

# INFORME ANUAL PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# 2023



EMPODERANDO  
AL CONSUMIDOR

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>1. SERVICIOS</b>	<b>10</b>
1.1. Teléfono del Consumidor	11
1.1.1. Teléfono del Consumidor en Línea	11
1.1.2. Atención en los módulos de asesoría e información	11
1.1.3. Encuestas de satisfacción	12
1.1.4. Atención de las solicitudes de comportamiento comercial de proveedores	12
1.2. Registro Público de Contratos de Adhesión	12
1.3. Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)	13
1.4. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	13
1.5. Dictamen	14
1.6. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL)	14
1.7. Publicidad	15
1.8. Arbitraje	16
1.9. Pre conciliación	16
1.10. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2023	16
1.10.1. Hot Sale 2023	17
1.10.2. El Buen Fin 2023	18
1.10.3. Conciliaexpres en “El Buen Fin” 2023	18
1.10.4. Programa de conciliación inmediata: Conciliaexpres	20
1.10.5. Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) y Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA)	20
1.10.6. Capacitación continua	21
1.11. Actividades realizadas en seguimiento al virus SARS-CoV2	21
<b>2. VERIFICACIÓN</b>	<b>22</b>
2.1 Verificación y Vigilancia	23
2.1.1. Programas y Meta 2023	24
2.1.2. Denuncias Ciudadanas y Programas de Verificación	24
2.1.3. Logros y cifras durante 2023	25
2.1.3.1. Resultados principales de los Programas de Verificación y Vigilancia 2023	25
2.1.4. Prestación de servicios a petición de parte	30
2.1.4.1. Calibración	30
2.1.5. Procedimientos y Sanciones	31
2.1.6. Indicadores 2023	31
2.1.7. Visitas de Vigilancia 2023	32
2.1.8. Denuncias	32
2.1.9. Calibración	33
2.2. Verificación de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo	33
2.2.1. Gasolina y Diésel	36
2.2.2. Gas L. P.	38
2.2.3. Supervisión al personal de verificación	38
2.2.4. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL)	39
2.3. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	39
2.3.1. Los estudios	40
2.3.2. Apoyo a los actos de verificación	52
2.3.3. Calibración de pesas	53
2.3.4. Atención a servicios solicitados por clientes externos	54

2.3.5. Normalización	54
2.3.6. Cooperación con autoridades nacionales y extranjeras en materia de protección al consumidor	55
<b>3. JURÍDICO</b>	<b>56</b>
3.1. Jurídico consultivo	57
3.1.1. Consultoría jurídica	57
3.1.2. Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor y otros instrumentos legales asociados	57
3.1.3. Emisión de Acuerdos	58
3.1.4. Contratos y Convenios institucionales	58
3.1.5. Colaboración en la Protección de los Derechos Humanos	60
3.2. Defensa de actos de autoridad	61
3.2.1. Demandas y sentencias en juicios de nulidad	61
3.2.2. Juicios de amparo indirecto	62
3.2.3. Juicios laborales	62
3.2.4. Denuncias Penales	62
3.3. Acciones Colectivas	63
3.4. Asuntos internacionales	68
<b>4. TELECOMUNICACIONES</b>	<b>72</b>
4.1. Difusión	73
4.2. Convenios y colaboraciones institucionales	74
4.3. Informe de las Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones	76
4.4. Estudios e investigaciones	76
4.5. Cápsulas audiovisuales	77
4.6. Insumos gráficos	78
4.7. Revista del Consumidor	79
4.8. Numeralia	79
4.8.1. Conciliación en telecomunicaciones	79
4.8.2. Visitas de Verificación y Vigilancia	81
4.8.3. Procedimientos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor	82
4.8.4. Publicidad engañosa	84
4.8.5. Contratos de Adhesión	85
4.8.6. Acciones Colectivas	86
4.8.7. Dictámenes	90
4.9. Asuntos relevantes a destacar	90
<b>5. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN</b>	<b>92</b>
5.1. Coordinación General de Educación y Divulgación	92
5.1.2. Revista del Consumidor	93
5.1.3. Radio y televisión	93
5.1.4. Podcast	94
5.1.5. Difusión en internet	95
5.1.6. Difusión en medios impresos	96
5.2. Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación	98
5.2.1. Dirección de Educación para el Consumo	99
5.2.2. Dirección de Capacitación	99
5.3. Estudios sobre consumo	112
5.3.1. Quién es Quién en los Precios (QQP)	113
5.3.2. Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED)	115
5.3.3. Brújula de compra	116
5.3.4. Artículos para la Revista del Consumidor	116
5.3.5. Encuestas y sondeos	117
<b>6. NUESTRA INSTITUCIÓN</b>	<b>120</b>
6.1. Información Institucional y Vinculación Social	121
6.2. Transparencia	121
6.3. Datos Personales	127
6.4. Planeación y Evaluación	128

6.5. Oficinas de Defensa del Consumidor	132
6.6. Administración	136
6.6.1. Programación, Organización y Presupuesto	148
6.6.2. Recursos Humanos	150
6.6.3. Recursos Materiales y Servicios Generales	151
6.6.4. Tecnologías de la Información y Comunicaciones	156
6.6.5. Procedimiento Administrativo de Ejecución	159
LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS	164

# ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2023.	11
TABLA 2. BURÓ COMERCIAL 2023.	12
TABLA 3. PIL'S POR SERVICIOS.	15
TABLA 4. PIL'S POR PUBLICIDAD.	15
TABLA 5. ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO.	15
TABLA 6. REPORTE FINAL DEL PROGRAMA "HOT SALE 2023".	17
TABLA 7. REPORTE FINAL DEL PROGRAMA "EL BUEN FIN" 2023.	18
TABLA 8. ASESORÍAS EN "EL BUEN FIN" 2023.	18
TABLA 9. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN "EL BUEN FIN" 2022 VS. 2023.	19
TABLA 10. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN "EL BUEN FIN" 2022 VS. 2023.	19
TABLA 11. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN "EL BUEN FIN" 2022 VS. 2023.	19
TABLA 12. RECLAMACIONES Y MONTOS RECUPERADOS EN CONCILIAEXPRES 2022 VS. 2023.	20
TABLA 13. COMPARATIVO NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS Y MONTO RECUPERADO EN MÓDULOS DEL AICM Y DEL AIFA.	21
TABLA 14. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2023.	21
TABLA 15. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE REYES 2023.	25
TABLA 16. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 14 DE FEBRERO 2023.	25
TABLA 17. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS 2023.	25
TABLA 18. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (SEMANA SANTA) 2023.	26
TABLA 19. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS 2023.	26
TABLA 20. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO Y DE LA NIÑA 2023.	26
TABLA 21. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA 2023.	26
TABLA 22. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LA MADRE 2023.	27
TABLA 23. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE 2023.	27
TABLA 24. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO VERANO 2023.	27
TABLA 25. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES 2023.	27
TABLA 26. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS 2023	28
TABLA 27. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIELES DIFUNTOS Y DÍA DE MUERTOS 2023.	28
TABLA 28. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA "EL BUEN FIN" 2023.	28
TABLA 29. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS GUADALUPANAS 2023.	28
TABLA 30. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS 2023.	29
TABLA 31. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL DE DICIEMBRE 2023	29
TABLA 32. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO EJERCICIO 2023.	32
TABLA 33. VISITAS DE VIGILANCIA 2023.	32
TABLA 34. ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS 2023.	32
TABLA 35. CALIBRACIONES PROFECO 2023.	33

TABLA 36. VERIFICACIONES EN ESTACIONES DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL.	37
TABLA 37. VERIFICACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES DE GAS L.P.	38
TABLA 38. SUPERVISIÓN A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN.	39
TABLA 39. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIÓN A LA LEY.	39
TABLA 40. PRODUCTOS OBJETO DE ACTOS DE VERIFICACIÓN ANALIZADOS POR LA DGLNPC.	52
TABLA 41. PESAS CALIBRADAS EN EL LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MASA.	53
TABLA 42. PRODUCTOS ANALIZADOS POR LA DGLNPC A SOLICITUD DE CLIENTES EXTERNOS.	54
TABLA 43. REUNIONES DE NORMALIZACIÓN ATENDIDAS POR LA DGLNPC 2023.	55
TABLA 44. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2023.	60
TABLA 45. DEMANDAS RECIBIDAS 2022 VS. 2023.	61
TABLA 46. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2022 VS. 2023.	61
TABLA 47. JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2022 VS. 2023.	62
TABLA 48. DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2022 VS. 2023.	62
TABLA 49. ACCIONES COLECTIVAS PROMOVIDAS EN 2023.	66
TABLA 50. DIFUSIÓN DE JUICIOS DE ACCIONES COLECTIVAS.	67
TABLA 51. INCIDENTES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE ACCIONES COLECTIVAS.	68
TABLA 52. CONFERENCIAS REALIZADAS EN EL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO.	74
TABLA 53. ESTUDIOS DE INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTES PUBLICADOS EN 2023.	76
TABLA 54. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.	77
TABLA 55. INSUMOS GRÁFICOS.	78
TABLA 56. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 2023.	79
TABLA 57. TOP 5 PROVEEDORES CON MAS INCONFORMIDADES.	80
TABLA 58. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.	82
TABLA 59. INFOGRAFÍAS QUE PROMOVIERON LA FIGURA DE ACCIONES COLECTIVAS.	88
TABLA 60. ODECO QUE FUERON ACREEDORAS A RECIBIR CAPACITACIÓN.	90
TABLA 61. SEGUIDORES DE LA REVISTA DEL CONSUMIDOR EN REDES SOCIALES 2023.	93
TABLA 62. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2023.	95
TABLA 63. REPRODUCCIONES EN YOUTUBE “PROFECOTV” Y PÁGINAS VISTAS 2023.	95
TABLA 64. SEGUIDORES EN REDES SOCIALES INSTITUCIONALES 2023	96
TABLA 65. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN.	97
TABLA 66. FERIA DEL CONSUMIDOR (FERIA DE REGRESO A CLASES).	106
TABLA 67. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES COMPARATIVO 2022 VS. 2023.	110
TABLA 68. CAPACITACIÓN PROGRAMA PROVEEDOR RESPONSABLE.	110
TABLA 69. PADRÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.	111
TABLA 70. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP).	114
TABLA 71. ACTUALIZACIONES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO (QQED).	115
TABLA 72. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN EL BOLETÍN BRÚJULA DE COMPRA.	116
TABLA 73. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.	117
TABLA 74. ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DE ENERO A DICIEMBRE 2023.	119
TABLA 75. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.	122
TABLA 76. RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS.	122
TABLA 77. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 70 LGTAIP	123
TABLA 78. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 71 LGTAIP.	125
TABLA 79. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 68 LFTAIP.	125
TABLA 80. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 69 LFTAIP.	125
TABLA 81. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 74 LFTAIP.	125
TABLA 82. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 75 LFTAIP	125
TABLA 83. CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ARTÍCULO 76 LFTAIP.	125
TABLA 84. SESIONES Y ACTAS DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA.	126
TABLA 85. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y UNIDAD DE SERVICIO.	133
TABLA 86. MÓDULOS DE ATENCIÓN.	133
TABLA 87. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2023.	134

TABLA 88. RESULTADOS “EL BUEN FIN” 2023.	135
TABLA 89. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA.	135
TABLA 90. ACCIONES DERIVADAS DE PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA.	135
TABLA 91. MONITOREOS POR TEMA.	136
TABLA 92. SERVICIOS GESTIONADOS A ODECO 2023.	136
TABLA 93. PROCESOS PRIORITARIOS EVALUADOS.	137
TABLA 94. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.	138
TABLA 95. RIESGOS INSTITUCIONALES 2023.	139
TABLA 96. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS EN EL EJERCICIO 2023, SOBRE ÉTICA PÚBLICA BRINDADAS POR LA UCMAPF DE LA SPF.	143
TABLA 97. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS EN EL EJERCICIO DE 2023, EN MATERIA DE ÉTICA PÚBLICA BRINDADAS POR EL CE-PROFECO.	145
TABLA 98. SESIONES CELEBRADAS POR EL CE-PROFECO.	147
TABLA 99. FOLIOS DE ADECUACIONES DE REDUCCIÓN.	149
TABLA 100. CÉDULAS DE INVENTARIO DE LOS INMUEBLES PROPIEDAD DE LA PROFECO.	154
TABLA 101. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.	154
TABLA 102. PROMEDIO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023. ENTRADAS.	155
TABLA 103. PROMEDIO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023. SALIDAS.	155
TABLA 104. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2023.	155
TABLA 105. NUMERALIA DE TRANSFERENCIAS DEL ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.	156

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. CONTRATOS Y CONVENIOS 2023.	59
GRÁFICO 2. ACCIONES LEGALES DEL PROGRAMA E005 (ENERO-DICIEMBRE 2023).	64
GRÁFICO 3. MONTOS RECUPERADOS DEL PROGRAMA E005 (ENERO-DICIEMBRE 2023).	65
GRÁFICO 4. DEMANDAS DE ACCIÓN COLECTIVA PRESENTADAS (2022-2023).	66
GRÁFICO 5. PUBLICACIÓN DE JUICIOS DE ACCIÓN COLECTIVA VIGENTES PARA ADHESIÓN.	67
GRÁFICO 6. DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.	80
GRÁFICO 7. PUBLICIDAD ENGAÑOSA.	84
GRÁFICO 8. SOLICITUDES DE REGISTRO ATENDIDAS.	85
GRÁFICO 9. REVISTA DEL CONSUMIDOR, PODCAST 2023.	94
GRÁFICO 10. No. DE DISEÑOS VARIOS ELABORADOS, MENSUALMENTE.	97
GRÁFICO 11. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD PROMEDIO.	108
GRÁFICO 12. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN.	108
GRÁFICO 13. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.	109
GRÁFICO 14. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR GÉNERO.	109
GRÁFICO 15. COMPARATIVO ANUAL DE RECAUDACIÓN 2019, 2020, 2021 Y 2022 VS 2023.	163

# ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. SITIO OFICIAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES.	73
IMAGEN 2. GUÍA DE COMERCIO ELECTRÓNICO.	77
IMAGEN 3. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.	77
IMAGEN 4. MATERIALES DIDÁCTICOS.	104
IMAGEN 5. FORO DE DISCUSIÓN EN LÍNEA.	105
IMAGEN 6. H COM DEL INAI.	126
IMAGEN 7. INFORME DE AVANCE Y RESULTADOS 2022 DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE LA PROFECO.	128
IMAGEN 8. FICHAS DE MONITOREO B002 Y E005 2022-2023.	131
IMAGEN 9. FICHAS DE EVALUACIÓN B002 Y E005 2022-2023.	131
IMAGEN 10. CAMPAÑA UEPPCI ATRIBUCIONES DEL CE.	144
IMAGEN 11. CAMPAÑA UEPPCI, HISTORIETA PRONAPINNA.	144
IMAGEN 12. CAMPAÑA UEPPCI, TIPOS DE CONFLICTO DE INTERÉS.	144
IMAGEN 13. CAMPAÑA UCMAPF, ATENCIÓN A DENUNCIAS DE DISCRIMINACIÓN.	144
IMAGEN 14. CAMPAÑA CE: ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA.	146
IMAGEN 15. CAMPAÑA CE: DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.	146
IMAGEN 16. CAMPAÑA CE: PREVENCIÓN DE LA ACTUACIÓN.	146
IMAGEN 17. CAMPAÑA CE: PREVENCIÓN DE LA ACTUACIÓN.	146
IMAGEN 18. PERSONAL QUE INTEGRA A LA DGP AE.	159
IMAGEN 19. PÁGINA OFICIAL PARA GENERAR HOJA DE AYUDA.	161
IMAGEN 20. MICROSITIO DE LA DGP AE.	162
IMAGEN 21. FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR.	163



# PRESENTACIÓN

---

EN CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 18, FRACCIÓN XII DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) SE PRESENTA AL INTERÉS GENERAL Y A LA POBLACIÓN CONSUMIDORA EL INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2023 DE LA PROFECO. LO ANTERIOR, EN ARMONÍA CON EL PROGRAMA NACIONAL DE DESARROLLO (PND) 2019- 2024; EL PROGRAMA SECTORIAL DE LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA 2020 – 2024, Y EL PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020 – 2024, ASÍ TAMBIÉN CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

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

La **PROFECO**, año con año refrenda su compromiso ineludible de proteger y promover los derechos de las y los consumidores, generando a través de sus acciones, relaciones de consumo equitativas e incentivando una cultura de consumo razonable con el objetivo de suscitar mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica haciendo cumplir el marco normativo de protección al consumidor en beneficio de la población consumidora.

A lo largo del presente documento, se describen las acciones sustantivas realizadas durante el **2023** para 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**.





Como entidad garante de los derechos de los consumidores y privilegiando la transparencia y rendición de cuentas, de manera puntal e ilustrativa la **PROFECO** presenta el Informe Anual de Actividades **2023**, el cual consta de diversos apartados que abordan las tareas sustantivas y adjetivas emprendidas: Servicios, Verificación, Jurídico, Telecomunicaciones, Educación y Divulgación, y Nuestra Institución.

Es de destacar que la **PROFECO**, en cumplimiento a sus metas y objetivos, continuó con las actividades necesarias para tutelar los derechos de las y los consumidores, a través de los tres Programas presupuestarios sustantivos que opera, 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”.

Con el objeto de 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 informe anual que difunde, versa sobre 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 las relaciones de consumo.

# 1.

## SERVICIOS

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 monitoreos de publicidad en medios de comunicación masiva, llevando 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 derivado de una denuncia; supervisa los procedimientos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos de adhesión de proveedoras y proveedores, también es responsable de llevar a cabo el Registro Público de Casas de Empeño. Asimismo, por medio 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, como el número de quejas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación, número de sanciones y el monto impuesto por la Procuraduría.

La **PROFECO** posee el mecanismo de la conciliación en línea por medio de la plataforma Concilianet, donde la población consumidora y, las y los proveedores pueden llegar a una solución de la controversia de manera más expedita, siempre y cuando la reclamación sea en contra de un proveedor que participe en la plataforma, del cual exista un convenio de colaboración para tales efectos; es de destacar que en **2023**, fueron radicados 10,833 expedientes, alcanzando un porcentaje de conciliación del **82.3%**, **recuperando un monto de \$28,330,158.51** pesos en favor de la población consumidora.

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 2023, se registraron 10,554 contratos, recaudando un total de \$14,273,990.82.**

Otro mecanismo para la protección de los derechos de las y los consumidores es el Registro Público para Evitar Publicidad, que 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 2023, fueron inscritos 1,509,755 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 2023 se recaudó un total de \$4,484,164.84.**

Respecto a los Procedimientos Administrativos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (PIL), en **2023** se iniciaron **73** en materia de servicios y publicidad, de los cuales se concluyeron **71**, se impusieron sanciones económicas por **\$53,619,526.29**.

### 1.1. Teléfono del Consumidor

Con el objetivo de brindar a la población consumidora asesoría, información y orientación, a través del Teléfono del Consumidor (TELCON) **se recibieron 1,371,800 consultas**, de las cuales se **atendieron 1,306,872**, que constituyen el **95.27% del total**.

**TABLA 1. TELÉFONO DEL CONSUMIDOR 2023.**

CONCEPTO	2023
CONSULTAS RECIBIDAS	1,371,800
CONSULTAS ATENDIDAS	1,306,872
LLAMADAS RECIBIDAS	1,261,600
LLAMADAS ATENDIDAS	1,196,672
CONSULTAS ATENDIDAS POR AGENTE	2,001
ASESORÍAS (ASESORIA@PROFECO.GOB.MX)	81,779
SOLICITUDES ATENDIDAS DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE PROVEEDORES	3,906
ABTEL	15,428
CHAT	0
CHAT EN INGLÉS	0
WHATSAPP	0
CONTACTO CIUDADANO	3,482
CONCILIAEXPRES	7,880

**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 para 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 **2023, el portal recibió 183,656 visitas** a través de este medio.

#### 1.1.2. 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, en **2023**, proporcionó **7,987 atenciones**, logrando recuperar en beneficio de los usuarios **un monto de \$11,794,314.54, lo que representó el 104.69% de lo reclamado** por el consumidor en **3,139 conciliaciones exprés**.



### 1.1.3. 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 **2023**, se enviaron vía electrónica y a través del sistema Multichannel **96,565 encuestas** a los usuarios, en las cuales el **85% respondió** que el servicio le fue de utilidad y **un 94% manifestó** que recibió una buena atención.

### 1.1.4. Atención de las solicitudes de comportamiento comercial de proveedores

#### 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 este año, **se recibieron 228,417** consultas.

#### Quejas y Conciliación

De enero a diciembre de **2023**, **los tres proveedores** con mayor número de quejas a nivel nacional, fueron:

- **CFE 8,973**
- **Walmart 4,224**
- **Liverpool 2,182**

**TABLA 2. BURÓ COMERCIAL 2023.**

CONCILIANET	2023
QUEJAS	<b>10,833</b>
% CONCILIACIÓN	<b>82.3%</b>
MONTO RECLAMADO	<b>\$24,109,487.91</b>
MONTO RECUPERADO	<b>\$28,330,158.51</b>
% RECUPERACIÓN	<b>117.51%</b>

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 la población consumidora y a las y los proveedores que los suscriben. Sin embargo, dichos documentos no pueden ser modificados por las y los consumidores, para ello 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 la finalidad de salvaguardar los derechos de las y los consumidores establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.



Durante **2023**, *se recibieron 10,774 solicitudes* de contratos de adhesión para su inscripción en el RPCA, de las cuales, fueron *registradas 10,554*. Lo que representa *un 98% del total* de las *solicitudes ingresadas*, al *2% restante*, no se le otorgó el registro debido a que no cumplió con la normativa en la materia. Cabe mencionar que durante dicho periodo, se recaudó *un monto total de \$14,273,990.82*.

### 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, proporcionando así a las personas consumidoras 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 **2023**, cuenta en su padrón con *8,680 casas de empeño* registradas.

En **2023**, *se inscribieron 328 Casas de Empeño* y se renovó el *registro a 5,714*, lo cual generó *un monto de ingresos propios por la cantidad de \$38,859,874.54*.

### Acciones Realizadas

En marzo de **2023** se realizó una capacitación virtual a proveedores del sector prendario respecto de la presentación de trámites ante el Registro Público de Casa de Empeño.

### 1.4 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 **2023**, *se inscribieron 1,509,755 números telefónicos* en el REPEP y *se tramitaron 368 denuncias* de consumidores y consumidoras que recibieron comunicaciones no deseadas, de las cuales *225 se concluyeron* por no contar con elementos suficientes para inferir el envío de publicidad a través de llamadas telefónicas y/o mensajes de texto; *2 con multa* como medida de apremio impuesta al proveedor por no desahogar el requerimiento de información ordenado por esta Autoridad; *94 se envían a Procedimiento* por Infracciones a la Ley (PIL) de las cuales 89 fueron remitidas a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, adscrita a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y *5 fueron remitidas* a la Dirección General de Procedimientos, adscrita a la Subprocuraduría de Servicios; al cierre del ejercicio que se reporta, *47 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 \$4,484,164.84*.

### 1.5. Dictamen

Es un título ejecutivo mediante el cual la población consumidora obtiene un documento donde se establece el monto que el proveedor deberá pagar por un determinado bien o servicio, de lo contrario al no ser entregado o prestado en los términos pactados por las partes; otorgándole así 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 **2023** *se recibieron 1,003 solicitudes*, mismas que *se atendieron al 100%, con un monto dictaminado de \$178 mdp*.

### 1.6. Procedimientos 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 al marco normativo en la materia, este se puede iniciar de oficio cuando la autoridad detecta posibles actos en contra de la ley y mediante denuncia por parte de un ciudadano; o en caso de no haberse resuelto un procedimiento conciliatorio entre consumidor y proveedor.

En el año **2023**, la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, inició *54 Procedimientos* por Infracciones a la Ley (PIL'S) de los cuales *concluyó 52 y 2 se encontraban en trámite*.

TABLA 3. PIL'S POR SERVICIOS.

SERVICIOS	2023
PIL'S INICIADOS	54
PIL'S CONCLUIDOS	52
MONTO DE LAS SANCIONES IMPUESTAS	\$34,679,169.60

Fuente: Bases de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2023.

Por otra parte en materia de publicidad, *se iniciaron y concluyeron 19* PIL'S.

TABLA 4. PIL'S POR PUBLICIDAD.

PUBLICIDAD	2023
PIL'S INICIADOS	19
PIL'S CONCLUIDOS	19
MONTO DE LAS SANCIONES IMPUESTAS	\$18,940,356.69

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

Con la emisión de las *71 resoluciones* administrativas *se impusieron sanciones* económicas, por un *monto total de \$53,619,526.29*.

### 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 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 podrían imponer las sanciones correspondientes.

Respecto a los monitoreos de tiendas virtuales, en el año **2023**, *se agregaron 59* y *se eliminaron 154* de ellas, por lo que se culminó con un universo de *2,612 tiendas virtuales*, esto en beneficio de las y los consumidores en materia de comercio electrónico.

Para este año se emitieron *25 diagnósticos* publicitarios (Copy Advice), *4,292 monitoreos* de publicidad, asimismo, derivado de los programas especiales realizados durante el año, se realizaron *640 exhortos* por correo electrónico y se impartieron *17 capacitaciones* en materia de publicidad a diversos proveedores e instituciones públicas y privadas.

