. DEMANDAS RECIBIDAS 2021 VS. 2022.

AÑO	RECIBIDOS	VÍA EN LA QUE SE RECIBIÓ				
		ORDINARIO	ORDINARIO EN LÍNEA	SUMARIO	SUMARIO EN LÍNEA	EXTRAORDINARIOS
2021 (ENE-DIC)	5,429	622	24	4,527	66	190
2022 (ENE-DIC)	5,867	304	17	4,042	246	1,258

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

Es pertinente precisar, que el trámite de juicio en línea disminuye los costos de acceso a la justicia administrativa y tiende a incrementar los juicios de nulidad que se tramitan, comparativamente con años anteriores en la vía sumaria. Durante el 2022, las ***demandas*** en la vía sumaria representan el ***83.38% del total***.

TABLA 47. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2021 VS. 2022.

AÑO	NULIDAD LISA Y LLANA	NULIDAD PARA EFECTOS	MIXTAS	SOBRESEIMIENTO	VALIDEZ	GRAN TOTAL
2021 (ENERO-DICIEMBRE)	4,109	152	178	506	617	5,562
2022 (ENERO-DICIEMBRE)	4,163	243	221	465	685	5,777

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

3.2.2. Juicios de amparo indirecto

Durante el periodo de enero a diciembre ***2022***, se llevaron los procesos de ***254 demandas de amparo*** ante Juzgados de Distrito, rindiéndose los pertinentes informes previos y justificados con apego a los términos señalados en la Ley de Amparo.

3.2.3. Juicios laborales

En 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 ***2022***, se ***recibieron 68 juicios***, como se muestra a continuación.

TABLA 48. JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2021 VS. 2022.

LABORAL	ENERO-DICIEMBRE	NULIDAD PARA EFECTOS
RECIBIDOS	51	68
RESUELTOS	49	0

Fuente: Base de datos de juicios laborales 2021 y 2022 del Departamento de Asuntos Laborales.

3.2.4. 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 las y los consumidores, y también, se desahogaron los requerimientos de los agentes del Ministerio Público, de la siguiente manera:

TABLA 49. DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2022.

PENAL	ENERO-DICIEMBRE 2021	ENERO-DICIEMBRE 2022
Denuncias presentadas por la profeco	194	192
Atención y desahogos de requerimientos de información hechos por el ministerio público	172	192

Fuente: Base de datos del Departamento Penal 2021 y 2022.

Durante el año ***2022*** se ***interpusieron 76 recursos de impugnación*** a los Centros de Justicia Penal Federal, adscritos a los Estados Correspondientes.

Acciones Colectivas

En concordancia con lo señalado en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando existen acciones, hechos u omisiones que sean vulnerables de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, la Procuraduría Federal del Consumidor, podrá ejercitar dentro de sus atribuciones, la Acción Colectiva de conformidad con lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles.

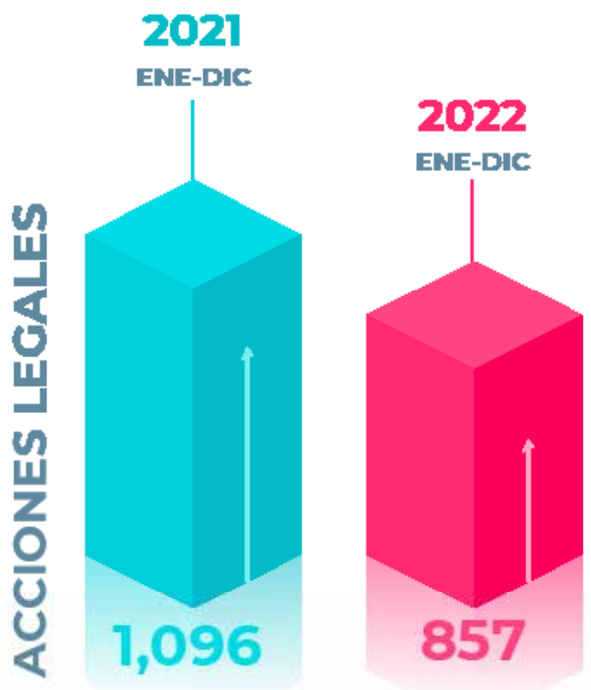
LA SUBPROCURADURÍA JURÍDICA TIENE LA ATRIBUCIÓN PARA REPRESENTAR INDIVIDUALMENTE O EN GRUPO A LOS CONSUMIDORES FRENTE A AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS O JURISDICCIONALES CUANDO UN PROVEEDOR HA REALIZADO CONDUCTAS QUE OCASIONEN DAÑOS O PREJUICIOS A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

Es así que, en ejercicio de sus funciones como lo es el procurar y representar los intereses de las y los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, en el periodo correspondiente al periodo enero-diciembre de 2022, realizó las siguientes actividades:

Se tramitaron en los tribunales federales ***857 acciones legales***, en las que se incluyen: demandas de acción colectiva, demandas de amparo, recursos de quejas, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, recursos de inconformidad, desahogos de requerimientos judiciales, incidentes de ejecución, entre otros.

Haciendo la comparación de periodos del año anterior, enero-diciembre 2021, en el que se presentaron 1,096 acciones legales, se aprecia una ligera disminución, toda vez que a partir de la publicación del Acuerdo General 24/2022 del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal que reglamenta la integración, organización y funcionamiento de los Tribunales Colegiados de Apelación, publicado el 26 de octubre de 2022, y derivado de la reforma realizada a la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, se inició el tránsito de los Tribunales de Apelación a los Tribunales Colegiados de Apelación, lo cual implicó la reducción de Tribunales de segunda instancia para conocer del recurso de apelación, los amparos indirectos y la recepción de las demandas de amparo directo, retrasando los medios de impugnación, amparos indirectos y acuerdos sobre las promociones ingresadas, debido al cambio de estructura y a la remisión de las constancias digitales a los nuevos órganos jurisdiccionales.

GRÁFICO 3. ACCIONES LEGALES DEL PROGRAMA E005 (ENERO-DICIEMBRE 2022).

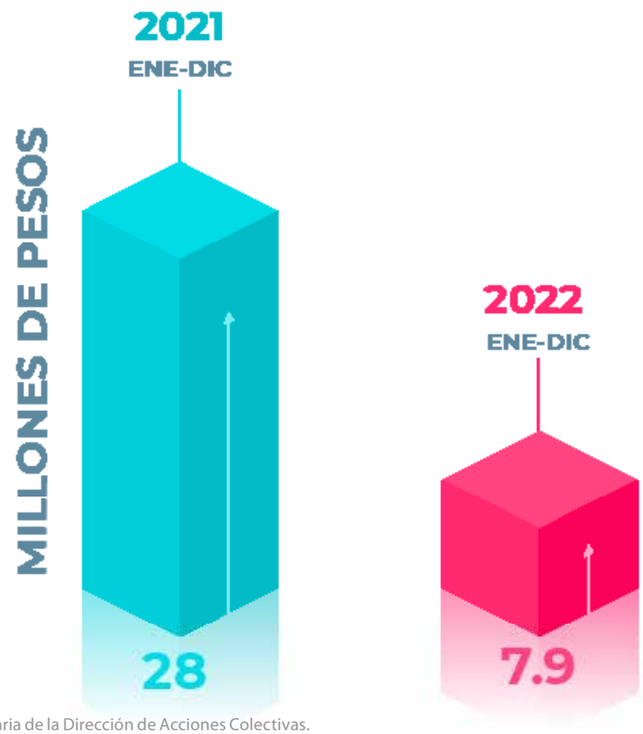


Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

En relación a los montos recuperados, para el periodo enero-diciembre ***2022 se recuperaron $7,950,064.54*** (siete millones novecientos cincuenta mil sesenta y cuatro pesos 54/100 M.N.) en ***resarcimiento por daños ocasionados a 1,842 consumidores.*** Dicho monto deriva de solicitudes a dos empresas que venden boletos para eventos masivos culturales y de entretenimiento, un organizador de carreras deportivas, una tienda departamental, una empresa de aparatos electrónicos y una arrendadora de vehículos, así como la tramitación de una queja grupal en contra de una aerolínea, el convenio judicial celebrado como producto de una acción colectiva en contra de una aerolínea y la ejecución de incidentes de liquidación de una acción colectiva en contra de un proveedor de servicio telefónico móvil.

Con relación al año inmediato anterior, se registró una disminución en el número de reclamaciones recibidas por Acciones Colectivas, lo que derivó en un monto reclamado menor al reportado en 2021. Esta situación se debe, en parte, a los mecanismos adoptados por las y los proveedores de bienes y servicios para hacer frente al rezago de sus obligaciones generado durante los años anteriores y el cual fue provocado por la contingencia sanitaria del virus SARS-CoV2

GRÁFICO 4. MONTOS RECUPERADOS DEL PROGRAMA E005 (ENERO-DICIEMBRE 2022).



Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

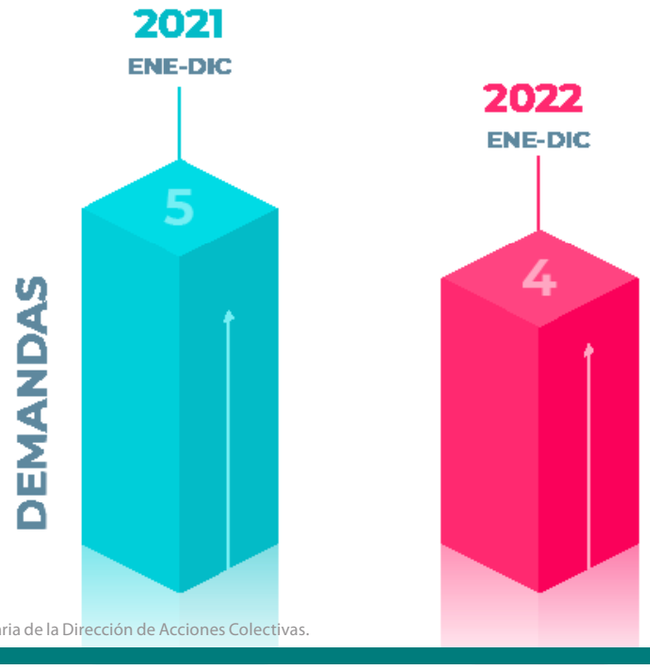
La protección a los derechos de las y los consumidores también se realiza mediante la presentación de Acciones Colectivas e Incidentes de Cuantificación y Reclamación de Daños ante los Juzgados Federales, para el periodo que se informa se presentaron cuatro nuevas demandas de acción colectiva: una en el sector de comercio electrónico y publicidad, por la venta de productos milagro y de productos destinados a la salud y bienestar de la persona que no cumplen con las calidades, condiciones y características con las que fueron anunciadas; una en el sector de suministro de agua potable, por el cobro indebido del consumo de agua al no contar con aparatos medidores con un mantenimiento adecuado y al cargar a costa del consumidor la fuga de agua de tuberías rotas; una en el sector de bienes muebles, por el incumplimiento de las obligaciones del proveedor por demorar en demasía la entrega de los productos, así como al incumplir las garantías; y una en el sector de entretenimiento, por el incumplimiento generalizado en la prestación del servicio de entretenimiento debido a la cancelación unilateral de boletos para ingresar a eventos masivos.

TABLA 50. ACCIONES COLECTIVAS PROMOVIDAS EN 2022.

	SECTOR	NO. DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1	Comercio Electrónico / Publicidad engañosa	30	Indeterminado
2	Servicio Público concesionado de Suministro de Agua Potable, Saneamiento y Alcantarillado	43	$613,019.22
3	Mueblería	81	$2,559,800.13
4	Servicio de entretenimiento	434	$3,217,304.18

Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

GRÁFICO 5. DEMANDAS DE ACCIÓN COLECTIVA PRESENTADAS.



Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

El número de demandas presentadas de enero-diciembre de 2022, es de cuatro demandas de acción colectiva.

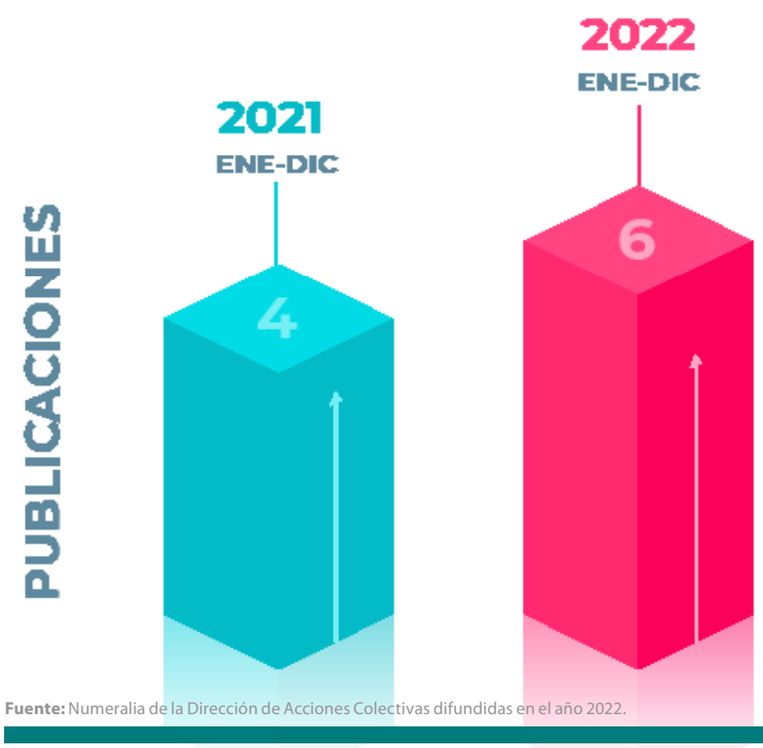
Durante este periodo, se difundieron en la página https://acolectivas.profeco.gob.mx/ los juicios de acción colectiva vigentes para adhesión, en contra de una aerolínea, una gasera, una empresa boletera para eventos de entretenimiento, dos proveedores de paquetes de graduación, una tienda de venta de muebles de línea y sobre medida y un proveedor de productos destinados a la salud y a la belleza.

TABLA 51. DIFUSIÓN DE JUICIOS DE ACCIONES COLECTIVAS.

	SECTOR	NO. DE PUBLICACIONES
1	Aeronáutico	1
2	Sector energético (gas natural)	1
3	Comercial (compra-venta de paquetes de graduación)	1
4	Servicio de entretenimiento (boletera)	1
5	Mueblería	1
6	Comercio electrónico (publicidad engañosa de productos destinados a la salud y a la belleza)	1

Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas difundidas en el año 2022.

GRÁFICO 6. PUBLICACIÓN DE JUICIOS DE ACCIÓN COLECTIVA VIGENTES PARA ADHESIÓN.



Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas difundidas en el año 2022.

Se inició una estrategia de comunicación en redes sociales, con la finalidad de difundir la figura de la acción colectiva, por lo que ***se realizaron 129 publicaciones*** en la cuenta oficial de ***Twitter*** de la **PROFECO**, ***logrando*** un total de ***7,282,595*** interacciones en redes sociales.

Con lo anterior, se logró un total de ***89,943 visitas del sitio*** https://acolectivas.profeco.gob.mx/, lo que ha permitido difundir la figura de las acciones colectivas, al haberse publicado en medios digitales como son las redes sociales y el micrositio de acciones colectivas.

En el caso de Incidentes de Ejecución, durante dicho periodo se presentaron cuarenta y cinco incidentes en contra de una empresa encargada a proporcionar servicios turísticos, mismos que fueron admitidos a trámite, continuando con la secuela procesal de los procedimientos y; uno más en contra de una aerolínea por cancelación de vuelos sin previo aviso y causa justificada, el cual se encuentra substanciando ante la autoridad que conoce del mismo.

TABLA 52. INCIDENTES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE ACCIONES COLECTIVAS.

	SECTOR	NO. DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1	Sector de Servicios Turísticos	45	$524,364.00
2	Sector Aeronáutico	1	$152,795,714.91

Fuente: Numeralia de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas en el año 2022.

Por lo que se refrenda el compromiso de proteger y tutelar los derechos de las y los consumidores de forma colectiva, a través de la presentación de juicios tanto de acciones colectivas como de incidentes para el cumplimiento de las sentencias, que resultan favorables a las y los consumidores.

3.3. Asuntos internacionales

La Subprocuraduría Jurídica por conducto de la Dirección General Jurídica Consultiva, lleva a cabo la coordinación de 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 **PROFECO** y adoptar mejores prácticas en la defensa de los derechos del consumidor.

En el ***2022, se participó en 231 reuniones,*** de las cuales se destaca la intervención en los siguientes foros y la realización de las actividades descritas a continuación:

- Se asistió a la Reunión Intersecretarial de Negociaciones Comerciales Internacionales organizada por la Secretaría de Economía.

- Se coordinó el memorando de entendimiento (MOU) de agencias de protección al consumidor de Chile, Colombia, México y Perú.

- Se participó junto con la Dirección General de Quejas y Conciliación, así como con la Misión de México en las Naciones Unidas en Ginebra en la Sexta Sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Políticas y Leyes del Consumidor (IGE CONSUMER) de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD), en específico en la sesión de Revisión de Pares de Tailandia, en la cual la PROFECO fungió como revisor.

- Se participó en las reuniones de los grupos de trabajo de protección al consumidor de UNCTAD, como el Grupo de Trabajo sobre las Modalidades de las Revisiones Voluntarias de Pares (WGMVPR), el Grupo de Comercio Electrónico (WGE), el Grupo de Seguridad de Productos de Consumo (WGCPS), y el Grupo de Trabajo de Protección al Consumidor y Género. Presidencia del Comité Informal Directivo (ISC) del WGCPS.

- Se participó en la reunión Ad Hoc de expertos en Competencia, Protección al Consumidor y Sostenibilidad.

- Se coordinó la participación de la Directora de Enlace de la Subprocuraduría de Servicios, en el Foro de Competencia y Consumo de América Latina (COMPAL), organizado por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) y UNCTAD.

- Se asistió al seminario "Les 8 du Mois", género y derechos del consumidor.

- Se asistió al evento del Día Mundial del Consumidor: Empoderando a los Consumidores para el Consumo Sostenible.

- Se asistió al seminario Proteger al consumidor de productos peligrosos a través de la vigilancia de importaciones y la cooperación con aduanas.

- Se asistió de manera virtual a la Semana eCommerce.

- Se asistió a la Onceava Reunión Internacional del Programa de Competencia y Protección al Consumidor (COMPAL), con el tema de desarrollo sostenible.

- Se asistió al seminario Percepciones de los Consumidores sobre Aseveraciones Ambientales.

- Se asistió al cierre del proyecto Infraestructura Social para la Salud, organizado por UNCTAD y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

- Se asistió al lanzamiento del reporte de Acceso a los Consumidores a Servicios Esenciales.

- Se participó en la reunión para el Estudio de Comercio sin Papel de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de Naciones Unidas, en conjunto con la Dirección General de Procedimientos, por invitación de la Secretaría de Economía.

- Se participó en el taller sobre portabilidad de datos y protección al consumidor en los mercados en línea organizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) de Colombia.

- Se participó en el trabajo de la Comisión de Políticas del Consumidor (CCP) y el Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS), en temas tales como patrones oscuros, y daño a los consumidores en comercio electrónico.

- Se participó en la reunión de la red informal sobre temas digitales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, para destacar la importancia de la protección al consumidor en esta organización.

Se participó de manera virtual, en la Sesión 102 y 103 del CCP y la Sesión 23 y 24 del WPCPS, en París, Francia.

Se participó en las reuniones del grupo asesor de patrones oscuros del CCP.

Se asistió a la reunión de la Red de Análisis de la Cadena Alimenticia (FCAN), en la que se presentó el estudio de esquemas de etiquetado simplificado. Por parte de México, presentó dicho sistema el Instituto Nacional de la Salud Pública (INSP).

Se asistió a la presentación del documento Midiendo la distancia a los ODS.

Se asistió a la Segunda Reunión de los Comités del Proyecto Going Digital III.

Se participó en reuniones para dar seguimiento al proyecto econsumer.gov, de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN) y liderado por la Comisión Federal de Comercio (FTC) de Estados Unidos.

Se participó en las reuniones en temas tales como la asesoría a la Presidencia, priorización de casos y efectividad, protección al consumidor digital, roles de los miembros en la red, mejores prácticas sobre reseñas en línea y redes sociales, aseveraciones verdes engañosas, protección financiera al consumidor en línea, aplicación de la ley y sanciones frente a esquemas piramidales, la publicidad dirigida a niños, plataformas digitales, efectividad de agencias, y aplicación de las leyes de protección al consumidor.

Se participó en reuniones y se proporcionaron insumos para colaborar con el proyecto GreenECommerce de Consumers International.

Se asistió al seminario "Una Recuperación Digital, Verde y con el Apoyo de los Consumidores".

Se organizó una reunión presencial en oficinas centrales de la PROFECO con personal de ASTM Internacional, la Subprocuraduría Jurídica, y la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Se participó en reuniones de coordinación del Grupo de Proyecto Conjunto (JPT) de Seguridad de Productos de Consumo de Norteamérica (NA CPS), junto con Health Canadá (HC) y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC) de Estados Unidos, de Difusión al Consumidor, de Iniciativa de Consulta Temprana (ECI) y de Cooperación entre Laboratorios, en conjunto con la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, y Cooperación con Aduanas.

Se asistió la reunión intersecretarial de Ciberseguridad en el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (TMEC), convocada por la Secretaría de Economía.

Se coordinaron los proyectos de las agencias de protección al consumidor de la Alianza del Pacífico (AP) dentro del Subcomité de Servicios (SS), así como el de las agencias del 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).

Se participó en la reunión del Subcomité de Servicios de la AP, junto con la Secretaría de Economía, así como otras reuniones convocadas por la Secretaría en este contexto.

Se asistió a la capacitación de AP-NET por invitación de la Secretaría de Economía.

Se participó en las sesiones de capacitación del nuevo Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), impartidas por la SIC, como parte de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA). En la capacitación participó personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

Se asistió a la reunión de actualización de Indicadores del Sistema Nacional de Evaluación de Derechos Humanos (SNEDH), impartido por la Secretaría de Gobernación.

Se asistió al Seminario del Grupo de Trabajo de Protección a los Consumidores Digitales de la RCSS.

Se asistió, en conjunto con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, a la Capacitación de Alertas de Seguridad, organizada por la RCSS e impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.

Se asistió al taller de la RCSS sobre el Panorama General de los Portales de Seguridad de Productos.

Se asistió al seminario de alertas de seguridad en la pandemia y post pandemia de la RCSS. Se invitó a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y a la COFEPRIS.

Se asistió a la IX Reunión Plenaria Ordinaria de la RCSS.

Se organizó la reunión con la Presidencia Pro-Témpore del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), la Secretaría de Defensa del Consumidor (SEDECO) de Paraguay, la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) y representantes de las cancillerías de México y Paraguay con el fin de facilitar la integración del FIAGC al SEGIB.

Se participó de manera virtual en el XVI FIAGC.

Se participó en el grupo de trabajo de consumo y género del FIAGC.

Se coordinó la participación de la Dirección General de Estudios sobre Consumo, en el Ciclo de Conversaciones sobre Género y Consumo, así como la asistencia de manera virtual organizada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) de Argentina.

Se coordinó la participación de la Dirección de Acciones Colectivas en el Seminario de Acciones Colectivas, convocado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Se asistió a las reuniones sobre producción y consumo sostenible.

Se asistió al evento del Día Mundial de los Derechos de las y los Consumidores, organizado por la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores y la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) de Argentina.

Se coordinó la firma del memorando de entendimiento entre la Oficina de Normas de Belice (BBS) y la PROFECO en la Cámara de Diputados.

Se organizó la visita del titular de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia a Oficinas Centrales de la PROFECO con el apoyo de la Oficina del Procurador, la Dirección General de Quejas y Conciliación, la Dirección General de Difusión, y la Dirección General de Estudios sobre Consumo, entre otras áreas.

Se asistió al VII Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Se asistió al Congreso Internacional Desafíos para la Protección del Consumidor en un Escenario Post-Pandémico.

Se participó en reuniones bilaterales, junto con la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, así como con la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, en reuniones con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de Costa Rica, en las que se discutieron los procesos de verificación en ambos países.

Se coordinó la participación de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza en el III Foro Virtual de la Calidad del MEIC.

Se organizó una reunión bilateral presencial entre la Subprocuraduría Jurídica y la Dirección General de Justicia y Consumo (DGJUST) de la CE, en Bruselas, Bélgica.

Se participó de manera virtual, y se coordinó la participación presencial de la Subprocuraduría Jurídica, en la Semana Internacional de Seguridad de Productos de Consumo (IPSW), organizada por la Comisión Europea (CE), en Bruselas, Bélgica.

- Se participó y dio seguimiento al Capítulo de Competencia del Tratado de Libre Comercio Ecuador - México, por invitación de la Secretaría de Economía.

- Se coordinó la participación de la Dirección General de Quejas y Conciliación y la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en una reunión bilateral con la Defensoría del Consumidor de El Salvador.

- Se participó en la reunión de la XIII Subcomisión de Asuntos Económicos y Financieros México España, organizada por la Secretaría de Economía.

- Se coordinó la cooperación entre la Comisión Federal de Comercio (FTC) y la PROFECO.

- Se organizó una reunión con la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (NHTSA) de Estados Unidos, con el fin de determinar posibles áreas de cooperación con la PROFECO y se envió el resumen de la dicha reunión a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

- Se participó en una reunión bilateral organizada por la FTC, en la que se presentó el trabajo que realiza PROFECO.

- Se asistió al Foro de Pruebas y Evaluación de Inteligencia Artificial y Aprendizaje de Máquinas de la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC).

- Se asistió al Diálogo Económico de Alto Nivel (DEAN) bilateral entre México y Estados Unidos, al Foro Bilateral sobre Ciberseguridad, organizado por la Secretaría de Economía.

- Se asistió al Foro sobre Prácticas de Vigilancia Comercial y Seguridad Laxa de Datos organizado por la FTC.

- Se asistió a las reuniones de ciberseguridad en el comercio electrónico, en el contexto del diálogo bilateral de alto nivel (DEAN) en el T-MEC, organizado por la Secretaría de Economía.

- Se asistió al seminario Proteger a los Niños de Publicidad Encubierta en medios digitales, de la FTC.

- Se asistió a la reunión abierta de la Comisión de la FTC.

- Se participó en una reunión con la Embajada de Francia en México, sobre el tema de protección al consumidor en México y en Francia.

- Se coordinó la participación de la reunión entre la Dirección General de Difusión y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), sobre la Revista del Consumidor.

- Se coordinó la participación de la Dirección de Acciones Colectivas en una reunión bilateral con INDECOPI.

- Se participó con la Secretaría de Economía, en las reuniones de negociación del Tratado de Libre Comercio de México y Reino Unido, en temas de protección al consumidor.

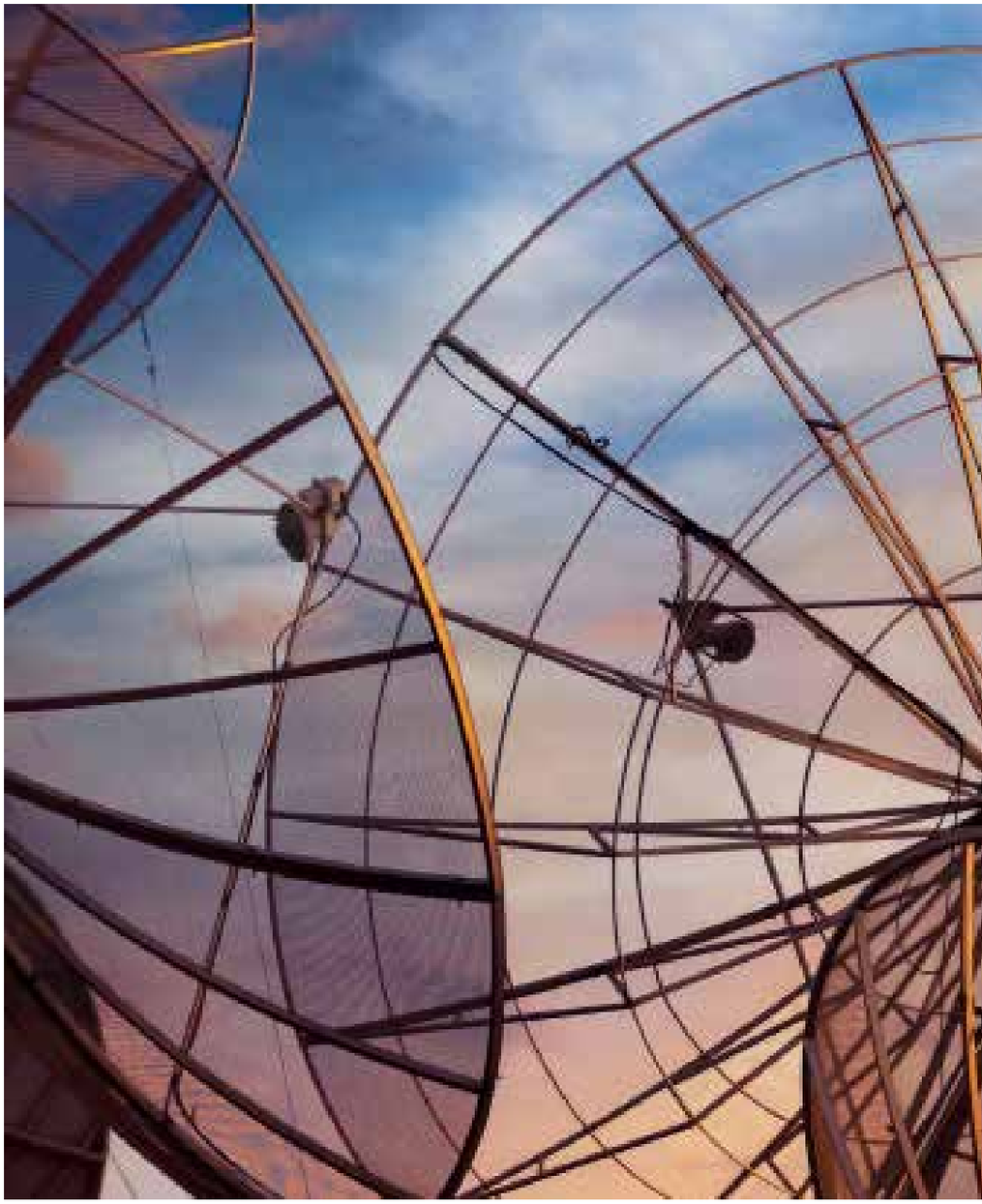
LA PROFECO ATIENDE ACTIVIDADES DE CARÁCTER INTERNACIONAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, MEDIANTE ACCIONES DE COOPERACIÓN, PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO EN REUNIONES Y FOROS MULTILATERALES, CON LA FINALIDAD DE PARTICIPAR DE MANERA ACTIVA EN LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

4. TELECOMUNICACIONES

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones representa los intereses de la población consumidora frente a las y 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 las y los proveedores y la población consumidora, 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.

En el año ***2022***, se lograron los objetivos de todas las unidades administrativas adscritas a la Subprocuraduría, pues además de las actividades sustantivas internas, se llevaron a cabo acciones de vinculación, desarrollo de estudios, reuniones con proveedores y difusión de información en materia de telecomunicaciones a fin de favorecer a las y los consumidores.



4.1. Actividades

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre del *2022* los ejes de acción principales giraron en torno a acciones tales como:

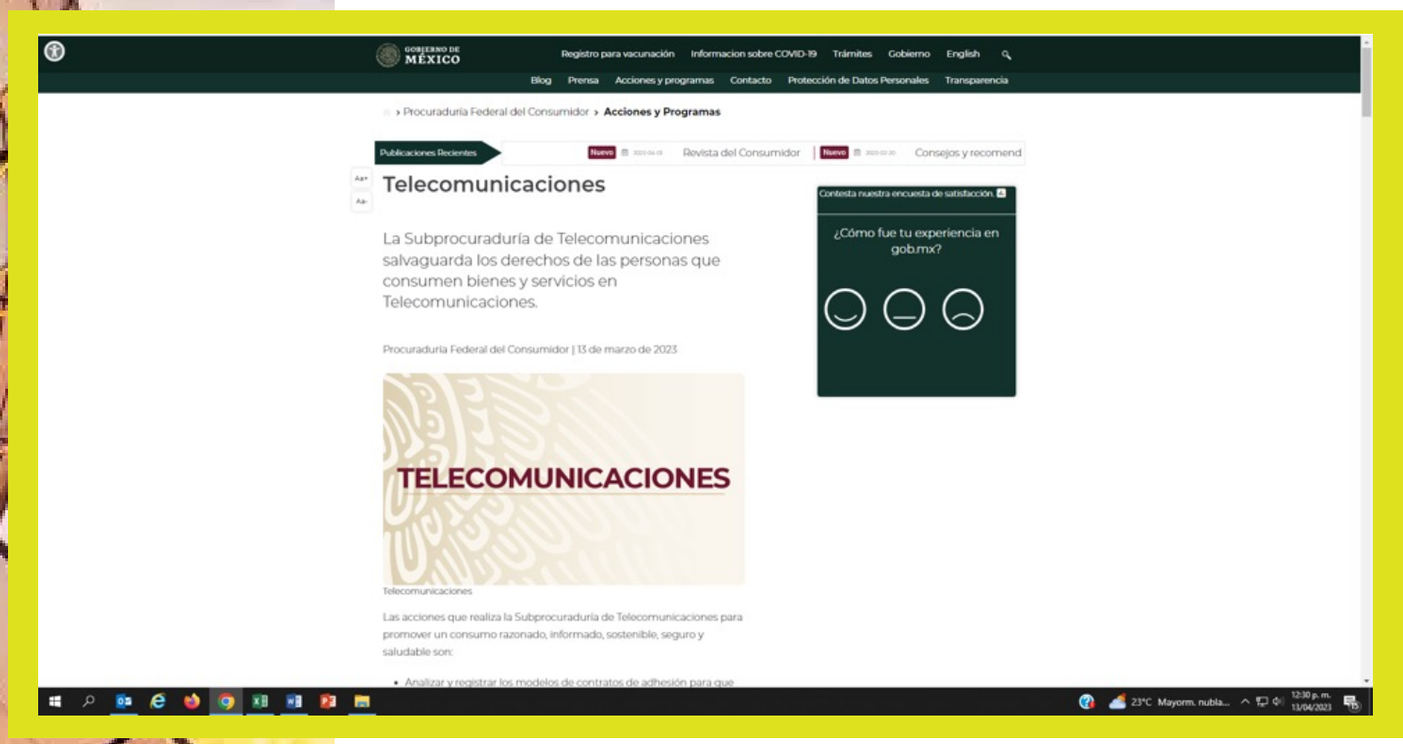
4.1.1. Difusión

Con el objetivo de informar y promover entre las y 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 permanente los derechos de las y los consumidores con la finalidad de empoderar a las personas consumidoras para que exista equidad en las relaciones de consumo.

En coordinación con la Dirección de Contenidos de la **PROFECO**, se actualizó de manera permanente el contenido de la página web oficial, cuya finalidad es que las personas consumidoras tengan acceso al material informativo.

IMAGEN 1. SITIO OFICIAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2022, https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290

4.1.2. Convenios y colaboraciones institucionales

Durante el año 2022 se suscribieron convenios y colaboraciones entre la Subprocuraduría de Telecomunicaciones e instituciones de diferentes sectores, con la finalidad de promover mejores prácticas de consumo, es decir, un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

Entre las instituciones con las que se realizaron convenios o colaboraciones institucionales, se encuentran centros educativos, proveedores de servicios de telecomunicaciones, proveedoras de servicios de redes sociales y entres gubernamentales, dichos convenios y/o colaboraciones se enuncian a continuación:

- Convenio de Colaboración entre la **PROFECO** y el Tecnológico Nacional de México.
- Convenio entre la **PROFECO** y AT&T en beneficio de consumidores.
- Colaboración entre la **PROFECO** e Inmujeres para combatir violencia digital.
- Colaboración entre la **PROFECO** y concesionarios independientes de redes públicas de telecomunicaciones en beneficio de consumidores.
- Campaña "Redes seguras" conjunta entre la **PROFECO** y Meta.
- Campaña de ciudadanía digital lanzada por la **PROFECO**, AT&T México y Yo También.
- Alianza para promover el uso responsable del internet, entre la **PROFECO**, Telefónica Movistar México y Fundación Telefónica Movistar México.
- Alianza en beneficio de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, entre la **PROFECO** y la Universidad Autónoma Metropolitana.
- Alianza institucional entre la **PROFECO** y ALTÁN Redes.
- **PROFECO** e **INMUJERES** lanzan Código de Ética para la Prevención de la Violencia Digital contra las Mujeres.
- AT&T difundirá Código de Ética para la Prevención Digital de la Violencia Contra las Mujeres.

4.1.3. Informe 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, mismos que se encuentran a disposición de las y los consumidores en el sitio de internet de la Subprocuraduría.

TABLA 53. ESTUDIOS DE INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES PUBLICADOS EN 2022.

TEMPORALIDAD	CONCLUSIONES	ENLACE ELECTRÓNICO
Tercer Cuatrimestre 2021 vs 2020	Las inconformidades recibidas en PROFECO durante el tercer cuatrimestre de 2021 disminuyeron el 0.4% respecto del mismo periodo de 2020.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/706044/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_TELECOMUNICACIONES_TERCER_CUATRIMESTRE.pdf
Primer Cuatrimestre 2022 vs 2021	Las inconformidades del primer cuatrimestre de 2022 disminuyeron 8% respecto del mismo periodo de 2021.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/737517/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_EN_TELECOMUNICACIONES_PRIMER_CUATRIMESTRE_2022.pdf
Segundo cuatrimestre 2022 vs 2021	Las inconformidades del segundo cuatrimestre de 2022 disminuyeron 1.1% respecto del mismo periodo de 2021.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/769973/INCONFORMIDADES_RECURRENTES_TELECOMUNICACIONES_SEGUNDO_CUATRIMESTRE.pdf

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2022.

4.1.4. Estudios e investigaciones

Durante los últimos meses del año ***2022*** se publicaron además, el Código de ética para la prevención de la violencia digital contra las mujeres en colaboración con el Instituto Nacional de las Mujeres (**INMUJERES**), el cual aborda las principales problemáticas de violencia que se pueden suscitar en contra de las mujeres en el mundo digital y así prevenirlas.

Dicho código aborda las principales temáticas relacionadas con el ciberbullyng, el troleo, el stalking, el grooming, el shaming, el doxing, el sexting, así como la importancia de prevenirlos y erradicarlos en los medios electrónicos. La violencia digital contra las mujeres representa un obstáculo para el ejercicio del derecho a la información y al acceso seguro a las telecomunicaciones, por tanto, prevenirla nos permite avanzar hacia un ejercicio igualitario entre mujeres y hombres que además contribuye al goce y disfrute de otros derechos humanos legales vinculantes.

Para prevenir la violencia digital contra las mujeres es necesario realizar acciones que provoquen cambios y reflexiones, eliminando viejas creencias sobre los roles y estereotipos de género, construyendo nuevas formas de relacionarnos, evitando que mujeres, niñas y adolescentes sean víctimas de alguna forma de violencia.

IMAGEN 2. PORTADA DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DIGITAL CONTRA LAS MUJERES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2022,https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/759388/Codigo_Etica_para_la_prevencion_de_la_violencia_digital_contra_las_mujeres.pdf

4.1.5. Cápsulas audiovisuales

Con la finalidad de hacer más accesible la información a las personas consumidoras, durante el ***2022*** se publicaron once contenidos audiovisuales en materia de telecomunicaciones que fueron difundidos a través de la plataforma YouTube en el canal de **PROFECO TV**.

TABLA 54. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.

TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
Tu huella en internet y que no te espíen	https://www.youtube.com/watch?v=AdUFnX_BLeA
Mensajes estafadores	https://www.youtube.com/watch?v=pGQbISj1IBI&t=1s
Cancelar un contrato es posible	https://www.youtube.com/watch?v=B7qzHnP6_04
Protege a tus hijos contra el acoso en internet	https://www.youtube.com/watch?v=SzcATHQf06I
Protege tus cuentas y evita ciberataques	https://www.facebook.com/ProfecoOficial/videos/1057136931854869
Contraseñas seguras y cuida tus datos	https://www.facebook.com/ProfecoOficial/videos/563325388831339
Activa la autenticación de dos pasos	https://www.facebook.com/ProfecoOficial/videos/587457712739301
Apps para planear tus vacaciones	https://www.youtube.com/watch?v=s8XvqGrMYAM
Crea tu propio ambiente seguro	https://twitter.com/Profeco/status/1550858274282651648
Acceso a internet: Un derecho humano	https://www.youtube.com/watch?v=6JK-cD64_YM
¿Cómo protegerse de las estafas en instagram?	https://www.facebook.com/ProfecoOficial/videos/1113525986194871

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2022.

IMAGEN 3. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2022.

4.1.6. Insumos gráficos

Para el ejercicio fiscal ***2022***, se realizaron y ***publicaron 176 infografías sobre diversos temas*** que promueven un consumo razonado e informado para la población consumidora, entre ellos:

TABLA 55. INSUMOS GRÁFICOS.

TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
Queridos Reyes Magos	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711057/Queridos_Reyes_Magos.pdf
Lo regalado es bien vendido, si quien lo recibe no se pone abusadillo	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711056/Cancelacio_n_de_servicios_adicionales.pdf
Día Internacional de la Protección de Datos Personales	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711054/28_de_enero.pdf
Día Internacional de Internet Segura	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711051/08_de_febrero.pdf
Tienes derecho a elegir	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711061/Tus_derechos_en_servicios_de_telecomunicaciones.pdf
Día internacional de la Cero Discriminación	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711050/01_de_marzo.pdf
Día internacional de la mujer	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711052/08_de_marzo.pdf
Día mundial de los derechos del consumidor	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711053/15_de_marzo.pdf
Entrega Carta de Derechos	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711058/_Denuncia__2022.pdf
No respeta el plan o paquete que contrataste	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/711055/_Que_jate_con_nosotros__2022.pdf
Día Internacional de las Niñas en las TICS	https://twitter.com/Profeco/status/1519828811235348480/photo/1
La mamá experta en telecomunicaciones	https://www.facebook.com/photo?fbid=390400033115685&set=a.380549454100743
Tienes derecho a elegir	https://twitter.com/Profeco/status/1526276298028589057/photo/1
En este HOTSALE. . . que no se pasen de rosca	https://twitter.com/Profeco/status/1530219327944806400/photo/1
Adiciona seguridad a tu cuenta de WhatsApp, te decimos cómo	https://twitter.com/Profeco/status/1531712116536639488/photo/1
Intentos de estafas en WhatsApp	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/761988/Redes_seguras.pdf
¿Cómo te afectan?	https://twitter.com/Profeco/status/1537918010207387648/photo/1
Detecta para prevenir fraudes en línea: Insignia azul	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/761987/Consumo_seguro.pdf
¿Cómo no caer en fake news?	https://twitter.com/Profeco/status/1541872616377442304/photo/1
Si eres de los que guarda teléfonos y accesorios viejos, aquí te decimos qué hacer con ellos	https://twitter.com/Profeco/status/1542644146749419522/photo/1
Acceso a Internet como derecho humano (09/06)	https://twitter.com/Profeco/status/1534898115215491075/photo/1
Papá es el número 1 en telecomunicaciones	https://twitter.com/Profeco/status/1538552189328576512/photo/1
Tienes derecho a la garantía de tu equipo	https://www.facebook.com/photo/?fbid=442346544587700&set=a.380549454100743
Ponte buzo	https://twitter.com/Profeco/status/1550169295530954753/photo/1
Se establece comunicación telefónica entre México y Europa (01-07-1928)	https://twitter.com/Profeco/status/1542931039487754240/photo/1
Se pone a prueba por primera vez la red 4G a nivel comercial en México (18-07-2011)	https://www.facebook.com/photo?fbid=437801865042168&set=a.380549454100743
¡No dejes para mañana lo que puedas leer para hoy!	https://twitter.com/Profeco/status/1546600216530259969/photo/1
Uso, beneficios y sus características	https://twitter.com/Profeco/status/1542991439780405248/photo/1
¿Fuiste afectado por el cargo por equipo diferido en tu factura de AT&T?	https://twitter.com/Profeco/status/1546585118176907265/photo/1
AT&T te devuelve el "cargo por equipo diferido" ¿ya sabes cómo hacerlo posible?	https://twitter.com/Profeco/status/1555629713221099521/photo/1
¡Elige informado y saca un 10!	https://twitter.com/Profeco/status/1561548717735481346/photo/1
Día mundial de la persona adulta mayor(28-08)	https://twitter.com/Profeco/status/1563922447954501633/photo/1
Bloquear cuentas de WhatsApp	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/761986/Mantente_seguro.pdf
Alianza Institucional por un Ecosistema Digital Seguro	https://twitter.com/MovistarMX/status/1562484884332892162/photo/1
Estrategias para transitar a una economía circular en materia de telecomunicaciones	https://twitter.com/Profeco/status/1563201441455415296/photo/1
Tienes derecho a cambiarte de proveedor de servicios	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/762000/Tienes_derecho_a.pdf
Tus fotos íntimas son tuyas	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/761982/Ley_olimpia.pdf
¿Quieres saber cómo bloquear y reportar en WhatsApp?	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/761986/Mantente_seguro.pdf
Recomendaciones para comprar en línea - IFT	https://twitter.com/Profeco/status/1573402467676856325
¿Ya conoces el Código de Ética para la prevención de la Violencia Digital contra las Mujeres?	https://twitter.com/Profeco/status/1570127467725336576/photo/1
Día internacional del Derecho de Acceso Universal a la Información (28-09-22)	https://twitter.com/Profeco/status/1575234852604944387/photo/1
Primer enlace telefónico entre México y Estados Unidos (29-09-1927)	https://twitter.com/Profeco/status/1575566505613271042/photo/1
Proceso de portabilidad	https://twitter.com/Profeco/status/1586477982419410945/photo/1
Evita caer y pagar más	https://twitter.com/Profeco/status/1577304473889902593/photo/1
Día Mundial del Patrimonio Audiovisual (27-10)	https://twitter.com/Profeco/status/1585638377948184580/photo/1
Estrategias para transitar a una economía circular en materia de telecomunicaciones	https://twitter.com/Profeco/status/1585293611041579008/photo/1
¡Mucho ojo!	https://twitter.com/Profeco/status/1591144966629502977/photo/1
Términos y condiciones del comercio electrónico - IFT	https://twitter.com/Profeco/status/1593725740230508544/photo/1
¿Ya conoces la nueva página de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones de la PROFECO?	https://twitter.com/Profeco/status/1593061362875392000/photo/1
Evita que te manipulen	https://twitter.com/Profeco/status/1594178721404968960/photo/1
Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25-11-2022)	https://twitter.com/Profeco/status/1596160694759849984/photo/1
Día Internacional de la Seguridad en Cómputo (30-11)	https://twitter.com/Profeco/status/1598029094716743681?cxt=HHwWgoCltda_q60sAAAA
Equipos terminales	https://twitter.com/Profeco/status/1593000967489916928/photo/1
Día Internacional de las personas con discapacidad (03-12)	https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02K5FwA6cYcBzvK1pmS6wminfek6j8s5BDtp8xodJgA6q3YczLdpyAvqBX2V1Twgo5l
¿No sabes qué hacer con tu teléfono y aparatos electrónicos viejos, rotos o inservibles?	https://twitter.com/Profeco/status/1602407949103730711

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2022.

Dichas infografías, en coordinación con la Dirección de Contenidos de la **PROFECO**, han sido publicadas en las redes sociales institucionales, así como en la página oficial de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

4.1.7. Revista del Consumidor

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones i***ncluyó en la Revista del Consumidor, 12 temas del sector***, en los números correspondientes a los meses de enero a diciembre de ***2022***, con los siguientes títulos:

TABLA 56. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 2022.

MES	SECCIÓN	TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
ENERO	Entorno digital	Tu huella en Internet	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor539enero2022
FEBRERO	Entorno digital	Mensajes estafadores	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor540febrero2022
MARZO	Entorno digital	Cancelar un contrato es posible	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor541marzo2022
ABRIL	Entorno digital	Protege a tus hijos contra el acoso en internet	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor542abril2022
MAYO	Entorno digital	Apps para planear tus vacaciones	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor543mayo2022
	Entorno digital	El Internet de las cosas	
JUNIO	Entorno digital	Acceso a internet: Un derecho humano	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor544junio2022
SEPTIEMBRE	Entorno digital	Gasto en Apps de comida	https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_547_Septiembre_2022.pdf
OCTUBRE	Entorno digital	Estafas por WhatsApp	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor548octubre2022
NOVIEMBRE	Entorno digital	Estafas por QR	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor549noviembre2022
	Entorno digital	Transmisión de los partidos	
DICIEMBRE	Entorno digital	Aprovecha tus dispositivos	https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor550diciembre2022

Fuente: Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, 2022.

4.2. Numeralia

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

4.2.1. Conciliación en telecomunicaciones

La **PROFECO** ***recibió 14,236 reclamaciones en*** 2022 ***en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones, 7,169 ingresaron*** y fueron atendidas en alguna Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) y 7,067 mediante la plataforma electrónica Concilianet. Es decir, casi el ***50% de las atenciones brindadas*** a las y los consumidores de servicios de telecomunicaciones fueron a través del medio electrónico, lo cual significa que la o el consumidor no tuvo que trasladarse físicamente a una ODECO para ingresar y darle seguimiento a su queja.

En ***2022*** se obtuvo un porcentaje de ***conciliación del 91.03%*** recuperando a favor de las y los consumidores más de 15 millones de pesos.

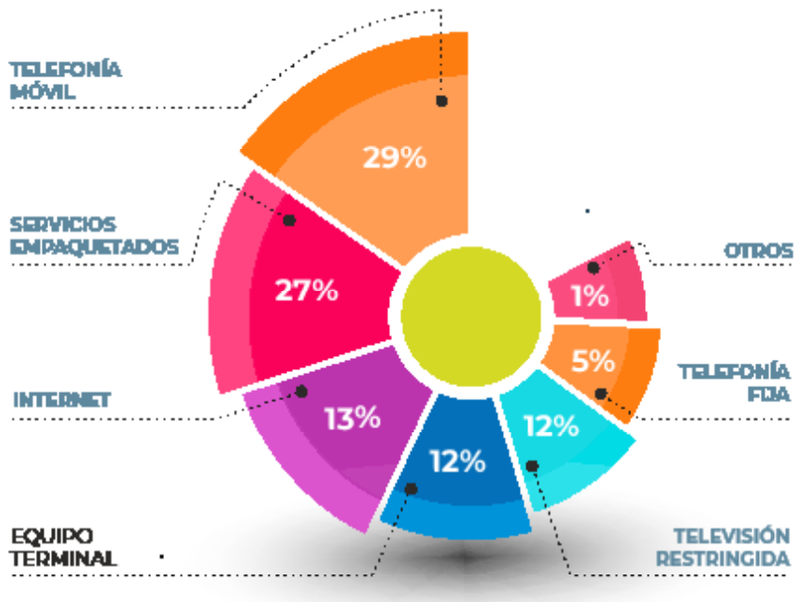
Los cinco proveedores con más inconformidades del sector telecomunicaciones en 2022, son:

TABLA 57. TOP 5 PROVEEDORES CON MAS INCONFORMIDADES.

NO.	PROVEEDOR	EXPEDIENTES	ACUERDOS TELEFÓNICOS	TOTAL DE QUEJAS
1	Telcel	2,707	265	2,972
2	Megacable	1,395	887	2,282
3	AT&T	681	1,194	1,875
4	Total Play	943	890	1,833
5	IZZI	933	562	1,495

Fuente: Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, 2022.

GRÁFICO 7. 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.

A través de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones **(DGPCT)** de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se atienden las reclamaciones de las y los consumidores en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones que ingresan mediante Concilianet, busca contribuir al logro del objetivo de proteger los derechos del consumidor, propiciando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO EN TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DE MECANISMOS DE ATENCIÓN ELECTRÓNICOS CONTRIBUYE AL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS DE LA PROFECO, MAXIMIZANDO LOS RECURSOS DISPONIBLES.

Asimismo, con el objeto de brindar una atención eficiente a las y los consumidores, la **DGPCT** continuó promoviendo el uso de los acuerdos telefónicos inmediatos tanto en las reclamaciones que ingresan mediante Concilianet como en las **ODECOS**. Es así que, ***4,342 casi el 31% del total de reclamaciones***, fueron atendidas mediante conciliación telefónica.

De igual forma, en seguimiento a los trabajos de supervisión a las **ODECO**, ***se realizaron 9 visitas*** con el objetivo de promocionar el uso de los equipos en comodato para los acuerdos telefónicos inmediatos y capacitar al personal respecto a las posibles áreas de mejora inherentes al procedimiento conciliatorio.

Adicionalmente, se realizaron otras actividades sustantivas en favor de los consumidores como son:

- Brindar asesoría a los consumidores televidentes del programa, 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".

- Se asesoraron 24,710 folios en la plataforma Soy Usuario y 3,008 turnados a la **PROFECO**, a fin de que el Consumidor conozca sus derechos y los haga valer ante los proveedores.

- Se brindaron 10,036 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.

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

- Se brindó atención a los consumidores durante la 12ª Edición del Programa "**El Buen Fin**".

4.2.2. Vistas de Verificación y Vigilancia

En lo concerniente a las visitas de verificación de telecomunicaciones, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones realizó ***126 (ciento veintiséis) visitas,*** 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, como resultado de las mismas se impusieron ***34 (treinta y cuatro) medidas precautorias,*** consistentes en la suspensión de la comercialización, siendo importante destacar que ***20 (veinte) empresas*** corrigieron la práctica por la que se impuso la medida, a saber:

1. Ultravision, S.A. de C.V.
2. Bene Leit, S.A. de C.V.
3. TV Cable Hidalguense
4. Worktelecom
5. Mikro Red
6. Cable del Valle de Toluca, S.A de C.V.
7. Eja Telecomm, S. de R.L.
8. Unet Telecomunicaciones, .S.A de C.V.
9. Protokol Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
10. Redes Y Sistemas de Cómputo de Oaxaca
11. Andrew´S Cell
12. Compugar
13. Alo Telecom
14. Cibergam
15. Villa De Reyes TV Cable
16. M3ga-Net
17. Quindi Internet
18. Seycomred
19. Zuvyri Malpica Rodríguez
20. Josué Romero Salazar

En materia de visitas de vigilancia tomando en cuenta el enfoque preventivo en la política nacional, ***se realizaron 104*** (***ciento cuatro) visitas,*** en las cuales se obtuvo 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.