TABLA 5. ESTADÍSTICAS DE MONITOREO PUBLICITARIO.

PUBLICIDAD	2023
EXHORTOS POR PROGRAMAS ESPECIALES	640
MONITOREOS DE PUBLICIDAD	4,292
DIAGNÓSTICOS PUBLICITARIOS (COPY ADVICE)	25
MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES	2,902

Fuente: Bases de datos que obran en la Dirección de Arbitraje y Resoluciones 2023.



### 1.8. 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. Por lo que la **PROFECO** actúa como árbitro entre ellos, velando por una equidad dentro de la relación de consumo. En el **2023**, *se iniciaron 30 procedimientos* arbitrales, de los cuales *se concluyeron el 100%*, recuperándose *un monto total de \$1,620,774.00*.

### 1.9. Pre conciliación

Es un mecanismo, en el que de manera previa a la radicación de la queja en Concilianet, a través de un chat asincrónico, interactúan el consumidor y el proveedor para buscar un acuerdo que solucione su problemática, sin la participación directa del conciliador, quien solo intervendrá para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y realizar el acuerdo de conclusión del folio de queja, y en el caso de que no se resuelva la problemática, se determina la procedencia de la reclamación y se sustancia el procedimiento conciliatorio por medios electrónicos.

Desde su creación en diciembre **2020** y hasta diciembre de **2023**, se han concluido a través de pre conciliación *un total de 14,603 folios* de queja, lo que permitió una solución expedita del mismo número de reclamaciones en favor de los consumidores.

En el **2023**, se ha consolidado la pre conciliación al incrementarse la solución de las reclamaciones registradas a través de la plataforma Concilianet, ya *que ascendieron a 4,910 folios* de queja solucionados, que equivalen *al 45.32% de los procedimientos* conciliatorios sustanciados a través de Concilianet en el mismo periodo, es decir; *1 de cada 2 reclamaciones se solucionaron*.

### 1.10. Logros de la Subprocuraduría de Servicios 2023

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 **2023**, que mejoraron la gestión pública de esta Subprocuraduría, a través del **HotSale 2023**, **El Buen Fin 2023**, Conciliaexpres en el Buen Fin, Programa de Conciliación Inmediata: Conciliaexpres, Contratos Tipo, Módulos de Atención en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (**AICM**) y Capacitación Continua.



### 1.10.1. Hot Sale 2023

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

En la edición Hot Sale **2023** del 29 de mayo al 06 de junio se **atendieron 147 llamadas** en el Teléfono del Consumidor, mientras que en Conciliaexpres **se atendieron 22 conciliaciones, recuperando a favor de la población consumidora \$25,287.77 pesos.**

Por otra parte, en Concilianet y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de PROFECO, al mes de diciembre de **2023, se recibieron 97 quejas formales.**

Durante el Hot Sale 2023, **los 3 proveedores con más quejas** fueron:

- **Walmart, 51 quejas**
- **Amazon, 15 quejas**
- **Elektra, 8 quejas**

En atención a lo anterior, la Dirección General de Procedimientos **realizó 431 monitoreos** en materia de publicidad y elementos básicos de tiendas virtuales, **dando 72 exhortos emitidos** por correo electrónico, por posibles incumplimientos en su publicidad, de los que fueron atendidos **39 exhortos** y **33 no fueron atendidos por los proveedores.**

TABLA 6. REPORTE FINAL DEL PROGRAMA “HOT SALE 2023”.

REPORTE DE ACTIVIDADES	2023
MONITOREO DE PUBLICIDAD Y ELEMENTOS BÁSICOS DE TIENDAS VIRTUALES	431
PUBLICIDAD CON POSIBLE INCUMPLIMIENTO	82
EXHORTOS EMITIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO	72
PUBLICIDAD E INFORMACIÓN CORREGIDA O RETIRADA	39
PUBLICIDAD E INFORMACIÓN NO CORREGIDA O NO RETIRADA	33

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



### 1.10.2. El Buen Fin 2023

En “El Buen Fin” 2023, la PROFECO instrumentó el programa Conciliaexpres, donde el Teléfono del Consumidor laboró del **17** al **20** de noviembre de **2023** en un horario de **9:00** a **21:00 horas**, con la participación de **482 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 2,187 monitoreos** en materia de publicidad (proveedores e influencers), **donde 298 exhortos fueron emitidos** por correo, **de los cuales 111 fueron atendidos** en tiempo y forma.

**TABLA 7. REPORTE FINAL DEL PROGRAMA “EL BUEN FIN” 2023.**

REPORTE DE ACTIVIDADES	2023
MONITOREOS REALIZADOS EN DIVERSOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2,187
EXHORTOS POR CORREO ELECTRÓNICO	298
PUBLICIDAD CORREGIDA	111

Fuente: Base de datos que obra en la Dirección General de Procedimientos 2023.

### 1.10.3. Conciliaexpres en “El Buen Fin” 2023

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” 2023.**

MODALIDAD	2023
TELÉFONO DEL CONSUMIDOR	181
CORREO ELECTRÓNICO	8

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





TABLA 9. PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA EN “EL BUEN FIN” 2022 VS. 2023.

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE ASESORÍA	ASESORÍAS 2023
INCUMPLIMIENTO EN LA OFERTA O PROMOCIÓN	80
INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA	15
CANCELACIÓN DE COMPRA	59
PRODUCTO EN MAL ESTADO	10
NEGATIVA AL CAMBIO	6

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

TABLA 10. PROVEEDORES PARTICIPANTES EN “EL BUEN FIN” 2022 VS. 2023.

PROVEEDORES	2022	2023
PROVEEDORES REGISTRADOS EN CONCILIAEXPRES	484	571

Fuente: Base de datos Excel, Secretaría de Economía 2023.

En Conciliaexpres durante el **Buen Fin 2023 se atendieron 213 conciliaciones expres** en el Teléfono del Consumidor.

TABLA 11. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN EN “EL BUEN FIN” 2022 VS. 2023.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	RECLAMACIONES 2022
CANCELACIÓN DE COMPRA	158
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS O PROMOCIONES	65
NO RESPETA PRECIO ANUNCIADO	26

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	RECLAMACIONES 2023
CANCELACIÓN DE COMPRA	67
INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS O PROMOCIONES	82
INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA	21

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

Asimismo, con relación al “Buen Fin” **2023, se recibieron 80 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 fueron:**

- **32 quejas relacionadas con Walmart**
- **10 quejas relacionadas con Amazon**
- **4 quejas relacionadas con Elektra**



#### 1.10.4. 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 del 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 2022 VS. 2023.**

CONCEPTO	2022	2023
NÚMERO DE RECLAMACIONES	13,644	12,087
MONTO RECUPERADO	\$63,672,826.66	\$197,332,256.22

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

#### 1.10.5. 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 **2023, fueron atendidos 11,126 pasajeros** de los cuales, se desprendieron **3,139 conciliaciones exprés**, logrando recuperar **un monto de \$11,794,314.54**.



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

CONCEPTO	2023	
	AICM	AIFA
NÚMERO DE PASAJEROS ATENDIDOS	8,842	2,284
MONTO RECUPERADO	\$9,529,128.99	\$2,265,185.55

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)

### 1.10.6. Capacitación continua

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

**TABLA 14. CURSOS DE CAPACITACIÓN A PERSONAL DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS 2023.**

PERIODO	TEMA	DIRIGIDO A
FEBRERO, JUNIO Y AGOSTO	USO DE SISTEMAS QUE SE OPERAN EN EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR.	PERSONAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR
FEBRERO, JUNIO Y AGOSTO	LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	PERSONAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR
FEBRERO, JUNIO Y AGOSTO	LEY DE AVIACIÓN CIVIL.	PERSONAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR
FEBRERO, JUNIO Y AGOSTO	ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	PERSONAL DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR
MAYO	NOTIFICACIONES PERSONALES EN EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES

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 asesorías realizadas a través del 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 servicios en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la PROFECO, intercambiar ideas, exponer casos concretos y experiencias sobre distintos temas.

### 1.11. Actividades realizadas en seguimiento al virus SARS-CoV2

Con el fin de erradicar la publicidad engañosa y abusiva, la Dirección General de Procedimientos emprendió un programa permanente de monitoreos en redes sociales para identificar la venta/renta de oxígeno medicinal y pruebas COVID, por lo que, en el **2023** se reportaron a la Policía Cibernética, Facebook, Instagram y Mercado Libre, un **total de 2,929 URL** relacionados con la venta/renta de concentradores/tanques de oxígeno medicinal, en medios digitales, de los cuales, **se bajaron 1,015 URL**; asimismo, **se reportó 990 URL** que contenían artículos en venta de pruebas COVID, de los cuales, **se bajaron 243 URL**.

# 2.

## VERIFICACIÓN

LA SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA, 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. ASIMISMO, ATIENDE SERVICIOS A PETICIÓN DE PARTE COMO LA VERIFICACIÓN PARA AJUSTE POR CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, Y 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 a 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.





## 2.1 Verificación y Vigilancia

La Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, a través de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y con participación de las Oficinas de Defensa del Consumidor, 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 de consumo, llevando a cabo acciones de verificación exclusivamente en atención a denuncias ciudadanas presentadas por la población consumidora, ya sea por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica, redes sociales o a través de cualquier otro medio de contacto que se disponga.

**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**

Adicionalmente, se encarga de atender servicios a petición de parte, como 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 de dar respuesta a las asesorías y/o capacitaciones en información comercial, solicitadas por los proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios.

### 2.1.1. Programas y Meta 2023

En el periodo que se informa, **se realizaron** un total de **22,164 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 representa un **incremento del 5.9% sobre la meta programada (20,929 visitas de verificación)** programadas para el ejercicio 2023).

### 2.1.2. Denuncias Ciudadanas y Programas de Verificación

La PROFECO realiza visitas de verificación únicamente en respuesta a denuncias ciudadanas, interpuestas por las y los consumidores, que sean susceptibles de atención, observándose que la mayoría se encuentran 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 **2023**, la PROFECO recibió un **total de 24,957 denuncias** procedentes. Al **31 de diciembre de 2023** se habían **atendido 24,298**, lo cual representa **un 97.36% del total**. Cabe destacar que al inicio del ejercicio **2024**, las denuncias recibidas durante el ejercicio **2023** habrán sido atendidas en su totalidad.

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, como lo son:

- **Productos básicos**
- **Seguridad de productos**
- **Alimentos y bebidas**

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

- **Vacacional y turístico de verano 2023**
- **Vacacional y turístico de diciembre 2023**

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

- **Día de Reyes 2023**
- **Día del Amor y la Amistad 2023**
- **Cuaresma 2023**
- **Semana Santa y Pascua 2023**
- **Día del Niño y de la Niña 2023**
- **Día de las Madres 2023**
- **Día del Padre 2023**
- **Regreso a Clases 2023**
- **Fiestas Patrias 2023**
- **Fieles Difuntos y Día de Muertos 2023**
- **Buen Fin 2023**
- **Fiestas Guadalupanas 2023**
- **Fiestas Decembrinas 2023**

Los programas de verificación antes descritos se llevan a cabo únicamente en atención a denuncias ciudadanas procedentes, generando así visitas de verificación 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.



### 2.1.3. Logros y cifras durante 2023

#### 2.1.3.1. Resultados principales de los Programas de Verificación y Vigilancia 2023

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 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>110</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>18</b>
PRODUCTOS VERIFICADOS	<b>3,821</b>
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	<b>3</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 16. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA 14 DE FEBRERO 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>230</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>36</b>
PRODUCTOS VERIFICADOS	<b>1,181</b>
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	<b>67</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	<b>15</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	<b>0</b>
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	<b>10</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 17. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS BÁSICOS 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>6,611</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>998</b>
BÁSCULAS VERIFICADAS	<b>2,062</b>
BÁSCULAS INMOVILIZADAS	<b>82</b>
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	<b>257</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).





**TABLA 18. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO (SEMANA SANTA) 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>789</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>128</b>
PRODUCTOS VERIFICADOS	<b>1,490</b>
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	<b>17</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	<b>58</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	<b>5</b>
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	<b>33</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 19. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA SEGURIDAD DE PRODUCTOS 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>67</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>22</b>
PRODUCTOS VERIFICADOS	<b>56,780</b>
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	<b>657</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 20. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL NIÑO Y DE LA NIÑA 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>123</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>14</b>
PRODUCTOS VERIFICADOS	<b>1,592</b>
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	<b>141</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	<b>19</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	<b>0</b>
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	<b>4</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 21. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA CUARESMA 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	<b>1,458</b>
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	<b>192</b>
PRODUCTOS VERIFICADOS	<b>21,224</b>
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	<b>12,498</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	<b>232</b>
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	<b>17</b>
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	<b>53</b>

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).



**TABLA 22. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DE LA MADRE 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	128
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	11
PRODUCTOS VERIFICADOS	5,097
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	1,042
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	15
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	0
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	7

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 23. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DÍA DEL PADRE 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	142
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	20
PRODUCTOS VERIFICADOS	1,886
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	0
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	9
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	1
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	6

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 24. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL Y TURÍSTICO VERANO 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	1,561
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	282
PRODUCTOS VERIFICADOS	26,964
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	7,251
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	147
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	12
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	121

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 25. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA REGRESO A CLASES 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	479
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	88
PRODUCTOS VERIFICADOS	8,979
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	177
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	34
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	8
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	21

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 26. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS PATRIAS 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	284
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	61
PRODUCTOS VERIFICADOS	1,836
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	730
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	40
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	4
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	8

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 27. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIELES DIFUNTOS Y DÍA DE MUERTOS 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	196
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	22
PRODUCTOS VERIFICADOS	414
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	19
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	24
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	0
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	6

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 28. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA “EL BUEN FIN” 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	200
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	35
PRODUCTOS VERIFICADOS	1,239
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	310
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	18
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	2
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	9

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

**TABLA 29. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS GUADALUPANAS 2023.**

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	49
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	7
PRODUCTOS VERIFICADOS	848
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	0
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	9
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	0
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	4

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).



TABLA 30. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA FIESTAS DECEMBRINAS 2023.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	708
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	93
PRODUCTOS VERIFICADOS	6,628
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	337
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	143
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	21
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	39

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

TABLA 31. PROGRAMA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA VACACIONAL DE DICIEMBRE 2023.

CONCEPTO	
VISITAS VERIFICACIÓN REALIZADAS	536
VISITAS SUSCEPTIBLES A PIL	72
PRODUCTOS VERIFICADOS	2,632
PRODUCTOS INMOVILIZADOS	239
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN VERIFICADOS	32
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INMOVILIZADOS	4
ESTABLECIMIENTOS CON SELLOS DE SUSPENSIÓN Y/O ADVERTENCIA	31

Fuente: Administrador de Procesos de Verificación (APV).

De las **22,164 visitas** de verificación a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios realizadas por la PROFECO durante el ejercicio **2023** derivado de la atención a las denuncias procedentes, **se verificaron** un total de **282,010 productos**, de los cuales **se inmovilizaron 53,127 por incumplimiento** a las Normas Oficiales Mexicanas susceptibles de ser verificadas por la PROFECO.

En materia de instrumentos de medición durante el ejercicio **2023**, la PROFECO **verificó un total de 18,057 instrumentos**, inmovilizando **un total de 175 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 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 en concordancia con la política desarrollada por el Gobierno actual, obteniendo durante el ejercicio **2023** los siguientes resultados:



La PROFECO realizó **a nivel nacional 6,611 visitas** de verificación, en **998 casos** se inició procedimiento administrativo por probables infracciones a la Ley (PIL'S), colocando sellos de suspensión y/o advertencia en **257 establecimientos** comerciales, además de la verificación de prácticas comerciales en establecimientos con giros de productos básicos por denuncias ciudadanas, se realizó la **verificación de 2,062 instrumentos** de medición, principalmente de básculas, **inmovilizando 82** de estos instrumentos por presentar diferencias en perjuicio de las y los consumidores y/o por no contar con la calibración correspondiente.

Del 01 de enero al 31 de diciembre de **2023**, la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, realizó un total de **12,763 visitas de vigilancia**, evitando así abusos en contra de la población consumidora, además de ampliar la presencia de PROFECO en territorio nacional, toda vez que se superó en un **4.3%** lo planeado para el ejercicio **2023**; es decir: **(12,231 visitas de vigilancia programadas)**.

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. En el ejercicio fiscal **2023** la PROFECO **realizó 67 visitas** de verificación por denuncias de este tipo, en **22 de las cuales inició algún tipo de procedimiento** administrativo por infracciones a la Ley, además de **verificar 56,780 productos**, e **inmovilizar 657 de ellos** por incumplir la normatividad aplicable, evitando así su comercialización en el mercado nacional.

## 2.1.4. Prestación de servicios a petición de parte

### 2.1.4.1. Calibración

La Procuraduría ofrece a las y los proveedores el servicio de verificación, para ajuste por calibración de instrumentos de medición, así como el servicio de calibración de básculas de alto alcance de medición; es decir, aquellos instrumentos con capacidad para pesar más de **5 toneladas**, los cuales se utilizan principalmente en los segmentos primarios agroalimentarios de mercado; tales como: (granos y semillas, básculas públicas, procesadoras de alimentos, etc.).

En el periodo que se informa **se calibraron 200,047 instrumentos** de medición a nivel nacional, asegurando así que las cantidades ofrecidas y despachadas a la población consumidora sean las mismas. En cuanto a básculas de alto alcance de medición se calibraron **un total de 523 básculas**.

### 2.1.4.2. 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, evitando que lleguen al mercado aquellos que induzcan a error o confusión al consumidor.

Durante el ejercicio **2023**, se **atendieron 171 solicitudes** de análisis de información comercial, **emitiendo 412 oficios** de opinión con cumplimiento a la normatividad, lo que representa un **67% del total** de oficios emitidos (**615**), con lo que se asegura que los productos en el mercado nacional cumplan con la normatividad aplicable.



TENER EL SELLO AMARILLO  
¡ES MUY SENCILLO!

calibracion.profeco.gob.mx



### 2.1.5. Procedimientos y Sanciones

En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos comerciales, y derivado de las acciones de verificación, en el ejercicio **2023** la PROFECO inició **3,985 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 **1,375 establecimientos** comerciales verificados por atención a denuncias ciudadanas.

Lo anterior, generó que durante el periodo de enero a diciembre **2023**, se emitieran **3,537 resoluciones administrativas**, con sanciones económicas impuestas por un monto total de más de **248.6 millones de pesos**.

### 2.1.6. Indicadores 2023

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

**TABLA 32. INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTRATÉGICO EJERCICIO 2023.**

INDICADORES DE GESTIÓN EJERCICIO 2023									
	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	2,089	1,468	947	11,962	3,049	1,414	14,051	4,517	2,361
REALIZADO	2,253	1,500	1,146	12,582	3,274	1,409	14,835	4,774	2,555
% CUMPLIMIENTO	107.85%	102.18%	121.01%	105.18%	107.38%	99.65%	105.58%	105.69%	108.22%

INDICADOR ESTRATÉGICO EJERCICIO 2023			
	TOTAL DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA	TOTAL OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	TOTAL
PROGRAMADO	4,504	16,425	20,929
REALIZADO	4,899	17,265	22,164
% CUMPLIMIENTO	108.77%	105.11%	105.90%

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

### 2.1.7. Visitas de Vigilancia 2023

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** realiza “Visitas de vigilancia”, un mecanismo que permite acercar la **PROFECO** 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 la población consumidora.

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, obteniendo en el ejercicio **2023**, los siguientes resultados:

**TABLA 33. VISITAS DE VIGILANCIA 2023.**

CONCEPTO	PROGRAMADO	REALIZADO	% CUMPLIMIENTO
VISITAS DE VIGILANCIA EMITIDAS – INDICADOR DE GESTIÓN	12,231	12,956	105.93%
VISITAS DE VIGILANCIA REALIZADAS – INDICADOR ESTRATÉGICO	12,231	12,763	104.35%

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

### 2.1.8. Denuncias

Derivado del mayor acercamiento de la **PROFECO** al público consumidor, de manera física y a través de redes sociales, así como del Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas, 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 2023.**

CONCEPTO	ATENIDAS EN EL EJERCICIO 2023
DENUNCIAS RECIBIDAS	24,957
DENUNCIAS ATENDIDAS	24,298
% DE ATENCIÓN	97.36%

Fuente: Módulo de Atención a Denuncias Ciudadanas.

### 2.1.9. Calibración

El indicador de calibración de instrumentos de medición establece una meta **compromiso del 96%**, misma que durante el ejercicio 2023 fue superada, como se muestra a continuación:

TABLA 35. CALIBRACIONES PROFECO 2023.

MES	INSTRUMENTOS SOLICITADOS	INSTRUMENTOS CALIBRADOS	% CUMPLIMIENTO
ENERO	4,613	4,600	99.72%
FEBRERO	14,052	13,995	99.59%
MARZO	19,966	19,847	99.40%
ABRIL	18,365	18,287	99.58%
MAYO	22,522	22,292	98.98%
JUNIO	18,178	18,126	99.71%
JULIO	19,678	19,440	98.79%
AGOSTO	18,435	18,232	98.90%
SEPTIEMBRE	18,789	18,607	99.03%
OCTUBRE	19,088	18,937	99.21%
NOVIEMBRE	13,137	13,008	99.02%
DICIEMBRE	15,373	14,676	95.47%
<b>TOTAL</b>	<b>202,196</b>	<b>200,047</b>	<b>98.94%</b>

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 se logre equidad en las relaciones de consumo. Esto, centrando sus actividades en sectores de mercado, que resultan fundamentales para el desarrollo interno de la economía mexicana; como es el caso de la venta de gasolina, diésel y del gas licuado de petróleo.



A photograph showing a woman and a man in a market stall. The man is using a scale to weigh a metal container. The woman is looking at the scale. The background shows shelves with various goods.

## 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.*



Las acciones de verificación en materia de combustibles comprenden 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 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 han permitido a las y los usuarios denunciar de manera rápida y accesible, de acuerdo a un catálogo de irregularidades, o expresando directamente la inconformidad encontrada.

Es importante señalar, que cuando el consumidor proporciona datos suficientes para ubicar a las o los proveedores que presuntamente incurren en irregularidades, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, tiene la atribución de 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 **2023**, la verificación a las y los proveedores de gasolina, diésel y gas L.P fue del **56.15%**, **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 **22 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.

### 2.2.1. Gasolina y Diésel

En la verificación a estaciones de servicio, ***se consideran 5 aspectos*** generales para la revisión del cumplimiento de la normatividad de este tipo de proveedores. Estos son:

**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, cumple 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 despachan 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 **2023**, se realizaron **8,672 verificaciones en estaciones** de servicio a nivel nacional, verificando un **total de 135,244 mangueras de despacho de gasolina**, (instrumentos de medición) **e inmovilizando 3,367 por 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**.

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

Para el análisis general sobre las irregularidades detectadas 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 2023**, el **4.54% de los casos se debió a “litros fuera de norma” y el 86.34% por alteraciones o anomalías** en las partes electrónicas de los sistemas de despacho de combustible, irregularidades que eventualmente podrían causar afectación a la comunidad consumidora o estar vinculadas 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
8,672	135,244	3,367	4.54%	86.34%

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

En el año **2023** se recibieron denuncias a las y los proveedores de gasolinas y diésel por diversas causas, siendo una de las más relevantes, la percepción del ciudadano de no haber recibido la cantidad de combustible que solicitó y pagó. Al respecto, **en atención a 17,240 denuncias ciudadanas**, 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 las 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.

### 2.2.2. Gas L. P.

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

La **PROFECO** procura permanentemente la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y la población consumidora, 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 tiene como objetivo principal, garantizar que las transacciones comerciales entre la proveeduría de **Gas L.P.** y las y los consumidores, se ajusten a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, evitando que se vulneren los intereses y derechos de la población consumidora, y que se afecte o pueda afectar, la vida, la salud, la seguridad y la economía de la misma. Se pretende además, proporcionar mayor certidumbre a la población para que en la

adquisición del hidrocarburo, se garantice la cantidad exacta que la población consumidora 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 niegue o condicione el servicio o producto.

En el año **2023**, se realizaron **832 visitas** de verificación a plantas de distribución de **Gas L.P.** **142 a vehículos** repartidores, **603 a autotanques** y **1,825 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 efectuó la revisión por muestreo de **2,828 recipientes transportables** de **Gas L.P.**, que dio como resultado la inmovilización de 616 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
3,402	832	142	603	1,825	2,828	616

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 ejercicio que se informa, se realizaron **112 supervisiones en campo** a las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación de Combustibles, mismas que derivaron en **3 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
112	3

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 adscrita a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, es responsable de 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 **2023**, *se iniciaron 66* procedimientos administrativos, con respecto a verificaciones a proveedores de Gas L.P., imponiéndose **44 sanciones** por un monto superior a los **\$20.92 millones de pesos**.

Para el caso de las verificaciones a estaciones de servicio, durante el año **2023**, se iniciaron **817 procedimientos** administrativos, imponiéndose **961 sanciones** por un monto mayor a los **\$298.42 millones de pesos**.

TABLA 39. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIÓN A LA LEY.