Las visitas de vigilancia se enfocaron principalmente en revisar la actualización y distribución de la nueva Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones publicada en el DOF el 25 de enero de 2022.

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

En relación con los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), durante el año ***2022 se iniciaron 75 procedimientos*** en contra de los siguientes proveedores:

TABLA 58. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.

PROVEEDOR	NO. DE PIL'S
Abisael Hernández de la Rosa (Cable Entretenimiento)	1
Ascensión Suárez Sáenz	1
Álvaro Martínez Guzmán (Internet Puerto Maya)	1
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. De C.V.	1
Bene Leit, S.A. de C.V.	1
Cable Tec De Tlaltenango, S.A. de C.V.	1
Emenet Comunicaciones	1
Ftth Net, S.A. de C.V. (Cable Cozumel)	1
Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V.	1
Gualberto Mis Caamal (Internet Rv)	1
Hyperlink.Mx y/o It Comunicaciones Irc, S.A.S. de C.V.	1
INBTEL, S.A. de C.V. (Inbtel)	1
Islim Telco, S.A.P.I. de C.V.	1
Juan Carlos Colín Calderón (Cable Smart)	1
Juan Raciel Torrescano Montiel (Diversicable)	1
Mega Cable, S.A. de C.V.	1
Miguel Ángel González Dobarganes (Live Telecom)	2
Mikro Red	1
Pebel Corporativo, S.A. de C.V.	1
Pegaso Pcs, S.A. de C.V.	3
Quickly Net y/o Álvaro Noria de la Luz	1
R&R Negocios Alternos, S.A. De C.V.	1
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	28
Reyna Ramírez Cornelio (Subred.Net)	1
Sergio Medina Camacho (Worktelecom)	1
Sistema CV Siete, S.A. de C.V. (Twister Telecom)	1
Site Telecom, S. de R.L. de C.V.	1
Sonia Evelin González Chable (Zona Tkx)	1
Tec-Móvil Soluciones en Redes & Software	1
Telefonía por Cable, S.A. de C.V.	1
Totalplay Telecomunicaciones S.A. de C.V.	10
TV Cable de Hunucmá, S.A. de C.V.	1
Viral Cel, S.A. de C.V.	1
Virginia Guadalupe Cruz Rentería (Imagén Stv)	1
Vocom México, S.A. de C.V.	1
Wifmax, S.A. de C.V. (Wifmax Comunicaciones)	1
TOTAL	75

Fuente: Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones.

Los ***75 procedimientos iniciados, representan*** un incremento aproximado del ***17% respecto al total*** de los procedimientos tramitados durante el año 2021, que ***ascendieron a 64***.

Además, ***se analizaron 38 expedientes relativos a 152 denuncias de consumidores*** que presuntamente habían recibido llamadas publicitarias no deseadas a sus números inscritos en el Registro Público para Evitar la Publicidad (**REPEP**), lo cual implicó la revisión de las páginas https://sns.ift.org.mx:8081/sns-frontend/consulta-numeracion/numeracion-geografica.xhtml y http://repep.profeco.gob.mx/ por cada denuncia mencionada.

Finalmente, dentro del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2022 (**PTAR**), ***se cumplió al 100%***, llevando a cabo, en tiempo y forma las actividades implementadas, respecto a los Procedimientos por Infracciones a la Ley.

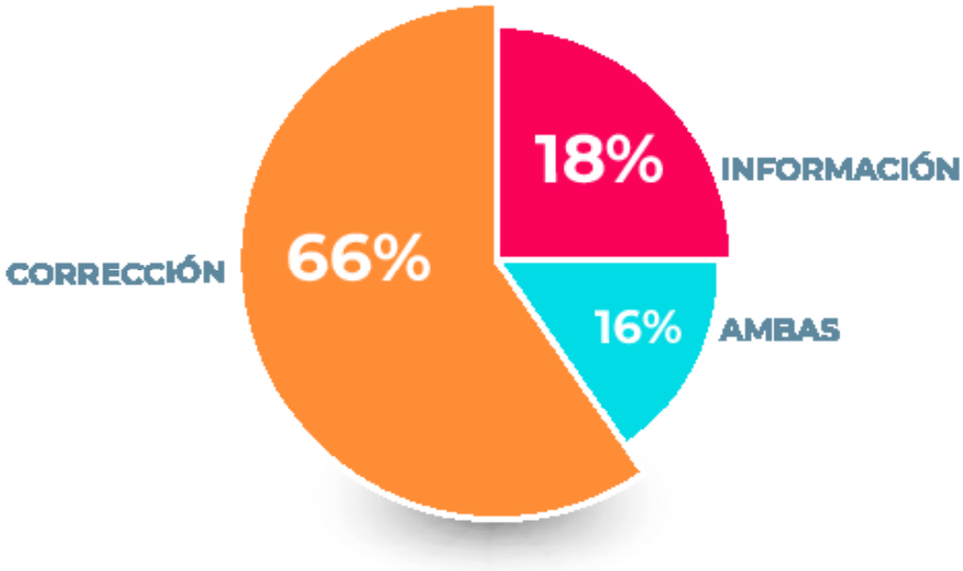
Para evitar el rezago en los Procedimientos por Infracciones a la Ley, la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, lleva un eficiente control en los tiempos de sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley, a través de la supervisión de las bases de datos, y del estado procesal de los expedientes.

4.2.4. Publicidad engañosa

Por cuanto hace a la revisión, monitoreo, análisis y evaluación de la información y publicidad difundida a través de diversos medios masivos de comunicación por parte de proveedores de servicios de telecomunicaciones, en ***el año 2022, se realizaron un total de 300 monitoreos,*** cumpliendo con la meta anual programada, conforme al indicador de gestión "Porcentaje de Monitoreo y Análisis de Publicidad en materia de Telecomunicaciones".

Como consecuencia de los 300 ***monitoreos,*** la Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones constató que ***185 páginas electrónicas cumplían*** con los requisitos de información y publicidad que contempla el marco normativo en la materia y consideró que debía enviarse ***115 requerimientos*** a los proveedores de las páginas web restantes, solicitando la corrección de la información y publicidad, información adicional, o ambas:

GRÁFICO 8. PUBLICIDAD ENGAÑOSA.

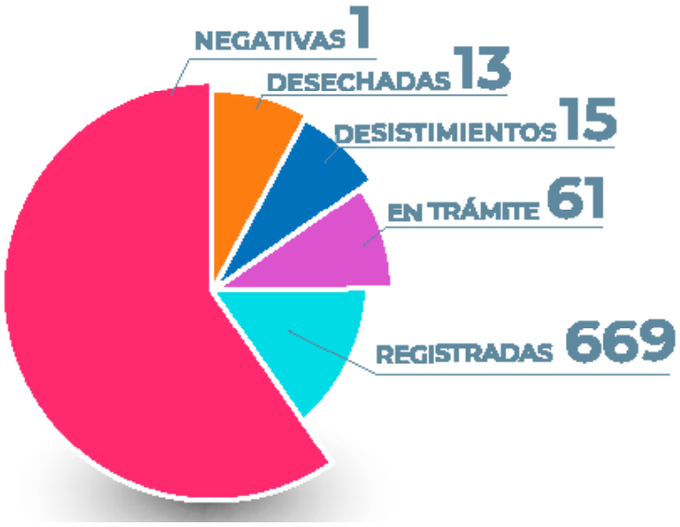


Fuente: Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad.

4.2.5. Contratos de Adhesión

En el periodo enero a diciembre de ***2022 se atendieron un total de 789 solicitudes*** de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones, ***699*** de las cuales culminaron con ***registro favorable***; ***1 fue negada***; ***13 desechada***s, y ***15 desistimientos***, en tanto que las ***61*** solicitudes restantes se encuentran ***en trámite*** dentro de los plazos normativos establecidos.

GRÁFICO 9. SOLICITUDES DE REGISTRO ATENDIDAS.



Fuente: Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2022.

Del año 2021, quedaron pendientes de resolución 43 solicitudes de registros de contratos de adhesión, las cuales se resolvieron en el 2022 de la siguiente manera: 42 culminaron en registro, 1 fue desechada.

4.2.6. Acciones Colectivas

Durante el ejercicio 2022 se logró concluir exitosamente el proceso judicial de acción colectiva promovido en contra de uno de los mayores proveedores de telefonía móvil, promovido a raíz del cobro del denominado "cargo por equipo diferido", dicho proceso concluyó con la celebración de un convenio judicial el día 2 de marzo.

En ese mismo orden de ideas, en el mes de noviembre se promovió una demanda de acción colectiva difusa en contra de uno de los proveedores de servicios fijos de telecomunicaciones (telefonía, internet y Tv restringida), dicha demanda tiene como objetivo proteger el derecho humano de acceso a los servicios de telecomunicaciones, derivado del alto índice de quejas así como de la naturaleza y circunstancias de las mismas.

Por otra parte, se iniciaron seis "Carpetas de Documentación y Apoyo Administrativo", esto es, expedientes de análisis y estudio de las conductas posiblemente violatoria de derechos y en los que se determina la existencia o no de un daño a la población consumidora, determinándose en dos casos la procedencia de acción colectiva, siendo resultado de ellas, la demanda antes citada. Por lo que hace a la segunda carpeta con procedencia de acción colectiva, se logró de igual forma la ***bonificación a favor de las y los consumidores*** debido a una falla en sus servicios ocurrida en el mes de octubre de ***2022***, bonificando a un ***total de 41,713 consumidores.***

Se dio seguimiento a las carpetas de documentación iniciadas durante 2021, logrando que en una de ellas el proveedor de telecomunicaciones (servicios fijos), se obligara a llevar a cabo la bonificación a favor de las y los consumidores que sufrieron fallas en sus servicios durante el año 2021, obteniendo la bonificación equivalente al tiempo que las y los consumidores se vieron afectados por la falla, obteniendo bonificación a favor de ***un total de 514,835 consumidores,*** de los que al cierre de 2022 se cumplimentó el pago de las bonificaciones a ***un total de 204, 808 consumidores.***

En consecuencia, durante el año ***2022***, se logró obtener el compromiso de ***pago y bonificación por*** fallas en los servicios a favor de un ***total de 556,548*** (quinientos cincuenta y seis mil quinientos cuarenta y ocho) consumidores. Sin embargo, el cumplimiento a dicha obligación se estableció en tres momentos, la primera el día 11 de noviembre de 2022, la segunda el día 8 de diciembre de 2022 y la tercera se llevará a cabo el día 2 de enero de 2023, razón por la cual al cierre de 2022, ***se bonificó*** a un ***total de 246,521,*** quedando ***pendiente de pago*** para ***2023 un total de 310,027 consumidores***, así como los requerimientos al proveedor a efecto de que acredite con documentación fehaciente haber realizado las bonificaciones señaladas.

Dichas bonificaciones se realizaron tomando en cuenta el periodo de tiempo que las y los consumidores permanecieron sin servicios, el cual se cuenta por horas, y a pesar de que la bonificación representa una cantidad mínima la obtención de las mismas representa un beneficio en favor de los derechos de las y los consumidores, ***obteniéndose una cantidad total*** al cierre de ***2022 de 1´195,760*** (Un millón ciento noventa y cinco mil setecientos sesenta pesos 00/100 M.N.).

Adicional a las bonificaciones antes precisadas, se obtuvo el compromiso, obligación y pago ***a favor de 176 consumidores*** a quienes se les realizó el cobro del denominado cargo por equipo diferido que motivó la demanda de acción colectiva en contra de una de los mayores proveedores de servicios de telefonía móvil y que concluyó durante el presente año mediante convenio judicial, obligándose a compensarlos y bonificarlos en los mismos términos que aquellos que conformaron la colectividad, esto a pesar de que dichos consumidores no cumplían con la totalidad de requisitos para sumarse a la colectividad, pero que al haber acudido durante el proceso de acción colectiva, el proveedor acepto compensarlo de la misma forma, obteniéndose al cierre del

2022, el pago de la cantidad de $604,950.00 (seiscientos cuatro mil novecientos cincuenta 00/100 M.N.)

Con la finalidad de que las y los consumidores cuenten con una herramienta digital en la que puedan encontrar información acerca de sus derechos, el avance y estatus de las demandas de acción colectiva promovidas en materia de telecomunicaciones y poder realizar consultas o presentar solicitudes de acción colectiva, se puso a disposición de los consumidores la página de internet https://acolectivastelecom.profeco.gob.mx/.

En ese sentido y con la finalidad de promover dicha página tanto la figura de acciones colectivas como la página de internet, se publicaron diversas infografías, que se publicaron y difundieron a través de los diferentes canales de comunicación institucional de la Procuraduría:

TABLA 59. INFOGRAFÍAS QUE PROMOVIERON LA FIGURA DE ACCIONES COLECTIVAS.

TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
Notificación a la colectividad respecto del resultado de la acción colectiva promovida en contra de AT&T.	https://www.att.com.mx/newsroom/noticia/2022/att-profeco-beneficio-consumidores
Comunicado de prensa en relación a la conclusión del proceso judicial de acción colectiva promovida en contra de AT&T.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/727845/COMUNICADO_CONJUNTO_PROFECO_-_AT_T.pdf
Actualización de la Página web, haciendo del conocimiento de los consumidores la conclusión de la acción colectiva y el periodo para hacer valer los derechos obtenidos con la celebración del convenio.	https://acolectivastelecom.profeco.gob.mx/demandas.php
Publicación de Información a efecto de dar seguimiento a la bonificación de los consumidores beneficiados por AT&T.	https://twitter.com/Profeco/status/1495458231937810432 https://www.facebook.com/ProfecoOficial/photos/a.216435655163812/2165073723633319/ https://twitter.com/Profeco/status/1556399793261395971/photo/1 https://www.facebook.com/photo?fbid=448750203947334&set=a.380549454100743
¿Ya conoces la nueva página de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones de la PROFECO?	https://www.facebook.com/photo/?fbid=523361006486253&set=pb.100064370752850.-2207520000photo/?fbid=523361006486253&set=pb.100064370752850.-2207520000
¿Sabías que... en la nueva página de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones puedes presentar tu caso y recibir asesoría gratuita?	https://www.facebook.com/photo/?fbid=524155649740122&set=pb.100064370752850.-2207520000
¿Ya conoces la "Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?	https://twitter.com/Profeco/status/1595537682708320256/photo/1

Fuente: Dirección de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones 2022.

Finalmente y a efecto de que personal de las diferentes oficinas de Defensa del Consumidor conozcan los elementos necesarios para la promoción de una acción colectiva, se brindó capacitación al respecto en las siguientes Oficinas de Defensa del Consumidor:

TABLA 60. ODECOS QUE FUERON ACREEDORAS A RECIBIR CAPACITACIÓN.

NO.	FECHA	LUGAR	ODECO
1	05/04/2022	Mérida	Zona Metropolitana de Mérida
2	19/04/2022	Tijuana	Zona Metropolitana de Tijuana, B.C.
3	11/05/2022	Cuernavaca	Zona General Ignacio Zaragoza
4	16/05/2022	La Paz, B.C.	Zona La Paz
5	13/06/2022	Veracruz	Zona Golfo – Centro
6	22/08/2022	Nayarit	Zona Bahía de Banderas
7	29/08/2022	Cancún	Zona Caribe Mexicano
8	19/09/2022	Campeche	Zona Golfo Sureste
9	29/09/2022	Tabasco	Zona Golfo Sur
10	15/11/2022	Torreón	Zona Torreón.

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones 2022.

4.2.7. Dictámenes

En el periodo reportado ***se recibieron 8 solicitudes de emisión de dictamen*** a que hace referencia el artículo 114 la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cabe señalar ***que 4 de las 8 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 4 solicitudes se decretó que los proveedores Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Pegaso, Pcs, S.A de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. incurrieron en un cobro indebido, motivo por el cual la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones emitió los títulos ejecutivos correspondientes por un monto total de $16,344.14 (dieciséis mil trescientos cuarenta y cuatro pesos 14/100 M.N.).

La variación entre ***el periodo de 2021 (03 solicitudes) y 2022 (08 solicitudes)***, obedece a que la figura del dictamen es ***a petición del consumidor***, una vez que no obtiene una respuesta satisfactoria a sus intereses durante el proceso de conciliación, lo cual ocasionó que haya aumentado su demanda respecto del año inmediato anterior.

Con el fin de brindar una mayor difusión de la figura del dictamen, el 05, 06, 19 y 20 de abril, 11, 12, 13, 17 y 18 de mayo, 13 y 14 de junio, 22, 23, 24, 29, 30 y 31 de agosto, 19, 20, 21, 29 y 30 de septiembre de 2022, personal de la DGDCCAT llevó a cabo la capacitación presencial de los conciliadores y todo aquel interesado en las ODECOS de las Zonas: Metropolitana Mérida; Metropolitana Tijuana; Gral. Emiliano Zapata; La Paz; Golfo Centro; Golfo Sureste; Caribe Mexicano; Bahía de Banderas, y Golfo Sur.

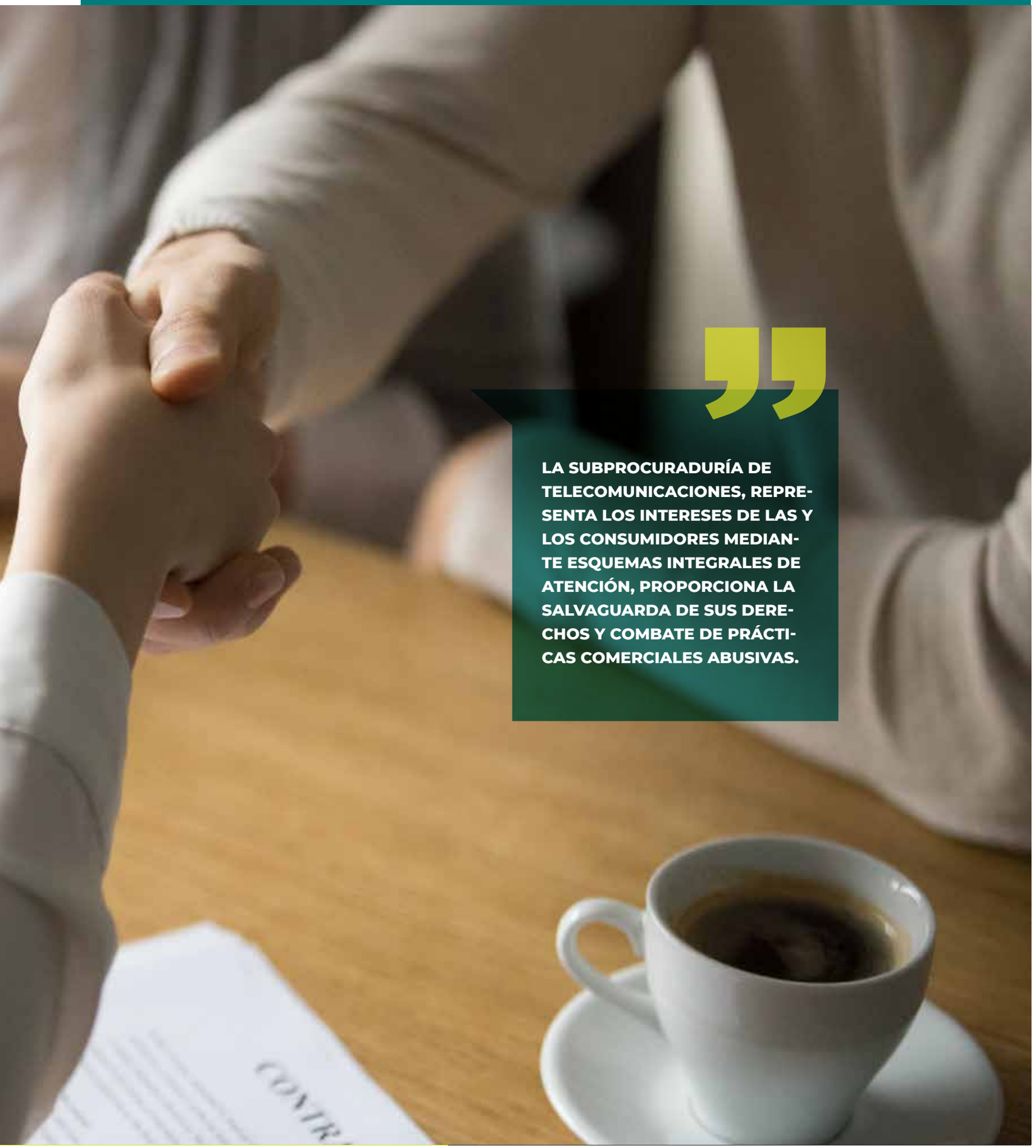
4.3. Asuntos relevantes a destacar

Se obtuvo un porcentaje de ***conciliación del 91.03%, recuperando*** a favor de los consumidores ***más de 15 millones de pesos***. En casi el ***50% de los casos*** la o el consumidor no tuvo que trasladarse físicamente a una ***ODECO*** para ingresar y darle seguimiento a su queja toda vez que las atenciones brindadas fueron a través del medio electrónico, al respecto, en 2022 se ***recibieron 14,236 reclamaciones*** en contra de ***proveedores de*** servicios de ***telecomunicaciones, 7,169 ingresaron*** y fueron ***atendidas*** en alguna ***ODECO y 7,067 mediante la plataforma electrónica Concilianet.***

Durante el ***2022***, la ***Subprocuraduría se posicionó*** en su ámbito ***como la defensora*** de los derechos de las y los ***consumidores*** de Telecomunicaciones, pero también como aliada de aquellas y aquellos proveedores que busquen operar sin detrimento de las y los consumidores, lo anterior gracias a los convenios de colaboración con el Tecnológico Nacional de México, la colaboración con **INMUJERES** para combatir la violencia digital así como con el lanzamiento del Código de Ética para la Prevención Digital de la Violencia Contra las Mujeres, con concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, el convenio con AT&T, la campaña conjunta con Meta, con AT&T México y Yo también, la alianza con Telefónica Movistar México y Fundación Telefónica Movistar México y con la Universidad Autónoma de Metropolitana (**UAM**).

En lo concerniente al Distintivo Digital, el cual se otorga a los proveedores que destacan por promover y favorecer la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico, ***se recibieron y atendieron 2 (dos) solicitudes.***

Finalmente, como parte de la profesionalización de los servidores públicos que integran la Subprocuraduría de Telecomunicaciones ***se cumplió*** la meta de capacitación ***al 200%, impactando de manera positiva*** en el desempeño de las actividades sustanciales para la protección al consumidor. Es importante señalar, que dichas capacitaciones fueron realizadas vía remota (es decir, en plataformas digitales) como parte del seguimiento a las medidas sanitarias adoptadas ante la pandemia del virus ***SARS-CoV2.***



LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES, REPRESENTA LOS INTERESES DE LAS Y LOS CONSUMIDORES MEDIANTE ESQUEMAS INTEGRALES DE ATENCIÓN, PROPORCIONA LA SALVAGUARDA DE SUS DERECHOS Y COMBATE DE PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS.

5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

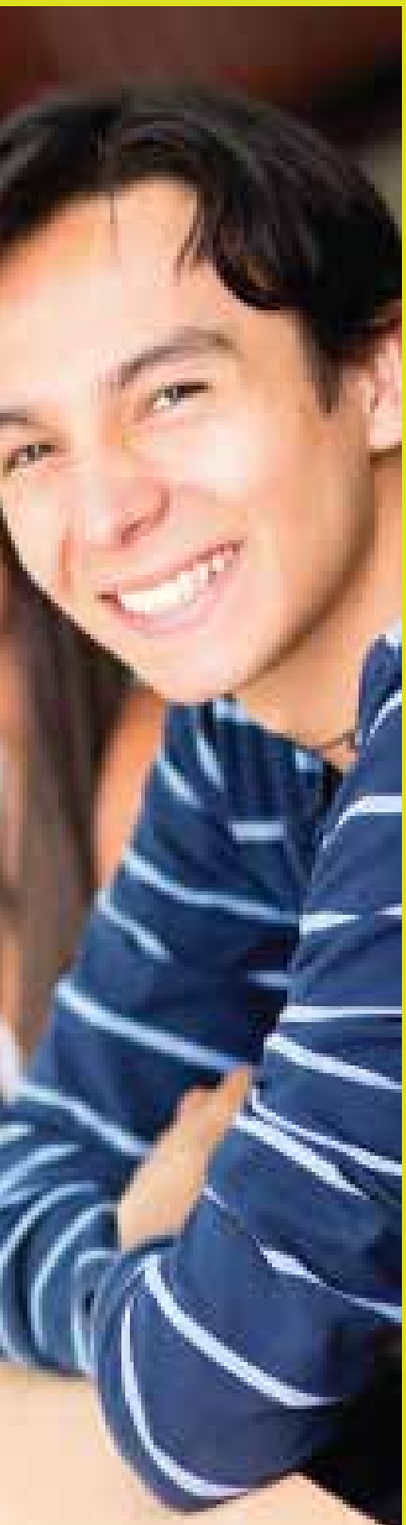
5.1. Coordinación General de Educación y Divulgación

La Coordinación General de Educación y Divulgación (**CGED**) brinda información a los consumidores acerca de los derechos que los asisten en sus relaciones de consumo: a través de las distintas plataformas (Revista del Consumidor digital, televisión, radio, internet), en medios electrónicos y redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook, Instagram). El objetivo de la **CGED** es la difusión de los productos informativos con temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra de las y los consumidores, fomentar entre las y los consumidores una cultura de consumo responsable e Inteligente.

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 Programan B002, realiza estudios sobre consumo y comparativos de precios, 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** 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, la cual se encarga de la 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**).



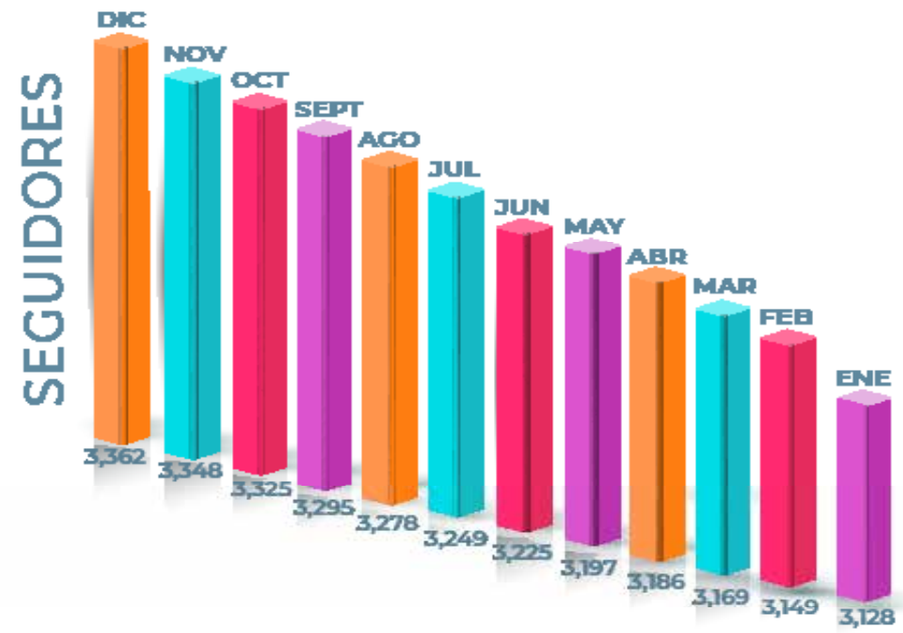
Esta labor se lleva a cabo a través de dos Direcciones Generales y dos direcciones de área, adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación, las cuales son:

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

5.1.1. Revista del Consumidor

La Revista del Consumidor, es la publicación de mayor antigüedad del Ejecutivo Federal. Al mes de diciembre de 2022 ***se han publicado 550 Ediciones*** y a pesar de que en mayo de 2020 se dejó de imprimir, se ha renovado con el fin de brindar información de calidad, veraz y oportuna. De enero a diciembre de ***2022 en la*** Plataforma ***ISSUU.com/Profeco, obtuvo un total de 3,362 seguidores:***

GRÁFICO 10. SEGUIDORES DE LA REVISTA DEL CONSUMIDOR EN ISSU 2022.



Con ***más de cuatro décadas***, las publicaciones de la ***Revista del Consumidor*** en la actualidad se distribuye en medios digitales de manera gratuita, alimenta con sus contenidos al resto de los medios de comunicaciones institucionales (radio, Televisión, e internet) lo que genera un círculo virtuoso de promoción conjunta con los productos informativos generados, es decir, entre ellos se refuerzan y maximizan los recursos y el capital humano.

5.1.2. 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 el impulsar la difusión de sus contenidos. La finalidad de la R**evista del Consumidor Radio y Televisión** de la **PROFECO e**s difundir información con contenidos que orienten a las y los consumidores, así como dar a conocer los servicios, programas y acciones de la **PROFECO** en beneficio de la población consumidora, dichos contenidos responden a los lineamientos que rigen a la Institución como promotora del bienestar de los derechos del consumidor y la cultura del consumo responsable. En aras de ampliar la capacidad de difusión institucional se tienen establecidos acuerdos con diversos medios y los Sistemas Estatales de Radio, los cuales desde ***2014 a la fecha han apoyado*** en la transmisión de la producción de ***Radio de la PROFECO.***

De enero a diciembre de ***2022 la Dirección General de Difusión produjo 104 programas de Radio, 52 de Revista del Consumidor Radio de 5 minutos y 52 Programas de Radio con duración de 10 minutos,*** con el fin de ofrecer una programación con contenidos de calidad que contribuyan a generar una cultura de consumo inteligente en la población mexicana.

En ***2022***, se ***produjeron 52 programas*** de la ***Revista del consumidor TV***, un programa semanal de aproximadamente 5 minutos 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.

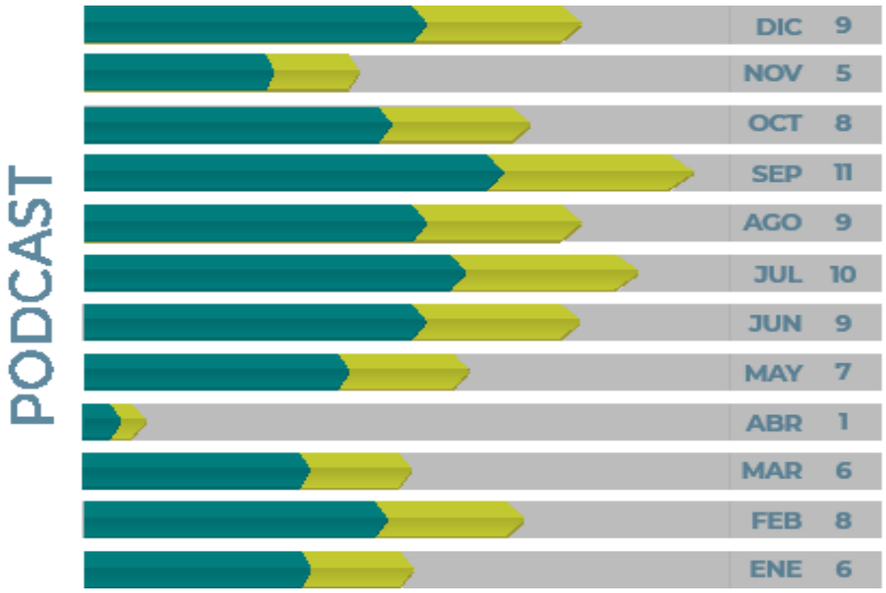
Adicional a la Revista del Consumidor TV, se producen diversas ***cápsulas*** (spots, alertas y eventos especiales) con duración ***desde 30 segundos*** hasta ***3 minutos*** sobre temas de consumo que se difunden en línea.

5.1.3. Podcast

Para el período de 2022, se difundieron 89 Programas, la **PROFECO** considero utilizar esta herramienta para conquistar nuevos seguidores, educar a la audiencia y ampliar aún más la estrategia de contenidos, la institución se acerca al público joven por medio de la plataforma de Spotify y los temas que trata son orientados hacía el consumo informado. La siguiente gráfica muestra el número de Podcast realizados en 2022:

vista del
nsumidor

GRÁFICO 11. REVISTA DEL CONSUMIDOR, PODCAST 2022.



Fuente: Elaboración propia CGED

5.1.4. 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 2022 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 61. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2022.

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PROGRAMADO (ENE-DIC 2022)	REALIZADO (ENE-DIC 2022)
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	456
5	Producir, realizar y entregar cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.	48	50
7	Producir, realizar y entregar el audiovisual Revista del Consumidor Podcast.	Sujeto a Demanda	89

Fuente: Programa Anual de Actividades 2022.

TABLA 62. REPRODUCCIONES EN YOUTUBE "PROFECOTV" Y PÁGINAS VISTAS 2022.

CONCEPTO (SUJETO A DEMANDA)	2022 ENERO-DICIEMBRE
Reproducciones en YouTube ProfecoTV	5,264,620

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

5.1.4.1. Redes sociales

Las redes sociales son un importante espacio de difusión para la **PROFECO**, también se han constituido a través del tiempo como un espacio de atención a la población consumidora; por medio de los perfiles públicos de ***Facebook, Twitter e Instagram*** de la **PROFECO** se mantiene contacto permanente con las y los consumidores, especialmente con quienes buscan recibir orientación o asesoría, presentar una queja o denuncia, o bien obtener información sobre sus derechos y las acciones que realiza la institución en su defensa.

De enero a diciembre de 2022 la cantidad de usuarios de redes sociales de la **PROFECO** ***suman 3,991,406 seguidores*** y registran una tasa de crecimiento significativa, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 63. SEGUIDORES EN REDES SOCIALES INSTITUCIONALES.

PROVEEDOR	EXPEDIENTES	ACUERDOS TELEFÓNICOS
Twitter @Profeco	1,464,999	1,653,417
Twitter @RdelConsumidor	25,287	66,899
Twitter @AtencionProfeco	28,768	36,454
Facebook / Profeco Oficial	772,098	995,795
Facebook/RevistadelConsumidor	578,508	828,467
ISSUU.COM/PROFECO	3,086	3,362
Instagram/RevistadelConsumidor	48,500	57,353
YouTube	299,948	349,659

Fuente: Elaboración propia CGED.

Durante el ejercicio fiscal ***2022, se brindó un total de 166,555*** asesorías en dichas ***redes sociales***. La atención a las consultas de las y los consumidores promueve la confianza de los mismos en la institución, al darle información pertinente según su requerimiento, contribuye a empoderarlo.

5.1.5. Difusión en medios impresos

La **PROFECO** ha conseguido espacios públicos y privados para sus contenidos en medios impresos mediante convenios y gestiones públicas. De enero a diciembre de ***2022***, se han ***elaborado 456 Inserciones Editoriales Externas***.

5.1.5.1. Campañas de difusión

La Coordinación General de Educación y Divulgación, tiene identificadas diversas temporadas del año en que se incrementa el consumo de manera general o especifica en ciertos sectores del mercado. De esta forma se el programa, coordina y supervisa las siguientes campañas en las que utiliza sus propios medios para difundirlos:

TABLA 64. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN.

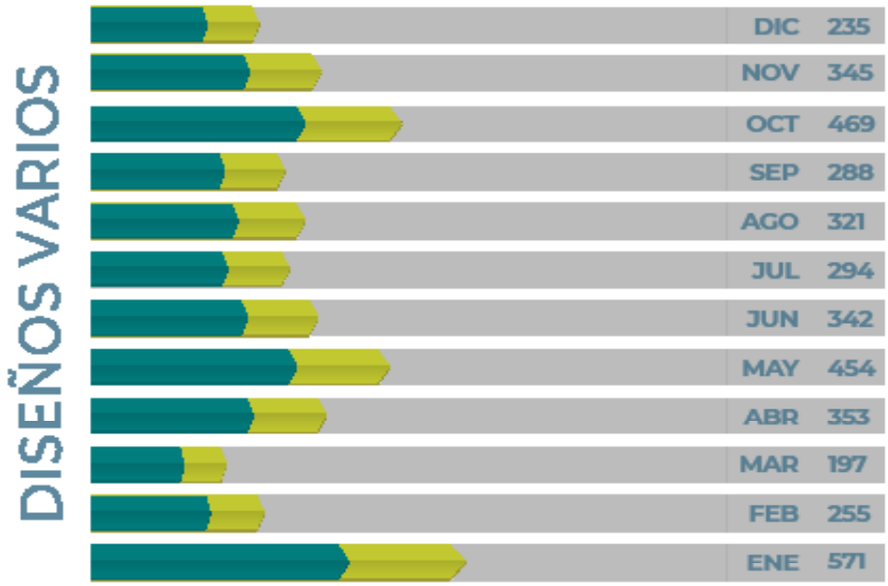
MES	EDICIÓN	CAMPAÑAS
ENERO	539	Qué hacer si... Viaja Tranquilo en Autobús; Finanzas Personales: Planeación Financiera para todo el año.
FEBRERO	540	Finanzas personales: Regalos útiles; Test. Regalas afecto o lo compras.
MARZO	541	Finanzas personales: Pescados y mariscos.
ABRIL	542	De temporada: Nopal, Profeco informa: Riesgos al comprar paquetes turísticos en redes sociales.
MAYO	543	De temporada: Consume Cebolla esta temporada; Finanzas personales: Reparto de utilidades.
JUNIO	544	De temporada: Consume Coco esta temporada.
JULIO	545	De temporada: Consume Uva esta temporada.
AGOSTO	546	De temporada: Tomate Verde, Para Enterarse: Regreso a Clases Seguro.
SEPTIEMBRE	547	De temporada: Brújula de compra: ¡Viva México! Celebra las Fiestas Patrias cuidando tu dinero. Feria de regreso a clases.
OCTUBRE	548	La transformación empieza con lo que llevas a tu mesa, consume Guayaba esta temporada.
NOVIEMBRE	549	Qué hacer si… Buen Fin 2022, PROFECO RADIO: Crema de Tofu.
DICIEMBRE	550	Finanzas personales: Comienza a ahorrar; en este fin de año hazte el propósito y empieza a administrar tu dinero. Podcast: De temporada Caña.

Fuente: Elaboración propia CGED.

Diseños Diversos de la Dirección de Arte y Diseño

De enero a diciembre se han elaborado ***4,124 diseños diversos***, a efecto de fortalecer la difusión de las citadas campañas, la **PROFECO** realiza distintos productos informativos adicionales a los programados, así como el diseño de diversos banners para redes sociales, Dípticos, Trípticos, Posters, Decálogos, Back, Roll Up, Lonas, Sellos, Carteles, Polípticos, etc. Como se muestra en la siguiente gráfica:

GRÁFICO 12. NO. DE DISEÑOS VARIOS ELABORADOS, MENSUALMENTE.



Fuente: Elaboración propia CGED.

Campaña "El mejor verificador es el consumidor"

Esta ***"Campaña"*** respalda a la población consumidora cuando los proveedores de servicios no dan las cantidades exactas o no respetan sus derechos. De enero a diciembre de ***2022, se difundió*** dicha campaña ***en 608 ocasiones*** para las diferentes ***Redes Sociales*** Institucionales en ***8 diferentes*** tipos de Banners y ***en 3 ediciones*** de la Revista del Consumidor de cuarta de forros del mes de mayo edición ***543***, mes de ***agosto*** edición ***546*** y mes de ***octubre*** edición ***548***.

Tecnología Doméstica

Las "Tecnologías Domésticas" de la **PROFECO** se consideran alternativas para crear en los hogares productos de primera necesidad y ahorrar. Enseña a optimizar los recursos, así como dar impulso a proyectos emprendedores. De enero a diciembre de ***2022 se publicaron 23 productos*** relacionados a Tecnologías Domésticas en las Ediciones de la Revista del Consumidor.

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

La Dirección de Educación para el Consumo llevo a cabo directamente acciones derivadas del Programa de Educación para el Consumo Responsable, con el fin de que las y los consumidores tengan la capacidad suficiente para actuar en el ámbito del mercado de manera responsable en el ejercicio de sus derechos. Este Programa busca promover e impulsar, en apego a las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, la creación y difusión de contenidos educativos que orientan a la población hacia la adopción responsable de una conducta crítica, reflexiva y participativa que mejore el aprovechamiento y preservación de los recursos de consumo, en busca de una mejor y más justa calidad de vida.

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 consumidoras y consumidores promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.

5.2.1. Dirección de Educación para el Consumo

Programa de Educación para el Consumo

Del Programa de Educación para el Consumo (PEC), 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.

El PEC es un instrumento de planeación anual a partir del cual se generan los materiales informativos/educativos, que 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

La Dirección de Educación para el Consumo planea, diseña, desarrolla y distribuye el material informativo y educativo necesario con el fin de que las y los consumidores cuenten con información sobre cómo hacer valer sus derechos, consejos de temporada, temas de consumo sustentable, datos generales sobre los servicios de la **PROFECO**, cómo obtener 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.

A continuación, se describen las actividades realizadas por el personal de la Dirección de Educación para el Consumo, en apoyo al Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, adscrito a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) en todo el país, en beneficio de la población consumidora.

Paquete Didáctico

Facilita el desarrollo de temas de educación para el consumo con la población consumidora, en las sesiones educativas programadas mensualmente. El Paquete Didáctico está estructurado de la siguiente forma:

Calendario anual de temas. Relación de temas a desarrollar en las sesiones educativas.

Ficha de trabajo. Contiene número de ficha, título, objetivo, justificación, desarrollo del tema, conclusión, bibliografía, y enlaces de interés.

- Trípticos. Contienen información diversa sobre temas de consumo, Tecnologías Domésticas, Platillo Sabio Profeco, entre otros.
- Infografías. Información breve y concreta sobre temas específicos de consumo.
- Materiales complementarios. De acuerdo al tema o temas a desarrollar en el mes, el Paquete Didáctico se complementa con diversos materiales, los cuales pueden ser videos, audios, entre otros.

Productos informativos

Son materiales que, bajo diversas presentaciones (tríptico, guía y otros), y a través de distintos medios (página institucional, WhatsApp y correos electrónicos, entre otras), se hacen llegar a la población consumidora.

Surgen de la necesidad de brindar información respecto a los derechos del consumidor, cómo hacerlos valer, consejos de temporada, temas de consumo sustentable, servicios que ofrece la **PROFECO**, así como alternativas o recomendaciones para obtener mayor provecho de sus recursos, dirigidos a la población consumidora.

En el periodo de enero a diciembre de 2022 se realizó la investigación de 12 temas centrales con diversos subtemas y complementos, los cuales conforman los doce Paquetes Didácticos (**PD**), de los que se derivan 60 productos informativos y educativos:

Temas y subtemas del Paquete Didáctico (PD) 2022

Enero

Tema: ***"Regala afecto, no lo compres"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa "Regala afecto, no lo compres". PD 1.22.
2. Infografías: 1.- "Regala afecto, no lo compres", 2.- "Aprende a controlar esas compras por impulso", 3.- "Huertos urbanos". PD 1.22.
3. Tríptico "Regala afecto, no lo compres". PD 1.22.
4. Tríptico "Tecnología Doméstica Profeco: Nixtamal, tortillas y tamales de ayocote".
5. Juego "En Busca De Los Juguetes Perdidos".

Febrero

Tema: ***"Acciones responsables -Consumidor responsable-"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa "Acciones responsables -Consumidor responsable-". PD 2.22.
2. Infografías: 1.- "Conviértete en un consumidor responsable", 2.- "Un día dedicado a los consumidores", 3.- "Detergentes que acaban con la vida". PD 2.22.
3. Tríptico "Acciones responsables -Consumidor responsable-". PD 2.22.
4. Tríptico "Tecnología Doméstica Profeco: Congelación de vegetales".
5. Audio "Aprende a controlar esas compras por impulso" Tips que van a ti.

Marzo

Tema: ***Terminales de Punto de Venta (TPV)***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa Terminales de Punto de Venta (TPV) Paquete Didáctico TPV.
2. Infografías: TPV: 1.- "Infografía Derechos de los consumidores al pagar con tarjetas bancarias". 2 "Infografía Terminales Punto de Venta (TPV)". 3 "Infografía Acciones a realizar ante el cobro indebido de comisiones". PD TPV
3. Tríptico "Decálogo TPV". PD TPV.
4. Artículo Educativo "Terminales de Punto de Venta (TPV)". PD TPV.
5. Audio cápsulas Tips que van a ti: 1 "No al cobro de comisión por TPV". 2 "Uso responsable de TC y TD".

Abril

Tema: ***"Elegir también es cosa de niñas y niños"***

Materiales realizados:

1. Audio cápsulas Tips que van a ti: 1. "Huertos Urbanos". 2. "Consume la cosecha de tu huerto". 3. "Conviértete en un consumidor responsable". 4. "Evita comprar con emociones negativas".
2. Ficha Educativa "Elegir también es cosa de niños". PD 3.22.
3. Infografías Paquete Didáctico 3.22: 1.- " Infografía Cierra la llave, cuida el agua". 2 " Infografía Estimula tu mente". 3 "Infografía Grooming y Ciberacoso".
4. "Tríptico Estimula tu mente", PD 3.22.
5. Tríptico "PSP Pastel de Elote".

Mayo

Tema: ***"Consumo responsable y sostenible"***

Materiales realizados:

1. Juego de lotería: "Eres un consumidor responsable".
2. Ficha Educativa "Consumo responsable y sostenible". Paquete Didáctico (PD) 4.22.
3. Infografías Paquete Didáctico 4.22: 1.- "Regreso a la alimentación saludable". 2.- "Gastronomía sostenible".
4. Tríptico "Regreso a la alimentación saludable", PD 4.22.
5. Tríptico "Tecnología Doméstica Profeco Jabón exfoliante de naranja".

Junio

Tema: ***"El cuidado responsable de nuestros mares y sus recursos"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa "El cuidado responsable de nuestros mares y sus recursos". Paquete Didáctico 5.22.
2. Infografías Paquete Didáctico 5.22: 1.- "Conservemos nuestros mares". 2.- "Cuida tu privacidad". 3.- "Hábitos crediticios y financieros".
3. Tríptico "Cuida tu privacidad" PD 5.22.
4. Tríptico "Platillos Sabio Profeco Mole amarillo con pollo".
5. Memorama "Reflexiona, decide y ahorra".

Julio

Tema: ***"Planea y ahorra en tus próximas vacaciones"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa "Planea y ahorra en tus próximas vacaciones".
2. Tríptico "Cuidarte hoy es ahorrar mañana".
3. Tríptico "Tecnología Doméstica Profeco Nieve de Mango".
4. Infografías Paquete Didáctico 6.22: 1. "Cuidarte hoy es ahorrar mañana". 2. "Actividad física de 64 años o menos". 3. "Actividad física de 65 años o más". 4. "Become a responsible consumer".
5. Guía de Regreso a Clases 2022.

Agosto

Tema: ***"Integración y participación de los Adultos Mayores en la dinámica familiar"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa "Integración y participación de los Adultos Mayores en la dinámica familiar".
2. Tríptico "Integración y participación de los Adultos Mayores en la dinámica familiar".
3. Tríptico "PSP Ensalada de quelites y pollo".
4. Infografías Paquete Didáctico 7.22: 1.- "Familia es unión", 2.- "Tu piel y el sol", 3.- "Recicla tus dispositivos", 4.- "Get back to a healthy diet", 5.- "Credit and financial habits".
5. Juego de mesa ¿Adivina qué es? ¡Identifica las compras impulsivas!

Septiembre

Tema: ***"Festejemos con responsabilidad"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa ***"Festejemos con responsabilidad".***
2. Tríptico "Cuida tu dinero tomando el control de tus finanzas".
3. Tríptico "PSP Pollo borracho".
4. Infografías Paquete Didáctico 8.22: 1. "Cuida tu dinero tomando el control de tus finanzas", 2. "La intolerancia alimenticia", 3. "El consumo responsable".
5. Juego de mesa "Tripas de pez".

Octubre

Tema: ***"Micronutrimentos: inclúyelos en tu dieta diaria"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa: "Micronutrimentos: inclúyelos en tu dieta diaria".
2. Tríptico: "Micronutrimentos: inclúyelos en tu dieta diaria".
3. Tríptico "PSP Calabacitas rancheras con puntas de filete".
4. Infografías Paquete Didáctico 9.22: 1.- "Micronutrimentos: inclúyelos en tu dieta diaria", 2.- "NOM 184, tu protección ante cláusulas abusivas", 3.- "Moda sostenible".
5. Infografía en idioma inglés: "Closet the faucet, take care of water".

Noviembre

Tema: ***"Consumo informado-compras seguras"***

Materiales realizados:

1. Ficha Educativa: "Consumo informado-compras seguras".
2. Tríptico: "Consumo informado-compras seguras".
3. Tríptico: "TDP Limpiador multiusos".
4. Infografías o carteles (tamaño tabloide) Paquete Didáctico 10.22: 1.- "Precauciones para un excelente fin de año digital", 2.- "Contaminación por plásticos", 3.- "Contaminación por plásticos 2".
5. Ficha Educativa: "No todas las ofertas son ofertas".

Diciembre

Temas: "***No todas las ofertas son ofertas" y "Empieza el año sin deudas"***

Materiales realizados:

1. Infografías o carteles (tamaño tabloide) Paquete Didáctico 11.22: 1.- "Los edulcorantes y los riesgos para la salud", 2.- "Cuidado con las promociones y ofertas", 3.- "Aprovecha tus hortalizas, frescas o no, sirven para plantarlas y cosecharlas".
2. Tríptico: "Edulcorantes, promociones y hortalizas".
3. Tríptico: "Ponche navideño".
4. Ficha Educativa: "Empieza el año sin deudas PD 12.22".
5. Infografías o carteles (tamaño tabloide) en idioma inglés: "Actions to be carried out before the undue collection of commissions", "Consumer rights when paying with bank cards". Fueron generadas en conjunto con la escuela de idioma inglés "Executives English Center".

IMAGEN 4. MATERIALES DIDÁCTICOS.

Fuente: Dirección de Educación para el Consumo.

Foro de Discusión en Línea (a través de medios electrónicos)

Es una herramienta de contacto utilizada especialmente para la capacitación del personal de educación en el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones por parte de la Dirección de Educación para el Consumo. El Foro de Discusión de Educación para el Consumo en Línea, cumple con los objetivos de ser un medio de comunicación directo con el personal de educación en las **ODECO**, un medio de orientación, capacitación y retroalimentación.

En el periodo de enero a diciembre 2022, la Dirección de Educación para el Consumo con base al calendario anual y a través de la realización de investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación, capacitación y educación de la población consumidora, desarrolló de forma mensual, los Foros de Discusión de Educación para el Consumo en Línea, para lo cual se generó la invitación e infografía enviadas en forma electrónica al personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las **ODECO**. Derivado de lo anterior se generó la reseña correspondiente al Foro para la retroalimentación entre los participantes.

Temas de los Foros desarrollados en el año 2022

Enero "La compensación es tu derecho", enero 27, de 2022.
Febrero "Tu derecho al no cobro de comisión por el uso de terminales de punto de venta (TPV)", febrero 24, de 2022.
Marzo "Hospedaje con todo incluido", marzo 24, de 2022.
Abril "Habla de dinero con tus hijas e hijos", abril 28, de 2022.
Mayo "Tiempos compartidos", mayo 26, de 2022.
Junio "¿Cómo leer tu recibo de luz?, junio 30, de 2022.
Julio "Obesidad y sobrepeso ¿La otra pandemia?, julio 28, de 2022.
Agosto "Empeña Informado", agosto 31, de 2022.
Septiembre "Detección de necesidades de información para capacitar a los grupos de consumidores y población abierta, con el fin de fortalecer el Programa de Educación para el Consumo 2023", septiembre 29, de 2022.
Octubre "Estafas por WhatsApp", octubre 27, de 2022.
Noviembre "Servicios Funerarios", noviembre 24, de 2022.
Diciembre "Recomendaciones si vas a comprar una casa", diciembre 14, de 2022.

IMAGEN 5. FORO DE DISCUSIÓN EN LÍNEA.

Fuente: Dirección de Educación para el Consumo.

Guiones de las líneas de espera del Teléfono del Consumidor

En el periodo de enero-diciembre de 2022 se realizaron un total de 480 frases; 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 la **PROFECO**.

Feria del Consumidor (Feria de Regreso a Clases)

La Procuraduría Federal del Consumidor a través de las Oficinas de la Defensa del Consumidor (**ODECO**), realiza una vez al año un evento sin fines de lucro, denominado Ferias del Consumidor (Feria de Regreso a Clases), en el que se invita a proveedores de bienes y de servicios, instituciones públicas y privadas, así como a la población en general a participar.

Su objetivo es 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.

Se lleva a cabo en dos modalidades:

1. Directamente en los locales o establecimientos de los proveedores que participen y se registren en cada ODECO para tal fin y,

2. En los espacios gestionados por las ODECO en la Alcaldía o Ayuntamiento que corresponda.

En el evento, mediante pláticas y talleres virtuales de educación para el consumo se informa a la población acerca de sus derechos como persona consumidora y se fomenta un consumo responsable. Para este fin se pueden auxiliar del Paquete Didáctico "Regreso a clases solidario", donde también se abordan los temas: Este regreso a clases reutiliza, Un espacio para la enseñanza en casa, Consume local-respalda a tu barrio, Refrigerios saludables para el regreso a clases. De igual forma la Dirección de Educación para el Consumo generó la "Guía de Regreso a Clases 2022", como un apoyo en la toma de decisiones tanto para alumnos como los padres y madres de familia.

TABLA 65. FERIA DEL CONSUMIDOR (FERIA DE REGRESO A CLASES).