	PIL'S INICIADOS	SANCCIONES EMITIDAS	MONTO DE LAS SANCCIONES (EN MILLONES DE PESOS)
GAS L.P.	66	44	\$20.92
GASOLINA	817	961	\$298.42
<b>TOTAL</b>	<b>883</b>	<b>1,005</b>	<b>\$319.34</b>

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, III y VII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (El Reglamento), la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC), es la encargada de diseñar, instrumentar y supervisar análisis de





carácter técnico científico, sobre las características de los productos que se encuentran disponibles en el mercado; 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 (**ODECO**), 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 de la observación del 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, modifiquen los aspectos 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 publicados durante un año calendario.

Para el ejercicio fiscal **2023** los estudios de calidad elaborados fueron:

#### Cereales y Alimentos para lactantes y niños de corta edad

La nutrición en los lactantes y niños pequeños es fundamental para un buen desarrollo, existen en el mercado una gran diversidad de productos distintos a la leche materna que se incorporan a la dieta después de los 6 meses de edad, como cereales y alimentos a base de cereales. Se realizó un estudio de **30 productos** para determinar su contenido nutrimental e informar al consumidor su calidad. Los resultados encontrados fueron:

- Un producto no se ajustó a lo establecido en la regulación, al no presentar la leyenda “Utilícese leche o fórmula pero no agua”.
- Un producto no cumplía su declaración de ser reducido en azúcar, comparado con su similar de origen nacional.
- Productos con leyendas no veraces, o no comprobables.



## Harina preparada para Hot Cakes

Los hot cakes son panes planos que regularmente se consumen en el desayuno o la cena y que se preparan a partir de harinas comerciales. El estudio incluyó **52 harinas** para preparar hot cakes elaborados a base de trigo, maíz, arroz, avena, soya, tapioca, garbanzo, almendra, coco, amaranto, plátano, entre otros. En el estudio se encontraron productos que:

- No fueron veraces con la información declarada.
- No comprueban la información declarada.
- Presentan leyendas prohibidas en el contexto de la norma de etiquetado.
- No cumplieron con la totalidad de requisitos que pide la norma.

## Alimentos preparados envasados

Los alimentos preparados listos para su consumo son aquellos elaborados con diversos ingredientes y condimentos que se someten a un procedimiento térmico para ser seguros para el consumidor, tienen una vida de anaquel prolongada y no necesitan refrigeración. Se analizaron **18 productos** de tres alimentos tradicionales mexicanos que se comercializan preparados y envasados: chilorio, cochinita pibil y chicharrón con salsa. En el estudio se encontró que:

- Todos adicionan sal como ingrediente, por lo que son una fuente importante de sodio.
- Algunos adicionan manteca o aceite en su elaboración.
- Hay productos que adicionan azúcares, jarabes o jugos.
- Algunos no fueron veraces en el orden de ingredientes que presenta la etiqueta.
- Algunos ostentan leyendas prohibidas de acuerdo a la norma de etiquetado
- Algunos no cumplieron con el contenido neto declarado.

## Bebidas saborizadas (Refrescos)

Se efectuó un estudio de calidad de Bebidas saborizadas (**Refrescos**) para determinar su contenido de azúcares, cafeína y edulcorantes no calóricos; así como informar al consumidor la calidad de las mismas. En el estudio se encontraron productos que:

- No cumplieron el contenido neto declarado.
- No presentan la información comercial en idioma español, como lo requiere la **NOM-051-SCFI/SSAI-2010**.
- Ostentan leyendas que no comprueban.
- No son veraces en la declaración del tipo de azúcares añadidos.
- Ostentan la Contraseña Oficial\* **NOM 218** y no demuestran cumplimiento



### Alimento seco para perro adulto

Actualmente se tiene una vasta cantidad de alimentos secos para perro con ingente mercadotecnia que ha dado lugar a una gran confusión en los propietarios de perros respecto a las composiciones nutrimentales, para contribuir a que las y los consumidores puedan hacer una mejor elección. El estudio comprendió **46 productos** de alimento seco para perros adultos. Realizamos una revisión de las fórmulas de los productos, la calidad y cantidad de sus ingredientes, los controles de calidad que llevan las empresas para garantizar que sean homogéneos. Además, como referencia para saber si un alimento era completo y balanceado se tomaron como base las recomendaciones de la Asociación Americana de Oficiales Controladores de la Alimentación (AAFCO). En el estudio se encontró:

- Un producto no cumplió con la recomendación mínima de proteína de AAFCO para asegurar nutricionalmente el mantenimiento del perro.
- Productos que no cumplieron con el contenido neto declarado.
- Productos que no cumplieron con los contenidos de uno o varios de los parámetros declarados como son la grasa, proteína, fibra o cenizas (análisis garantizado).
- Productos que ostentan leyendas que no demostraron, con imágenes de ingredientes que no corresponden a la realidad de su formulación (contienen harinas o pastas y ostentan imágenes de filetes de salmón, carne o pechuga de pollo).

### Concentrados para preparar bebidas con y sin azúcar

Se efectuó un estudio de calidad de concentrados para preparar bebidas con y sin azúcar para determinar su composición y verificar la veracidad de su información. Así como informar al consumidor la calidad de los mismos. Se analizaron **20 productos**, en los cuales se evaluó el contenido de azúcares, aporte de calorías, Información de su etiqueta y que no presentaran microorganismos que representen un riesgo al consumidor. En el estudio se encontró:

- En los productos analizados generalmente el primer ingrediente es agua o azúcar, hay marcas que en un vaso de 250 ml del producto preparado proporcionan hasta 40 gramos (equivalente a casi 3 cucharadas de azúcar), rebasando el límite de consumo de azúcar sugerido por la Organización Mundial de la Salud en adultos y niños.





- Hay productos que no son veraces en los contenidos de azúcares que declaran, con etiquetas con imágenes engañosas o leyendas engañosas como: “100% fruta natural”, cuando el producto no la contiene.
- Se encontraron productos con fallas en su etiquetado ya que las tablas nutrimentales son incorrectas, no ostentan instrucciones de uso, o bien, sus instrucciones de uso no son claras.

### Tequila con sabor, Ron con sabor y Vodka con sabor

Buscando dar otros sabores a las bebidas destiladas, han surgido productos denominados tequila con sabor, ron con sabor y vodka con sabor, que no debemos confundir con los licores, todos estos productos están regulados, por lo que se realizó un estudio para determinar su composición y la veracidad de su información. Analizando **22 de estos productos**, se encontró que:

- Todos cumplieron con lo establecido en la norma sanitaria, NOM-142-SSA1/SCFI-2014 “Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial”.
- Encontramos bebidas con contenido de alcohol (etanol) menor al declarado.
- Hay bebidas que no exhiben los símbolos de prohibición que especifica la NOM-142-SSA/SCFI-2014, no muestran país de origen o bien no comprobaron términos tales como: PREMIUM.



### Moles envasados

En días festivos, alguna celebración especial o días cotidianos el mole está presente, es considerado como uno de los platillos más representativos de México, por lo que se analizaron **33 productos** determinando su contenido de nutrientes y la veracidad de la información desplegada en la etiqueta, los resultados indicaron:

- En la mayoría de los productos analizados, el primer ingrediente es azúcar, o aceite.
- Se encontraron productos que no han ajustado su etiquetado conforme a la **NOM-051-SCFI/SSA1-2010** vigente; es decir, que no contienen instrucciones de preparación o que no son claras, o bien, no presentan la información nutrimental en el producto preparado; por lo que, incumplen dicha norma.
- Se detectaron productos con menor contenido neto del declarado.



## Jabón de tocador

El cuidado personal, es de gran importancia, debido a esto, podemos observar en el mercado una gran variedad de productos cosméticos y de aseo, entre ellos, los jabones de tocador, que dentro de su diversidad inclusive se tienen los neutros, para hombre y para bebé, presentando diferencia en costos. Para informar de las diferencias y verificar si cumplen las especificaciones de los estándares de calidad y lo que ostentan en su etiquetado, se analizaron **40 productos**, los resultados mostraron:

- Productos que no cumplieron con el contenido neto.
- Productos que no cumplen con el estándar de calidad **NMX-Q-003-NYCE-2018**. “Jabón de tocador – Especificaciones y métodos de prueba”.
- Productos que no demostraron leyendas exhibidas en la etiqueta.

## Yogur griego

El yogur griego es un producto cuyo consumo que se ha puesto de moda dadas sus características, es más denso y cremoso que los yogures regulares o batidos y tiene diferencias en su contenido de nutrientes: mayor cantidad de proteínas y grasa. El estudio comprendió el análisis de **25 productos**, los resultados mostraron:

- Todos los productos analizados cumplieron con los contenidos mínimos de microorganismos benéficos (10 millones) que requiere la norma.
- Todos los productos analizados tienen la grasa que proviene de la leche.
- En cuanto a veracidad de la información ostentada en la etiqueta encontramos productos que no cumplieron con el contenido neto, o bien con los contenidos de proteína y azúcar declarados.
- Los azúcares totales en estos productos son muy variables, dependiendo de la marca, se encuentran en una proporción de entre 0 y 17.6 %

## Mayonesa y Aderezo de mayonesa

La mayonesa es uno de los aderezos más versátiles, que se utiliza para dar un sabor diferente a un gran número de platillos, pero para poder elegir, se debe tener información suficiente, ya que, no todo lo que parece mayonesa lo es. Por lo que, surge la necesidad de conocer la composición de estos productos, ¿Qué cantidad de grasa contienen? ¿Adicionan huevo? ¿Tienen alto contenido calórico? El estudio comprendió **24 productos**, los resultados mostraron:



- Producto no veraz en el contenido neto declarado.
- Productos que no cumplen con las especificaciones del estándar de calidad para denominarse mayonesas.
- Encontramos que la composición de los productos ha variado y también ha cambiado de denominación, derivado de las nuevas exigencias de la norma de etiquetado, ya que el contenido energético y de grasas se han reducido; así mismo la proteína se ve modificada por la disminución del contenido de huevo.
- El contenido de sodio entre las marcas es variable, y en general es muy elevado.

Respecto a información comercial detectamos lo siguiente:

- Productos que incumplen la **NOM-051-SCFI/SSA-2010** de etiquetado ya que presentan la denominación con diferente tipografía y tamaño.
- Productos con leyendas ostentadas, no comprobadas.

### Pan de caja

El pan de caja es un producto común de la vida diaria. El pan es el producto perecedero resultante de la cocción de una masa obtenida de harinas de cereales fermentadas, agua, sal, azúcares, entre otros ingredientes. En el mercado ha aparecido pan con modificaciones en su composición con adición de otros ingredientes, algunas variedades llevan en la masa o en la corteza granos, semillas o salvado de trigo, resaltando ser pan alto en fibra, multigrano, multicereales, etc., o bien hay aquellos que se dicen sin azúcares o grasas añadidas, por lo que se sometió a estudio analizando **46 productos**; los resultados mostraron:

- Es notoria la diversidad de productos que además de la harina de trigo o centeno incluyen una variedad de cereales.
- Se encontraron productos que resaltan algunos ingredientes, pero no son los principales.
- Hay productos que destacan contener miel, pero se agrega en cantidades mínimas.
- La mayoría de los productos no son veraces en el contenido de azúcares totales declarados.
- La generalidad de las marcas ostentan sello de advertencia de exceso en sodio.





## Audífonos inalámbricos

Este estudio contempló el análisis de aquellos audífonos de uso personal cuya tecnología de conexión es inalámbrica, permitiendo su uso con teléfonos celulares, computadoras y tabletas electrónicas sin el utilizar cables. Se analizaron un total de veinticinco (**25 modelos**) de audífonos inalámbricos del tipo intraurales, de las marcas y modelos más representativos que se comercializan en el mercado nacional. Las pruebas aplicadas fueron: Información al consumidor, Calidad de audio (se midieron los parámetros: fidelidad, relación señal a ruido, respuesta en frecuencia y separación de canales), duración de la batería, conectividad inalámbrica, resistencia a caídas y atributos. Como conclusiones se resalta lo siguiente

- La gran mayoría de modelos analizados brindan una calidad general de bueno a excelente.
- Solo cinco modelos ofrecen un desempeño apenas suficiente.
- La mayoría de los modelos soportan caídas accidentales desde 1 metro de altura sin sufrir un daño grave.
- Todos cumplen con la información comercial aplicable.

## Impermeabilizantes categoría 3A color blanco

Se trata de productos para impermeabilizar los techos de las casas de manera sencilla. El estudio se brinda a los consumidores en previsión de la temporada de lluvias. Se analizaron un total de quince (**15 impermeabilizantes**) elastoméricos en categoría 3A en color blanco, todos comercializados en cubetas de **19 litros**. Se aplicaron las siguientes pruebas: Información al consumidor y garantía, viscosidad, estabilidad en anaquel, permeabilidad al vapor de agua, absorción de agua, flexibilidad a baja temperatura, adherencia en húmedo, intemperismo acelerado, resistencia a la tensión y elongación a la ruptura. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- Un producto que declara una garantía de 4 años, no cumple con lo marcado en el capítulo IX de la Ley Federal de Protección al Consumidor, principalmente por que no está por escrito.
- Todos los modelos analizados obtuvieron desempeños generales entre bueno y excelente.
- Aunque los productos analizados en su mayoría declaran una garantía de 3 años de servicio, su durabilidad depende también de aspectos tales como las condiciones climatológicas del lugar y la superficie donde fue aplicado el producto y de la forma en que esto se llevó a cabo.



## Tops deportivos para dama

Se llevó a cabo el análisis de aquellas prendas para dama llamadas “tops deportivos”, que permiten realizar movimientos libres del cuerpo y con cierto grado de comodidad, durante la actividad física. Se analizaron trece (**13 modelos de tops**) deportivos para dama, cada uno de marcas distintas, que se comercializan en tiendas de autoservicio, especializadas por marca y departamentales del país. Las pruebas aplicadas fueron: 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 y estiramiento y recuperación de la prenda por lavado, cambios dimensionales, resistencia a la decoloración, absorción de agua, capilaridad y determinación de frisas, vellosidad o enmarañamiento. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- Se detectaron diez (10) desviaciones a la norma de información comercial y etiquetado de productos textiles (NOM-004-SE-2021): tres (3) modelos con desviaciones en su contenido e identificación de fibras, tres (3) modelos con información incompleta relativa a sus instrucciones de cuidado y cuatro (4) modelos con incumplimiento en ambos aspectos.
- La mayoría de las calificaciones obtenidas en cuanto a desempeño, fueron de muy bueno a excelente y solo un par de modelos obtuvieron calificaciones menores, de bueno y suficiente.

## Parrillas eléctricas de inducción

El estudio contempló el análisis de las denominadas parrillas eléctricas de inducción, las cuales funcionan mediante la creación de un campo electromagnético en lugar de usar gas, requieren el uso de un recipiente ferromagnético como una olla o sartén de hierro o acero. El estudio abarcó el análisis de ocho (**8 modelos de parrillas**) eléctricas de inducción de seis (**6 marcas distintas**), que se comercializan en el mercado nacional y que usan alimentación eléctrica ya sea de 127 Volts o de 220 Volts. Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, potencia de entrada y corriente, calentamiento, calibre del cable de alimentación, eficiencia térmica, consumo de energía eléctrica, resistencia mecánica, facilidad de uso y atributos. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- Derivado del estudio se constató que, la eficiencia de estas parrillas de inducción es muy alta, de alrededor del 70%, a diferencia de las estufas a gas cuya eficiencia está entre el 40% y 45%.
- Su uso es bastante sencillo; sin embargo, se requiere adquirir nuevos enseres para cocinar.
- Son más seguras para calentar alimentos dado que no usan gas.



## Mochilas escolares

El estudio incluyó el análisis de dos tipos de mochilas escolares: para colgarse a la espalda, y con ruedas para ser sujetadas con la mano, todas ellas, enfocadas para estudiantes de primaria y secundaria. En total, se analizaron veintiún (**21 modelos de mochilas**), de catorce (**14 distintas marcas**) que se comercializan en el mercado nacional. Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, dimensiones de la mochila y capacidad de carga (este dato con base en el número máximo de cuadernos profesionales de **100 hojas** que caben dentro ella), acabados, peso de la mochila, identificación y contenido de fibras de la tela y el forro, resistencia de la tela a la abrasión, resistencia de los tirantes, resistencia de los cierres, impermeabilidad de la tela y solidez del color al lavado. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- La mayoría de los modelos analizados ofrecen calidades de bueno a muy bueno, mientras que tres modelos alcanzaron apenas una calificación de suficiente.
- Todos los modelos analizados cumplen con la información al consumidor solicitada en la normatividad aplicable.
- Salvo tres modelos, los demás presentan tela impermeable al agua.
- En la prueba de Solidez del color al lavado todos los modelos presentan muy poca decoloración o pérdida de pigmentación, lo cual no afectará la vista de la mochila.

## Útiles escolares

Se trata del estudio anual enfocado a informar sobre la calidad y durabilidad de distintos útiles escolares para el ciclo escolar: veintinueve (**29 cuadernos tamaño profesional de 90, 100 y 150 hojas en sus diferentes tipos**) de construcción (cosido y con espiral metálico y de plástico), diez (**10 con pastas**) no plastificadas y diecinueve (19) con pastas plastificadas, trece (**13 gomas blancas**) para borrar -diferentes al migajón-, diez (**10 pegamentos líquidos**), diez (**10 barras adhesivas**) (tipo lápiz), ocho (**8 reglas de plástico**) graduadas de 30 cm, diez (10) **tijeras escolares**, seis (**6 plastilinas en barra**), quince (15) **lápices para escritura** y, once (**11 bolígrafos**) de tinta azul oleosa punto mediano. Las pruebas fueron enfocadas al desempeño (calidad) y durabilidad de estos. Respecto de aquellos útiles escolares que de manera obligatoria tienen que cumplir con ciertos requisitos de Norma Oficial Mexicana, se identificaron los siguientes incumplimientos:

- Se detectaron cuatro (4) modelos de tijeras escolares con incumplimiento: dos (2) presentaron oxidación, uno (1) no cumple en punta roma (redondez de la punta) y uno (1) no cumple en ángulo de filo y en punta roma.







### Artefactos eléctricos

El estudio de artefactos eléctricos incluyó el análisis de contactos y clavijas que se instalan en hogares y oficinas. Se verificó la seguridad brindada por quince (**15**) **modelos de contactos** tipo dúplex con una capacidad de hasta 20 Amperes y ocho (**8**) **modelos de clavijas** con una capacidad de hasta 20 Amperes, polarizadas y no polarizadas. Todos los productos fueron adquiridos en el mercado formal en la Zona Metropolitana del Valle de México. Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor, pruebas de seguridad eléctrica (contra contacto accidental, contra choque eléctrico y calentamiento) y pruebas de seguridad mecánica, incluyendo a su envolvente y operación normal (10,000 ciclos de operación en los que no deben presentar daños). Se detectaron productos con riesgos por no cumplir la normativa aplicable: dos (**2**) **modelos de clavijas** y ocho (**8**) **modelos de contactos**.

Como conclusiones, respecto del cumplimiento con la norma de seguridad, se resalta lo siguiente:

- Se detectaron dos (2) modelos de clavijas con riesgo.
- Se detectaron ocho (8) modelos de contactos tipo dúplex con riesgo.

### Mallas deportivas para dama y caballero



El estudio comprendió el análisis de las prendas de vestir para dama denominadas mallas deportivas, e incluyó el análisis de veintiséis (**26**) **modelos** que se comercializan en tiendas de autoservicio, especializadas (deportivas y por marca) y departamentales de nuestro país. Las diez (**10**) **pruebas aplicadas** fueron: información al consumidor, acabados en tela y confección, correspondencia de tallas, identificación y contenido de fibras, peso del tejido de la prenda, durabilidad de la tela (resistencia a la abrasión), determinación de la elasticidad, cambios dimensionales y resistencia a la decoloración (al lavado y al sudor). Como conclusión general:

- No se detectaron desviaciones graves a la normatividad, además de que estas prendas de vestir alcanzaron calidades de bueno a excelente en la mayoría de los casos.

## Trajes de baño tipo short para caballero

El estudio consistió en el análisis de dieciocho (**18**) *modelos* de trajes de baño tipo short para caballero, que se comercializan en tiendas de autoservicio, especializadas por marca y departamentales del país. Se les aplicaron las siguientes doce (**12**) *pruebas*: información al consumidor, acabados en tela y confección, correspondencia de tallas, identificación y contenido de fibras, desempeño del elástico para conocer su desgaste o deterioro por efecto de su lavado, resistencia a la abrasión de la tela, cambios dimensionales, resistencia a la decoloración por efecto del lavado, el sudor, el agua clorada, el agua de mar y por efecto de la luz solar.

Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- Todos los modelos cumplieron con las tallas marcadas en su etiquetado y de igual manera, con la identificación de fibras de acuerdo con lo declarado en su etiqueta.
- En cuatro de las cinco pruebas relativas a la decoloración (por lavado, por acción de la luz, por agua de mar y sudor), todos los modelos se desempeñaron entre muy bueno y excelente.

## Relojes inteligentes

El estudio de relojes inteligentes tuvo por objeto, el análisis de los dispositivos electrónicos que, además de dar la hora, ofrecen una amplia variedad de características y utilidades, como medición de la saturación de oxígeno en la sangre (oxímetro), medición del ritmo cardiaco (pulso-metro), medición de los metros recorridos durante el ejercicio (podómetro), recepción de notificaciones recibidas en un teléfono celular, pantalla sensible al tacto, entre otros. Se analizaron dieciséis (**16**) *relojes* inteligentes, de once (**11**) *marcas* distintas, todos de venta en tiendas de autoservicio, especializadas por marca y departamentales del mercado nacional. Se aplicaron las siguientes pruebas: información al consumidor, duración de la batería, conectividad inalámbrica, utilidades, resistencia física y atributos. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- En general, todos los relojes inteligentes analizados cumplen con los requisitos normativos, como la información al consumidor y la conectividad inalámbrica Bluetooth, de acuerdo con la NOM-208-SCFI-2016.
- En las pruebas de Resistencia física, ninguno de los modelos analizados presentó daños después de aplicar las pruebas de clima (sumergirlos en agua y exponerlos a climas muy húmedos) y caída.
- Para las pruebas de Utilidades, en cuanto al pulsometro, todos presentan una desviación con respecto a un instrumento médico; sin embargo, pueden dar una buena referencia sobre el estado de salud de la persona que use el reloj.



## Termos personales

Los termos personales son recipientes aislados térmicamente, utilizados para mantener la temperatura de las bebidas, además, son portátiles. El estudio de calidad de termos personales herméticos incluyó el análisis de veintitrés (**23 modelos**) de un total de quince (**15 marcas**), para líquidos calientes y fríos, con capacidad de **500 a 700 mililitros**, todos disponibles en tiendas de autoservicio y departamentales de la Ciudad de México. Cada uno de los termos analizados, se sometió a ocho (**8 pruebas**), cuyos resultados se agrupan en los siguientes rubros: información al consumidor, acabados, ensamble de la tapa, dimensiones, veracidad de la capacidad, determinación del peso, hermeticidad y conservación de la temperatura con agua fría y con agua caliente. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- Ningún modelo presentó defectos visibles a simple vista, en sus acabados.
- En cuanto a la capacidad declarada, diez (10) modelos o bien ofrecen un valor menor, por lo que no son veraces o, no declaran su capacidad.
- Para la prueba de conservación de temperatura, que es esencial en este tipo de productos, se encontraron cuatro (4) modelos con un desempeño “Pobre”, cuya pérdida de la temperatura de agua caliente va de los 55 ° C a los 35.1 ° C después de 6 horas, mientras que, la mayoría de los modelos obtuvieron calificaciones que van de “Bueno” a “Excelente”, éstos últimos con pérdidas de temperatura de entre 10 ° C a los 15 ° C.

## Cafeteras de goteo

En este estudio de calidad se analizaron veinticuatro (**24 modelos**) de cafeteras de goteo correspondientes a catorce (**14 marcas**) distintas. Los modelos analizados se agrupan en las siguientes categorías: cafeteras con capacidad de preparación hasta seis tazas, cafeteras para elaborar de ocho a diez tazas y cafeteras con capacidad de preparación de **12 y 15 tazas**. Las pruebas aplicadas a cada una de las cafeteras fueron: información al consumidor, desempeño en la preparación de café (temperatura de elaboración y mantenimiento de la temperatura del café, consumo de energía para elaborar una taza de café y derramamiento de café), prueba de calentamiento (seguridad), prueba de catación del café y atributos. Como conclusiones se resalta lo siguiente:

- Todos los modelos analizados de cafeteras de goteo presentaron la información al consumidor completa y en idioma español.
- En la prueba de Calentamiento, todos los modelos de cafeteras analizados presentaron un buen desempeño, brindando al consumidor una correcta protección contra sobrecalentamientos en las partes donde se tiene mayor posibilidad de contacto (son seguras).
- Todas las cafeteras, presentan sistema anti-goteo.