FERIA DEL CONSUMIDOR (FERIA DE REGRESO A CLASES)	AGOSTO 2021	AGOSTO 2022
Número Ferias realizadas	36	54
Número Aproximado de asistentes	406,113	1,362,764
Número Proveedores	973	1,308
Porcentaje de descuento otorgado a los consumidores (min-máx)	5% al 50%	5% al 50%
Pláticas y talleres impartidos	547	91

Fuente: Elaboración propia Dirección de Educación para el Consumo.

Vinculación con otras Instituciones

En el periodo de enero a diciembre de 2022, se concretaron acciones con centros educativos como la **UNAM FES** Acatlán y la Escuela de Idioma Inglés Executive English Center, lo que permitió la elaboración de material informativo y educativo, con esta última se concretó la firma de un convenio de colaboración interinstitucional con vigencia por lo que le resta de la presente administración federal.

5.2.2. Dirección de Capacitación

Las asesorías y consultas otorgadas a las y los consumidores en eventos de promoción y sesiones educativas, tienen como fundamento los Criterios de Operatividad que establecen las actividades a cargo del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**) de la Procuraduría Federal del Consumidor. De conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor (**LFPC**) en el artículo 24, Fracción V, la cual establece a la Procuraduría el formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta Ley; Fracción XVIII, Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión.

La Dirección de Capacitación (**DC**), adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación (**CGED**), participa en el diseño y elaboración de la normativa que se emite para regular las actividades a cargo del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**) de la Procuraduría Federal del Consumidor, en la que se establecen los procedimientos que utiliza la procuraduría al otorgar asesorías y consultas sobre temas de consumo a la ciudadanía atendidos a través de programas de capacitación, eventos de promoción con población abierta, la constitución de grupos organizados y sesiones educativas con los grupos registrados en el padrón de las **ODECO** a nivel nacional.

A través de los eventos de promoción se desarrollan actividades de orientación, información y capacitación en materia de consumo, para la población abierta interesada en recibirla.

La Procuraduría beneficia a la sociedad consumidora, a través de la atención de grupos organizados en reuniones de trabajo celebradas mensualmente, entre el personal designado de las **ODECO** en el país, y las y los consumidores interesados en recibir asesorías en temas de consumo que acuden a las sesiones educativas del Programa. Los temas básicos abordados en los Grupos de consumidores fueron: Derechos de los Consumidores, Consumo responsable y sostenible, servicios que ofrece la Institución y Ley Federal de Protección al Consumidor.

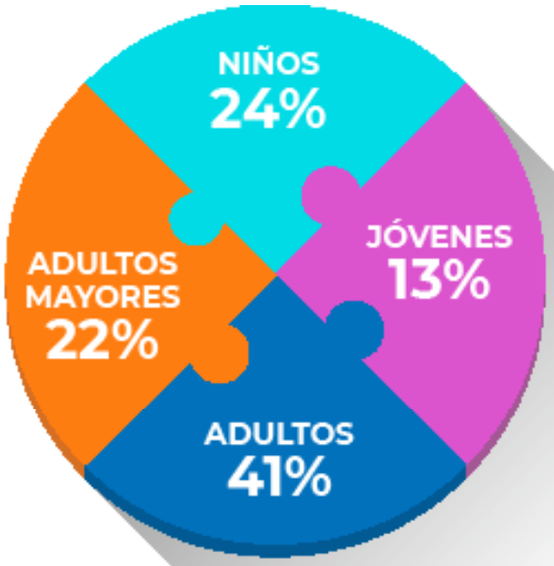
Para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 diciembre de 2022, se realizaron ***2,259 actividades*** de promoción ***para 76,405 consumidoras y consumidores*** de población abierta, con el propósito de fomentar la constitución de grupos organizados de consumidores para su registro y dar a conocer los servicios que la **PROFECO** ofrece. A través de ***10,935 sesiones educativas*** realizadas a nivel nacional, ***se benefició*** y asesoró a ***183,657 consumidoras y consumidores,*** proporcionándoles material informativo y educativo para la toma de decisiones de consumo. Asimismo, se constituyeron ***531 grupos*** nuevos, por lo que, al cierre del ejercicio, el padrón de grupos contaba con ***28 mil 397 integrantes***, constituidos ***en 1,377 grupos*** a nivel nacional.

Porcentaje de la población que pertenece a los grupos de consumidores

- ***24% corresponde a población infantil, de 6 a 12 años*** de edad con ***3,483 niñas*** y ***3,477 niños.***
- ***13%*** son ***población juvenil***, de ***13 a 21 años*** de edad con ***1,890 mujeres*** y ***1,749 hombres.***
- ***41%*** corresponde a ***población adulta, de 22 a 59 años*** de edad con ***9,678 mujeres*** y ***1,936 hombres.***
- ***22%*** son ***población adulta mayor***; es decir, de ***60 años*** de edad o más con ***5,422 mujeres*** y ***762 hombres.***
- En relación al tipo de población, el ***91% habita en zonas urbanas*** con ***18,635 mujeres*** y ***7,152 hombres*** y, el ***9% en zonas rurales*** con ***1,838 mujeres*** y ***772 hombres.***

a) Edad

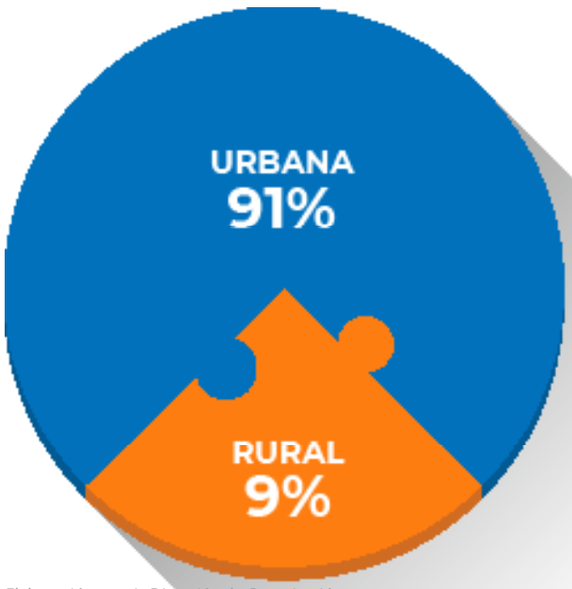
GRÁFICO 13. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD PROMEDIO.



Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

b) Tipo de población

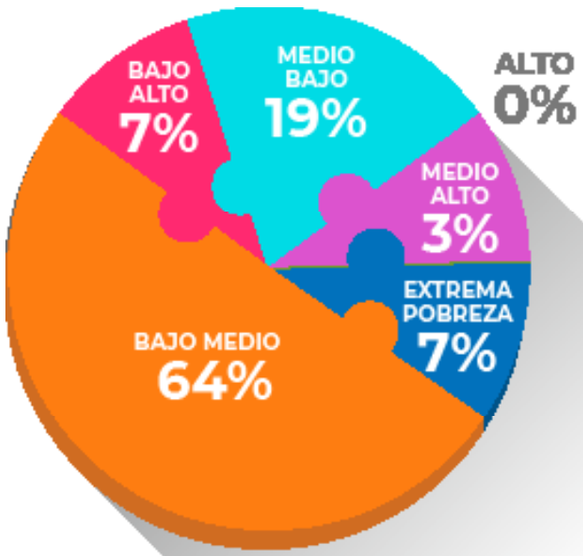
GRÁFICO 14. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN.



Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

c) Nivel socioeconómico

GRÁFICO 15. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.



Fuente: aboración propia Dirección de Capacitación.

d) Género

GRÁFICO 16. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO.

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

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 en las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**) en el país, señalando el número de impactos alcanzados durante 2022.

TABLA 66. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES. COMPARATIVO 2021 VS. 2022.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2021	ENE-DIC 2022
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	2,866	1,377
Altas de Integrantes	32	11,295
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	32,407	36,299
Sesiones educativas impartidas a nivel nacional	11,980	10,935
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las sesiones educativas)	169,338	147,358

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

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 se han atendido en la modalidad de videoconferencia, y por medio de atención presencial a proveedores y prestadores de bienes y servicios, con lo cual se ha brindado capacitación en materia de información comercial y prácticas pro consumidor a (micro, pequeños y medianos empresarios) llevando a cabo 25 sesiones de capacitación a Proveedores con un total de 392 participantes.

TABLA 67. CAPACITACIÓN PROGRAMA PROVEEDOR RESPONSABLE.

CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y PRÁCTICAS PRO CONSUMIDOR A PROVEEDORES (MICRO, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS).	ENE-DIC 2021	ENE-DIC 2022
Capacitaciones a distancia en la modalidad de videoconferencias a proveedores y prestadores de bienes y servicios	27	25
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado videoconferencias y presencial)	696	392

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

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 12 envíos de información actualizada en temas de consumo mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación (**TIC**) entre las 94 Organizaciones de la Sociedad Civil (**OSC**) y Asociaciones de Consumidores.

La información enviada 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 68. PADRÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.

ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL	ENE-DIC 2021	ENE-DIC 2022
Organizaciones de la Sociedad Civil registradas en el Padrón PROFECO.	94	94

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

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

En el periodo comprendido de enero a diciembre 2022 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 desarrollaron 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 la sesión los integrantes realizaron 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 69. SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO DE LA PROFECO.

SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO	ENE-DIC 2021	ENE-DIC 2022
Número de Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (CCC)	3	3

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

5.3. Estudios sobre consumo

Esta área desarrolla investigación documental y de campo sobre la compra de productos y servicios que realizan las y 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 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 web 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. 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 las y los consumidores en sus procesos de elección de compra. Además, se ofrecen recomendaciones que las y 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 las y 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 las y los consumidores, la percepción de sus clientes, así como el cumplimiento a las regulaciones establecidas. Además, las y los consumidores mexicanos que radican en Estados Unidos se benefician del trabajo de la Dirección de Estudios sobre Consumo 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 de la página web institucional de la **PROFECO**, donde las y los consumidores pueden consultarlos y utilizarlos para tomar decisiones de consumo informadas.

5.3.1. Quién es Quién en los Precios (QQP)

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

Los objetivos del programa son:

- Mejorar las condiciones de compra de la economía familiar, a través del aprovechamiento óptimo de sus ingresos, mediante la entrega de información completa, confiable, oportuna y accesible sobre los productos de consumo generalizado disponibles en los establecimientos de las ciudades donde opera.

- Apoyar al logro de la estabilidad económica, esto es mediante la interacción de una demanda y oferta oportunamente informada.

- Contribuir a la generación de una cultura de consumo responsable, proporcionando la mayor información posible para que los consumidores tomen mejores decisiones de compra sobre los productos, bienes y servicios de consumo generalizado disponibles en el mercado

De enero a diciembre de ***2022,*** se captaron y difundieron ***14,561,431 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 70. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS.

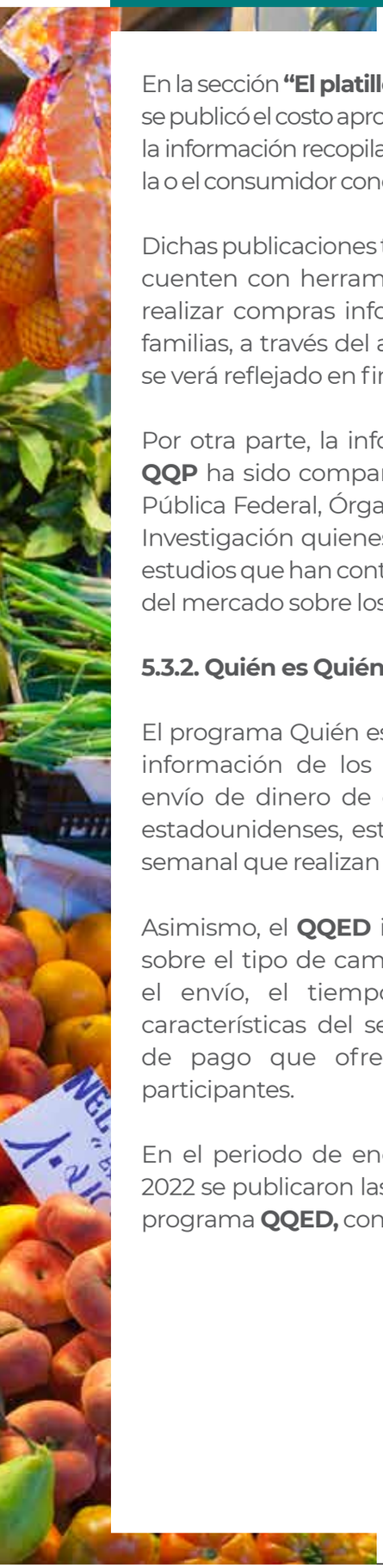
AÑO	PRECIOS CAPTADOS	SUSCRIPTORES
2013	9,989,553	95,552
2014	12,309,954	113,181
2015	16,256,891	136,982
2016	15,797,082	148,091
2017	15,572,917	158,574
2018	16,807,364	168,042
2019	13,658,889	176,129
2020	10,778,185	181,323
2021	12,836,695	182,616
2022	14,561,431	183,779

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios, con información al 31 de diciembre de 2022.

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 34 ciudades del país.***

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 a través 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.



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 la o el consumidor conozca el precio de un platillo económico y nutritivo.

Dichas publicaciones tienen la finalidad de que las y 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.

5.3.2. Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED)

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

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

En el periodo de enero a diciembre de 2022 se publicaron las actualizaciones del programa **QQED,** conforme a lo siguiente:

TABLA 71. ACTUALIZACIONES DE QQED.

MES	PROGRAMADO	REALIZADO
Enero	4	4
Febrero	4	4
Marzo	5	5
Abril	4	4
Mayo	4	4
Junio	5	5
Julio	4	4
Agosto	5	5
Septiembre	4	4
Octubre	4	4
Noviembre	5	5
Diciembre	4	4
TOTAL	52	52

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

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

5.3.3. Brújula de compra

El objetivo de este programa es generar una cultura de consumo responsable a través de la provisión al consumidor de información útil y práctica para ayudarlo a tomar mejores decisiones de compra, 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 la **PROFECO**.

Los artículos incluyen diversos elementos, 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 2022.

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.

TABLA 72. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN EL BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA.

MES	ARTÍCULO	NO. DE BRÚJULA
Enero	Pagos mínimos. Ni tan mínimos y casi eternos	469
	Si vas a ver el Super Bowl en casa	470
Febrero	Finanzas para nuevas parejas. Cuentas claras, relaciones largas	471
	Algunos datos relevantes del implante coclear	472
Marzo	El lado fuerte del "sexo débil". Día Internacional de la Mujer	473
	Di no a la obesidad, pero sí al ejercicio	474
Abril	Ojo con tu salud visual	475
	Libros infantiles. Nada como leer y viajar con la imaginación	476
Mayo	Las necesidades de tu bebé en sus primeros dos años de vida	477
	Geriatría. La importancia de envejecer bien	478
Junio	Evita el desperdicio de alimentos	479
	Alimentación adecuada para mascotas	480
Julio	Durazno. Terciopelo en tu boca	481
	Desecho correcto de cubrebocas	482
Agosto	Aparatos auxiliares para la movilidad de personas	483
	Adiós a tu ropa, pero con responsabilidad	484
Septiembre	Piensa en tu retiro desde la juventud	485
	El testamento	486
Octubre	Servicios funerarios para mascotas	487
	Lugares a visitar en Día de muertos	488
Noviembre	El Buen Fin 2022. Mejores ofertas, con mejores decisiones	489
	14 de noviembre. Día mundial de la diabetes	490
	Cuida tu aguinaldo. Planifica	491
Diciembre	Nacimientos. Una tradición de navidad	492
	Acciones para un consumo responsable	493

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

TABLA 73. NÚMERO DE ARTÍCULOS DE BRÚJULA DE COMPRA, REALIZADOS.

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	3
Diciembre	2	2
TOTAL	24	25

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

5.3.4. Artículos para la Revista del Consumidor

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

TABLA 74. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.

MES	ARTÍCULO	SECCIÓN	REVISTA NO.
Enero	Seguros dentales	Brújula de compra	539
	Planeación financiera para todo el año	Finanzas personales	
	En números. Cacao y chocolate	En números	
Febrero	Regalos útiles	Finanzas personales	540
	Maneja seguro tu automóvil	Brújula de compra	
Marzo	Pescados y mariscos	Finanzas personales	541
	Conoce a Telecomm	Brújula de compra	
Mayo	La tecnología, aliada para el trabajo y el estudio	Brújula de compra	543
	Reparto de utilidades	Finanzas personales	
Junio	Remesas familiares	Finanzas personales	544
	Cuida tu próstata	Brújula de compra	
Julio	Obesidad y sobrepeso, la otra pandemia	Brújula de compra	545
Agosto	Fondo de emergencia	Finanzas personales	546
	Uniformes escolares	Brújula de compra	
Septiembre	¡Viva México!	Brújula de compra	547
Octubre	Seguro de vida	Finanzas personales	548
	Servicio de cuidadores	Brújula de compra	
Noviembre	Servicios funerarios	Brújula de compra	549
	Buen fin 2022	Qué hacer si	
Diciembre	Pensiones para perros.	Brújula de compra	550
	Comienza a ahorrar	Finanzas personales	

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Estudios sobre Consumo.

5.3.5. 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 2022, se realizaron diferentes levantamientos de información, entre otros, sobre los siguientes temas:

- Artículos de Movilidad para los Adultos Mayores
- Costos de Mariachis, Norteños y Bandas
- Servicios de Cremación para Mascotas
- Costo de Servicios para la Detección del Cáncer de Mama

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 75. ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DE ENERO A DICIEMBRE 2022.

NOMBRE DEL CUESTIONARIO	TOTAL DE CUESTIONARIOS	FECHA DE APLICACIÓN
Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (1er Trimestre 2022)	280	01 de enero al 25 de marzo
Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do Trimestre 2022)	497	01 de abril al 30 de junio
Artículos de movilidad para los adultos mayores	192	19 al 29 de julio
Costos de mariachis, norteños y bandas	164	15 de agosto al 01 de septiembre
Servicios de cremación para mascotas	147	12 al 29 de septiembre
Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (3er Trimestre 2022)	340	01 de julio al 30 de septiembre
Costo de servicios para la detección del Cáncer de Mama	333	10 al 24 de octubre
Costo de glucómetros	332	28 octubre al 11 de noviembre
Costo de los cursos para entrar a la preparatoria	128	16 al 23 de noviembre
Patrones de consumo en la compra de juguetes/videojuegos	493	02 al 15 de diciembre
Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (4to Trimestre 2022)	412	01 de octubre al 29 de diciembre

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Estudios sobre Consumo.

5.3.5.1. 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.

6. NUESTRA INSTITUCIÓN

6.1. Transparencia

La Unidad de Transparencia, es el área de la Procuraduría Federal del Consumidor que de conformidad con lo establecido en 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 lo establecido en la legislación anteriormente citada.

6.1.1. Comité de Transparencia

En el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de ***2022***, el Comité de Transparencia de la PROFECO celebró ***87 sesiones***, las cuales ***fueron 4 Ordinarias*** y ***83 Extraordinarias***, ***suscribiendo 87 Actas*** de Sesión y ***333 Resoluciones*** derivadas de la clasificación de solicitudes de información.

TABLA 76. SESIONES Y ACTAS DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA.

EJERCICIO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES	ACTAS EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDAS
2022	4	83	87	87	333

Fuente: Secretaría Técnica del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2022.

6.1.2. Solicitudes de Información y Datos Personales

Durante el ejercicio ***2022***, la **PROFECO** recibió mediante el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información SISAI 2.0 de la Plataforma Nacional de Transparencia (**PNT**), un total de ***1,020 solicitudes*** de acceso a la información y de datos personales.

TABLA 77. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS.

EJERCICIO	TOTAL DE SOLICITUDES
2022	1,020

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2022.

6.1.3. Recursos de revisión

La **PROFECO**, al concluir el ejercicio ***2022***, recibió mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia un total de ***81 recursos de revisión*** derivados de las respuestas emitidas a las solicitudes de acceso a la información y de datos personales.

TABLA 78. RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS.

EJERCICIO	RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS	CONFIRMA	SOBRESEE	MODIFICA	REVOCA	DESECHA
2022	81	32	5	30	14	0

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2022.

6.1.4. Capacitación en materia de transparencia

Durante el ejercicio fiscal de ***2022***, se capacitaron ***70 servidores públicos*** de manera presencial a distancia y ***187*** a través de los ***cursos en línea*** impartidos por el **INAI**, en las siguientes materias Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Aviso de Privacidad - Sector Público, Clasificación de la Información y Prueba de Daño, Interpretación y Argumentación Jurídica, Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (**SIPOT**), Introducción a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Gobierno Abierto y Transparencia Proactiva, Auditorías Voluntarias, Documento de Seguridad.

6.1.5. 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; así como la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (**LFTAIP**) en sus artículos 68, 69, 74, 75, y 76; en el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se informa lo siguiente:

TABLA 79. 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-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, 2022.

TABLA 80. 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, 2022.

TABLA 81 CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 68 LFTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ART. 68	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2022.

TABLA 82. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 69 LFTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 69	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Dirección General de Planeación y Evaluación	I, A	100%
Dirección General Jurídica Consultiva	I, B	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2022.

TABLA 83. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 74 LFTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ART. 74	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2022.

TABLA 84.CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 75 LFTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ART. 75	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	Apartado único	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2022.

TABLA 85. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 76 LFTAIP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRACCIONES APLICABLES AL ART. 76	% DE AVANCE DE CARGA RESPECTIVA DE FORMATOS
Unidad de Transparencia	III	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información y acuses recibidos por las Unidades Responsables, Unidad de Transparencia, PROFECO, 2022.

6.1.6. 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 ***2022***, no excedieron el plazo de 20 días hábiles establecidos por la normatividad aplicable.

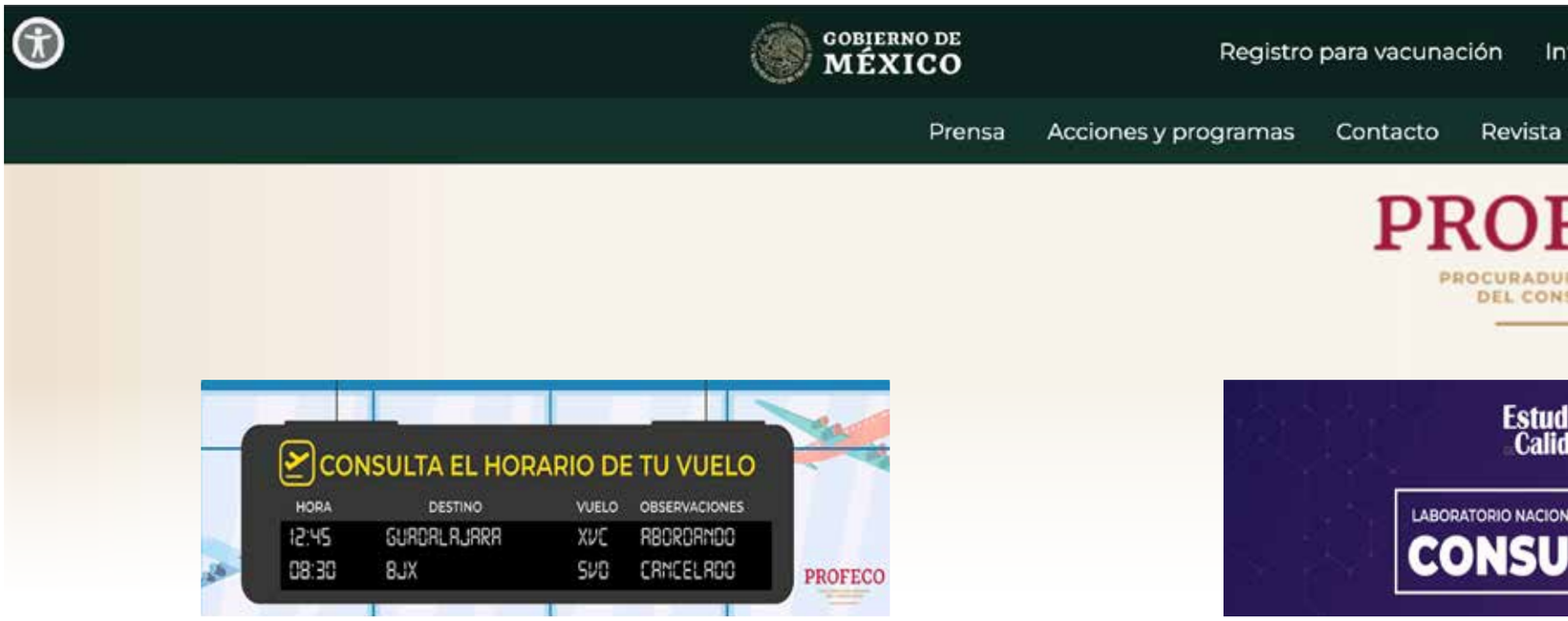
De las ***1,020 solicitudes de información*** ingresadas en el ejercicio 2022, ***81 fueron impugnadas*** mediante recurso de revisión, representando ***un 7.94% respecto del total*** de las respuestas emitidas.

Mediante la herramienta de comunicación entre la **PROFECO** y el **INAI** "HCOM", 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 2022, el resultado de la ***verificación con efectos vinculantes*** realizada por el INAI a la Procuraduría Federal del Consumidor, y notificado con dictamen del veintidós de mayo de dos mil veintidós, ***fue de 100%.***

6.1.7. Datos Personales Acciones y logros

Con la publicación en el Diario Oficial de la Federación del "ACUERDO mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en materia de evaluación del desempeño de los sujetos obligados del sector público federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados" y del "Acuerdo mediante el cual se establece el programa de evaluación anual 2022-2023, de los sujetos obligados del ámbito público federal, en relación con el desempeño en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable en la materia", se determina la metodología, formatos, vertientes, variables y criterios para evaluar el desempeño de los sujetos obligados –como lo es la **PROFECO**– respecto del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Datos Personales.



Actualmente, la página web institucional tiene habilitado un apartado denominado "Protección de datos personales", en el cual da a conocer información y documentación aplicable al tratamiento y protección de los datos personales en posesión de la **PROFECO**. Para la anualidad que se reporta, se incluyó una nueva sección que alberga los formatos y medios de verificación documentales necesarios para que el **INAI** lleve a cabo la primera evaluación diagnóstica.

Asimismo, este apartado es el repositorio de los medios de verificación documentales que se utilicen en los ejercicios de evaluación que realizará el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (**INAI**) a **PROFECO**, permitiendo evaluar el cumplimiento a los principios, deberes y obligaciones establecidos en la Ley General de Datos Personales.

Se continuó con la depuración y, en su caso, incorporación de contenidos en las diversas secciones del apartado virtual "Protección de Datos Personales", todos ellos relacionados con información obligatoria, con el propósito de difundir documentos relevantes, medidas de seguridad e información vinculada con la protección de los datos personales.

Asimismo, la Unidad de Transparencia realizó las siguientes acciones para dar atención a la obligación establecida en el artículo 250 de los Lineamientos Generales:

- Se informó a los Enlaces en materia de Datos Personales designados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la **PROFECO**, la publicación del Acuerdo que aprueba los Instrumentos Técnicos para evaluación del desempeño al cumplimiento de la Ley General de Datos Personales, subrayando la obligación de dar atención y observancia al mismo.