### 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 **ODECO**, entre otras, respecto a los productos con denuncias, o bien, sobre aquellos 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 395 productos** referentes a harinas para preparar hot cakes, alimentos preparados preenvasados, refrescos, alimento seco para perros adultos, concentrados para preparar bebidas saborizadas, bebidas alcohólicas saborizadas, impermeabilizantes, parrillas eléctricas de inducción y útiles escolares, entre otros, conforme a lo siguiente:

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

MES	PRODUCTOS ANALIZADOS POR MOTIVO DE UN ACTO DE VERIFICACIÓN POR LAS DIRECCIONES DE INVESTIGACIONES	
	DIQB	DIFT
ENERO	5	1
FEBRERO	0	0
MARZO	32	0
ABRIL	51	6
MAYO	13	3
JUNIO	6	65
JULIO	4	64
AGOSTO	6	0
SEPTIEMBRE	17	42
OCTUBRE	54	11
NOVIEMBRE	13	0
DICIEMBRE	2	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>203</b>	<b>192</b>
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	

Fuente: Bitácora de Registro y Control de Movimientos de Muestras en el Almacén para Atención del Servicio de Verificación y Defensa de la Confianza 2023.





### 2.3.3. Calibración de pesas

Durante **2023**, se **calibraron 4,648 pesas** de las ODECO, 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 DE MEDICIÓN CALIBRADOS	MES											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5 KG	14	20	10	22	22	14	9	21	17	33	10	4
10 KG	69	89	51	83	94	75	31	96	85	157	51	35
20 KG	19	31	8	16	30	12	72	21	25	29	7	13
25 KG	14	10	6	10	10	8	0	20	10	17	5	8
JUEGOS DE PESAS	180	405	90	330	345	135	120	330	360	270	375	195
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>555</b>	<b>165</b>	<b>461</b>	<b>501</b>	<b>244</b>	<b>232</b>	<b>488</b>	<b>497</b>	<b>506</b>	<b>448</b>	<b>255</b>

Fuente: Órdenes de servicio del Laboratorio de Calibración de Masa 2023.



### 2.3.4. Atención a servicios solicitados por clientes externos

Durante **2023**, se analizaron **982 productos** con motivo de las solicitudes 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 **2 millones 700 mil pesos**, conforme a lo siguiente:

**TABLA 42. PRODUCTOS ANALIZADOS POR LA DGLNPC A SOLICITUD DE CLIENTES EXTERNOS.**

MES	PRODUCTOS ANALIZADOS POR MOTIVO DE SERVICIOS SOLICITADOS POR CLIENTES EXTERNOS	
	DIQB	DIFT
ENERO	0	6
FEBRERO	77	69
MARZO	2	17
ABRIL	2	54
MAYO	0	5
JUNIO	4	97
JULIO	1	483
AGOSTO	1	66
SEPTIEMBRE	3	10
OCTUBRE	14	38
NOVIEMBRE	4	29
DICIEMBRE	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>108</b>	<b>874</b>
<b>TOTAL</b>	<b>982</b>	

Fuente: Registro y Control de los Movimientos de Muestras en el Almacén para Atención del Servicio Externo 2023.

### 2.3.5. 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 Secretaría de Economía, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Energía, **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 **2023**, el Laboratorio participó en **134 reuniones**, conforme a lo siguiente:

**TABLA 43. REUNIONES DE NORMALIZACIÓN ATENDIDAS POR LA DGLNPC 2023.**

MES	REUNIONES
ENERO	15
FEBRERO	18
MARZO	14
ABRIL	10
MAYO	12
JUNIO	9
JULIO	9
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	9
NOVIEMBRE	13
DICIEMBRE	4
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

**Fuente:** Registro de Asistencia a Reuniones de Normalización del personal técnico de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor 2023.

### 2.3.6. 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.

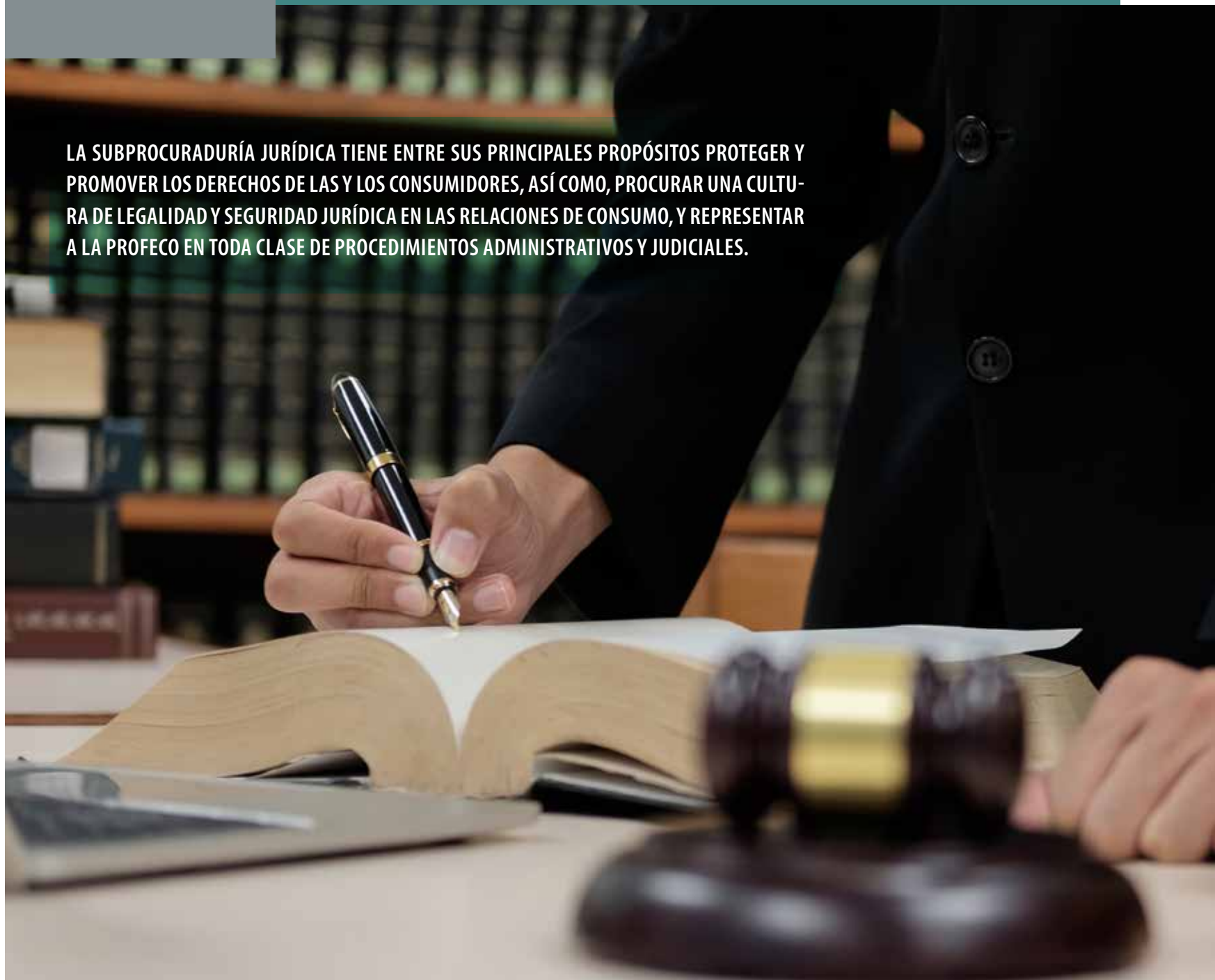
La **DGLNPC** busca reducir los riesgos que pueden generarse en el uso de productos, a través de:

- Su participación en la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas (**NOM**); estas regulaciones son el medio preventivo más eficiente usado a nivel internacional para reducir los riesgos generados por el uso de productos.
- Su participación en la homologación de métodos de prueba y criterios de evaluación de las Normas Mexicanas (**NMX**) y las Normas Oficiales Mexicanas (**NOM**) con Normas Internacionales, Regionales y de otros países, trabajando directamente con Laboratorios responsables de la evaluación de la conformidad. Con esto se busca tener el mismo nivel de protección para el consumidor.
- Su participación en un trabajo conjunto de investigación sobre la seguridad de las barras multicontacto, con Health Canada y la Consumer Product Safety Commission (**CPSC**).

# 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 lo 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 lo solicite, sobre los asuntos que correspondan conforme al ámbito de su competencia, la legislación y normatividad aplicable.

En el ejercicio fiscal **2023**, entre consultas jurídicas y asesorías técnicas ***se atendieron 16,238 las cuales fueron realizadas de manera personal***, vía telefónica, por escrito, electrónicas y a través del correo electrónico [dudasportal@profeco.gob.mx](mailto:dudasportal@profeco.gob.mx).

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

En el ejercicio que se informa, la Ley Federal de Protección al Consumidor, tuvo una modificación consistente en la actualización para el año dos mil veinticuatro 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 21-12-2023), la cual deriva de la propia facultad de la Procuraduría en la **LFPC**, para actualizar anualmente los montos contenidos en los artículos antes referidos.



### 3.1.3. Emisión de Acuerdos

Durante el año **2023**, se emitieron **16 acuerdos publicados** en el Diario Oficial de la Federación (DOF), siendo algunos de ellos los siguientes:

“Acuerdo por el que se da a conocer el Listado de Proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño” (DOF 23/06/2023).

“Acuerdo por el que se da a conocer la Guía de publicidad para influencers de la Procuraduría Federal del Consumidor”. (DOF 21/08/2023).

“Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre del 2023” (DOF 11/09/2023).

“Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican para el 2024” (DOF 11/09/2023).

“Acuerdo por el que se da a conocer el domicilio de la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas de la Procuraduría Federal del Consumidor” (DOF 03/11/2023).

“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 veinticuatro” (DOF 21/12/2023).

### 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, suscribió convenios de colaboración con diversos sectores de la sociedad. Cabe destacar 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.

El seguimiento de la formalización de los contratos y convenios en los que la **PROFECO** es parte, en el **2023**, se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales **70 contratos** y **152 convenios que fueron celebrados**.

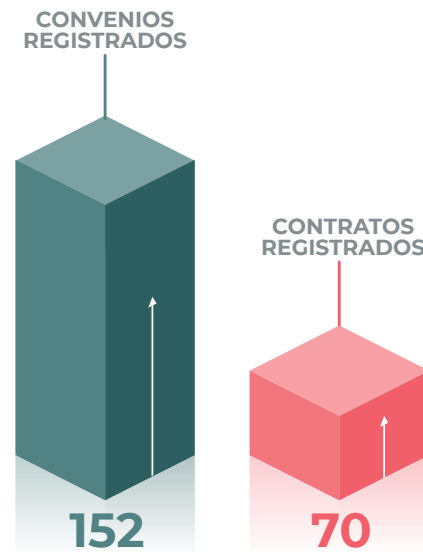






GRÁFICO 1. CONTRATOS Y CONVENIOS 2023.

CONTRATOS Y CONVENIOS



Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2023.

Entre los convenios celebrados en el periodo de enero a diciembre del **2023**, destacan los siguientes:

**TABLA 44. CONVENIOS RELEVANTES CELEBRADOS EN 2023.**

ENTE CON EL QUE SE CELEBRÓ	OBJETO	FECHA DE FIRMA	VIGENCIA
Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)	Establecer las bases de colaboración y coordinación entre “las partes”, a fin de realizar acciones conjuntas tendientes a promover diversos mecanismos que permitan la adopción y cumplimiento de prácticas comerciales que garanticen la protección de los derechos de los consumidores, así como definir prácticas para la industria restaurantera.	21/02/2023	21/02/2023 29/02/2024
SIAAC Sociedad Internacional de Acreditación, A.C.	El presente convenio tiene por objeto establecer las bases y mecanismos de colaboración conforme a los cuales “las partes” llevarán a cabo la venta de los hologramas y precintos tipo UI a “SIIAC”, para que a su vez ésta los asigne a las unidades de inspección, conforme a sus solicitudes, a fin de garantizar que los instrumentos de medición que se utilizan en territorio nacional sean confiables, exactos y verificables en tiempo real, con el propósito de proteger los derechos de los consumidores en las transacciones comerciales	17/05/2023	17/05/2023 INDEFINIDA
Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. (AICM)	EL AICM otorga el uso a PROFECO que en este acto recibe con tal carácter a su entera conformidad, los espacios con la finalidad de promover y proteger los derechos de los consumidores de servicios aéreos o relacionados con el comportamiento comercial de las propias aerolíneas, y establecimientos comerciales que operan, así como aplicar medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.	01/11/2022	01/11/2022 31/10/2026
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Establecer las bases para el uso de tecnologías o medios electrónicos entre “LAS PARTES”, para efectos de la tramitación y sustanciación del procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones previsto por la ley, vía telefónica y por medios electrónicos, así como, para la realización de notificaciones por las vías descritas en la cláusula segunda del presente convenio, de los actos relativos a la tramitación y sustanciación del procedimiento conciliatorio que sean emitidos por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, mediante el uso de tecnologías a su alcance, por sí o auxiliada de sus áreas adscritas, o bien por las ODECO de la “PROCURADURÍA”.	16/11/2023	16/11/2023 INDEFINIDA

Fuente: Numeralia de la Dirección General Jurídica Consultiva 2023.

Por último, en el periodo de enero a diciembre de **2023**, se atendieron **57 consultas jurídicas** a diversos comités y subcomités, en las cuales se incluye lo que respecta a los subcomités de adquisiciones celebrados por la Procuraduría.

### 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 **2023** se atendieron en tiempo y forma **70 solicitudes realizadas** por dicha Comisión.

En tal sentido, se precisa que hubo una disminución de las solicitudes emitidas por la CNDH en el **2023**, pues las mismas se desprenden de las quejas que presentan las y los consumidores ante dicha Comisión, 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 los que ésta 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 y juicios laborales primordialmente.

En el ejercicio fiscal **2023** 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 **2023**, la Subprocuraduría Jurídica, a través de la Dirección General de lo Contencioso, fue notificada por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa de **5,641 demandas interpuestas** en contra de actos emitidos por esta Institución.

**TABLA 45. DEMANDAS RECIBIDAS 2022 VS. 2023.**

AÑO	RECIBIDOS	VÍA EN LA QUE SE RECIBIÓ				
		ORDINARIO	ORDINARIO EN LÍNEA	SUMARIO	SUMARIO EN LÍNEA	EXTRAORDINARIOS
2022 (ENE-DIC)	5,867	304	17	4,042	246	1,258
2023 (ENE-DIC)	5,641	367	60	4,658	554	2

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. Durante el **2023**, las demandas en la vía sumaria **representan el 92.39%** del total.

**TABLA 46. SENTIDO DE LAS SENTENCIAS EMITIDAS POR EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA 2022 VS. 2023.**

AÑO	NULIDAD LISA Y LLANA	NULIDAD PARA EFECTOS	MIXTAS	SOBRESEIMIENTO	VALIDEZ	GRAN TOTAL
2022 (ENERO-DICIEMBRE)	4,163	243	221	465	685	5,777
2023 (ENERO-DICIEMBRE)	4,031	231	269	468	775	5,774

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 **2023**, se llevaron los procesos de **166 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 **2023** se recibieron **73 juicios**, como se muestra a continuación.

**TABLA 47. JUICIOS LABORALES RECIBIDOS Y RESUELTOS 2022 VS. 2023.**

LABORAL	ENERO-DICIEMBRE 2022	ENERO-DICIEMBRE 2023
RECIBIDOS	68	73
RESUELTOS	0	2

Fuente: Base de datos de juicios laborales 2022 y 2023 del Departamento de Asuntos Laborales.

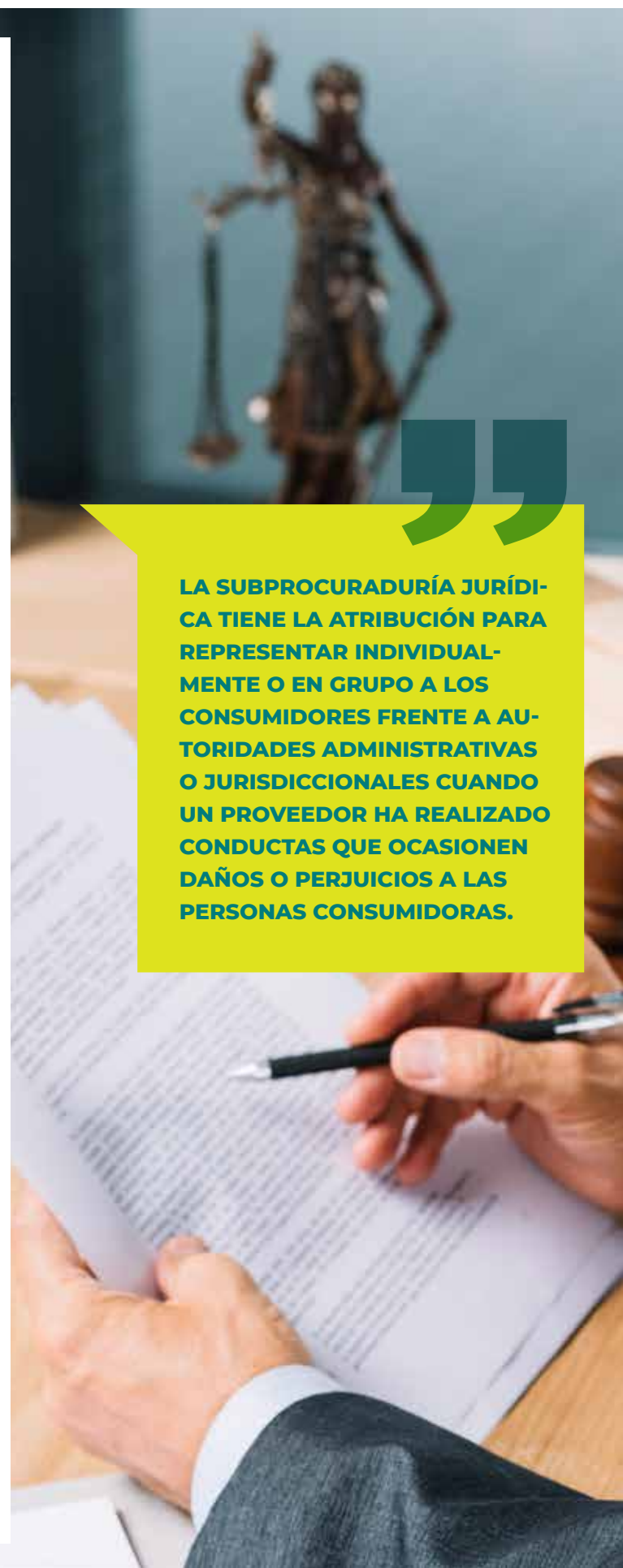
### 3.2.4. Denuncias Penales

En materia penal se formularon y presentaron denuncias ante la Fiscalía General de la República, por diversos delitos, consistentes en hechos o actos que pueden ser constitutivos de delitos, cometidos en agravio de esta Institución o en contra de la población consumidora, asimismo se desahogaron requerimientos de información realizados por los Agentes del Ministerio Público Federal. Como se muestra a continuación:

**TABLA 48. DENUNCIAS PRESENTADAS Y DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS 2022 VS. 2023.**

PENAL	ENERO-DICIEMBRE 2022	ENERO-DICIEMBRE 2023
Denuncias presentadas por la PROFECO, ante FGR, con la siguiente nomenclatura PFC.D.B.4/--/--	192	114
Atención y desahogos de requerimientos de información realizados por el Ministerio Público Federal, con la siguiente nomenclatura PFC.D.B.5/--/--	192	161

Fuente: Base de datos del Departamento Penal 2022 y 2023.



**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 PERJUICIOS A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.**

Cabe destacar que respecto de las **192 cejas registradas** bajo la nomenclatura PFC.D.B.5/--/2022, relacionadas con la atención y desahogo de requerimientos de información realizados por el Ministerio Público Federal, se concluyeron debidamente selladas, foliadas, autorizadas y digitalizadas, **180 cejas**.

Y por lo que hace a las **161 cejas registradas** bajo la nomenclatura PFC.D.B.5/--/2023, relacionadas con la atención y desahogo de requerimientos de información realizados por el Ministerio Público Federal, se desahogaron y concluyeron debidamente selladas, foliadas, autorizadas y digitalizadas, **149 cejas**.

Asimismo, durante el año **2023**, se interpusieron 61 Recursos de Impugnación contra las Determinaciones de No Ejercicio de la Acción Penal, ante el Juez Penal Federal, interpuestos en los Centros de Justicia Penal Federal, adscritos a los Estados correspondientes.

### 3.3. Acciones Colectivas

En concordancia con lo señalado en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando existen acciones, hechos u omisiones que sean vulnerables de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, la Procuraduría Federal del Consumidor, podrá ejercitar dentro de sus atribuciones, la Acción Colectiva de conformidad con lo establecido en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles. Es así que, en ejercicio de sus funciones como lo es el procurar y representar los intereses de las y los consumidores, mediante las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, durante el año 2023, realizó las siguientes actividades:

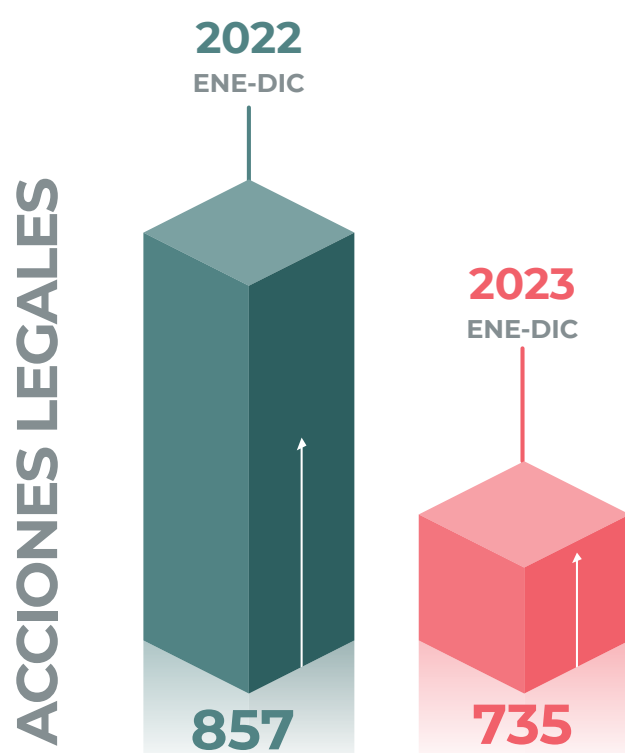
Se tramitaron en los tribunales federales **735 acciones legales**, en las que se incluyen: demandas de acción colectiva, demandas de amparo, recursos de quejas, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, recursos de inconformidad, desahogos de requerimientos judiciales, incidentes de ejecución, entre otros.

Haciendo la comparación de periodos del año anterior, enero-diciembre 2022, en el que **se presentaron 857 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.



Lo anterior, aunado a la suspensión de labores del Poder Judicial de la Federación anunciada en las circulares 28/2023 y 29/2023, del Secretario Ejecutivo del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que corrió del **19 al 29 de octubre de 2023**; así como, el periodo vacacional de los órganos jurisdiccionales que transcurrió del **18 al 31 de diciembre de 2023**, de conformidad con el Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que reforma y adiciona diversas disposiciones relativas a las vacaciones de los Juzgados de Distrito. Ello, toda vez que durante dichos periodos se suspendieron los plazos y términos judiciales, por tanto, no acordaron las actuaciones solicitadas por las partes.

GRÁFICO 2. ACCIONES LEGALES DEL PROGRAMA E005 (ENERO-DICIEMBRE 2023).



Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

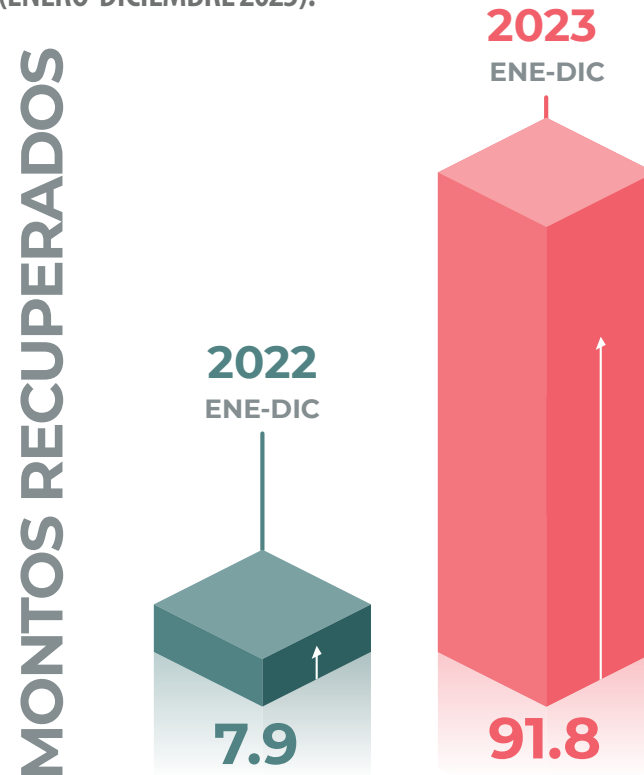
En el ejercicio que se informa, **se recuperaron \$91,856,123.79** (noventa y un millones ochocientos cincuenta y seis mil ciento veintitrés pesos 79/100 M.N.), en resarcimiento **por daños ocasionados a 1,263 consumidores**. Dicho monto deriva de solicitudes a una empresa boletera, incidentes de ejecución en representación de diecisiete consumidores, un convenio judicial con una gasera, un convenio previo al ejercicio de una acción colectiva con una tienda departamental de alta gama y la tramitación de una queja grupal con una tienda que comercializa productos, mediante su tienda en línea.





Con relación al año inmediato anterior, se registró un incremento sustancial en el monto recuperado a favor de las y los consumidores, toda vez que, se celebró un convenio previo al ejercicio de una acción colectiva con una tienda departamental de alta gama, **que impactó a 603 consumidores**, respecto de productos electrónicos y enseres domésticos de tecnología de punta.

GRÁFICO 3. MONTOS RECUPERADOS DEL PROGRAMA E005 (ENERO-DICIEMBRE 2023).



Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

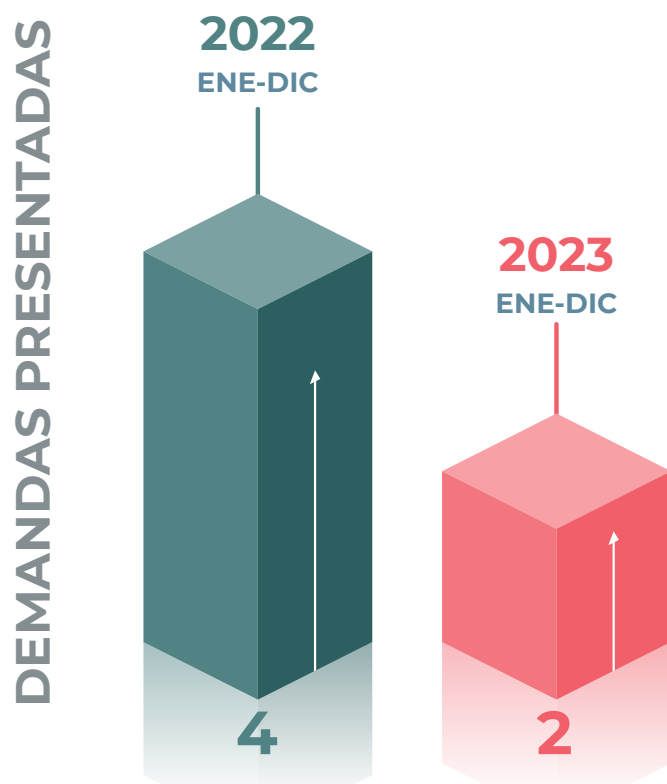
La protección a los derechos de las y los consumidores también se realiza mediante la presentación de Acciones Colectivas e Incidentes de Cuantificación y Reclamación de Daños ante los Juzgados Federales, para el periodo que se informa se presentaron dos nuevas demandas de acción colectiva: una en el sector inmobiliario, por el financiamiento, construcción, comercialización, venta y entrega de viviendas que carecen de las características, condiciones y calidades mínimas necesarias para ser habitables y garantizar su uso y disfrute en el largo plazo, y otra en el sector de entretenimiento, toda vez que, una empresa boletería canceló un concierto masivo de forma unilateral y por causas imputables al prestador de servicios.

**TABLA 49. ACCIONES COLECTIVAS PROMOVIDAS EN 2023.**

SECTOR	NO. DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1 Inmobiliario	227	\$140,749,465.48
2 Servicio de entretenimiento	60	\$1,228,563.24
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>\$141,978,028.72</b>

Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

**GRÁFICO 4. DEMANDAS DE ACCIÓN COLECTIVA PRESENTADAS (2022-2023).**



Fuente: Numeraria de la Dirección de Acciones Colectivas.

De enero-diciembre de 2023, se presentaron dos demandas de acción colectiva, cifra que resulta menor a la del año anterior, ya que en 2023 se dio prioridad a la conclusión de juicios de acción colectiva a través de medios alternativos de solución de controversias, con la finalidad de garantizar el derecho de acceso a la justicia de forma pronta a las colectividades de consumidores representados.

En la página <https://acolectivas.profeco.gob.mx/> se difundieron los juicios de acción colectiva vigentes para adhesión, en contra de: dos aerolíneas, una empresa de gas natural, dos empresas boleteras para eventos de entretenimiento, dos proveedores de paquetes de gra-







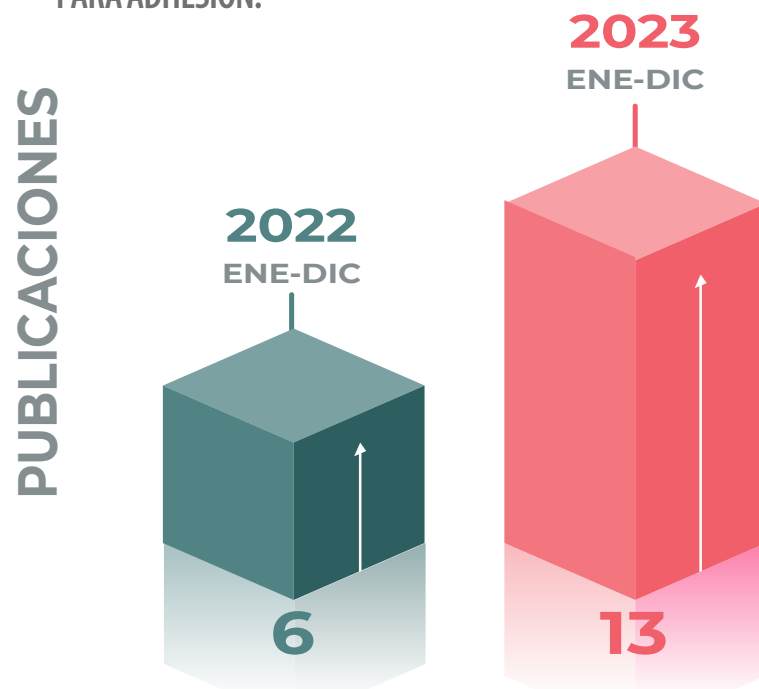
ducción, una tienda de venta de muebles de línea y sobre medida, un proveedor que comercializa productos destinados a la salud y a la belleza, una inmobiliaria, una empresa despachadora de combustible (gasera), una institución de educación privada y dos proveedores que ofertan productos a través de tiendas en línea (comercio electrónico).

**TABLA 50. DIFUSIÓN DE JUICIOS DE ACCIONES COLECTIVAS.**

SECTOR	NO. DE PUBLICACIONES
1 Aeronáutico	2
2 Sector energético (gas natural)	1
3 Sector energético (gasolinera)	1
4 Comercial (compra-venta de paquetes de graduación)	1
5 Servicio de entretenimiento (boletera)	2
6 Mueblería	1
7 Comercio electrónico (publicidad engañosa de productos destinados a la salud y a la belleza)	1
8 Inmobiliario	1
9 Educación privada	1
10 Comercio electrónico	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas difundidas en el año 2023.

**GRÁFICO 5. PUBLICACIÓN DE JUICIOS DE ACCIÓN COLECTIVA VIGENTES PARA ADHESIÓN.**



Fuente: Numeralia de la Dirección de Acciones Colectivas difundidas en el año 2023.

Con la finalidad de difundir la figura de la acción colectiva, se realizaron **114 publicaciones** en la cuenta oficial de X (antes Twitter) de la PROFECO, logrando un total de **6,182,304 interacciones** en redes sociales.

Adicionalmente, se alcanzó un total de **43,594 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 microsítio de acciones colectivas.

En el caso de Incidentes de ejecución, durante dicho periodo se presentaron cuarenta y tres incidentes individuales en contra de una empresa de espectáculos encargada de organizar conciertos, mismos que fueron admitidos a trámite, continuando con la secuela procesal de los procedimientos y; ocho incidentes masivos más en contra de una aerolínea por cancelación de vuelos sin previo aviso y causa justificada, el cual se encuentra substanciando ante la autoridad judicial que conoce de la acción colectiva en etapa de ejecución.

**TABLA 51. INCIDENTES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE ACCIONES COLECTIVAS.**

SECTOR	NO. DE CONSUMIDORES REPRESENTADOS	MONTO RECLAMADO
1 Espectáculos	43	\$414,830.00
2 Aeronáutico	2,375	\$58,119,120.69
<b>TOTAL</b>	<b>2,418</b>	<b>\$58,533,950.69</b>

Fuente: Numeralia de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas en el año 2023.

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.

### 3.4. 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 2023, se participó en **179 reuniones**, de las cuales se destaca la intervención en los siguientes foros y la realización de las actividades descritas a continuación.



## *Se organizaron reuniones de:*

Coordinación del Grupo Asesor Informal (ISC) del Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WGCPS) de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo UNCTAD.

Trabajo sobre boletaje dentro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

Trabajo entre la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá y las instancias responsables de Conciliaexpres en la PROFECO.

Una Reunión Bilateral con la FTC, en la que participaron la Dirección General de Planeación y Evaluación, la Dirección de Acciones Colectivas, y la Dirección de lo Consultivo.

## *Se coordinaron:*

Las reuniones preparatorias para la Sexta Cumbre de Seguridad de Productos de Consumo de Norteamérica, junto con el Departamento de Salud de Canadá y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos.

Una reunión entre la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y la Administración Nacional de Seguridad en el Tráfico en Carreteras de Estados Unidos.

Las reuniones entre la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos y PROFECO en la Ciudad de México, con el Procurador Federal del Consumidor, la Subprocuraduría Jurídica, la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, la Agencia Nacional de Aduanas de México y la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Una reunión con personal del Viceministro de Defensa del Consumidor de Bolivia, la Embajada de Bolivia y la Procuraduría.

La participación de la Procuraduría, en el Congreso Internacional de Dosimetría Sancionatoria, en el cual participó personal de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, y fue organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

Las reuniones con el Viceministerio de Defensa del Consumidor y del Usuario de Bolivia, con la asistencia de la Embajada del Estado Plurinominal de Bolivia, con el fin de definir la relación bilateral entre las instituciones.

Una reunión bilateral con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú, sobre acciones colectivas.

La reunión presencial bilateral en la Ciudad de México, entre el Viceministerio de Defensa del Consumidor y del Usuario de Bolivia y PROFECO, a la que asistieron el Viceministro, el Procurador, y funcionarios de la Subprocuraduría Jurídica, la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la Coordinación General de Educación y Divulgación, y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

## *Se participó en:*

Las reuniones del grupo asesor del Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico (WGE) de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo.

Las reuniones del Grupo de Trabajo de Consumo y Género de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo.

Las reuniones preparatorias y en el seminario norteamericano de productos de sueño infantil, junto al Departamento de Salud de Canadá (HC) y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC) de Estados Unidos, en el contexto de la cooperación norteamericana de seguridad de productos de consumo.



El Taller sobre la metodología de las Notas conceptuales de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC).

Las reuniones preparatorias y en la reunión trilateral entre la Comisión Federal de Comercio (FTC) de Estados Unidos, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

El Foro de Publicidad Engañosa en el Senado de la República.

Una reunión entre UL México y la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, con el fin de dar seguimiento al proyecto ECI.

La 104 Sesión del Comité de Políticas de Consumo (CCP), la 25 Sesión del Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS), y la sesión conjunta, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Asimismo, se asistió al Taller Conjunto de Políticas de Consumo y Competencia.

De manera conjunta con la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), en las reuniones del Equipo de Proyecto Conjunto (JPT) de la Iniciativa de Consulta Temprana (ECI), junto con HC y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos.

Reuniones con Consumers International (CI) sobre su proyecto de consumidores en el sector energía.

El proceso de evaluación del CCP de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

En las III Rondas de Negociación del Tratado de Libre Comercio Reino Unido-México, en el Capítulo Digital, Capítulo de Protección al Consumidor, y Capítulo de Competencia, en la Secretaría de Economía.

Las reuniones intersecretariales convocadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores para la coordinación de la participación de México en el Convenio Marco del Tabaco COP10 y MOP3 de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Las reuniones convocadas por la Secretaría de Economía, del Subcomité de Servicios de la Alianza del Pacífico, junto con las agencias de protección al consumidor de Chile, Colombia y Perú.

El Taller de Lecciones Aprendidas de los Esquemas de Etiquetado Nutricional Simplificados, de la Red de Análisis de la Cadena Alimenticia (FCAN) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

De manera conjunta con la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, en las reuniones del Equipo de Proyecto Conjunto (JPT) de la Iniciativa de Consulta Temprana (ECI) junto con HC y la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de Estados Unidos.

En representación del Buró de la CCP en la Sesión de las Presidencias de los Comités para preparar la Reunión Ministerial del Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en 2023.

De manera presencial en el XVIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), el XIII Foro de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (Compal) de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo, y la X Reunión Ordinaria Anual de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), organizados por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos de los Consumidores (ProConsumidor) en Punta Cana, República Dominicana.

## Se asistió a:

- Los seminarios web “Forjando la siguiente generación de modelos de negocios en energía centrados en el consumidor”, “Nuestra visión de consumo para energía limpia y accesible”, “Soluciones desde abajo para acceso a la energía, ¿cómo podemos utilizar el poder de los consumidores?” y “¿La política de consumo es adecuada para un futuro energético limpio?”, organizados por Consumers International.
- La Reunión de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos.
- Simposio “Diseño Justo en el Comercio Electrónico”, organizado por la Autoridad de Consumidores y de Mercados (ACM) de Países Bajos.
- Seminario Presentando la EnfTech: Una Perspectiva Tecnológica para la Aplicación de las Leyes de Protección al Consumidor, organizado por EnfTech.
- Encuentro Regional Asia Pacífico y la Conferencia ICPEN organizada por la ACCC en Sydney, Australia.
- Seminario sobre la Participación de las y los Consumidores en los Sistemas de Alertas de Productos Inseguros, de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), de la Organización de Estados Americanos (OEA).
- Reuniones del Programa de Trabajo Sobre Comercio Electrónico de la Organización Mundial de Comercio (OMC), junto con la Secretaría de Economía.
- Se asistió junto con el LNPC al Seminario de Requisitos de Seguridad de Productos para Niños y Ropa, impartido por la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (CPSC) de Estados Unidos y organizado por el Consejo Nacional de la Industria Maquiladora y Manufacturera de Exportación (INDEX).
- Reunión entre el FIACC y SEGIB.
- Reunión AP-SCS sobre protección al consumidor.
- Segunda reunión del Grupo Consultivo ICPEN.
- WEBINAR: Hacia un futuro seguro: innovación en políticas de seguridad de producto y recalls efectivos.
- Reunión de informes de los Coordinadores Nacionales de Comercio (CNs) – AP.
- Reunión AP-MDR Entrevista de seguimiento y actualización de productos.
- Reunión del SCS de la AP con el BID.
- Seminario virtual sobre el quinto aniversario de la entrada en vigor del Protocolo para la eliminación del comercio ilícito de productos de tabaco. OMS. CMTC.
- Evento de Avances y desafíos en la protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana.
- “Socialización Guía sobre diversidad sexual y enfoque e identidad de género en las relaciones de consumo” de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.
- Reuniones de los grupos asesores del Comité de Políticas de Consumo (CCP) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, en temas tales como diseño engañoso y desarrollo sostenible, así como la organización de la Reunión Ministerial de Consumo.
- Sesión 105 del CCP y la sesión conjunta del Grupo de Trabajo de Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- Se asistió al Día de la Leal Competencia Indecopi / Presentación de Aseveraciones Ambientales.

Asimismo, se atendió a la reunión del Grupo de trabajo sobre seguridad de los productos de consumo de UNCTAD Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo UNCTAD.



# 4.

# TELECOMUNICACIONES

EN 2023, SE LOGRÓ LA PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, MEDIANTE DIVERSAS ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO POR LA SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES, DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS PUBLICITARIO DE TELECOMUNICACIONES.



Dichas actividades repercuten favorablemente en la confianza entre los ciudadanos y la **PROFECO** y les brindan herramientas necesarias ante proveedores de un sector tan indispensable en la actualidad como el de las telecomunicaciones.

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre del **2023**, con el objetivo de informar y promover entre las y los consumidores de telecomunicaciones la cultura de un consumo responsable, informado, sustentable, seguro y saludable, se llevaron a cabo diversas acciones, en torno a los apartados que se desarrollan a continuación:

#### 4.1. Difusión

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. 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, 2023.  
<https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290>

## 4.2. Convenios y colaboraciones institucionales

Durante el año **2023** se suscribieron convenios y colaboraciones entre la Subprocuraduría de Telecomunicaciones e instituciones de diferentes sectores, con la finalidad de promover 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 entes gubernamentales, dichos convenios y/o colaboraciones se enuncian a continuación:

- Seguimiento a los compromisos del Convenio de Colaboración entre la **PROFECO** y el Tecnológico Nacional de México, a efecto de empoderar a los estudiantes de nivel superior, mediante el conocimiento de los derechos mínimos que tienen al contratar servicios en materia de telecomunicaciones, todo lo anterior en los siguientes estados:

**TABLA 52. CONFERENCIAS REALIZADAS EN EL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO.**

NO.	ESTADO/CIUDAD	CAMPUS	FECHA
1	Tlaxcala	Apizaco	06 de marzo de 2023
2	Chiapas	Tuxtla	22 de marzo de 2023
3	Baja California	Ensenada	27 de abril de 2023
4	Chihuahua	Cd. Juárez	18 de mayo de 2023
5	Sinaloa	Culiacán	31 de agosto de 2023

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2023.

En seguimiento a la Alianza para promover el uso responsable del internet entre la **PROFECO**, Telefónica Movistar México y Fundación Telefónica Movistar México, se puso a disposición de las personas consumidoras el proyecto Conecta Empleo, el cual brindó capacitación en línea en temas de Marketing y Comunicación, la incorporación al mundo tecnológico mediante el internet de todas las cosas y en habilidades blandas (Soft Skills) y digitales: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/809840/PROGRAMA\\_DE\\_FORMACION\\_DIGITAL\\_CONECTA\\_EMPLEO\\_MOVISTAR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/809840/PROGRAMA_DE_FORMACION_DIGITAL_CONECTA_EMPLEO_MOVISTAR.pdf)







- Colaboración entre la **PROFECO** e **INMUJERES** para combatir violencia digital, en seguimiento al lanzamiento del Código de Ética para la Prevención de la Violencia Digital contra las Mujeres, las siguientes empresas se sumaron a la promoción del mismo:
  - AT&T México
  - Telefónica Movistar y su Fundación
  - Telcel
  - Meta (Facebook, Instagram y WhatsApp)
- Convenio entre la **PROFECO** y Pegaso PCS, S.A. de C.V. para realizar acciones que permitan empoderar a las personas consumidoras en materia de telecomunicaciones, por la cual se crea la versión interactiva de la Carta de Derechos Mínimos de las personas usuarias de servicios de Telecomunicaciones: <https://indd.adobe.com/view/75697663-5884-43f4-b50a-81e186a96baa>
- Renovación de convenio para la conciliación mediante medios electrónicos con el proveedor **CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES**, S.A. de C.V.
- Renovación de convenio para la conciliación mediante medios electrónicos con el proveedor **TELEVISIÓN INTERNACIONAL**, S.A. de C.V.
- Renovación de convenio para la conciliación mediante medios electrónicos con el proveedor **TV CABLE DE ORIENTE**, S.A. de C.V.
- Convenio de colaboración para la conciliación por medios electrónicos con el proveedor **TELECOMUNICACIONES 360**, S.A. de C.V.
- Convenio de colaboración para la conciliación por medios electrónicos con el proveedor **DISH**.
- Convenio de colaboración para la conciliación por medios electrónicos con el proveedor **BENE LEIT**, S.A. de C.V.
- Convenio de colaboración para la conciliación por medios electrónicos con el proveedor **SKY**.



### 4.3. 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 la población consumidora en el sitio de internet de la Subprocuraduría.

**TABLA 53. ESTUDIOS DE INCONFORMIDADES MÁS RECURRENTE PUBLICADOS EN 2023.**

TEMPORALIDAD	CONCLUSIONES	ENLACE ELECTRÓNICO
Tercer Cuatrimestre 2022 vs 2021 Publicado en febrero de 2023	Durante el 2022, las inconformidades totales recibidas en la PROFECO disminuyeron -8.4% en comparación con el año inmediato anterior.	<a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/804059/TERCER_CUATRIMESTRE_2022_INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTE_EN_TELECOMUNICACIONES.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/804059/TERCER_CUATRIMESTRE_2022_INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTE_EN_TELECOMUNICACIONES.pdf</a>
Primer Cuatrimestre 2023 vs 2022	Durante el primer cuatrimestre de 2023, las inconformidades recibidas en la PROFECO por los servicios de telecomunicaciones disminuyeron -5.5% respecto al mismo periodo del año 2022.	<a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/831748/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTE_TELECOMUNICACIONES_PRIMER_CUATRIMESTRE_2023.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/831748/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTE_TELECOMUNICACIONES_PRIMER_CUATRIMESTRE_2023.pdf</a>
Segundo cuatrimestre 2023 vs 2022	Durante el segundo cuatrimestre de 2023, las inconformidades recibidas en la PROFECO por los servicios de telecomunicaciones disminuyeron al pasar de 5,104 a 5,010 respecto al mismo periodo del año 2022.	<a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/866215/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTE_TELECOMUNICACIONES_SEGUNDO_CUATRIMESTRE_2023_.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/866215/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTE_TELECOMUNICACIONES_SEGUNDO_CUATRIMESTRE_2023_.pdf</a>

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2023.

### 4.4. Estudios e investigaciones

Se publicó, la Guía de Comercio Electrónico en colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), la cual aborda los siguientes temas:

- ¿Qué es el comercio electrónico?
- Prácticas para una compra segura en Internet
- Riesgos y medidas de seguridad

Dicha guía tiene como finalidad informar a las personas consumidoras sobre cómo realizar compras seguras en línea, así como estar atentos a cualquier tipo de fraudes y que hacer para no caer en ellos.



IMAGEN 2. GUÍA DE COMERCIO ELECTRÓNICO.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 2023.  
[https://ciberseguridad.ift.org.mx/files/guias\\_y\\_estudios/comercio\\_electronico\\_guia\\_1.pdf?fbclid=IwAR3f3VqR3QbDQk-M5aELaWSmGtK6vZINbao8VG19AZ-mDWw86wpB9Pvbky4](https://ciberseguridad.ift.org.mx/files/guias_y_estudios/comercio_electronico_guia_1.pdf?fbclid=IwAR3f3VqR3QbDQk-M5aELaWSmGtK6vZINbao8VG19AZ-mDWw86wpB9Pvbky4)

#### 4.5. Cápsulas audiovisuales

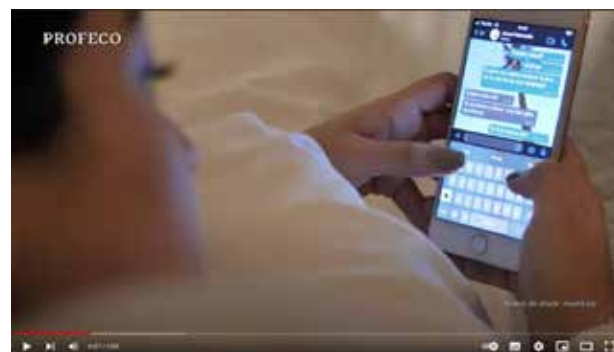
Con el propósito de hacer más accesible la información a las personas consumidoras durante el año **2023** se publicaron dos contenidos audiovisuales en materia de telecomunicaciones que fueron difundidos a través de la plataforma YouTube en el canal de **PROFECO TV**.

TABLA 54. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.

TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
Que no donen tu tarjeta SIM y Cargos Precargados en el uso de APS	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=WPYu_j8n1BE">https://www.youtube.com/watch?v=WPYu_j8n1BE</a>
Contraseñas Biométricas	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=gPDK1x9UQ_o">https://www.youtube.com/watch?v=gPDK1x9UQ_o</a>

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2023.

IMAGEN 3. CÁPSULAS AUDIOVISUALES.



Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2023.  
<https://www.youtube.com/user/profecotv>



#### 4.6. Insumos gráficos

Para el ejercicio fiscal **2023**, se realizaron y **publicaron 84 infografías sobre diversos temas** que promueven un consumo razonado e informado para la población consumidora, entre ellos:

**TABLA 55. INSUMOS GRÁFICOS.**

#	TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
15	Infografías CFE	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1618332959291113472/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1618332959291113472/photo/</a>
1	Reporte de Inconformidades	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1632078460305952770/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1632078460305952770/photo/</a>
3	Distintivo Digital - Código de Ética	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1638707140717314048/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1638707140717314048/photo/</a>
1	Día internacional de la cero discriminación (01-03-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1630982606501052454/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1630982606501052454/photo/</a>
1	Conmemoración del Día Internacional de la Mujer (08-03-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1633528010057056256">https://twitter.com/Profeco/status/1633528010057056256</a>
1	Conmemoración del Día Internacional de la Mujer. Por un mundo digital inclusivo (08-03-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1633588410337349634/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1633588410337349634/photo/</a>
1	Día mundial de los derechos del consumidor (15-03-2023)	<a href="https://www.facebook.com/stories/110525861103105/UzpfSVND0jlyMDQzNzcxNzE5MDAwOQ==?view_single=false">https://www.facebook.com/stories/110525861103105/UzpfSVND0jlyMDQzNzcxNzE5MDAwOQ==?view_single=false</a>
1	Curso Ciudadanía Digital	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1638240878509666308/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1638240878509666308/photo/</a>
1	Día Internacional de las niñas en TIC (27-04-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1651632305650405376/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1651632305650405376/photo/</a>
1	Diagnóstico Publicitario de Telecomunicaciones	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1645849199630508035/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1645849199630508035/photo/</a>
2	Acciones Colectivas	<a href="https://twitter.com/profeco/status/1657581504850014208?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig">https://twitter.com/profeco/status/1657581504850014208?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig</a>
1	Día mundial de las Telecomunicaciones (17-05-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1658901593243148289/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1658901593243148289/photo/</a>
3	Hot Sale	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1665780528606511106/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1665780528606511106/photo/</a>
2	Páginas de Internet de Telecomunicaciones	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1665856022898941952">https://twitter.com/Profeco/status/1665856022898941952</a>
12	Día mundial del medio ambiente ¡Cuidemos al planeta! (05-06-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1665735226595704832/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1665735226595704832/photo/</a>
1	Reporte de Inconformidades	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1673496367958827011/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1673496367958827011/photo/</a>
6	Datos ENDUTIH	<a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02xknjZkUSdUHw3RxfGa5sepqG1fNey7XiKWu7JwddbYR1N3hMNVAcpvmNuwrP3rhVI">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02xknjZkUSdUHw3RxfGa5sepqG1fNey7XiKWu7JwddbYR1N3hMNVAcpvmNuwrP3rhVI</a>
1	Día mundial de las Habilidades de la Juventud (15-07-2023) (twitter)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1680261040867606530?t=jKZT6UVokaki07nbFZUGLA&amp;s=08">https://twitter.com/Profeco/status/1680261040867606530?t=jKZT6UVokaki07nbFZUGLA&amp;s=08</a>
5	Traducción a lenguas indígenas (carta de derechos mínimos)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1689305536985227265/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1689305536985227265/photo/</a>
1	Día del Internauta (23-08-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1694439365047644199/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1694439365047644199/photo/</a>
1	Día Nacional de las personas adultas mayores (28-08-2023)	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1696221108381392990/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1696221108381392990/photo/</a>
1	Si tu proveedor de telecomunicaciones no te cumple, denuncia	<a href="https://www.facebook.com/photo/?fbid=703198318502520&amp;set=a.380549454100743">https://www.facebook.com/photo/?fbid=703198318502520&amp;set=a.380549454100743</a>
1	Dictamen	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1699150406679470228">https://twitter.com/Profeco/status/1699150406679470228</a>
7	Importaciones Paralelas	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1706443464404009280/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1706443464404009280/photo/</a>
1	8° Aniversario	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1699829367805825087/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1699829367805825087/photo/</a>
1	Acciones Colectivas	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1703982246695518436/photo/">https://twitter.com/Profeco/status/1703982246695518436/photo/</a>
6	4K	<a href="https://twitter.com/profeco/status/1716650727639326773?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig">https://twitter.com/profeco/status/1716650727639326773?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig</a>
1	Reporte de Inconformidades	<a href="https://twitter.com/profeco/status/1719187443306594449?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig">https://twitter.com/profeco/status/1719187443306594449?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig</a>
1	Tu teléfono celular no puede ser bloqueado	<a href="https://twitter.com/profeco/status/1719470083347779936?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig">https://twitter.com/profeco/status/1719470083347779936?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig</a>

Fuente: Subprocuraduría de Telecomunicaciones 2023.



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.

#### 4.7. Revista del Consumidor

La Revista del Consumidor en la sección “Entorno digital”, incluyó **12 temas del sector**, con los siguientes títulos:

**TABLA 56. PUBLICACIONES EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR 2023.**

MES	TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
ENERO	Cifrado de extremo a extremo	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_551_enero_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_551_enero_2023.pdf</a>
FEBRERO	Internet segura	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_552_Febrero_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_552_Febrero_2023.pdf</a>
MARZO	Que no te donen tu tarjeta SIM	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_553_Marzo_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_553_Marzo_2023.pdf</a>
ABRIL	Plataformas para aprender nuevas habilidades	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_554_Abril_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_554_Abril_2023.pdf</a>
MAYO	Que el HOT SALE no queme tu dinero	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_555_MAYO_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_555_MAYO_2023.pdf</a>
JUNIO	Economía Circular - El futuro no es desechable	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_556_JUNIO_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_556_JUNIO_2023.pdf</a>
JULIO	Contraseñas Biométricas	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_557_JULIO_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_557_JULIO_2023.pdf</a>
AGOSTO	Redes Sociales y Consumo	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_558_AGOSTO_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_558_AGOSTO_2023.pdf</a>
SEPTIEMBRE	Operadores Móviles Virtuales (OMV) en México	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_559_SEPTIEMBRE_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_559_SEPTIEMBRE_2023.pdf</a>
OCTUBRE	Llamadas Fantasmas	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_560_Octubre_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_560_Octubre_2023.pdf</a>
NOVIEMBRE	Derechos Arco	<a href="https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_561_Noviembre_2023.pdf">https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_561_Noviembre_2023.pdf</a>
DICIEMBRE	No es insomnio es tu celular	<a href="https://revistadelconsumidor.profeco.gob.mx/PDF/2023/RevistaDelConsumidor_562_DICIEMBRE_2023.pdf">https://revistadelconsumidor.profeco.gob.mx/PDF/2023/RevistaDelConsumidor_562_DICIEMBRE_2023.pdf</a>

Fuente: Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, 2023.

#### 4.8. Numeralia

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

##### 4.8.1. Conciliación en telecomunicaciones

La **PROFECO recibió 14,043 reclamaciones** en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones, **7,088 ingresaron y fueron atendidas** en alguna Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) y **6,955 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. Por lo que se obtuvo un porcentaje de conciliación del **92.1% recuperando** a favor de las y los consumidores más de **17.6 millones de pesos**.

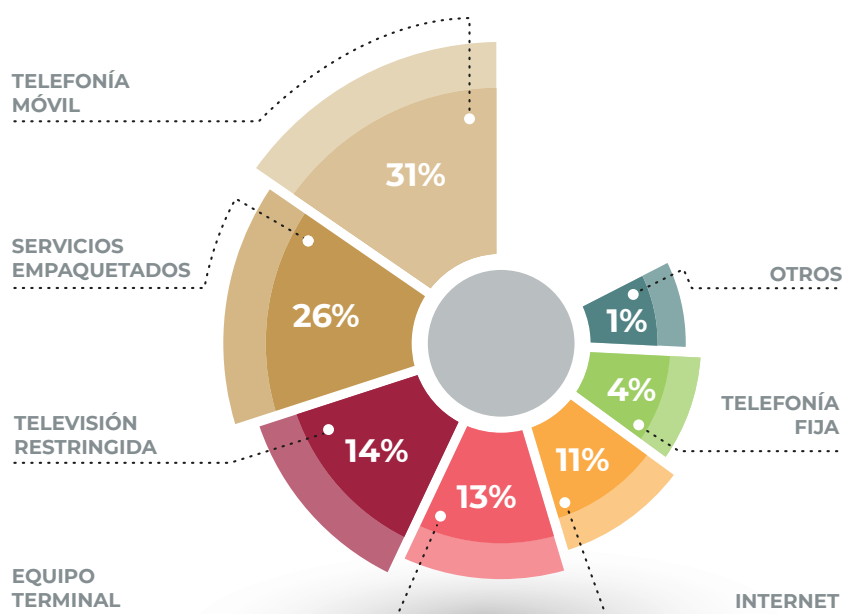
Los cinco proveedores con más inconformidades del sector telecomunicaciones en **2023**, son:

**TABLA 57. TOP 5 PROVEEDORES CON MAS INCONFORMIDADES.**

NO.	PROVEEDOR	EXPEDIENTES	ACUERDOS TELEFÓNICOS	TOTAL DE QUEJAS
1	Telcel	2,659	339	2,998
2	Megacable	886	955	1,841
3	Movistar	1,112	690	1,802
4	IZZI	939	780	1,719
5	Total Play	665	1,039	1,704

Fuente: Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, 2023.

**GRÁFICO 6. DESGLOSE DE INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO.**



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

Las reclamaciones de las y los consumidores en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones que ingresan mediante Concilianet, son atendidas por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT). Para 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.

Asimismo, con el objeto de brindar una atención eficiente, la DGPCT continuó promoviendo el uso de los acuerdos telefónicos inmediatos tanto en las reclamaciones que ingresan mediante Concilianet,

como en las **ODECO**. Es así que, **4,920 que representa el 35% del total** de reclamaciones, fueron atendidas mediante conciliación telefónica.

En seguimiento a los trabajos de supervisión a las **ODECO**, se realizaron **36 visitas** con el objetivo de promocionar el uso de los equipos en comodato para los acuerdos telefónicos inmediatos y capacitar al personal respecto de las posibles áreas de mejora inherentes al procedimiento conciliatorio.

Adicionalmente, se realizaron otras actividades sustantivas en favor de la población consumidora como son:

- Brindar asesoría a los consumidores televidentes del programa “A quien corresponda”, ya que a través de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social se coordinó la asistencia en varias ocasiones a dicho programa.
- Se asesoraron 21,326 folios en la plataforma Soy Usuario y 2,560 turnados a la PROFECO a solicitud del consumidor desde dicha plataforma, a fin de que el Consumidor conozca sus derechos y los haga valer ante los proveedores.
- Se brindaron 9,103 asesorías recibidas mediante el correo de [quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx](mailto: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 13ª Edición del Programa “El Buen Fin”.

#### 4.8.2. Visitas de Verificación y Vigilancia

Respecto de las visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones **realizó 111 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 19 medidas precautorias**, consistentes en la suspensión de la comercialización, siendo importante destacar que la naturaleza de las medidas precautorias es el ser temporales, por lo que, al concluir el procedimiento de verificación, éstas pueden ser retiradas, con independencia de la sanción a la que pueda hacerse acreedor el proveedor a través de diversos procedimientos independientes al de verificación, tales como el Procedimiento por Infracciones a la Ley.

Por lo que respecta a las visitas de vigilancia, tomando en consideración el enfoque preventivo en la política nacional, se realizaron **100 visitas**, en las cuales se obtuvo como resultado, información que constituye una herramienta de gran utilidad 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 dar origen a las visitas de verificación.

Las visitas de vigilancia se enfocaron en revisar que los proveedores en materia de telecomunicaciones den cumplimiento a lo señalado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión así como en la Norma Oficial Mexicana “**NOM-184-SCFI-2018**, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”.





**TABLA 58. PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY.**

PROVEEDOR	NO. DE PIL'S
ADREY MAURICIO OLIVA SÁNCHEZ (BLUMÓVIL)	1
ADRIEL SILVA GARCÍA (ESPIGANET)	1
AGUSTÍN ROMÁN CARVAJAL (SEYCOMRED Y/O INTERNET Y SOLUCIONES INALÁMBRICAS)	1
AMI CONEXIÓN, S.A. DE C.V.	1
ANTONIO SIERRA CÁRDENAS (TV CABLE CERRO AZUL)	1
ARI IVÁN CRUZ LUCAS (INTERRED WIRELESS)	1
AT&T COMUNICACIONES DIGITALES. S. DE R.L. DE C.V.	11
CABLE DIVERSIÓN ELIGAMA, S.A. DE C.V.	1
CABLEXTREMO, S.A. DE C.V.	1
CARLOS BARRIOS PÉREZ (TV CABLE VILLA DE REYES S.L.P.)	1
CARLOS EDUARDO VALENZUELA RÍOS (B&V)	1
CARLOS GILBERTO CAMACHO LÓPEZ (M3GA-NET)	1
CONVERGENCIA Y DESARROLLO DIGITAL S.A. DE C.V. (RED DOG)	1
CTI CALL, S.A. DE C.V. y/o OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. (TOKAMOVIL)	1
EJA TELECOM, S. DE R.L.	1
EL PODER DEL INTERNET, S.A. DE C.V. (PODERNET)	1
ELIZABETH RIVERA ACOSTA	1
ELVIA VALDEZ MUÑOZ (NTEL)	1
ENLACES INALÁMBRICOS DE CHIHUAHUA S.A.P.I DE C.V.	1
ESAÚ DE JESÚS GARCÍA HERNÁNDEZ	1
FABRIZIO PAREDES CEBALLOS (TELECABLE ALEMÁN)	1
FIBRA A LA CASA S.A. DE C.V. (ZOOY)	1
FRANCISCO JOSÉ ALEJANDRO MARTÍNEZ RUIZ (MULTI CABLENET)	1
FRANCISCO JOSÉ ALEJANDRO MARTÍNEZ RUIZ (MULTI CABLENET)	1
INTELINET ENLACES, S. DE R.L. DE C.V.	1
INTERNET INALÁMBRICO DE SOMBRERETE ISS Y/O ISS INTERNET INALÁMBRICO	1
INTERNET SAN JUAN (JUAN ALONSO CAMPOS CAN)	1
INTERPHONET TELECOM, S.A. DE C.V.	1
IRENE MÁRQUEZ OLIVARES	1
ISAMER JUÁREZ TAVERA (FLASHNET)	1
ISLIM TELCO, S.A.P.I. DE C.V. (NETWEY)	1
JAIME ARTURO SIERRA GONZÁLEZ (INTERVIZION)	1
JAVIER VIRAMONTES SÁNCHEZ (DI-PROV)	1
JOSÉ ALFREDO CORDERO GARCÍA (ANTRAX WIRELESS)	1
JOSÉ ANTONIO CHAVERO SOUSA Y/O CABLE DE SAN JUAN DEL RÍO Y/O FIBRA TV	1
JOSÉ SALVADOR MONTES MONTES (SM COMUNICACIONES)	1
JULIÁN ANTONIO TZAKUM MAY (MEGAENET)	1
JULIO ABRAHAM DSIB GÓMEZ (HYBRICOM)	1
LIKECAPITAL, S.A. DE C.V. (LIKE PHONE)	1
LUIS ARMANDO GARCÍA CRUZ (COMPUGAR)	1
MARCATEL COM, S.A. DE C.V. (VÍVARO)	1
MARIO ALBERTO CASTRO GARCÍA (ASTEL CONNET)	1
MAURICIO ENRIQUE TUZ GONZÁLEZ Y/O SISTEMAS Y REDES TUZNET, S.A.S DE C.V. (TUZ NETWORKS)	1
MEGA CABLE, S.A. DE C.V.	2
MEGARED Y/O ANDREW'S CELL	1

**4.8.3. 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 **2023** se iniciaron 139 **procedimientos** en contra de los siguientes proveedores:





PROVEEDOR	NO. DE PIL'S
MELAQUES TELEVISIÓN, S.A. DE C.V. (TELECABLE)	1
MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. (BESTEL)	1
MIZRAIM VALTIERRA ESPINO	1
MOBECEL, S.A. DE C.V. (METROCEL)	1
MUCHOS MEGAS, S.A. DE C.V.	1
NET FI- CONENCTANDO AL MUNDO Y/O VISSION CABLE CONÉCTATE ES UNA DECISIÓN INTELIGENTE Y/O GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.	1
ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V.	1
ÓSCAR GUILLERMO HERNÁNDEZ PRADO (MMM TELECOM)	1
ÓSCAR ORTEGA SANTIAGO (PC-ELITE)	1
PASTOR EDUARDO VERANO MARTÍNEZ	1
PEGASO PCS, S.A. DE C.V.	2
QDS NETWORKS, S.A. DE C.V. Y/O QUADSYS TELECOMUNICACIONES	1
QUINDI INTERNET	1
RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.	32
RAÚL EDUARDO RIVAS HERNÁNDEZ Y/O WILIFE COMUNICACIONES	1
REDES Y COMUNICACIONES DE MICHOACÁN, S.A. DE C.V.	1
REYES MIGUEL SALAS CONCHA Y/O CENTRALNET	1
ROCKETEL, S.A. DE C.V.	1
RUBICKNET, S.A.S	1
SERVICIOS COAXIALES POR CABLE, S.A. DE C.V.	1
SIIP INTERNET Y/O MIGUEL ÁNGEL GUERRERO GONZÁLEZ	1
SISTEMA DE TV CABLE VIDA, S.A. DE C.V. (CABLE VIDA)	1
SNET TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. DE C.V. (SICCOM NETWORKS)	1
SOLUCIONES INTELIGENTES, SISTEMAS Y TECNOLOGÍA (SISTEC)	1
TCONNECTA LATINO, S.A. DE C.V. (STAR NETWORK)	1
TELECABLE DE CALIMAYA, S.A. DE C.V. (TELECABLE DE CALIMAYA)	1
TELECABLE DE TAMAYO, S.A. DE C.V.	1
TELECABLE DEL MINERAL, S. A. DE C.V. (TELECABLE DE FRESNILLO)	1
TELÉFONOS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.	1
TELEVISIÓN ATOTONILCO EL ALTO, S.A. DE C.V.	1
TELTAN TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.	1
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	7
TRITIUM, S.A. DE C.V. (TRICOMX)	1
UAY NETWORKS S. DE R.L. DE C.V. (UAY NETWORKS)	1
ULTRAVISIÓN S.A. DE C.V. Y/O ULTRANET	1
UNET TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	1
UPNET MÉXICO Y/O CYBER EL REY Y/O REYNALDO JIMÉNEZ ISLAS	1
VÍCTOR DAMIÁN CRUZ AGUAYO (PROCAM CENTLA)	1
VÍCTOR HUGO SANTIAGO SANTIAGO Y/O RYSCYO Y/O REDES Y SISTEMAS DE CÓMPUTO DE OAXACA	1
WEXIZ, S.A. DE C.V. (WEXIZ COMUNICACIONES)	1
WILLIAM DONALDO RICO MÉNDEZ Y/O PROMETHEUS TELECOMUNICACIONES	1
WISPY NETWORKS CACALCHÉN	1
ZAIN PARGO AZAMAR	1
ZUVYRI MALPICA RODRÍGUEZ (TRACERED)	2
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los **139 procedimientos** iniciados durante **2023**, representan **un incremento del 85%** en comparación con los **75 procedimientos** tramitados durante el año 2022.

Además, **se analizaron 41 expedientes** relativos a **132 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 una de las denuncias mencionadas.

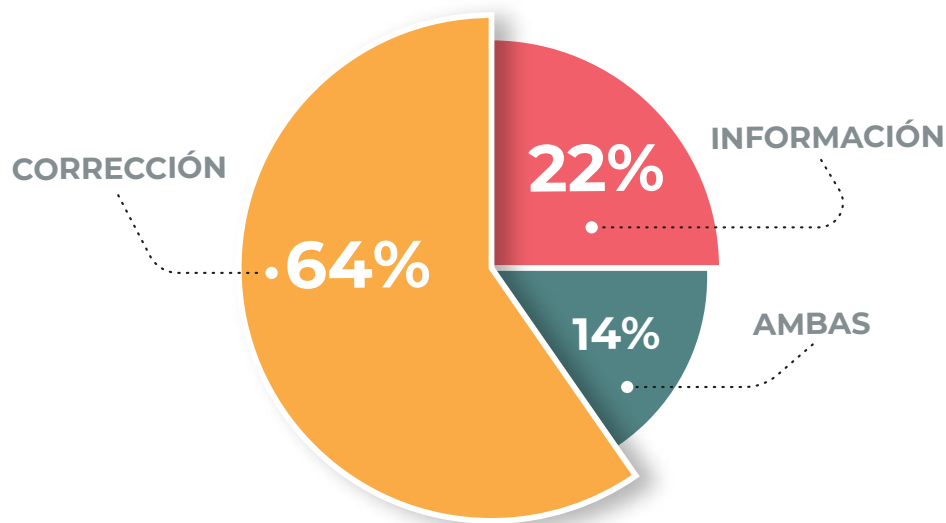
Para evitar el rezago en los Procedimientos por Infracciones a la Ley, la Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, lleva a cabo un eficiente control en los tiempos de sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley, a través de la supervisión de las bases de datos,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

#### 4.8.4. 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 **2023** 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 **160 páginas electrónicas** cumplían con los requisitos de información y publicidad que contempla el marco normativo en la materia y consideró que debían enviarse **140 requerimientos** a los proveedores de las páginas web restantes, solicitando la corrección de la información y publicidad, información adicional, o ambas:

GRÁFICO 7. PUBLICIDAD ENGAÑOSA.



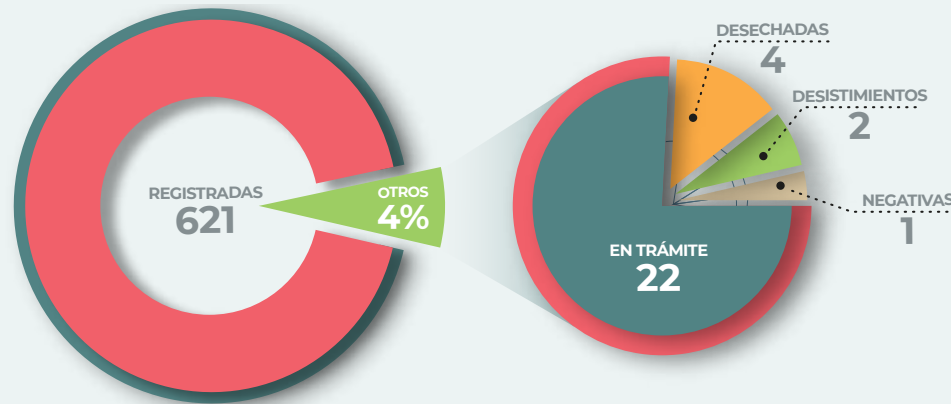
Fuente: Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad.



#### 4.8.5. Contratos de Adhesión

En el periodo enero a diciembre de **2023** se atendieron un total de 650 solicitudes de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones (**61 correspondieron** a solicitudes ingresadas durante el último bimestre de 2022 y **589 fueron recibidas durante el 2023**), de las cuales **621 culminaron** con registro favorable; 1 fue negada; **4 desechadas**, y **2 desistimientos**, en tanto que las **22 solicitudes** restantes se encuentran en trámite dentro de los plazos normativos establecidos.

GRÁFICO 8. SOLICITUDES DE REGISTRO ATENDIDAS.



Fuente: Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2023.

Cabe destacar que las **61 solicitudes recibidas** durante el último bimestre de 2022 obtuvieron el registro correspondiente en enero de **2023**, dentro del plazo normativo establecido para tal efecto.

#### 4.8.6. Acciones Colectivas

Durante el ejercicio **2023** se concluyó de forma exitosa la demanda de acción colectiva con la ejecución del convenio celebrado en marzo de **2022** a través del cual se garantizó la bonificación a favor de los consumidores afectados por el denominado “cargo por equipo diferido”, dicho convenio tuvo **una vigencia de 18 meses que fenecieron el día 4 de octubre de 2023**, logrando sumarse a la colectividad y a los beneficios del citado convenio, **193 consumidores** quienes se vieron beneficiados con un monto total de **\$754,552.00**, existiendo un informe final por parte de la empresa que deberá ser entregado en el mes de enero de 2024, por lo que el número de consumidores beneficiados aún podrá incrementarse.

En el mismo sentido, durante el año **2023**, se dio seguimiento a la demanda de acción colectiva promovida en contra de uno de los proveedores de servicios fijos de telecomunicaciones, 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, dicha demanda al cierre del periodo que se informa se encuentra pendiente de resolución en juicio de amparo directo.

Asimismo, en enero de **2023** se promovió una segunda demanda de acción colectiva en contra del mismo proveedor, con la finalidad de hacer valer el derecho a la bonificación y reparación de los daños causados a los consumidores que han visto afectados los servicios de telecomunicaciones fijos que presta el proveedor, al cierre del periodo se logró obtener sentencias favorables en los recursos de apelación a favor de la Procuraduría y las personas consumidoras, con el efecto de que el Juez de conocimiento continúe dando trámite a la demanda.

En la vía extrajudicial, se dio seguimiento a la comprobación y pago de las bonificaciones comprometidas durante el año 2022, bonificaciones originadas por fallas en los servicios fijos de telecomunicaciones (telefonía, internet y TV restringida) a nivel nacional. En ese sentido, durante el **2023** el proveedor acreditó haber realizado el pago y bonificación a favor de un **total de 987,869 consumidores**; de los cuales, durante el periodo de **2023 bonificó a un total de 741,348** consumidores **por un monto de \$4,877,000.00**.







Además se dio seguimiento a la integración de las carpetas de documentación, en una de ellas se acreditó la violación a los derechos de los consumidores al existir una falla que les impidió disfrutar de los servicios contratados; sin embargo, se determinó la improcedencia de acción colectiva en virtud de que el proveedor (que se trata de un Operador Móvil Virtual), el cual acreditó haber realizado de forma proactiva la **bonificación a favor de 122,306 consumidores**, conforme a lo establecido en su contrato de adhesión.