- Generó propuestas de la documentación que permita dar atención y cumplimiento a las vertientes, variables y criterios establecidos en el Acuerdo que aprueba los Instrumentos Técnicos para evaluación del desempeño al cumplimiento de la Ley General de Datos Personales.

- Asistió de manera virtual, a las mesas de acompañamiento permanente sobre el cumplimiento de los principios y deberes establecidos en la Ley General de Datos Personales, organizadas por el **INAI**.

6.1.7.1. Seguimiento a las recomendaciones y asesoría técnica realizada por el INAI para la implementación de los instrumentos técnicos de evaluación

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 253 de los Lineamientos Generales, la Unidad de Transparencia formuló petición al **INAI** para practicar la revisión preliminar al apartado de "Protección de Datos Personales", cuya autoridad emitió asesoría técnica manifestando seis ***(6) recomendaciones*** de la totalidad ***(41) de criterios*** por cumplir.

Se dio atención a cinco ***(5) de las*** seis ***(6) recomendaciones*** efectuadas por el INAI, quedando pendiente la correspondiente a la vertiente "6. Responsables en materia de protección de datos personales", variable "6.1 El Comité de Transparencia y Unidad de Transparencia", criterio "Hipervínculo al documento que enliste el o los acuerdos realizados con instituciones públicas especializadas para auxiliar en la recepción, trámite y entrega de las respuestas a solicitudes de datos personales, en lengua indígena, braille o cualquier formato accesible correspondiente, en forma más eficiente".

6.1.7.2. Seguimiento al Programa de Protección de Datos Personales

El Programa de Protección de Datos Personales (Programa de Datos Personales) establece en términos generales los objetivos, estrategias y acciones a realizar para fortalecer la protección de los datos personales en su posesión, y desarrolla 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. Siendo uno, la capacitación y sensibilización para el correcto tratamiento de los datos personales durante todo su ciclo de vida.

Durante ***2022*** 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.

A través del Centro Virtual de Capacitación del INAI, se capacitó a los ***24 Enlaces de Datos Personales*** designados por los titulares de las unidades administrativas adscritas a la **PROFECO**, recibiendo constancia electrónica que les acredita la aprobación del curso titulado "Tratamiento de datos biométricos y manejo de incidentes de seguridad de datos personales".

6.2. Planeación y Evaluación

La Dirección General de Planeación y Evaluación (**DGPE**) define la metodología de planeación, evaluación y seguimiento institucional con la finalidad de contar con políticas públicas estratégicamente diseñadas, asimismo, coadyuva al establecimiento de los indicadores, planes, estrategias y controles de las unidades administrativas que conforman a la **PROFECO**, da atención a 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.

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

El Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (**PIPFC**), publicado en el Diario Oficial de la Federación (**DOF**) el 29 de septiembre de 2020, establece los objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales encaminadas al cumplimiento de las metas institucionales; en ese sentido, el 27 de mayo de ***2022*** se informó a la Secretaría de Economía respecto a la publicación del Informe de avance y resultados 2021 del referido programa, considerando 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.

El informe de avance y resultados 2021 (imagen 1) describe puntualmente las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2021, las cuales son consideradas herramientas esenciales para un abordaje gubernamental centrado en la garantía de los derechos para empoderar a todos los sectores de la población; para disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos de las y los consumidores.

IMAGEN 6. INFORME DE AVANCE Y RESULTADOS 2021 DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE LA PROFECO

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020–2024 DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

AVANCE Y RESULTADOS 2021

PROGRAMA DERIVADO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

Fuente: Elaboración propia DGPE.

6.2.2. Programa Anual de Actividades (PAA) 2022

Con la implementación del Programa Anual de Actividades se busca plasmar de manera calendarizada, las actividades relevantes y estratégicas de las Unidades Responsables que conforman la Procuraduría, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución; esto a través del seguimiento y evaluación que brinda la **DGPE**.

6.2.3. Elaboración de Informes mandatados 2022

La **PROFECO**, como organismo descentralizado perteneciente al sector Economía, realizó durante 2022 las aportaciones respectivas a los siguientes informes mandatados.

- **Cuarto Informe de Gobierno 2021 – 2022**, conforme a lo dispuesto 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.

- **Cuarto Informe de Labores de la SE 2021-2022**, 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.

- **Informe de Avance y Resultados 2021** del **Programa Sectorial de Economía 2020 - 2024 (PROSECO)**, en observancia 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.

- **Programa Nacional de Desarrollo Social (PNDS) 2021-2024**, de conformidad con lo establecido en los numerales 3, 42, 43 y 46, 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

- **Programa Especial para la Productividad y la Competitividad (PEPC) 2022**, en cumplimiento al artículos: 31, fracción XXXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 19 párrafo segundo de la Ley para Impulsar el Incremento Sostenido de la Productividad y la Competitividad de la Economía Nacional; y 116 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos.

6.2.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación de los Programas presupuestarios (Pp) responsabilidad de la PROFECO

La **PROFECO** es responsable de la ejecución de los Programas presupuestarios (**Pp**) 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 y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores, para dar cumplimiento a su misión de empoderar a la población consumidora 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.

Estos Pp cuentan con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual se define como una herramienta de planeación estratégica que permite establecer de forma clara y resumida los objetivos de cada Pp y cuyos resultados son reportados en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (**PASH**) conforme a la periodicidad de los indicadores que las integran.

Es importante destacar que a partir del ejercicio ***2022,*** a solicitud de la Secretaría de Economía, la Procuraduría reporta de manera independiente en el PASH sus resultados en los indicadores de la Ficha de Indicadores del Desempeño (**FID**) del Pp M001 Actividades de apoyo administrativo; toda vez que anteriormente el reporte de este Pp era centralizado a nivel sector Economía.

Para el periodo que se reporta se llevó a cabo la "Estrategia para la Mejora de las Matrices de Indicadores para Resultados ***2022*** de los Programas presupuestarios del Sector Economía", coordinada por la Secretaría de Economía; lo anterior para la detección e implementación de mejoras a estos Instrumentos.

La ejecución de la Estrategia antes referida derivó en el análisis de las MIR de los Pp B002, E005 y G003; dando como resultado la integración de dos nuevos indicadores relacionados con el cobro de créditos fiscales a la MIR del Pp G003. Mientras que en las MIR de los Pp B002 y E005 fueron modificados y actualizados los objetivos, nombres, definiciones y métodos de cálculo de algunos indicadores.

Estas labores de mejora y actualización constante tienen como resultado final unos Instrumentos de Seguimiento del Desempeño institucional más robustos en cuanto a su estructura y más precisos respecto a su ejecución, lo cual es fundamental para la correcta valoración del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Cabe señalar que con la finalidad de que los mandos superiores de la institución posean información oportuna para la toma de decisiones, el cumplimiento de los indicadores de los Pp de la **PROFECO** es reportado al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

6.2.5. Inventario CONEVAL y Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2021-2022

La elaboración del Inventario **CONEVAL** y de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2021-2022 (FMyE) encuentra su fundamento en el "Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2022" (PAE 2022), el cual es publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (**CONEVAL**).

Los Pp B002 Generación y difusión de información para el consumidor y E005 Protección de los derechos de los consumidores son clasificados como acciones federales de desarrollo social; toda vez que dentro del PAE 2022 se determina que son acciones federales de desarrollo social los Pp de modalidad "B-Provisión de Bienes Públicos" y "E-Prestación de Servicios Públicos", aquellos que se encuentren alineados con la protección de algún derecho social o con la dimensión de bienestar económico y que estén incluidos en el Inventario **CONEVAL**.

En ese sentido, bajo la coordinación del **CONEVAL** y de la Secretaría de Economía, la **PROFECO** aporta información de las acciones de desarrollo social para la elaboración e integración del Inventario **CONEVAL**, del Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño (**MEED**) y de las FMyE de estos Pp; mismos que son instrumentos que integra y sistematiza la información relevante de los programas y de las acciones de desarrollo social del Gobierno Federal.

En cuanto a la elaboración de las FMyE, es importante destacar que en las Fichas de Monitoreo (imágenes 2 y 3) se muestra el avance de los objetivos para el ejercicio fiscal 2021 de una manera uniforme, organizada y resumida.

IMAGEN 7. FICHAS DE MONITOREO 2021-2022. DEL PP. E005 Y B002

Pp B002

Pp E005

Fuente: Sistema de Evaluación Específica de Desempeño (SIEED) del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

Mientras que en las Fichas de Evaluación (imágenes 4 y 5) se presentan los hallazgos, recomendaciones y compromisos para el ejercicio fiscal 2022 que permiten conducir al Programa hacia una mejora operativa y en donde se encuentran registrados los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora de los Pp B002 y E005 registrados en años anteriores, así como los comprometidos para el año en curso.

IMAGEN 8. FICHAS DE EVALUACIÓN 2021-2022

Fuente: Sistema de Evaluación Específica de Desempeño (SIEED) del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

6.2.6. Diagnóstico a los Programas presupuestarios B002 y E005

Se llevó a cabo la actualización del Diagnóstico al Programa presupuestario B002 "Generación y Difusión de Información para el Consumidor", y al Diagnóstico del Programa Presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores" a cargo de la **PROFECO**, en coordinación con la Unidades Administrativas responsables de operar los Pp, conforme a lo descrito en los Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación; en 2002.

Ambos Diagnósticos se encuentran disponibles en la página web institucional:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/753441/Diagnostico_B002.pdf

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/759314/Diagnostico_del_Programa_presupuestario_E005_Proteccion_de_los_derechos_de_los_Consumidores.pdf

6.2.7. Aspectos Susceptibles de Mejora

Los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) son hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas que derivan de las evaluaciones externas y se presentan como recomendaciones específicas a los diferentes programas y acciones federales.

En septiembre de 2022 se concluyeron los ASM respecto a la Actualización de los Diagnósticos a los Pp. E005 y B002, como se puede constatar en el Avance al Documento de Trabajo del Pp. B002 y en el Documento de Trabajo del Pp. E005. Publicados en la página web institucional: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/763238/Trabajo_del_Programa_B002_Generacio_n_y_difusio_n_de_informacio_n_para_el_consumidor.pdf y https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/821316/ABR_Documento_de_Trabajo_del_programa_E005_ProtecciOn_de_los_derechos_del_consumidor.pdf

6.2.8. Evaluación de Procesos del Programa presupuestario "E005 Protección de los derechos de los consumidores"

En apego al Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal (**PAE**) para el Ejercicio Fiscal 2022, emitido conjuntamente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, se llevó a cabo la Evaluación de Procesos al Programa presupuestario "E005 Protección de los derechos de los consumidores", misma que puede ser consultada en: https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/doc/E_Procesos_E005.pdf

6.3. 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 regulan la operación de las Oficinas de Defensa del Consumidor y Unidad de Servicios, con el propósito de proteger y promover los derechos de los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso a mejores condiciones de mercado así como a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica.

6.3.1. Presencia Nacional de la PROFECO

Durante 2022, la **PROFECO** brindó servicios a las y los consumidores en las entidades federativas de la República Mexicana a través de 38 Oficinas de Defensa del Consumidor y 01 Unidad de Servicios, todas coordinadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor. A continuación la relación de éstas:

TABLA 86. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y UNIDAD DE SERVICIOS.

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

Fuente: Elaboración propia DGODC.

6.3.2. 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 2022".

De los convenios celebrados con gobiernos estatales y municipales, se obtienen recursos para una mejor operación de las unidades administrativas, siendo en total 14:

TABLA 87. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2022.

NO.	CONVENIOS FIRMADOS CON
1	Ahome, Sinaloa
2	Guasave, Sinaloa
3	Zihuatanejo de Azueta, Guerrero
4	Cuautitlán Izcalli, Estado de México
5	Apatzingán, Michoacán
6	Tehuacán, Puebla
7	Maravatío, Michoacán
8	Celaya, Guanajuato
9	Tlaxiaco, Oaxaca
10	Huajuapan de León, Oaxaca
11	Matamoros, Tamaulipas
12	Taxco de Alarcón, Guerrero
13	Zamora, Michoacán
14	Navojoa Sonora
TOTAL	14

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2022.

6.3.3. 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 88. SERVICIOS GESTIONADOS A OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2022.

TIPO DE SERVICIO	FORMALIZADO
Limpieza	33
Vigilancia	32

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2022.

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 89. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.2022.

CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	TOTAL
Trámite solicitado	33
Trámite concluido	30

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2022.

1. Se emitieron 140 requerimientos de copias certificadas de documentos determinantes y cédulas de notificación de multas impuestas por las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor.

2. Se atendieron 68 solicitudes de actualización y validación de datos referentes al estatus procesar de créditos fiscales impuestos por las Oficinas de Defensa del Consumidor a proveedores.

6.3.4. 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 : 480 denuncias atendidas
- Funerarias: 188 denuncias atendidas
- Todo rubro relacionado a la pandemia COVD-19: 1,066 denuncias atendidas.

6.4. Información Institucional y Vinculación Social

La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, tiene entre sus 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 aquella que sea de interés para la misma, entre las y los servidores públicos y las unidades administrativas de la Procuraduría.

En el ejercicio fiscal 2022, 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.

6.4.1. Actividades

Elaboración de insumos informativos

Se ***emitieron 221 boletines de prensa*** enviados a líderes de opinión, representantes de medios de información en prensa escrita, radio, televisión y portales web, así como a las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**), para difusión en medios locales.

Elaboración y distribución vía electrónica a servidores públicos de Oficinas centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**) de ***363 síntesis informativas matutinas, 268 cortes informativos vespertinos, 252 cortes informativos nocturnos*** y ***252 cortes informativos de oficinas*** estatales.

Cobertura informativa de ***50 intervenciones del Procurador*** en conferencias matutinas del Presidente de la República y ***13 eventos*** más del titular de la dependencia.

Atención de ***39 solicitudes de información*** de representantes de medios.

Logística y atención a medios de comunicación

- Programación y coordinación de ***97 entrevistas*** con medios.

6.4.2. Objetivos

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

- **Promover** la imagen de la PROFECO ante líderes de opinión, sectores público, 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 realizadas por la PROFECO con la finalidad de proteger los derechos de las y los consumidores, así como su vida, su salud y su economía.

Elaboración de insumos informativos

En el periodo que se informa, se elaboraron y emitieron 5 boletines de prensa para reforzar las acciones ejercidas por la institución, cuyo tema principal fue:

- Incumplimiento de Ticketmaster, y

- No cobro por equipaje de mano en vuelos comerciales.

6.5. Administración

La Coordinación General de Administración, está constituida 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 por las Dirección de Innovación Gubernamental (**DIG**) y la Dirección de Control de Confianza (**DCC**).

El objetivo de la Coordinación General de Administración (CGA), es el de administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como herramientas metodológicas, a fin de que las Unidades Administrativas cuenten con los recursos, la organización y la tecnología necesaria, para el desempeño de las funciones encomendadas. Dentro de sus atribuciones, está la de vigilar, coordinar y controlar el Procedimiento Administrativo de Ejecución previsto en el

Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, respecto de las multas que imponga la Procuraduría.

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.

Bajo esta presentación, se dan a conocer las acciones ejecutadas en el ámbito de la CGA de la **PROFECO** durante el ejercicio 2022. Como primer tema, se muestra el seguimiento al Sistema de Control Interno Institucional, 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, de igual forma, 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 realizadas por las Direcciones Generales adscritas a la **CGA**.

A) Sistema de Control Interno Institucional (SCII)

En cumplimiento al Acuerdo en Materia de Control Interno, se llevó a cabo la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional 2021. Proceso efectuado con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de las metas y objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir actos contrarios a la integridad.

La evaluación 2021 del SCII se realizó mediante la selección de 5 Procesos Prioritarios, como se observa en la Tabla siguiente:

TABLA 90. PROCESOS PRIORITARIOS EVALUADOS.

PP1:	Verificación en Materia de Combustibles
PP2:	Diseño y Difusión de Programas Impresos
PP3:	Control y Cobro Persuasivo
PP4:	Procesos de Gestión de Servicios de las TIC'S
PP5:	Adquisición y Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios

Fuente: Elaboración propia CGA.

De la evaluación realizada, la Institución ***obtuvo el 76.0%*** en el ***cumplimiento*** general de los elementos de control del SCII.

TABLA 91. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.

NORMA GENERAL	NORMA	% CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA EVIDENCIA
Primera	Ambiente de Control	75.8
Segunda	Administración de Riesgos	78.3
Tercera	Actividades de Control	72.0
Cuarta	Informar y Comunicar	77.3
Quinta	Supervisión y Mejora Continua	76.7

Fuente: Aplicación WEB "Evaluación SCII" 2021.

De los resultados obtenidos de la evaluación, se elaboró el "Informe Anual que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional" documento que muestra las cifras, así como la existencia y suficiencia de la evidencia documental y/o electrónica de los elementos de control evaluados. Acreditándose el grado de cumplimiento del SCII en la operatividad de los elementos de control, identificándose áreas de oportunidad y estableciéndose acciones de mejora para fortalecer el SCII a través del Programa de Trabajo de Control Interno (**PTCI**) 2022.

Áreas de oportunidad en el Sistema de Control Interno Institucional

A través de la evaluación del SCII 2021 se identificaron 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.
- Por la incorporación de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE) a la estructura organizacional, se deben continuar implementando Acciones de Mejora a fin de eliminar debilidades de Control Interno.
- Debido a la continuidad de la epidemia generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), la Institución siguió afrontando algunas dificultades para desarrollar sus programas de acción, entre ellos, el cumplimiento del Programa de Trabajo de Control (PTCI) en mejores condiciones.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en las 5 Normas Generales con base a la evidencia documental, se precisa reforzar acciones para que las áreas responsables documenten el quehacer de sus labores.
- Como actividad permanente, el área rectora y las Unidades Administrativas deben continuar trabajando en el diseño y actualización de los procesos a través de la utilización de las TIC'S.

Programa de Trabajo de Control Interno 2022 (PTCI)

Con la finalidad de dar atención a las áreas de oportunidad detectadas en la evaluación del SCII, se elaboró el PTCI 2022. Comprometiéndose 125 Acciones de Mejora en los 5 procesos prioritarios evaluados, las cuales fueron cumplidas en el periodo enero-octubre 2022 en la forma y términos señalados.

En la Primera Sesión Ordinaria 2022 del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), se presentó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2021, así como el PTCI a cumplir en el Ejercicio 2022.

Resultados del PTCI 2022

De los beneficios obtenidos a la conclusión del PTCI 2022, se destaca que con la implementación de las Acciones de Mejora, se permitió corregir y/o eliminar debilidades que se tenían en el control interno de los procesos evaluados; se cumplieron las metas e indicadores comprometidos; se analizaron los sistemas informáticos con la finalidad de corregir deficiencias e implementar mejoras que contribuyan a la automatización y efectividad de los procesos. Confirmando con esto que el Control Interno Institucional se viene fortaleciendo y contribuyendo al logro de los objetivos y metas institucionales.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2022, se atendieron las recomendaciones generadas por el Órgano Interno de Control a las acciones de mejora reportadas por las unidades responsables, lo que permitió corregir deficiencias.

B) 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 Control Interno y su reforma, el 17 de noviembre del 2020 en el 2022 se identificaron 7 Riesgos:

TABLA 92. RIESGOS 2022.

NO.	RIESGO	ÁREA RESPONSABLE
1	Soluciones tecnológicas desactualizadas en los procesos normativos de las áreas operativas.	Dirección General de Informática (DGI).
2	Multas tramitadas deficientemente.	Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE). Dirección General de Recursos Humanos (DGRH). Subprocuraduría de Servicios (SS). Subprocuraduría de Verificación (SV). Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST). Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODECO).
3	Procesos de adquisiciones celebrados de manera deficiente.	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales. (DGRMSG).
4	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo Normativo.	Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT).
5	Actos de verificación realizados de manera contraria a la legislación y normatividad aplicable en materia de combustibles.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC).
6	Multas impuestas deficientemente.	Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC).
7	Procedimientos laborales, sin observancia de la normativa vigente.	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR). Dirección General de Recursos Humanos (DGRH).

Fuente: Elaboración propia CGA.

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2022

A partir de los ***7 Riesgos identificados***, se elaboró el Programa de Trabajo, generándose ***22 Acciones de Control*** a cumplir de enero a diciembre del ***2022***.

En el ejercicio 2021, se identificaron 8 riesgos, relativos principalmente a las Tecnologías de la Información (TIC'S), al procedimiento de adquisiciones y al procedimiento por infracciones a la ley (PIL'S), así como al registro de los contratos de adhesión y a las asesorías proporcionadas a través del teléfono del consumidor. Para el 2022 se situaron 7 riesgos, entre ellos el de TIC'S, 2 administrativos, 1 de recursos humanos y 1 legal. Habiéndose determinado en ambos ejercicios las estrategias y acciones que permitieron mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable.

Resultados sobresalientes obtenidos en el PTAR 2022

Se destacan los siguientes resultados alcanzados y acciones implementadas en el cumplimiento del PTAR 2022.

- La participación de las y los defensores de la confianza en foros, pláticas, conferencias y cursos, permitió actualizar su base de conocimientos en la legislación, normatividad y procedimientos aplicables en materia de verificación, fortaleciendo el quehacer institucional de protección al consumidor.

- Se logró mejorar el trámite de los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL'S), así como la homologación de criterios en el proceso de sustanciación.

- Se implementaron acciones en materia de anuncios de proveedores de servicios de telecomunicaciones con el fin de analizar y evaluar la publicidad e información y comprobar que no sea engañosa o abusiva para la población consumidora.

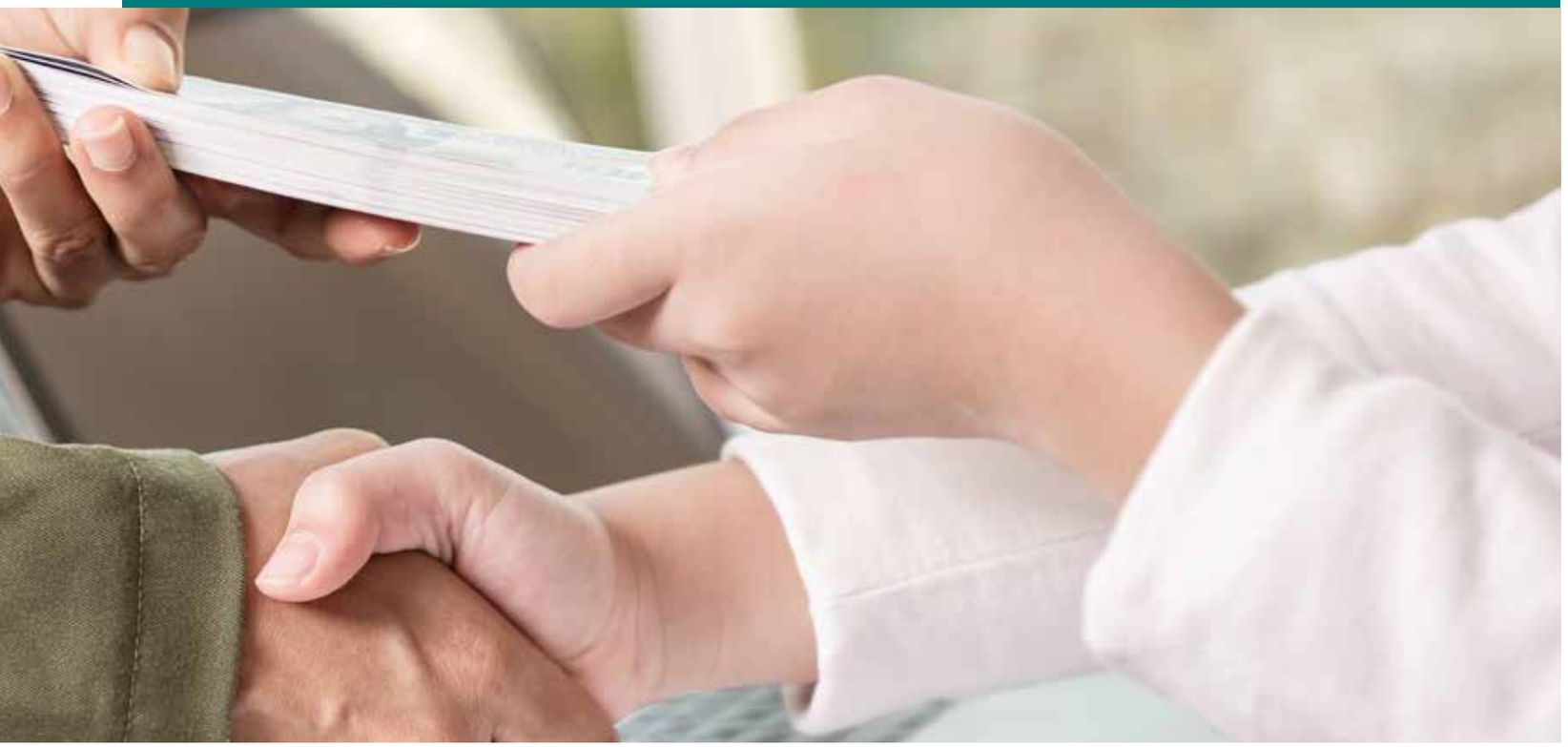
- Con la debida funcionalidad y operatividad del aplicativo Administrador de Proveedores y Multas (APM), permitió un correcto registro y control del seguimiento de las multas impuestas, consiguiendo homologar criterios para la integración de los expedientes.

- Derivado de la capacitación impartida, los informes del APM mejoraron de manera sustancial, generándose de forma satisfactoria los reportes para revisión de las multas impuestas y notificadas.

- Se ha mejorado la calidad de las resoluciones al disminuir los tiempos en la substanciación del Procedimiento por Infracciones a la Ley.

- Se tienen mecanismos de control para que las multas sean notificadas en el plazo establecido en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

En términos generales la atención de las ***22 Acciones de Control*** comprometidas, del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos, fueron concluidas por las Unidades Administrativas. Se alcanzaron los compromisos establecidos, 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.

C) Programa Nacional de Combate a la Corrupción, a la Impunidad y, Mejora de la Gestión Pública

La **PROFECO** en cumplimiento de los Compromisos e Indicadores, suscritos en las Bases de Colaboración derivados del Programa Nacional de Combate a la Corrupción, a la Impunidad y, Mejora de la Gestión Pública 2019 – 2024, tiene como principal objetivo, promover la modernización, la eficiencia y eficacia dentro de la Institución, mejorando la prestación de los servicios en beneficio de las y los consumidores, impulsando la productividad en el desempeño de sus funciones y reduciendo los gastos de operación fomentando una gestión pública eficaz y eficiente dentro de la Administración Pública Federal (**APF**).