En virtud de la promoción a la figura jurídica de acción colectiva, como parte del uso de la herramienta digital, página web, en la que los consumidores pueden solicitar asesoría respecto a la citada figura así como el ejercicio de sus derechos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones, durante **2023 se dio respuesta a 242 asesorías recibidas** por este medio o bien a través del correo electrónico: [acolectivastelecom@profeco.gob.mx](mailto:acolectivastelecom@profeco.gob.mx)

De igual manera, durante el **2023** y con la finalidad de promover tanto la figura de acciones colectivas como la página de internet, se publicaron y difundieron diversas infografías, a través de los canales de comunicación institucional de la Procuraduría:



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

TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
¿Sabías que... en la nueva página de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones puedes presentar tu caso y recibir asesoría gratuita?	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1647042060346699776">https://twitter.com/Profeco/status/1647042060346699776</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1649110686843404288/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1649110686843404288/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/photo/?fbid=626571919498494&amp;set=a.380549454100743">https://www.facebook.com/photo/?fbid=626571919498494&amp;set=a.380549454100743</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1661462071350001664/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1661462071350001664/photo/1</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1690890989408329728/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1690890989408329728/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02XPGME8ohZ4ZxsZ7N6HAf6EJBh7AXd7AZHnUijFU37W1eyuknPDkp6CPpAbY6ZDDI">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02XPGME8ohZ4ZxsZ7N6HAf6EJBh7AXd7AZHnUijFU37W1eyuknPDkp6CPpAbY6ZDDI</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid037mj52RUK5cPu17NvtKam8onwWDZyBdQp5WLvj6i9aJ8kgFn9XZUHxfAD3wBgNVgRI">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid037mj52RUK5cPu17NvtKam8onwWDZyBdQp5WLvj6i9aJ8kgFn9XZUHxfAD3wBgNVgRI</a>
¿Ya conoces la “Carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?”	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1648129217849344000/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1648129217849344000/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=624213716400981&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000.&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=624213716400981&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000.&amp;type=3</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02x3Av1QPKwbfJTgPJU11AgmuBRrkxhAsc7Lff3VCpYdApcjWBS3j5b7fhhekmDscsl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02x3Av1QPKwbfJTgPJU11AgmuBRrkxhAsc7Lff3VCpYdApcjWBS3j5b7fhhekmDscsl</a>
¿Ya conoces la nueva página de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones de la PROFECO?	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1648748298537164805/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1648748298537164805/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0AexgfTtP3H86Wf6MAGd794s8FVfZEHSFfxVof2PgwenhUEzXh6s2LU6bDE3XTFtrl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0AexgfTtP3H86Wf6MAGd794s8FVfZEHSFfxVof2PgwenhUEzXh6s2LU6bDE3XTFtrl</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1661099682536493056">https://twitter.com/Profeco/status/1661099682536493056</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0j8dQ2RpsEC7PR7uoevU9BVWGpeHx1x3NpFLBndhwD7bqPgvPrJi96BzSgKoFNWGXl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0j8dQ2RpsEC7PR7uoevU9BVWGpeHx1x3NpFLBndhwD7bqPgvPrJi96BzSgKoFNWGXl</a>
AT&T Te devuelve el “cargos por equipo diferido” ¿ya sabes cómo hacerlo posible?	<a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid07LCsSzRGJmdHv7zWNcXM9jytXueauxDffpks6aQVtyEpy8QU1Xd2hoquFkvEu3ehl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid07LCsSzRGJmdHv7zWNcXM9jytXueauxDffpks6aQVtyEpy8QU1Xd2hoquFkvEu3ehl</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1652402373568888838">https://twitter.com/Profeco/status/1652402373568888838</a>
¡Quedan pocos meses!	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1662292548222849024">https://twitter.com/Profeco/status/1662292548222849024</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1664451769328611328">https://twitter.com/Profeco/status/1664451769328611328</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02H4BnY6xJxJdDedZvGfGc6UAsuRAmsH6tTovv3kRTjH33dFigY4XrVd5uBX4CYjsJl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02H4BnY6xJxJdDedZvGfGc6UAsuRAmsH6tTovv3kRTjH33dFigY4XrVd5uBX4CYjsJl</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02tiJmQjASHBZCQsQ9oVevTFZkZWZrkwaTaKobVeYxNAYDWcUtqZVbDkvKx24reayfxl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02tiJmQjASHBZCQsQ9oVevTFZkZWZrkwaTaKobVeYxNAYDWcUtqZVbDkvKx24reayfxl</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1680049556262641664/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1680049556262641664/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0DCzvQXptqjs18MVZvhvWpzUBdCxJYdZS8HhYVjLbD79SR2r1nJmft9X2bmu2vYjXl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0DCzvQXptqjs18MVZvhvWpzUBdCxJYdZS8HhYVjLbD79SR2r1nJmft9X2bmu2vYjXl</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02orTs7AQma6yoog8Skkx3Fm8YgmEv3z2tH6DHmbnv5N5pUUoQjgjhQvKETBe9HK8xl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02orTs7AQma6yoog8Skkx3Fm8YgmEv3z2tH6DHmbnv5N5pUUoQjgjhQvKETBe9HK8xl</a>



TEMA	ENLACE ELECTRÓNICO
Alerta	<a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02EXWNzGza1LJH2SmGe589uQyr9uvsm2W4594pdm1gQabKsCNPofwy6yX5Z2basYAI">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02EXWNzGza1LJH2SmGe589uQyr9uvsm2W4594pdm1gQabKsCNPofwy6yX5Z2basYAI</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1665523834206683140">https://twitter.com/Profeco/status/1665523834206683140</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1665523834206683140">https://twitter.com/Profeco/status/1665523834206683140</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1670627463884574720/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1670627463884574720/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0sNss32KHfAYsGhAowLmHikyJCRHfQk8bvXs6vZjj2CEp1emFgTD62d2Mg1JJB5vl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0sNss32KHfAYsGhAowLmHikyJCRHfQk8bvXs6vZjj2CEp1emFgTD62d2Mg1JJB5vl</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02tCpWcmkBnHCAiG8Suzb8tBevojfdPZfc7gGK8nZ8fPvQz2rGEo2PwJz5ErZ6jffHl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02tCpWcmkBnHCAiG8Suzb8tBevojfdPZfc7gGK8nZ8fPvQz2rGEo2PwJz5ErZ6jffHl</a> <a href="https://twitter.com/profeco/status/1698531337962201358?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig">https://twitter.com/profeco/status/1698531337962201358?s=48&amp;t=Eu7_Ee03kZRnjhg9VDEuig</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02yazMyRe1TXJc2UZggaAgJvTAid5JQtgpwYnVRWFyuuKo8ZxJ6qgwSwdWZTPjmwvZl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02yazMyRe1TXJc2UZggaAgJvTAid5JQtgpwYnVRWFyuuKo8ZxJ6qgwSwdWZTPjmwvZl</a>
¿Fuiste afectado por el cargo por “equipo diferido” que realizó AT&T y quieres sumarte a la demanda colectiva? ¡Aún estás a tiempo!	<a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0adGGNeJBCyrzxfVhFjHepAiUzmZLCu1FtKmFgn6cvQSUKnpp16yroV6W15Vkn7fSI">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid0adGGNeJBCyrzxfVhFjHepAiUzmZLCu1FtKmFgn6cvQSUKnpp16yroV6W15Vkn7fSI</a>
Solo tienes 15 días	<a href="https://twitter.com/Profeco/status/1704299335985618958/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1704299335985618958/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid026iglWb7ZPkeeBJSbd3zeGTrAEH6AZ6yYJYsnnpEHvtJ5ANAPs4LUnXv4gGwDy8t4I">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid026iglWb7ZPkeeBJSbd3zeGTrAEH6AZ6yYJYsnnpEHvtJ5ANAPs4LUnXv4gGwDy8t4I</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1705024112132006382/photo/1">https://twitter.com/Profeco/status/1705024112132006382/photo/1</a> <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=722151279940557&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=722151279940557&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000&amp;type=3</a> <a href="https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02pc4KRwC8yME2Aq6WgRDBqmEoHupPManPMkinhLtkXck32riGgH9VkpQe9dNibZ7hl">https://www.facebook.com/ProfecoOficial/posts/pfbid02pc4KRwC8yME2Aq6WgRDBqmEoHupPManPMkinhLtkXck32riGgH9VkpQe9dNibZ7hl</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1708678187264119195">https://twitter.com/Profeco/status/1708678187264119195</a> <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=722151279940557&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=722151279940557&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000&amp;type=3</a> <a href="https://twitter.com/Profeco/status/1709372770646159520">https://twitter.com/Profeco/status/1709372770646159520</a> <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=723163566505995&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=723163566505995&amp;set=pb.100064370752850.-2207520000&amp;type=3</a>

Fuente: Dirección de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones. 2023.



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. ODECO QUE FUERON ACREEDORAS A RECIBIR CAPACITACIÓN.**

NO.	FECHA	LUGAR	ODECO
1	22/03/2023	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	Zona Suroeste
2	17/05/2023	Ciudad Juárez, Chihuahua.	Zona Metropolitana de Ciudad Juárez
3	30/08/2023	Culiacán	Zona Pacífico

Fuente: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. 2023.

#### 4.8.7. Dictámenes

En el periodo reportado **se recibieron 14 solicitudes** de emisión de dictamen a que hace referencia el artículo 114 la Ley Federal de Protección al Consumidor. Cabe señalar **que 11 de las 14 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 **3 solicitudes se decretó** que los proveedores Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. y Pegaso, Pcs, S.A 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 \$16,744.70** (dieciséis mil setecientos cuarenta y cuatro pesos 70/100 M.N.).

La variación entre el periodo de **2022 (8 solicitudes)** y **2023 (14 solicitudes)**, obedece a que la figura del dictamen es a petición de la persona consumidora, 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, los días 21, 22 y 23 de marzo, 11, 16, 17 y 18 de mayo, 29, 30 y 31 de agosto, 07, 08, 09, 20, 21, 22 y 23 de septiembre de 2023, personal de la DGCCAT llevó a cabo 3 capacitaciones en materia de dictámenes en telecomunicaciones al personal de las ODECO Zonas Sur Oeste, Metropolitana de Cd. Juárez y Pacífico, y se asistió a la Expo “Convergencia Show 2023” en Guadalajara, Jalisco y “10a Caravana WispMx” en Mazatlán, Sinaloa.

#### 4.9. Asuntos relevantes a destacar

En **2023**, se suscribieron diversos convenios que permitieron brindar mayores herramientas en beneficio de los consumidores, **entre ellos 2 de los más destacados** fueron con los proveedores de servicios de telecomunicaciones conocidos como SKY y DISH, nombres comerciales de cuyos consumidores, ahora cuentan con la vía electrónica para formalizar y desahogar sus reclamaciones.

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 6 (seis) solicitudes.**





# 5.

# EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

## 5.1. Coordinación General de Educación y Divulgación

La Coordinación General de Educación y Divulgación (**CGED**) de la Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**) 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, X antes Twitter, Facebook, Instagram). El objetivo de la **CGED** es la difusión de productos informativos con temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra de las y los consumidores, al igual que fomentar entre las población consumidora una cultura de consumo responsable e Inteligente.

La **CGED** ejecuta El Programa Presupuestario “B002 Generación y Difusión de información para el consumidor”, con el propósito de 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, coadyuva a que el consumidor tome mejores decisiones de consumo con base a información completa, objetiva y útil, la cual es difundida usando diferentes medios de comunicación, así como fomentar entre los consumidores una cultura de consumo responsable e inteligente. 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 y la Dirección de Capacitación.

Las direcciones de Educación para el Consumo y la de Capacitación, desarrollan acciones preventivas, a través del diseño e implementación del Programa Anual de Educación para el Consumo, el cual se enfoca en la elaboración de materiales informativos y didácticos; la Dirección de Capacitación da seguimiento y evalúa el Programa de Capacitación





para incentivar 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).

### 5.1.2. Revista del Consumidor

La Revista del Consumidor que en mayo de 2020 se dejó de imprimir, es la publicación de mayor antigüedad del Ejecutivo Federal, en 2023 cumplió **47 años** y al mes de diciembre se han **publicado 562 ediciones**. La Revista del Consumidor se ha renovado constantemente con el fin de brindar información de calidad, veraz y oportuna. De enero a diciembre de **2023** en las Redes Sociales Institucionales de la Revista del Consumidor, obtuvo un total de **1,076,575 de seguidores**, distribuidos como se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 61. SEGUIDORES DE LA REVISTA DEL CONSUMIDOR EN REDES SOCIALES 2023.**

"X" ANTES TWITTER REVISTA DEL CONSUMIDOR	FACEBOOK REVISTA DEL CONSUMIDOR	INSTAGRAM REVISTA DEL CONSUMIDOR
<b>110,502</b>	<b>897,686</b>	<b>68,387</b>

Fuente: Elaboración propia CGED.

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 comunicación 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.

### 5.1.3. Radio y televisión

Los programas semanales de la Revista del Consumidor TV y la Revista del Consumidor Radio de **PROFECO surgieron en 1979**, teniendo como objetivo principal el impulsar la difusión de 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 se encuentran alineados a la normatividad que rige el actuar de la Institución como promotora del bienestar de los derechos del consumidor y una cultura de consumo responsable. De 2014 a la fecha se establecieron acuerdos con diversos medios y con sistemas estatales de radio, los cuales han apoyado en la transmisión de Radio de la **PROFECO**.





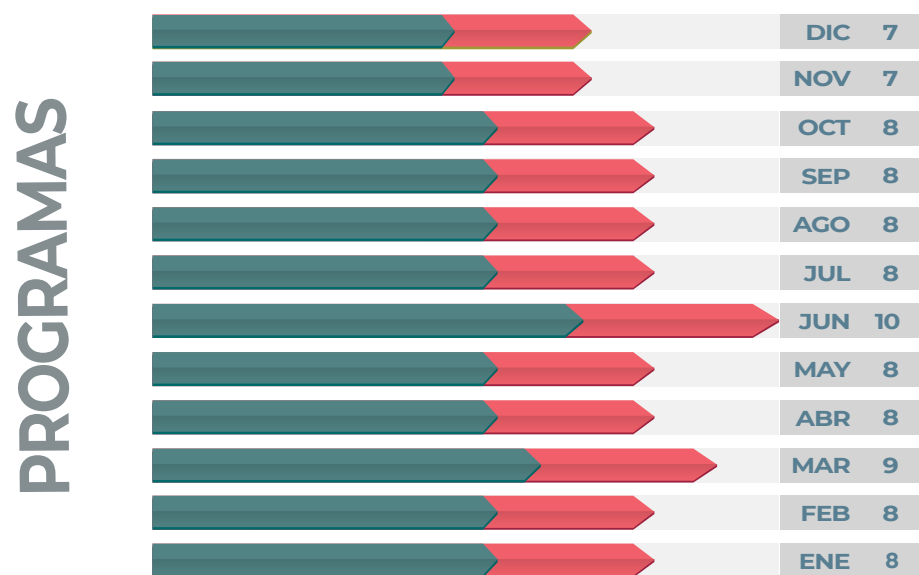
En **2023** la Dirección General de Difusión **produjo 104 programas de radio, 52 de Revista del Consumidor** Radio y **52 programas** de radio con **duración de 10 minutos**, con el objetivo de ofrecer una programación con contenidos de calidad que contribuyan a la generación de una cultura de consumo inteligente en la población mexicana. También **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.

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

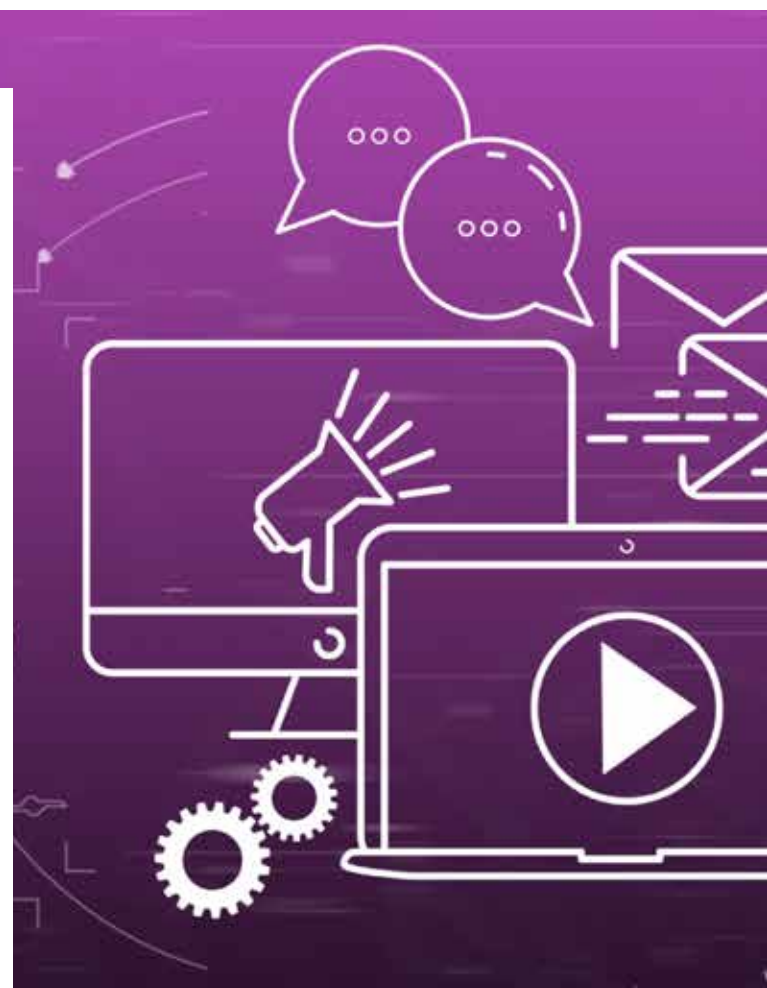
#### 5.1.4. Podcast

En el **2023** la **PROFECO** utilizó la plataforma de Spotify como herramienta para conquistar al público joven, proporcionando una educación de consumo informado y ampliar aún más la estrategia de contenidos, se difundieron **97 Podcast** realizados durante el año, distribuidos como se muestra en la siguiente gráfica:

GRÁFICO 9. REVISTA DEL CONSUMIDOR, PODCAST 2023.



Fuente: : Elaboración propia CGED



### 5.1.5. Difusión en internet

El internet al ser una red que admite el intercambio de información a nivel global, ha permitido la emisión de mensajes de diversas formas como es el audio y video lo cual ha servido como complemento de los mensajes escritos o de texto, esto ha sido aprovechado y utilizado como herramienta para el fortalecimiento de la Red Inteligente de Protección al Consumidor, lo cual permite maximizar el impacto de los mensajes difundidos por la **PROFECO** para atender y orientar a la población consumidora. De acuerdo con los Programas Anuales de Actividades de la Dirección General de Difusión, los trabajos realizados han mostrado un comportamiento regular tomando en consideración los ajustes y cambios de tecnología, rediseño de productos y reestructura en la programación, predominando las redes sociales como el medio con mayor demanda.

**TABLA 62. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN 2023.**

	ACTIVIDADES REALIZADAS	PROGRAMADO (ENE-DIC 2023)	REALIZADO (ENE-DIC 2023)
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	445
5	Producir, realizar y entregar cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.	48	51
6	Producir, realizar y entregar el audiovisual Revista del Consumidor Podcast.	Sujeto a Demanda	97

Fuente: Programa Anual de Actividades 2023

**TABLA 63. REPRODUCCIONES EN YOUTUBE “PROFECOTV” Y PÁGINAS VISTAS 2023.**

CONCEPTO (SUJETO A DEMANDA)	2023 ENERO-DICIEMBRE
Reproducciones en YouTube ProfecoTV	4,147,336

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

### Redes sociales

A través de perfiles públicos de las redes sociales en Facebook, X antes Twitter e Instagram de la **PROFECO**, se han adoptado como una herramienta fundamental para la difusión de información, y al mismo tiempo se han constituido como un espacio permanente de atención para la población consumidora donde ésta puede obtener información acerca de sus derechos y conocer las acciones que realiza la Institución en su defensa, asimismo también se han convertido en uno de los medios para presentar un queja o denuncia.

Para el año **2023** se suman **4,376,569 seguidores**, lo que representa una tasa de crecimiento significativa en comparación a los años anteriores como se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 64. SEGUIDORES EN REDES SOCIALES INSTITUCIONALES 2023.**

REDES SOCIALES	TOTAL 2022	TOTAL 2023
Twitter @Profeco	<b>1,653,417</b>	<b>1,788,644</b>
Twitter @RdelConsumidor	<b>66,899</b>	<b>110,502</b>
Twitter @AtencionProfeco	<b>36,454</b>	<b>44,007</b>
Facebook / Profeco Oficial	<b>995,795</b>	<b>1,078,594</b>
Facebook/RevistadelConsumidor	<b>828,467</b>	<b>897,686</b>
ISSUU.COM/PROFECO	<b>3,362</b>	-
Instagram/RevistadelConsumidor	<b>57,353</b>	<b>68,387</b>
YouTube	<b>349,659</b>	<b>388,749</b>

Fuente: Elaboración propia CGED.

Cabe resaltar, que al atender las consultas realizadas por las y los consumidores, se proporcionó información pertinente donde se promueve la confianza de los mismos y contribuye al empoderamiento, siendo así que en el **2023 se brindaron** un total de **114,339 asesorías** en dichas redes sociales.

#### 5.1.6. Difusión en medios impresos

Durante el año **2023** la **PROFECO** elaboró **445 inserciones editoriales** externas en medios impresos, las cuales se lograron a partir de convenios y gestiones públicas en espacios públicos y privados con la finalidad de difundir sus contenidos.

#### ***Campañas de difusión***

La Coordinación General de Educación y Divulgación, tiene identificadas diversas temporadas del año en las que se incrementa el consumo de manera general o específica en ciertos sectores del mercado; por lo que coordina y supervisa las campañas descritas a continuación, cabe destacar que utiliza sus propios medios para difundirlas:



TABLA 65. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN.

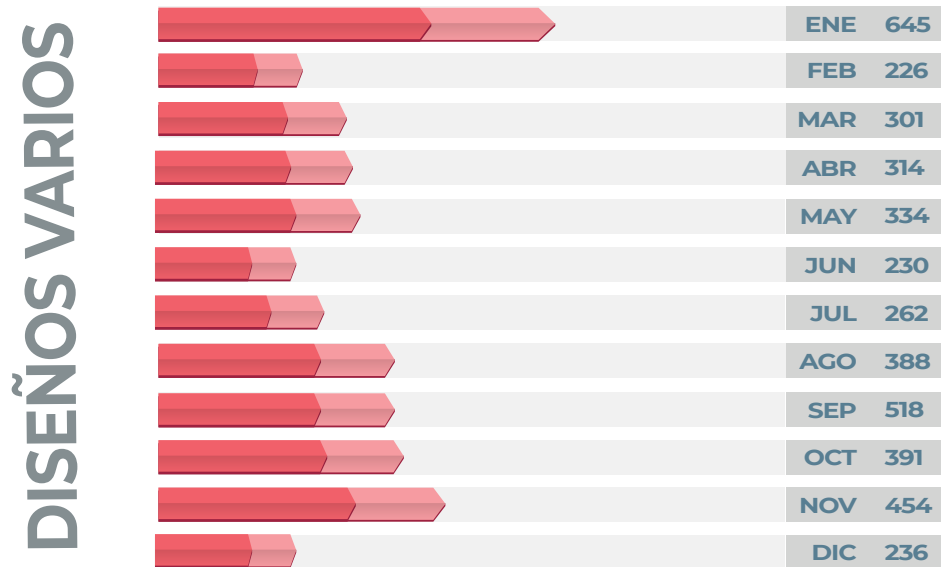
MES	EDICIÓN	CAMPAÑAS
ENERO	551	En la Revista del Consumidor "Feliz peso nuevo" Contraportada.
FEBRERO	552	En la Revista del Consumidor, "Brújula de Compra": El mejor acto de amor hacía a tí, Anticonceptivos.
MARZO	553	En la Revista del Consumidor, "Qué hacer si": Como viajar con tu mascota en el avión.
ABRIL	554	En la Revista del Consumidor, "Finanzas Personales": Aprende a cuidar tu dinero desde pequeño.
MAYO	555	En la Revista del Consumidor, "Entorno Digital": Que el Hot Sale no quemé tu dinero.
JUNIO	556	En la Revista del Consumidor, "Brújula de Compra": Artículos de cuidado personal para hombres.
JULIO	557	En la Revista del Consumidor, "Brújula de Compra": Mochilas Escolares.
AGOSTO	558	En la Revista del Consumidor, "Estudio de Calidad PROFECO": Útiles Escolares.
SEPTIEMBRE	559	En la Revista del Consumidor, "Estudio de Calidad PROFECO": Tequila, Ron y Vodka con Sabor.
OCTUBRE	560	En la Revista del Consumidor "Qué Hacer Si...": Buen Fin 2023.
NOVIEMBRE	561	En la Revista del Consumidor, "Finanzas Personales": Entender las ofertas y promociones.
DICIEMBRE	562	En la Revista del Consumidor, 4ta de Forros: Si esta temporada vas a viajar en autobús recuerda que PROFECO te defiende.

Fuente: Elaboración propia CGED.

### Diseños Diversos de la Dirección de Arte y Diseño

De enero a diciembre **2023 se han elaborado 4,299 diseños**, a efecto de fortalecer la difusión de las campañas antes mencionadas, 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 10. NO. DE DISEÑOS VARIOS ELABORADOS MENSUALMENTE.



Fuente: Elaboración propia CGED

## Campaña “El mejor verificador es el consumidor”

Esta “Campaña” se enfoca en ayudar y respaldar a la población consumidora, cuando los proveedores de servicios no dan las cantidades exactas o no respetan sus derechos. De enero a diciembre de **2023, se difundieron en 326 ocasiones** por medio de las distintas redes sociales Institucionales, **8 tipos diferentes de Banners**, y en **4 ediciones de la Revista del Consumidor** de cuarta de forros del mes de enero **edición 551**, en el mes de febrero **edición 552**, en el mes de julio **edición 557** y por último en el mes de noviembre **edición 561**.