En el cumplimiento de los 5 Compromisos reportados, por lo que se refiere al **"Compromiso Anticorrupción"**, se dio a conocer que en materia de contrataciones, se reforzaron los procesos de planeación de las compras y contrataciones públicas, mediante una mejora continua a la calidad de la información, susceptibles de un proceso de consolidación, reportando un 100% de procedimientos de contratación por medio de la plataforma "Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones.", se promovió el uso de la Plataforma de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción, mediante diversas campañas de difusión se llevaron a cabo ***4 sesiones Ordinarias*** del Comité de Control del Desempeño Institucional (COCODI), en donde se dio seguimiento a los Programas Presupuestarios, reportando trimestralmente, sus variaciones y el porcentaje de avance, también se concluyeron las acciones comprometidas de los riesgos reportados en el Programa de Trabajo 2022 (**PTAR**).

Por lo que corresponde al Compromiso "**No Impunidad"**, se concientizó a las y los servidores públicos, sobre la difusión y se dio seguimiento a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se atendieron las solicitudes de asesoría y/o consulta dentro del Comité de Ética, mismas que presentaron las personas servidoras públicas sobre el tema de conflictos de Intereses. Asimismo se fortaleció la cobertura y operación del Comité de Ética como principal promotor de la Nueva Ética Pública, celebrando ***3 Sesiones Ordinarias***.

En atención al **"Compromiso de Mejora de la Gestión Pública"**, la **PROFECO** dio seguimiento y atención a las acciones en materia de Administración de Riesgos, Control Interno, asimismo formuló las "Medidas específicas para el eficiente ejercicio de 2022", con el objetivo de implantar medidas de austeridad y disciplina presupuestaria tendientes a racionalizar. En materia de TIC'S, se realizó un uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, logrando una reducción en los costos de los recursos materiales asignados.

En cumplimiento al **"Compromiso Profesionalización y gestión eficiente de Recursos Humanos"**, en materia de capacitación, se impulsó la profesionalización de las y los trabajadores de la Institución, capacitando a un total de 1,733 personas servidoras públicas, presentando un avance en el Programa Anual de Capacitación 2022 del 162.35%, conforme a las cifras reportadas en el Ejercicio 2021, las cuales fueron del 149.3%. De igual manera, se actualizó el registro de las estructuras organizacionales, reportando ante el Sistema de Registro de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios, (SIREHO) un total de 371 contratos de honorarios, del mismo modo se tuvo una autorización por parte de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público de 406 plazas eventuales y se actualizó debidamente el inventario de normas internas y de procesos esenciales, reportando durante Ejercicio 2022, la actualización de 23 documentos Normativos.

Por lo que atañe al **"Compromiso de Uso de Bienes"**, Se capturó en el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal (**SIPIFP**) un total de 25 inmuebles propiedad de esta Procuraduría y 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.

Lo concerniente a los **"Indicadores"**, se informa que durante el Ejercicio 2022, 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:

- 3 Indicadores "Anti corrupción",
- 3 Indicadores de "No Impunidad",
- 3 Indicadores de "Mejora de la Gestión Pública",
- 3 Indicadores de "Profesionalización y gestión eficiente de Recursos Humanos", y
- 3 Indicadores de "Uso de Bienes".

D) Comité de Ética

El Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor (**CE-PROFECO**), es un órgano democráticamente integrado por personas servidoras públicas de diferentes niveles jerárquicos, el cual se encarga de implementar acciones de capacitación, sensibilización y difusión encaminadas a la construcción de la Nueva Ética Pública, también es el responsable 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 2022, el **CE-PROFECO**, realizó las siguientes acciones:

a) En materia de capacitación. Mediante convocatorias enviadas por correo electrónico en su modalidad "All Users", se invitó a las personas servidoras públicas de la PROFECO, con la finalidad de que acreditaran al menos uno de los cursos de capacitación o sensibilización en línea sobre temas de ética, integridad pública, prevención de conflicto de intereses, e igualdad de género.

- Nueva Ética e Integridad en el servicio público (NE).
- Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del servicio público (CI).
- Ley Federal de Austeridad Republicana (LFAR).
- La Integridad en el servicio público: "Transformando a los Comités de Ética en la Administración Pública Federal" (INTEGRIDAD).

- Responsabilidades Administrativas de las personas servidoras públicas (RA).
- Inducción a la Igualdad entre Mujeres y Hombres (IGUALDAD).
- Administración Pública Federal libre de violencia. Combate al Acoso Sexual (AS Y HS).
- ¡Súmate al Protocolo! "Cero Tolerancia al Hostigamiento Sexual" (SP).

De estos cursos, se recibieron en el **CE-PROFECO** 111 constancias de acreditación, entre las que se encuentran tanto las personas que integran el Comité de Ética, como el personal de la **PROFECO**. En ese sentido, se cumplieron los compromisos establecidos por el **CE-PROFECO**, para su Programa Anual de Trabajo (PAT) 2022, en lo que respecta a esta actividad.

b) En materia de difusión. Se programaron campañas mensuales 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 93. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN RELACIONADAS A LOS PRINCIPIOS Y VALORES DEL C.E.

MES DE DIFUSIÓN	PRINCIPIO O VALOR DEL MES
Enero	Valor de igualdad y no discriminación
Febrero	Valor de Respeto
Marzo	Principio de Respeto a los derechos humanos
Abril	Valor de Entorno cultural y ecológico
Mayo	Principio de Honradez
Junio	Principio de Eficiencia
Julio	Principio de Cooperación
Agosto	Principio de Legalidad
Septiembre	Principio de Transparencia
Octubre	Valor de Respeto a los derechos humanos (No discriminación)
Noviembre	Valor de Respeto a los derechos humanos (Hostigamiento y acoso sexual)
Diciembre	Principio de Imparcialidad

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE PROFECO, Ejercicio 2022.

Se presentan algunos ejemplos de materiales difundidos:

IMAGEN 9. MATERIAL UEPPCI, VALOR DEL MES DE ENERO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 10. MATERIAL UEPPCI, PRINCIPIO DEL MES DE MAYO.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 11. MATERIAL UEPPCI, PRINCIPIO DEL MES DE SEPTIEMBRE.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 12. MATERIAL UEPPCI, PRINCIPIO DEL MES DE NOVIEMBRE.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

Adicionalmente, se difundieron campañas relacionadas a la ética pública, entre ellas destacan las recomendaciones de lecturas y películas, así como materias afines que se describen a continuación:

TABLA 94. CAMPAÑAS RELACIONADAS A LA ÉTICA PÚBLICA, DIFUNDIDAS POR MES.

MES DE DIFUSIÓN	NOMBRE DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN
Enero	Eticápsula, recomendaciones literarias y cinematográficas, relacionadas al Valor de Igualdad y no discriminación.
Febrero	Materiales sobre el Código de Ética.
Marzo	Material informativo sobre el Código de Ética.
	Recomendaciones literarias y cinematográficas relacionadas al Principio de respeto a los derechos humanos.
Abril	Materiales para garantizar los derechos establecidos en el Programa Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PRONAPINNA).
	Recomendaciones literarias y cinematográficas relacionadas al valor de entorno cultural y ecológico.
	Sopa de letras con los Principios y Valores del servicio público.
Mayo	Declaración patrimonial y de intereses.
	Recomendaciones de libros y películas relacionadas al Principio de Honradez.
Junio	¿Qué contiene el Código de Ética?
	Recomendaciones de libros y películas relacionadas al Principio de Eficiencia.
Julio	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Valor de Cooperación.
Agosto	Recomendaciones de Libros y Películas relacionados al Principio de Legalidad.
Septiembre	¿Qué contiene el Código de Ética?
	Conoce el Código de Ética.
	Recomendaciones de lecturas y películas, relacionadas con el Principio de Transparencia.
Octubre	Recomendaciones de lecturas y películas, relacionadas con el Principio de Respeto a los Derechos Humanos (No discriminación).
	¿Qué contiene el Código de Ética?
	Videodip "Conoce el Código de Ética".
Noviembre	Código de Conducta de la PROFECO.
	¿Qué contiene el Código de Ética?
	Videodip "Conoce el Código de Ética".
	Videodip "Principios y Valores del Código de Ética".
	Manual de atención a denuncias en los Comités de Ética.
Diciembre	¿Qué contiene el Código de Ética?
	Videodip "Conoce el Código de Ética".
	Videodip "Principios y Valores del Código de Ética"
	Recomendaciones de lecturas y películas relacionadas con el Principio de Imparcialidad.

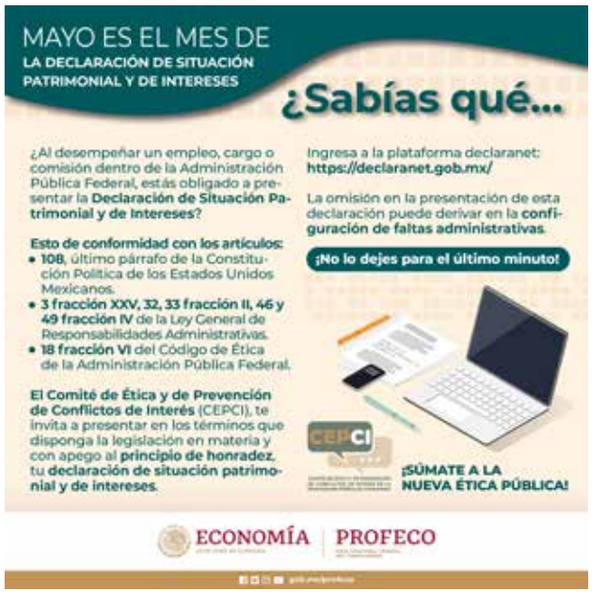
Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

Se presentan algunos ejemplos de materiales difundidos:

IMAGEN 13. ETICÁPSULA, RECOMENDACIONES LITERARIAS Y CINEMATOGRÁFICAS, RELACIONADAS AL VALOR DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 14. DECLARACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 15. CONOCE EL CÓDIGO DE ÉTICA.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 16. VIDEOCLIP "PRINCIPIOS Y VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA".

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

Estas acciones han permitido promover dentro de la **PROFECO** la adopción de Principios y Valores, con orientación a 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 **CE-PROFECO**, en esta materia, dentro de su **PAT** 2022.

c) En materia de atención a denuncias. El **CE-PROFECO** durante el año 2022, no recibió denuncias, por lo tanto, no se emitieron recomendaciones ni acuerdos de mediación, ni se implementaron acciones de seguimiento.

d) En materia de gestión. El **CE-PROFECO** conforme a los requerimientos de la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses (**UEPPCI**) de la Secretaría de la Función Pública realizó las siguientes acciones:

- 03 actualizaciones al Directorio de integrantes del **CE-PROFECO**, en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética (**SSECCOE**), en las fechas establecidas en el Tablero de Control.
- Creación y difusión de material que contiene información referente al Código de Conducta de la **PROFECO**, y se realizaron gestiones en conjunto con la Dirección General de Recursos Humanos, solicitando de su apoyo, para que por medio de los enlaces administrativos de las Unidades Responsables, se suscribiera la Carta Compromiso de las personas servidoras públicas.
- Atención de las solicitudes y requerimientos de colaboración solicitados por la **UEPPCI**, de manera electrónica y publicadas en el SSECCOE, con relación a los siguientes temas:

A. Fechas tentativas para la celebración de sesiones ordinarias.

B. Campaña de Buenas Practicas que se realizó para el ejercicio de 2022.

C. Número de personas que conforman el **CE-PROFECO**.

D. Estadísticas de las personas que han acreditado el curso "Súmate al protocolo".

E. Acciones de gestión que se han realizado para el proceso electivo del **CE-PROFECO**.

TABLA 95. SESIONES ORDINARIAS CELEBRADAS POR EL CE-PROFECO.

NÚMERO DE SESIÓN	ORDINARIA / EXTRAORDINARIA	FECHA DE CELEBRACIÓN
1	Ordinaria	31-03-2022
2	Ordinaria	29-06-2022
3	Ordinaria	22-12-2022

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE PROFECO, Ejercicio 2022.

e) En materia de acciones de mejora. El CE-PROFECO, participó en la convocatoria de "Buenas Prácticas en materia de Ética Pública 2022", mediante su campaña para la promoción del Código de Conducta de la PROFECO. Cabe señalar que, con esta campaña se logró impactar aproximadamente a 2,795 personas servidoras públicas.

En esta tesitura, se elaboraron los materiales de difusión que consistieron en 1 videoclip de corta duración y 1 banner. El videoclip se publicó de manera permanente en la página electrónica del **CE-PROFECO** y el banner se difundió mediante correo electrónico. A continuación, se ilustran las difusiones realizadas en esta materia:

IMAGEN 17. BANNER PARA PROMOCIONAR EL VIDEOCLIP.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

IMAGEN 18. VIDEOCLIP.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2022.

En conclusión, estas acciones permitieron sensibilizar al personal de la **PROFECO** sobre lo relativo al objetivo y características generales del Código de Conducta Institucional, como instrumento rector en la actuación de las personas servidoras públicas con motivo de su empleo, cargo o comisión en la **PROFECO.**

El **CE-PROFECO** seguirá trabajando para incentivar los Valores y Principios de la Nueva Ética Pública y de esta forma cumplir con las responsabilidades a su cargo, conforme a la normativa vigente aplicable.

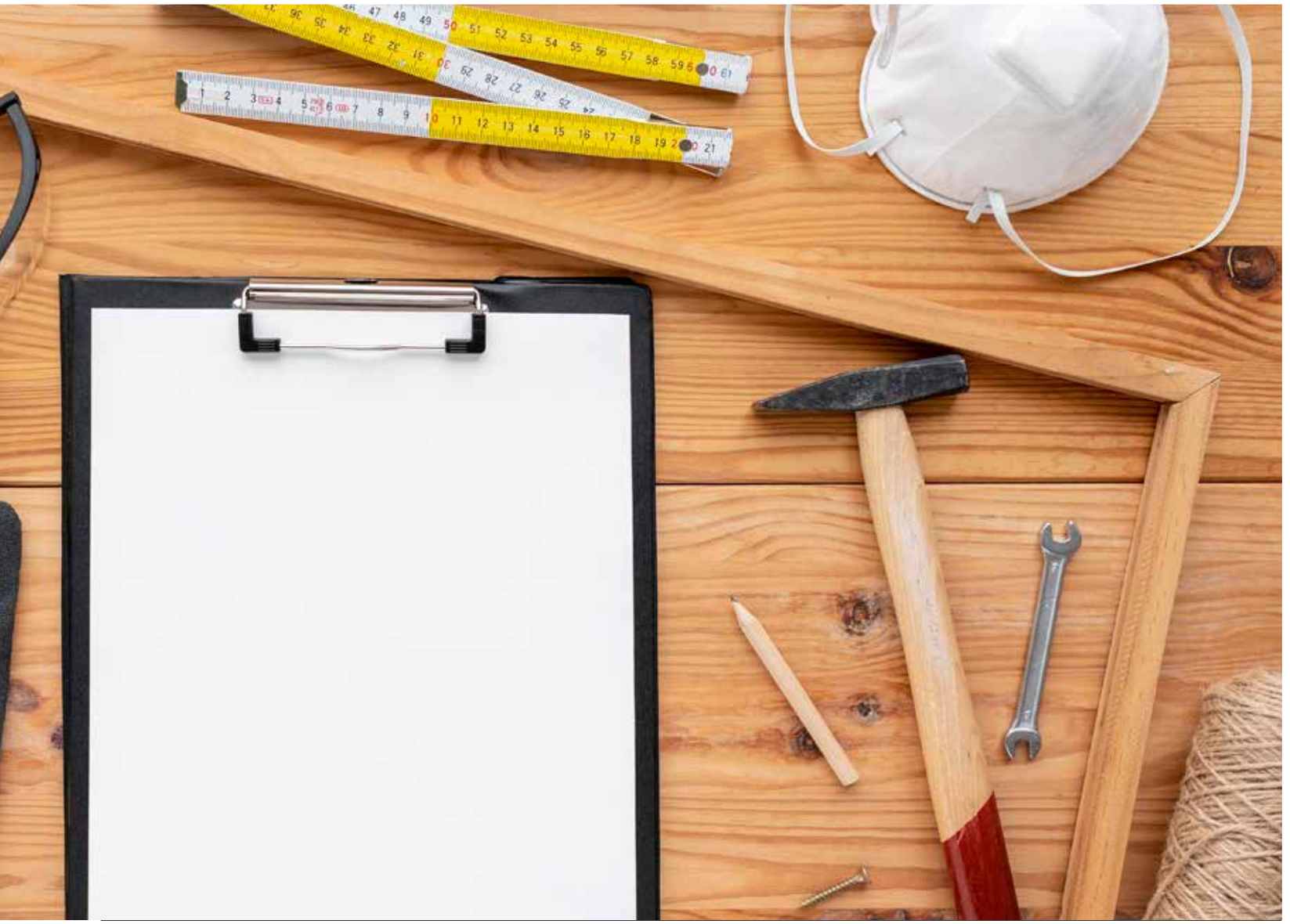
6.5.1. Recursos Materiales y Servicios Generales

Dirección de Adquisiciones y Obra

En lo referente al suministro de bienes y servicios, durante el periodo de enero a diciembre de 2022 y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se llevó a cabo la totalidad de los procedimientos de contratación en estricto apego a la normatividad y lineamientos vigentes, privilegiando la transparencia, así como la eficiencia en el uso de los recursos, lo cual derivó en 154 Contratos apegados a los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez, que contemplaron de manera prioritaria la economía en el gasto público.

Se privilegiaron las contrataciones a través del procedimiento de Licitación Pública, Compras Consolidadas y Contrato Marco, con el propósito de obtener las mejores condiciones para el Estado, atendiendo estrictamente lo estipulado en la normatividad aplicable.

Se aplicaron un total de ***79 penas*** convencionales a proveedores y/o prestadores de servicios, equivalentes a un monto ***total de $486,747.29,*** por concepto de atraso en la entrega de bienes, o en la prestación de los servicios, o bien, por incumplimiento en la entrega total de los mismos. Datos informados en el CAAS en su Primera Sesión Ordinaria de 2023, en la que se reportó el 4TO. Trimestre del 2022.



Dirección de Servicios Generales

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

Mantenimiento a edificios

- Mantenimiento preventivo y correctivo con materiales y refacciones a elevadores marca Schindler, del edificio sede de esta Procuraduría, garantizando su seguridad y buen funcionamiento.

- 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 la fachada del Edificio Sede.

- Mantenimiento a muros y estructuras de techumbre en las instalaciones del Conjunto Tolteca.

- Mantenimiento a instalaciones hidrosanitarias.

- Mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de refacciones a equipos hidroneumáticos de agua potable, motobombas de cárcamo de aguas negras, subestaciones eléctricas, transformadores, tableros eléctricos, y aire acondicionado en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

- Revisión post-sísmica a las instalaciones del edificio de Oficinas Centrales Vasconcelos 208, Toltecas No. 23, Alemania No. 14 y ODECO CDMX-Poniente, derivado del temblor ocurrido el 19 de septiembre de 2022 a las 13:05 horas con una magnitud de 7.7 grados.

Servicios brindados

- Sustitución de luminarias fundidas en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

- Contratación y administración de los servicios de limpieza, vigilancia y seguridad para inmuebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- Administración del Servicio de suministro de combustible mediante dispositivos electrónicos a vehículos de la PROFECO.

- Contratación y administración del Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Contratación y administración del Aseguramiento de bienes patrimoniales, partida 1: póliza de seguro múltiple empresarial de la Procuraduría Federal del Consumidor, con número de póliza P-PROFECO-01/2022.

- Contratación y administración del Aseguramiento de bienes patrimoniales, partida 2: póliza de seguro del parque vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor, con número de póliza 493748750.

- Contratación y administración del Arrendamiento de vehículos para la Procuraduría Federal del Consumidor.

- Contratación del 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.

- Servicio de mensajería en la Cuidad de México y municipios del Estado de México.

- 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.

- 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.

TABLA 96. 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, 2022.

Departamento de Almacén e Inventarios

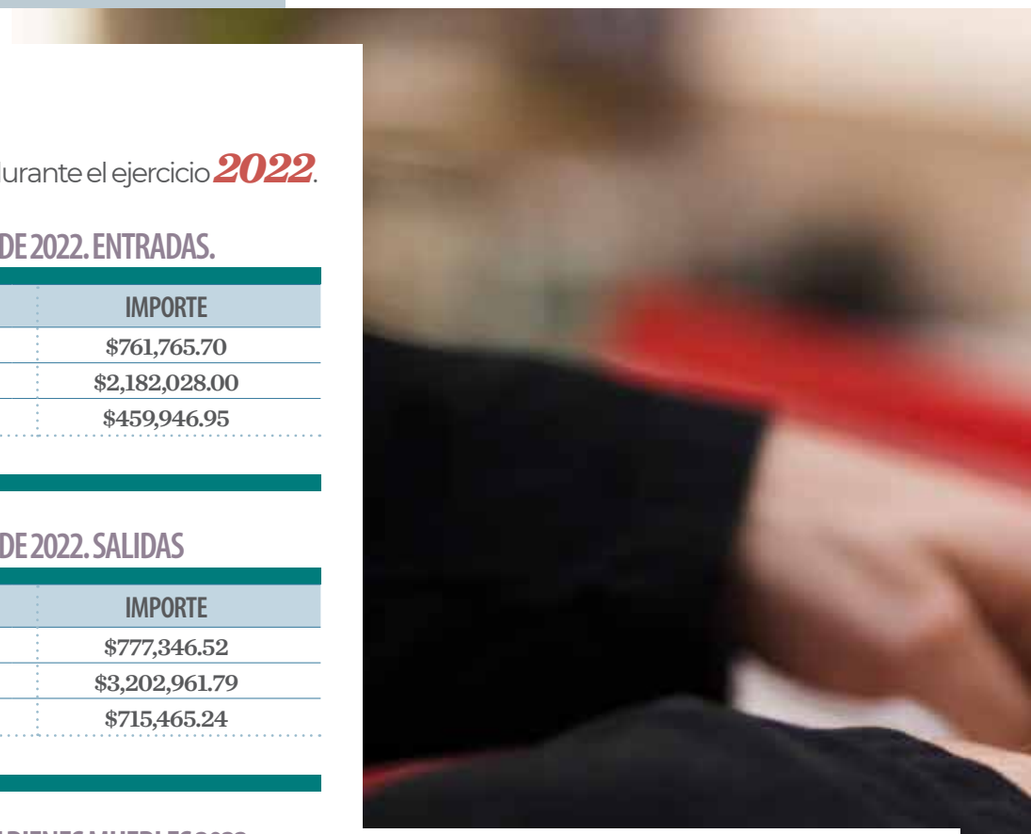
Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales

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 2022.

TABLA 97. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.

TIPOS DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	15,664	$17,102,611.35
Maquinaria y Equipo Industrial	2,317	$40,585,407.92
Herramientas y Máquinas	298	$ 2,227,261.20
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	1,035	$16,537,865.86
Vehículos y Equipo Terrestre	459	$74,230,474.29
Bienes Artísticos, Culturales y Científicos	30	$ 1,681,062.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	905	$ 5,666,918.52
TOTAL	**20,708**	**$158,031,602.10**

Fuente: Base de Datos de Activo Fijo 2022.



Bienes de Consumo

Se ***atendieron 1,855 requisiciones*** durante el ejercicio ***2022***.

TABLA 98. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022. ENTRADAS.

NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
01	Material eléctrico y refacciones varias	$761,765.70
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	$2,182,028.00
04	Material de oficina	$459,946.95

Fuente: Elaboración propia Departamento de Almacén e Inventarios 2022.

TABLA 99. PROMEDIO DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022. SALIDAS

NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
01	Material eléctrico y refacciones varias	$777,346.52
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	$3,202,961.79
04	Material de oficina	$715,465.24

Fuente: Elaboración propia Departamento de Almacén e Inventarios 2022.

TABLA 100. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2022.

CUADRO RESUMEN DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 2DA. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2022	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 4ª. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2022	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 8VA. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2022	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 11VA. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2022	GRAN TOTAL DE BIENES ENAJENADOS	% DE AVANCE EN VENTA 2022
Se concluyó la enajenación de bienes muebles de desechos en Oficinas Centrales y en las ODECO Zona Metropolitana.	306	154	88	47	595	88%

Fuente: Actas Sesiones del H. Comité de Bienes Muebles 2022

Atención y Despacho de Correspondencia, Mensajería y Paquetería

En la atención y despacho de mensajería en la Cuidad de México y municipios del Estado de México, se realizaron un total de ***3,997 envíos***, asimismo, el envío 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, se ejecutaron un ***total de 14,107 envíos.***

Por lo que respecta a la comunicación de correspondencia, mensajería y paquetería en la modalidad de correo ordinario, correo certificado y correo certificado con acuse de recibo, ***se realizaron un total de 6,161 envíos.***

Servicios del Archivo de Concentración

Se llevaron a cabo actividades de revisión y cotejo de expedientes, destinadas a formalizar las Transferencias Primarias, las cuales consisten en la transferencia de documentos del Archivo de Trámite al Archivo de Concentración de acuerdo a lo siguiente:

TABLA 101. NUMERALIA DE TRANSFERENCIAS DEL ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.

CANTIDAD DE TRANSFERENCIAS	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	CANTIDAD DE CAJAS DE ARCHIVO
131	181,165	1,550

Fuente: Departamento de Administración de Documentos 2022.

En el ejercicio que se informa, el Archivo de Concentración ***prestó 617 expedientes.***

Se constituyó el Grupo Interdisciplinario de Archivos de la PROFECO, se elaboraron y aprobaron en la Primera Sesión Ordinaria las Reglas de Operación del Grupo Interdisciplinario de Archivos.

6.5.2. Tecnologías de la información y comunicaciones

Durante el ejercicio fiscal 2022, se implementó el rediseño y actualización al portal de transparencia para la publicación de datos de interés institucional accesibles para las y los consumidores y público en general. Se realizaron actualizaciones y mejoras a los micrositios del programa Quién es Quién en los Precios con la finalidad de brindar información a los usuarios para una mejor toma de decisiones en materia de consumo.

Por otra parte, se fortalecieron las herramientas administrativas Distintivo Digital y Registro Público de Consumidores con la finalidad de dotar a los proveedores de una plataforma en la que se pueda realizar la extracción de información de manera más fácil y ágil simplificando la cantidad de archivos a procesar.

Se desarrollaron mejoras para ampliar la funcionalidad de la plataforma Registro de Contratos de Adhesión en Línea con la finalidad de agilizarlo; avance que se reflejó en el seguimiento de los trámites ingresados por proveedores y usuarios de manera presencial en las distintas Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**), reduciendo así los tiempos de atención ya que todos los trámites recibidos se concentraron en una sola plataforma digital.

Asimismo, se actualizó la plataforma Registro Público de Casas de Empeño para fortalecer la seguridad y lograr la consolidación de dichos datos, con la finalidad de obtener un mejor control y seguimiento de la información registrada.

Sobre la información que debe ser publicada en cumplimiento a la Política de Datos Abiertos, se dotó de una herramienta tecnológica (micrositio) para que cada área realice esta actividad de manera autónoma, proporcionándoles accesos controlados con el propósito de que puedan subir al portal de Presidencia su información actualizada, de esta forma se publican para que cualquier ciudadano consulte dicha información.

Se fortaleció la plataforma de Concilianet para permitir a los proveedores inscritos contar con un medio de consulta más eficiente; de igual forma se brindaron alternativas de solución en cuanto a las evidencias de notificaciones realizadas a través de la plataforma citada, tales como:

- Radicaciones de Quejas (RQ)
- Notificaciones de RQ (a proveedores)
- Notificaciones de Multas (actas a proveedores y consumidores)

Asimismo se realizaron mejoras en cuanto al apartado de Pre-conciliación al detonar la parte consumidora el botón de CONCILIADA y NO CONCILIADA, con la leyenda de una segunda confirmación para su cierre.

Se realizaron modificaciones al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) en relación al Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año dos mil veintitrés, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2022., adecuaciones al formato de requerimiento de queja (Formatos RQ) emitido por el SIIP y Concilianet en los módulos de oficinas centrales y **ODECO**, con actualización de las leyendas en las medidas de apremio según el nuevo acuerdo. Por último, a petición del área usuaria se modificó el formato de requerimiento de queja para ODECO incorporándole el municipio.

Con relación a la Infraestructura Tecnológica, se mantuvo la continuidad de la operación (Disponibilidad de las Aplicaciones, Bases de Datos y las Telecomunicaciones), asimismo, se realizó la gestión para la contratación de los servicios considerados como recurrentes.

Con base en el acuerdo emitido por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, se iniciaron trabajos con la finalidad de emitir las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, realizando un proyecto de Manual de Gestión de Seguridad de la Información, el cual será sometido a dictaminación en la Tercera Sesión del Comité de Mejora Regulatoria Interna (**COMERI**) para su aprobación.

Con la realización de las actividades anteriormente descritas, se contribuyó al cumplimiento de objetivos y actividades para la atención y beneficio de las y los consumidores.

6.5.3. Recursos Humanos

Registro de la Estructura Orgánica

En el ejercicio fiscal 2022, ***se registraron 364 plazas eventuales*** con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre, ***42*** plazas eventuales con vigencia del 1 de febrero al 31 de diciembre de 2022, así como ***371 contratos*** de prestación de servicios profesionales ***por honorarios***.

Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (**PAC**) 2022; durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se impartieron ***137 acciones de capacitación*** en ***2,410 horas***, contando con la ***participación de 1,426 servidoras y servidores públicos***, de los cuales ***795*** fueron ***mujeres*** y ***631 hombres.***

Clima y Cultura Organizacional

Del 07 al 18 de noviembre de 2022, la PROFECO aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con la ***participación de 1,923 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 2021 y la integración de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2022, se registró por la Secretaría de la Función Pública con ***10 puntos.***

Evaluación del Desempeño

Se aplicó la evaluación del desempeño a ***322 servidores públicos*** de los mandos medios, obteniéndose en promedio como ***calificación final anual 83.33*** con un nivel de desempeño ***satisfactorio.*** Asimismo, se establecieron un total de ***1,614 metas anuales*** para el ejercicio de evaluación del desempeño 2023, en relación a ***399 puestos de nivel de mando medio y superior***, que representan el ***98.27%*** del universo de ***406 puestos en activo***.

Revisión del Contrato Colectivo de trabajo 2022 - 2024

El 12 de septiembre de 2022, se depositó el Contrato Colectivo de trabajo (**CCT**) de la Procuraduría Federal del Consumidor, ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

Se realizaron trabajos conjuntos entre la Procuraduría y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Procuraduría Federal del Consumidor (**SNTPROFECO**), para la revisión del contenido del Contrato Colectivo; en total se actualizaron 106 Cláusulas y 10 Transitorios.

Se agregaron prestaciones al cuerpo del **CCT** como lo son Día del Niño, Útiles Escolares e Incentivo Navideño.

El porcentaje de ***incremento*** en prestaciones al personal fue del ***4.5% promedio***.

Los trabajos de actualización celebrados entre Sindicato y la Procuraduría, generaron beneficios directos a los ***1,037 trabajadores con categoría de Base*** sindicalizados.

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 de ***incremento al salario*** demandado: ***7.37%***
Incremento otorgado en 2021 (Acuerdo FTSE-SHCP): 4.5%
Salario diario para el ejercicio 2022 para personal de Base: ***$315.86***

Medallas y Rosetas para la entrega del Premio Nacional de Antigüedad en el Servicio Público 2022

En la Procuraduría Federal del Consumidor para el ejercicio 2022, se otorgaron medallas y rosetas a 40 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 21 servidores públicos.
- Medalla de Plata y Roseta por 30 años de servicio, a 18 servidores públicos.
- Medalla de Plata y Roseta por 40 años de servicio, a 1 servidor público.

6.5.4. Programación, Organización y Presupuesto

El objetivo de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto es administrar el ejercicio de los recursos financieros autorizados a **PROFECO** y asignarlos conforme a los programas y actividades institucionales autorizadas, así como proporcionar herramientas metodológicas en materia de organización, a fin de que las Unidades Responsables (UR) cuenten con los recursos necesarios para contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Con respecto a la Optimización del uso de los recursos de la Administración Pública Federal (**APF**), al cierre del ejercicio 2022 en materia presupuestal mostro el siguiente comportamiento:

El presupuesto autorizado acumulado al mes de diciembre de 2022 fue de 1,351,452.8 miles de pesos y el modificado al mismo periodo fue de 1,395,642.1 miles de pesos, lo que significó un incremento de 44,189.4 miles de pesos que representa el 3.3% con respecto al presupuesto original, integrados en: Capítulo 1000 "Servicios Personales" para hacer frente a los compromisos patronales que corresponden al incremento salarial, las prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo relativas a las medidas de fin de año (vales de despensa y aguinaldo), y para la contratación del personal bajo el régimen de honorarios, así como en el Capítulo 5000 "Bienes Muebles e Inmuebles", derivado a que en el segundo semestre del ejercicio 2022, se contó con la asignación de recursos fiscales para el financiamiento del proyecto de inversión con clave 2210LAT0001, relativo al Programa de Adquisición de Camiones de Combustión a Diésel, con Plataforma y Grúa Hidráulica Articulada (TARA) con un monto autorizado de 17,400.0 miles de pesos, de los cuales fueron ejercidos 7,772.0 miles de pesos por la adquisición de dos camiones de los cuatro considerados dentro del Programa.

El presupuesto ejercido para el periodo de enero a diciembre 2022, fue de 1,332,092.0 miles de pesos correspondiente al 95.4% del presupuesto modificado y un disponible de 63,550.1 miles de pesos, que representa el 4.6% del modificado, integrados de la siguiente manera: 25,646.0 miles de pesos que corresponde a presupuesto por concepto de ingresos propios no recaudados durante el ejercicio fiscal, y los 37,904.1 miles de pesos que es resultado de las estrategias de racionalización de gasto implementadas en el ejercicio fiscal 2022 para cumplir con las medidas de austeridad, los cuales incrementaron la disponibilidad final de la entidad con una mejora en los balances de operación primario y financiero.

En materia de ingresos, la **PROFECO** es una entidad apoyada con recursos fiscales aprobados en el PEF 2022, recaudando la cantidad de 1,098,686.3 miles de pesos. Asimismo, con respecto a ingresos propios, la captación de los recursos generados por la Institución, durante 2022, alcanzó 272,464.1 miles de pesos, de los 298,110.2 miles de pesos programados, equivalente al 91.4% de cumplimiento.

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 2022, la **PROFECO** comunicó a sus Unidades Responsables las "Medidas de Austeridad para el Ejercicio 2022" y "Medidas Específicas para el Eficiente Ejercicio del Gasto 2022" a través de los oficios circulares PFC/CGA/217/2022 y PFC/CGA/218/2022, respectivamente, a fin de racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de 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 a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

Al cierre del 2022, se reintegró al concepto de Ramo 23 un total de 19,925.0 miles de pesos, integrados mediante folios de adecuaciones de reducción como a continuación se enlista:

TABLA 102. FOLIOS DE ADECUACIONES DE REDUCCIÓN.

NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
2022-10-LAT-2002	1000 Servicios Personales	86.9
2022-10-LAT-2003	1000 Servicios Personales	1,119.6
2022-10-712-2010	1000 Servicios Personales	946.1
2022-10-712-1663	3000 Servicios Generales	479.1
2022-10-LAT-1764	1000 Servicios Personales	15,500.0
2022-10-LAT-1948	1000 Servicios Personales	741.9
2022-10-712-2000	3000 Servicios Generales	123.3
2022-10-712-2000	5000 Bienes, Muebles e inmuebles	928
	TOTAL	**19,925.0**

Fuente: Elaboración propia DGPOP.

Por otro lado, se obtuvieron disponibles con fuente de financiamiento propio por 37,904.1 miles de pesos que es resultado de las estrategias de racionalización de gasto implementadas en el ejercicio fiscal 2022 para cumplir con las medidas de austeridad, los cuales incrementaron la disponibilidad final de la entidad con una mejora en los balances de operación primario y financiero.

6.5.5. Procedimiento Administrativo de Ejecución

El objetivo de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (**DGPAE**) es recaudar los Créditos Fiscales a cargo de los contribuyentes, derivados de las sanciones impuestas por las áreas sustantivas de la **PROFECO**. Se detallan a continuación las acciones llevadas a cabo y los logros obtenidos por esta Dirección General.

IMAGEN 19. PERSONAL QUE INTEGRA A 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 continúa al Sistema de Atención a Requerimiento de Información de Autoridades (SIARA).

Capacitaciones a nivel nacional

Durante 2022 se llevaron a cabo 27 capacitaciones a nivel nacional, en la modalidad presencial en campo y/o a través de videoconferencia, además de llamadas de asesoría y acompañamiento 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.

Emisión de acuerdos

- Apertura de 819 expedientes en la DGPAE de diferentes proveedores correspondientes a 2,520 multas turnadas para cobro.
- Emisión de 819 acuerdos de apertura de expedientes.
- Emisión de 43 acuerdos de cierre de expediente correspondientes a sentencias donde se declara la nulidad lisa y llana.
- Elaboración de 07 acuerdos de integración de documentación para la actualización de la información.
- Emisión de 400 acuerdos de conciliación.
- Emisión de 6 acuerdos de seguimiento a solicitud de pago a plazos.
- Emisión de 239 acuerdos de calificación de garantía.
- Emisión de 38 acuerdos de seguimiento a solicitud de devolución de pago de lo indebido.

Control de multas

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 referencia para el Desarrollo del Sistema Institucional para el Control y Gestión de Multas.

Resultados operativos del APM

Módulos del APM Desarrollados y habilitados al cierre de 2022:

- Proveedores (100%)
- Multas (95%)
- Pagos (87%)
- Medios de Defensa U.A. Impositoras/DGODECO (Pruebas Operativas-100%)
- Medios de Defensa Dirección General Contenciosa y de Recursos (DGCR) (Pruebas Operativas-98%)
- Administración de Usuarios y Catálogos (92%)
- Cobro Persuasivo –Cartas Invitación (90%)

Resultados de operación APM

- 36,775 proveedores registrados por las Unidades Administrativas Impositoras
- 162,556 multas registradas por las Unidades Administrativas Impositoras
- 18,183 pagos conciliados registrados por la DGPAE
- 276 usuarios activos de 50 áreas que operan la APM

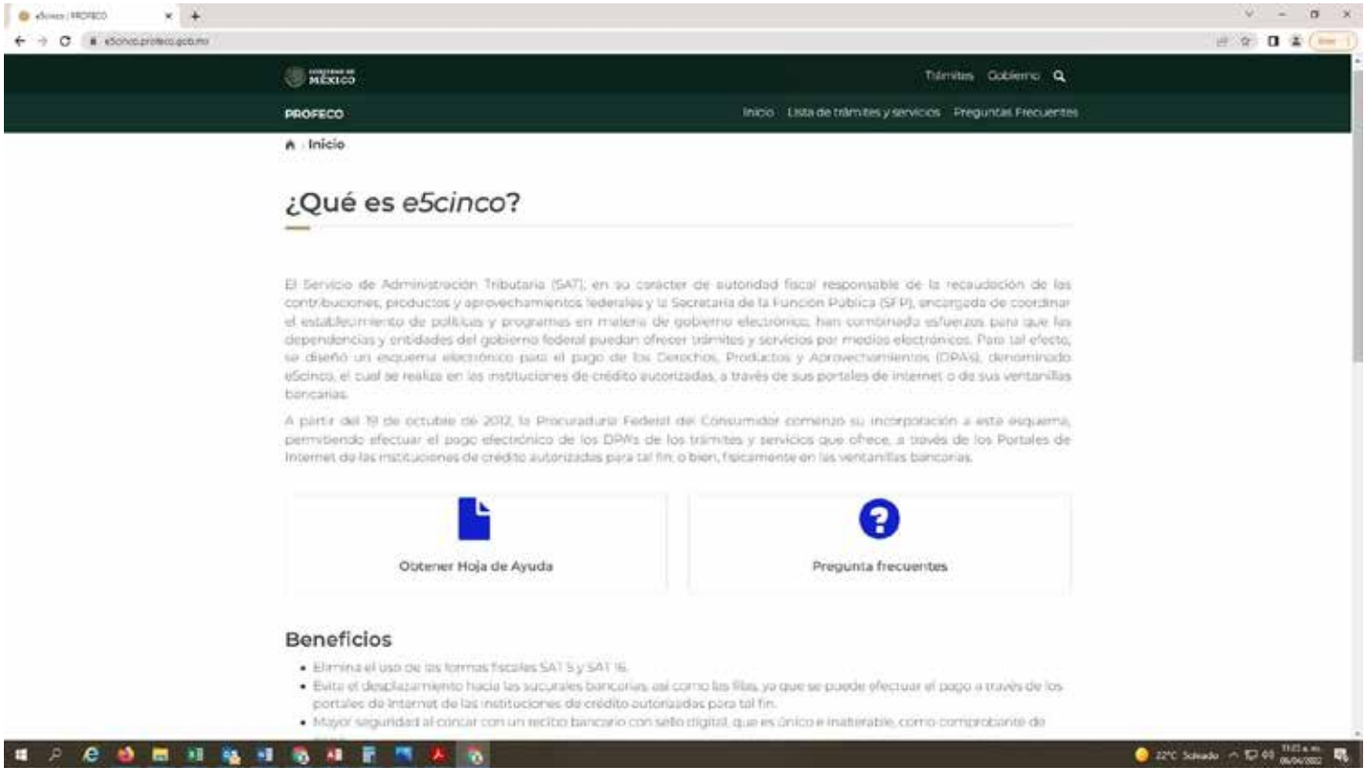
Cobro persuasivo

Se realizaron más de 35,915 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
- Cartas invitación por mensaje de interés en buzón tributario gestionado en 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 (SIC)

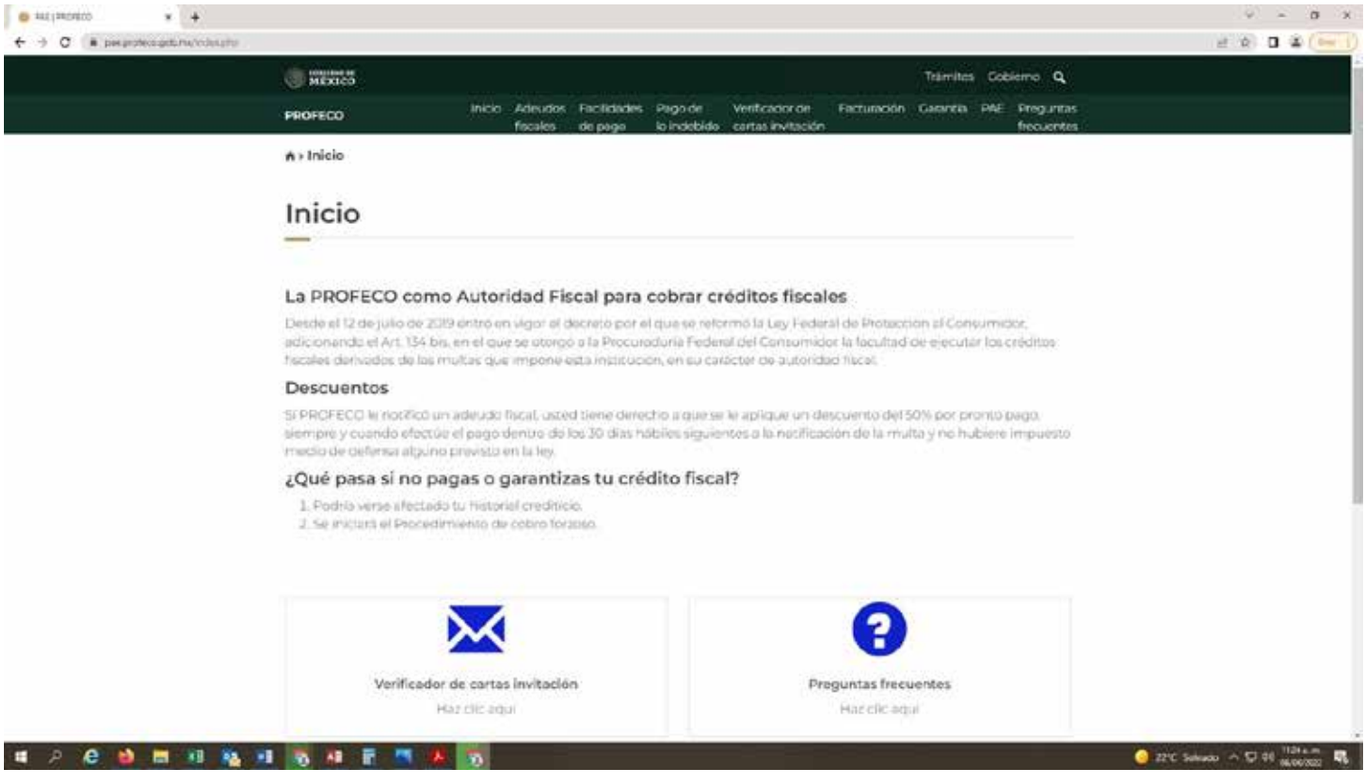
El micrositio de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución que fue creado en 2020 con la intención de informar a los deudores de las opciones de pago que tienen, como garantizar los créditos fiscales, calculadoras de pagos e información adicional, se compartió continuamente con los deudores en cada carta invitación y/o llamada atendida. Para que los deudores tengan fácil acceso al portal para generar la hoja de ayuda que les permita realizar el pago ya sea por transferencia electrónica o en ventanilla bancaria, se actualizó el sitio web https://e5cinco.profeco.gob.mx/

IMAGEN 20. PÁGINA OFICIAL PARA GENERAR HOJA DE AYUDA.



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

IMAGEN 21. MICROSITIO DE LA DGPAE.



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

Cobro coactivo

Durante 2022 se realizaron un total de 80 diligencias y adicionalmente la **DGPAE** supervisó 269 diligencias a nivel nacional, para realizar el cobro forzoso mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, habiendo obtenido los siguientes resultados:

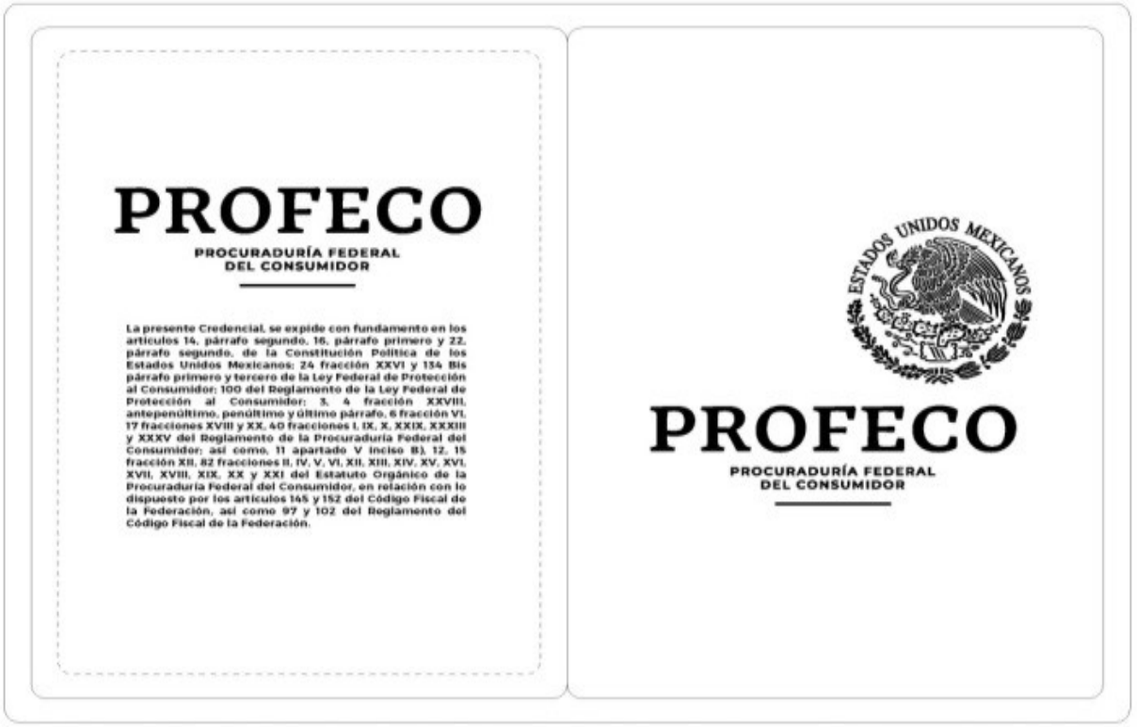
- 103 Embargos de cuentas bancarias a través del sistema SIARA operado por la CNBV.
- 154 Acreditaciones de pagos durante la diligencia.

Con el propósito de garantizar el interés fiscal de multas impuestas por la **PROFECO**, de los 239 acuerdos de calificación de garantía generados, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se aceptaron 3 ofrecimientos de garantías en modalidad billete de depósito
- Se aceptaron 31 ofrecimientos de garantía en modalidad póliza de fianza
- Se aceptó 1 ofrecimiento de garantía en modalidad embargo en la vía administrativa
- Se desecharon 10 ofrecimientos garantía por no cumplir con los requisitos establecidos
- Se requirió información adicional de 93 ofrecimientos de garantía
- Se cancelaron 101 ofrecimientos de garantía por nulidad

Para notificar algún tipo de acuerdo y/o realizar el procedimiento administrativo de ejecución a nivel nacional, se emitieron un total de 209 credenciales de ejecutor/notificador para el personal encargado.

IMAGEN 22. FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La presente Credencial, se expide con fundamento en los artículos 14, párrafo segundo, 16, párrafo primero y 22, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 24 fracción XXVI y 134 Bis párrafo primero y tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 100 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 3, 4 fracción XXVIII, antepenúltimo, penúltimo y último párrafo, 6 fracción VI, 17 fracciones XVIII y XX, 40 fracciones I, IX, X, XXIX, XXXIII y XXXV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como, 11 apartado V inciso B), 12, 15 fracción XII, 82 fracciones II, IV, V, VI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX y XXI del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, en relación con lo dispuesto por los artículos 145 y 152 del Código Fiscal de la Federación, así como 97 y 102 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO

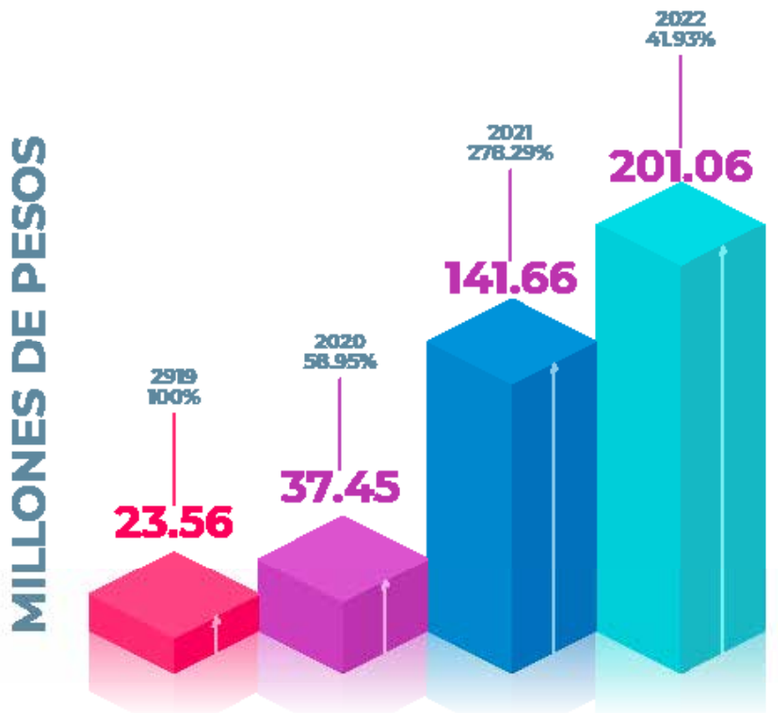
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Fuente: Imagen digitalizada del formato.

Logro en recaudación total 2022

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 2022 en materia de control de multas, cobranza persuasiva y cobranza coactiva mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, permitieron superar la recaudación de 2019, 2020 y 2021 como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

GRÁFICO 17. COMPARATIVO ANUAL DE RECAUDACIÓN 2019, 2020 Y 2021 VS. 2022.



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

Glosario

A

AICM ..... Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AIFA ..... Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles
APF ..... Administración Pública Federal
APM ..... (Sistema de) Administración de Proveedores y Multas
APV ..... Administrador de Procesos de Verificación

C

CCC ..... Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor
CE-PROFECO ..... Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor
CEPAL ..... Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CNDH ..... Comisión Nacional de los Derechos Humanos
COCODI ..... Comité de Control y Desempeño Institucional
COMERI ..... Comité de Mejora Regulatoria Institucional
CONAPRED ..... Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONEVAL ..... Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

F

FIAGC ..... Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FTC ..... Federal Trade Commission Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos
FTSE ..... Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado

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
INMUJERES ..... Instituto Nacional de las Mujeres

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

OCDE ..... Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos
ODECO ..... Oficina 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 ..... Procedimiento 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
Pp ..... Programa presupuestario

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

S

SADER ..... Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
SARS-CoV-2 ..... Coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo
SCII ..... Sistema de Control Interno Institucional
SCT ..... Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SE ..... Secretaría de Economía
SECTUR ..... Secretaría de Turismo
SEMARNAT ..... Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
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 Paraestatal
SIPOT ..... Sistema de Obligaciones de Portales de Transparencia
SISAI ..... Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información

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

Teléfono del Consumidor
55 5568 8722 (CDMX y zona metropolitana)
55 468 8722 (resto del país).

Procitel
Concerta una cita para iniciar un proceso de queja contra algún proveedor. Comunícate al Teléfono del Consumidor.

Registro Público para Evitar Publicidad
Mecanismo de protección a los consumidores para no ser molestados con publicidad no deseada por proveedores.
Inscribe tu número telefónico al 55 9628 0000

Contacto ciudadano
Escribe a: contacto_ciudadano@profeco.gob.mx

Quién es Quién en los Precios
Consulta el precio de cerca de 2 mil productos. https://www.profeco.gob.mx/profeco/precios/canasta/default.aspx

Brújula de compra
Boletín electrónico con artículos para orientar tus decisiones de compra
https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-34668?state=published

Concilianet
Módulo de solución de controversias en línea.
Presenta 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
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

ECONOMÍA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa, Alcaldia
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