## Tecnología Doméstica

Las “Tecnologías Domésticas” de la **PROFECO** se consideran una de las alternativas para crear en los hogares nuevos productos de primera necesidad con la finalidad de ahorrar. Ya que enseñan a optimizar los recursos, así mismo impulsan nuevos proyectos a los emprendedores. De enero a diciembre de **2023 se publicaron 24 productos** informativos 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 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.

Derivado del Programa de Educación para el Consumo Responsable, la Dirección de Educación para el Consumo realizó acciones con el fin de que la población consumidora cuente con la capacidad suficiente para realizar actos de consumo 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.



### 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 y educativos, que son materiales que bajo diversas modalidades (folleto, tríptico, volante, póster, ficha, infografía, entre otros), se hacen llegar al personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**), como apoyo, lo cual les permite difundir la información a la población consumidora que atienden.

Asimismo el PEC es un instrumento de planeación anual a partir del cual se generan los materiales informativos/educativos, que tiene por objetivo proporcionar al personal designado del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor y a los promotores, contenidos básicos para el desarrollo de 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 la finalidad 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**, además de cómo obtener mayor provecho de sus recursos, 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 las Oficinas 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 de 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 o Platillo Sabio PROFECO.

**Infografías.** Información breve e ilustrada 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: juegos, videos, audios, entre otros.

### ***Productos informativos***

Surgen de la necesidad de brindar información a la población consumidora respecto a sus derechos, 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.

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

En el periodo de enero a diciembre de **2023**, se realizó la ***investigación de 12 temas centrales*** con subtemas y complementos, que conforman los doce Paquetes Didácticos (PD), de los que se derivan 60 productos informativos y educativos:



## Temas y subtemas del Paquete Didáctico (PD) 2023

### Enero

#### I. Tema: “¡CUIDADO: PRÉSTAMOS Y ESTAFAS!”

##### Materiales realizados:

1. Tríptico “¡Cuidado: préstamos y estafas!” PD 1.23.
2. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Estafas por WhatsApp” PD 1.23, 2.- “Préstamos inmediatos, problemas inmediatos”, PD 1.23 3.- “Problemas ambientales”. PD 1.23.
3. Tríptico “Tecnología Doméstica PROFECO: Enjambres de hojuelas de maíz con chocolate”, PD 1.23.
4. Tríptico: “Productos de Sábila”, PD 1.23.
5. Ficha Educativa “¡Cuidado: préstamos y estafas!” PD 1.23.

### Febrero

#### II. Tema: “DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

##### Materiales realizados:

6. Ficha Educativa “Derechos básicos del consumidor” PD 2.23
7. Tríptico: “7 Derechos, Acciones Colectivas y Agua 2030” PD 2.23
8. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Derechos básicos del consumidor”, 2.- “Juntos contra el abuso –Acciones Colectivas–”, 3.- “Objetivo del Desarrollo Sostenible No. 6: Agua y saneamiento para todos antes del 2030”. PD 2.23.
9. Tríptico “Platillos Sabios PROFECO: Sopa de mariscos y Filete de pescado en salsa de cilantro”. PD 2.23.
10. Infografías o carteles en idioma inglés (tamaño tabloide): 1.- “Take care of your money, taking control of your finances”, 2.- “Recycle your devices”. PD 2.23.

### Marzo

#### III. Tema: “EL PODER DE LAS MUJERES”

##### Materiales realizados:

11. Ficha Educativa “Cáncer de mama, eres tu mejor aliada.” PD 3.23
12. Tríptico: “Tasa cero en productos de gestión menstrual” PD 3.23
13. Tríptico “Tecnología Doméstica PROFECO: Barras de avena”. PD 3.23
14. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Cáncer de mama, eres tu mejor aliada”, 2.- “La ley Olimpia”, 3.- “Tasa cero en productos de gestión menstrual. Por una menstruación digna y una gestión sustentable”. PD 3.23.
15. Infografías o carteles en idioma inglés (tamaño tabloide): 1.- “Take care of your privacy, when you use free applications”, 2.- “NOM 184, your protection against abusive clauses in telecommunications services”. PD 3.23



## Abril

### IV Tema: “CONSUME Y GASTA RESPONSABLEMENTE”

#### Materiales realizados:

16. Ficha Educativa “Consume y gasta responsablemente.” PD 4.23.
17. Tríptico: “Habla de dinero con tus hijas e hijos.” PD 4.23.
18. Tríptico “Platillo Sabio PROFECO: “Gaspacho de frutas y Pasta fría.”
19. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Habla de dinero con tus hijas e hijos.”; 2.- “En telecomunicaciones, ¡Ojo con las promociones para mamá!”; 3.- “Una sola Tierra.” PD 4.23.
20. Videos generados por la DEC: 1.- “Un Proveedor Responsable da Garantías”, 2.- “Un Proveedor Responsable evita Multas y Sanciones”. PD 4.23.

## Mayo

### V Tema: “CANCELACIÓN DE CONTRATOS”

#### Materiales realizados:

21. Ficha Educativa “Cancelación de contratos”. PD 5.23.
22. Tríptico: “La jarra del Buen Beber”. PD 5.23.
23. Tríptico “Tecnología Doméstica PROFECO: Concentrado de frutas”. PD 5.23.
24. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Cancelar un contrato es posible”, 2.- “La jarra del Buen Beber”, 3.- “Flores comestibles”. PD 5.23.
25. Infografías o carteles en idioma inglés (tamaño tabloide): 1.- “Sustainable fashion slow fashion”, 2.- “Your skin and the sun”. PD 5.23.

## Junio

### VI Tema: “VACACIONES Y RESERVAS”

#### Materiales realizados:

26. Ficha Educativa “Vacaciones y reservas”. PD 6.23.
27. Tríptico: “Vacaciones en tu ciudad”. PD 6.23.
28. Tríptico “Platillo Sabio PROFECO: Tacos de pollo y verduras”. PD 6.23.
29. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Vacaciones en tu ciudad”, 2.- “Lo que debes saber antes de reservar”, 3.- “Impacto ambiental del consumo energético. Cómo leer tu recibo de luz”. PD 6.23.
30. Juegos de mesa: 1.- “¡Adivina! ¿Qué derecho soy?”, 2.- “Trivia: ¡Agua con el agua!”. PD 6.23.

## Julio

### VII Tema: “COMIDA Y DIABETES”

#### Materiales realizados:

31. Ficha Educativa “Comida y diabetes”. PD 7.23.
32. Tríptico: “Diabetes infantil”. PD 7.23.
33. Tríptico “Tecnología Doméstica PROFECO: Pasta lavatrastes”.
34. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- “Ansiedad y comida”, 2.- “Diabetes infantil”, 3.- “Si la biodiversidad sufre, la humanidad también”. PD 7.23.
35. Guía de Regreso a Clases 2023. PD 7.23.







## Agosto

### VIII Tema: "ENVEJECIMIENTO Y HERENCIA"

#### Materiales realizados:

- 36. Ficha Educativa "Envejecimiento exitoso". PD 8.23.
- 37. Tríptico: "Hereda bienes, no problemas". PD 8.23.
- 38. Tríptico "Platillo Sabio PROFECO: Nopales rellenos y entomatadas". PD 8.23.
- 39. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- "Envejecimiento exitoso", 2.- Hereda bienes, no problemas", 3.- "Aceites.. ¿Sustentables?". PD 8.23.
- 40. Infografías o carteles (tamaño tabloide): 1.- "Platillo Sabio PROFECO: Tamal Tarasco" 2.- "K'urhunda p'urhé (En lengua purépecha)". PD 8.23.



## Septiembre

### IX Tema: "DESPENSA Y REFRIGERIOS"

#### Materiales realizados:

- 41. Ficha Educativa "Aprovecha al máximo tu despensa". PD 9.23.
- 42. Tríptico: "Refrigerios saludables para el regreso a clases". PD 9.23.
- 43. Tríptico "Tecnología Doméstica PROFECO: Salsa con cebolla morada". PD 9.23.
- 44. Infografías o carteles: 1.- "Aprovecha al máximo tu despensa", 2.- "Refrigerios saludables para el regreso a clases", 3.- "Cambio climático". PD 9.23.
- 45. Presentación y ficha informativa: "Alimentación saludable vs comida chatarra". PD 9.23.



## Octubre

### X Tema: "AGUINALDO, OFERTAS Y PROMOCIONES"

#### Materiales realizados:

- 46. Ficha Educativa "Aguinaldo, ofertas y promociones". PD 10.23.
- 47. Tríptico: "Cuida tu aguinaldo". PD 10.23.
- 48. Tríptico "Buen Fin, consume informado". PD 10.23.
- 49. Infografías o carteles: 1.- "Cuida tu aguinaldo", 2.- "Ofertas y promociones ¿son lo mismo?", 3.- "Todos podemos contribuir a reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos". PD 9.23.
- 50. Tríptico "Platillo Sabio PROFECO: Pescado a la Veracruzana". PD 10.23.



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

El Foro de Discusión de Educación para el Consumo en Línea, es una herramienta que cumple con el objetivo de ser un medio de comunicación directo entre el personal de educación del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO y la Dirección de Educación para el Consumo, utilizado especialmente para la orientación, capacitación y retroalimentación.

En el **2023**, la Dirección de Educación para el Consumo con base al calendario anual y a través 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 generaron invitaciones e infografías enviadas en forma electrónica al personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO. De los cuales se generaron las reseñas correspondientes para la retroalimentación entre los participantes.

### *Temas de los Foros desarrollados en el año 2023*

**Enero** “Chequeos Médicos” 19 de enero 2023.

**Febrero** “El fantasma de la moratoria o del impago” 16 de febrero 2023.

**Marzo** “Vacacionar con poco dinero” 23 de marzo 2023.

**Abril** “Impermeabilizantes” 20 de abril 2023.

**Mayo** “Prepara tu tranquilidad, protege tu familia” 18 de mayo 2023.

**Junio** “Que no te den gato por liebre” 22 de junio 2023.

**Julio** “Lee bien antes de firmar” 20 de julio 2023.

**Agosto** “Resultados de la Feria de Regreso a Clases 2023” 24 de agosto 2023.

**Septiembre** “Guías Alimentarias y Plato del Bien Comer” 21 de septiembre 2023.

**Octubre** “Buen Fin 2023” 19 de octubre 2023.

**Noviembre** “Productos Orgánicos” 23 de noviembre 2023.

**Diciembre** “No es insomnio, es tu celular” 7 de diciembre 2023.

### 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 a diciembre de **2023** se **realizaron un total de 480 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 Feria 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.

Con el objetivo de apoyar la economía familiar de la población consumidora, ofreciendo artículos escolares a precios competitivos mediante el contacto directo con provee-

dores que ofrecen productos y servicios de calidad, procurando cubrir todo lo necesario para el nuevo ciclo escolar, logrando fomentar un consumo responsable y sustentable.

Se lleva a cabo en dos modalidades:

- **Modalidad Comercial.**  
Directamente en los locales o establecimientos de los proveedores que participen y se registren en cada **ODECO** para tal fin y,
- **Modalidad Pública.**  
En los espacios gestionados por las **ODECO** en la Alcaldía o Ayuntamiento que corresponda.

En el evento, mediante pláticas y talleres de educación para el consumo se informa a la población acerca de sus derechos como persona consumidora y se fomenta un consumo responsable. De igual forma la Dirección de Educación para el Consumo generó la **“Guía de Regreso a Clases 2023”**, como un apoyo en la toma de decisiones para alumnos, padres y madres de familia.

**TABLA 66. FERIAS DEL CONSUMIDOR (FERIAS DE REGRESO A CLASES).**

FERIA DEL CONSUMIDOR (FERIA DE REGRESO A CLASES)	AGOSTO 2021	AGOSTO 2023
Número Ferias realizadas	54	79
Número Aproximado de asistentes	1,362,764	1,138,073
Número Proveedores	1,308	1,439
Porcentaje de descuento otorgado a los consumidores (min-máx)	5% al 50%	5% al 50%
Pláticas y talleres impartidos	91	435

Fuente: Elaboración propia Dirección de Educación para el Consumo.

## Vinculación con otras Instituciones

En el periodo de enero a diciembre de **2023**, se concretó la firma de un convenio de colaboración interinstitucional con la “Escuela Preparatoria Nuevo México S.C.” y se continuó con las actividades de colaboración con la Escuela de Idioma Inglés: Executives English Center, permitiendo así la elaboración de material informativo y educativo, ambos **convenios con vigencia al 27 de diciembre del 2024**.

### 5.2.2. Dirección de Capacitación

Las asesorías y consultas otorgadas a la población consumidora, a través de los 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 Dirección de Capacitación, 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 los que se establecen los procedimientos que utiliza la Procuraduría para otorgar asesorías y consultas sobre temas de consumo a las y los consumidores, atendidos a través de la implementación del programa de capacitación.

La Procuraduría beneficia a la sociedad consumidora, promoviendo la constitución de nuevos grupos organizados de consumidores que, una vez registrados como parte del padrón de una **ODECO**, reciben

capacitación continua, a través de sesiones educativas u otro servicio que proporcione la dependencia. Los temas básicos abordados fueron: Derechos de los Consumidores, Consumo responsable y sostenible, servicios que ofrece la Institución y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el **2023**, se **realizaron 5,841 acciones** de promoción para **121,201 consumidoras y consumidores** de población abierta, con el propósito de fomentar la constitución de grupos organizados y su registro; así como dar a conocer los servicios que la **PROFECO** ofrece. Se llevaron a cabo **10,734 sesiones educativas** a nivel nacional, **en beneficio de 212,669 personas consumidoras** proporcionándoles material informativo y educativo para la toma de decisiones de compra. Actualmente la Procuraduría cuenta con un **total de 1,362 grupos** a nivel nacional, constituidos **por 28,453 integrantes**, de los cuales **19,138 son mujeres** y **9,315 son hombres**.

### Porcentaje de la población que pertenece a los grupos de consumidores

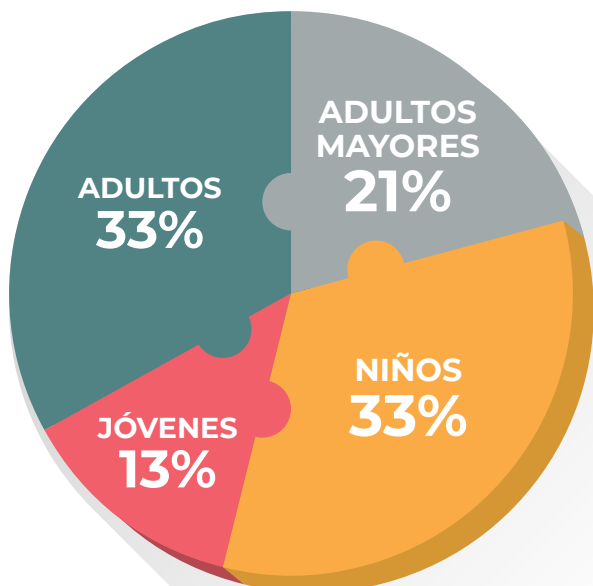
- 33% corresponde a población infantil, de 6 a 12 años de edad con 4,669 niñas y 4,723 niños.
- 13% son población juvenil, de 13 a 21 años de edad con 1,908 mujeres y 1,791 hombres.
- 33% corresponde a población adulta, de 22 a 59 años de edad con 7,435 mujeres y 2,027 hombres.
- 21% son población adulta mayor; es decir, de 60 años de edad o más con 5,126 mujeres y 774 hombres.

De los cuales:

- 87% habita en zonas urbanas con 16,357 mujeres y 8,426 hombres y, el 13% en zonas rurales con 2,781 mujeres y 889 hombres.

a) Edad

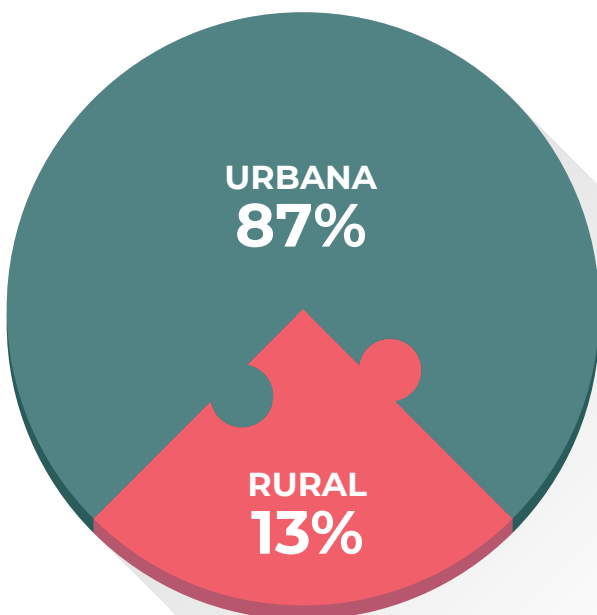
GRÁFICO 11. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR EDAD PROMEDIO.



Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

b) Tipo de población

GRÁFICO 12. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR POBLACIÓN.



Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

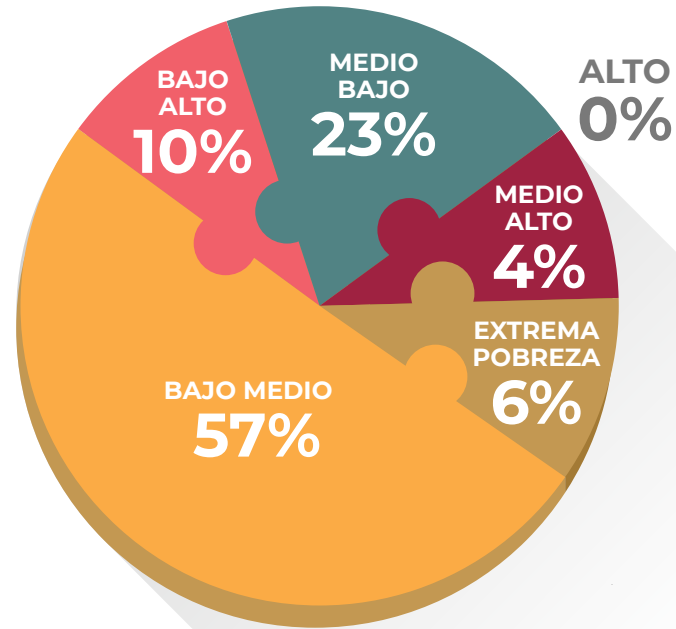






c) Nivel socioeconómico

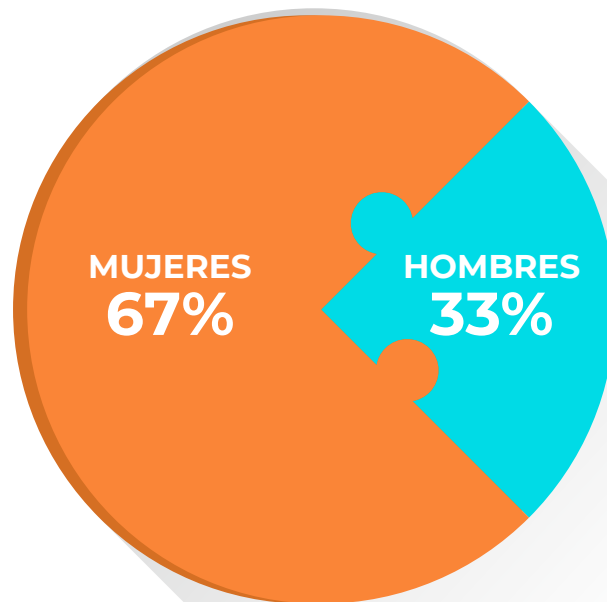
GRÁFICO 13. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO.



Fuente: aboración propia Dirección de Capacitación.

d) Género

GRÁFICO 14. 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 cargo de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**) en el país, señalando el número de impactos alcanzados durante el **2023**.

**TABLA 67. RESULTADOS DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES COMPARATIVO 2022 VS. 2023.**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES	ENE-DIC 2022	ENE-DIC 2023
Grupos de consumidores constituidos (padrón)	1,377	1,362
Altas de integrantes	11,295	32,220
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	36,299	7,679
Sesiones educativas impartidas a nivel nacional	10,935	10,734
Integrantes asesorados y capacitados (acumulado en las sesiones educativas)	147,358	204,990

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

### Programa de Proveedor Responsable

Durante el **2023**, 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.

Mediante la estrategia educativa de capacitación a distancia en la modalidad de videoconferencia, capacitación personalizada en la modalidad de atención presencial a proveedores y prestadores de bienes y servicios, se impartieron capacitaciones en materia de información comercial y prácticas pro consumidor a proveedores (micro, pequeños y medianos empresarios) llevando a cabo **24 sesiones de capacitación** a Proveedores con un total de **354 participantes**.

**TABLA 68. CAPACITACIÓN PROGRAMA PROVEEDOR RESPONSABLE.**

CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y PRÁCTICAS PRO CONSUMIDOR A PROVEEDORES(MICRO, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS).	ENE-DIC 2022	ENE-DIC 2023
Capacitaciones a distancia en la modalidad de videoconferencias y capacitación personalizada en la modalidad de atención presencial a proveedores y prestadores de bienes y servicios	25	24
Asistentes a los eventos de capacitación (acumulado videoconferencias y presencial)	392	354

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.







### Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

En el periodo de enero a diciembre de **2023** con la finalidad de mantener contacto con los Representantes de las Asociaciones de Consumidores y Organizaciones de la Sociedad Civil 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**) a las **101 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)** y Asociaciones de Consumidores.

La información enviada incluye: Revista del Consumidor en versión digital, Notas de Consumo y Brújula de Compra.

**TABLA 69. PADRÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.**

ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL	ENE-DIC 2022	ENE-DIC 2023
Organizaciones de la Sociedad Civil registradas en el Padrón PROFECO.	94	101

Fuente: Elaboración propia Dirección de Capacitación.

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

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de **2023**, se gestionó la coordinación y apoyo logístico, además de dar seguimiento a los acuerdos derivados de tres Sesiones Ordinarias del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (**CCC**). Estas sesiones se llevaron a cabo conforme al calendario establecido por los integrantes y en estricto apego al Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Durante las sesiones mencionadas, los integrantes del Consejo llevaron a cabo el análisis de diversos temas relacionados con el consumo, así como la presentación de propuestas basadas en las atribuciones de la **PROFECO** para la defensa y protección de los derechos de la población consumidora.



### 5.3. Estudios sobre consumo

Esta área formula y dirige estudios, investigaciones y encuestas sobre las condiciones de compra de los productos y servicios que se comercializan en el territorio nacional. La información generada tiene la finalidad de ser una herramienta útil para la toma de decisiones y de esta forma fomentar un consumo responsable. Los programas que coordina 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 encuestas y sondeos en sus distintas fases como son: piloto, aplicación definitiva, captura y análisis de datos. Asimismo, genera materiales informativos como el boletín electrónico “Brújula de Compra” y artículos para la Revista del Consumidor.

Los programas a cargo de la Dirección General de Estudios sobre Consumo tienen la misión de informar y formar al consumidor, como ejemplo de ello es la divulgación de precios del programa QQP a través de la página web institucional, con el uso de esta herramienta el consumidor puede tomar decisiones de compra mediante la comparación de precios.

A través de la aplicación de encuestas sobre temas de consumo

se pueden conocer los hábitos de compra y la percepción sobre los servicios contratados por parte de la población consumidora, así como la evaluación en el cumplimiento de los proveedores.

Por otra parte, la difusión de materiales informativos, como el boletín electrónico “Brújula de Compra” disponible para la población consumidora de manera quincenal en el portal institucional de la PROFECO, contiene información de fechas de alto consumo, consejos, resultados de encuestas y comparativos que pueden ser de utilidad para generar una cultura de consumo responsable.

Cabe destacar, que la información generada tiene un amplio impacto en diversos sectores de la población, se les orienta sobre diversos temas para promover la toma de decisiones de consumo informadas. Asimismo, esta información ha sido utilizada por diversas Instituciones tanto públicas como privadas para la generación de estudios económicos. Otro de los beneficios de la difusión de los trabajos realizados por la Dirección General de Estudios sobre Consumo, se puede apreciar a través del programa QQED, mediante el cual se proporciona orientación a los usuarios de los servicios de envío de dinero de Estados Unidos a México. Los resultados de estos programas, son publicados en la sección de Educación y Divulgación de la página web institu-



cional de la **PROFECO**, disponibles para consulta de cualquier persona consumidora 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 la herramienta en internet, puedan comparar precios y tomar mejores decisiones de compra informada.

Los objetivos del programa QQP 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, 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 las y los consumidores tomen mejores decisiones de compra sobre los productos, bienes y servicios de consumo generalizado disponibles en el mercado.

Adicionalmente, el programa **QQP**, recopila información en fechas de alto consumo como lo son: cuaresma, regreso a clases, el Buen Fin y la temporada decembrina.

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

Dentro de este comparativo se incluyen los precios en los que se comercializan diversos productos, así como los establecimientos que los ofertan a nivel nacional, cubriendo actualmente un total de **30 estados y 33 ciudades del país**.

De enero a diciembre de **2023**, se **captaron y difundieron 14,513,220 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.



**TABLA 70. PRECIOS CAPTADOS Y SUSCRIPTORES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS (QQP).**

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
2023	14,513,220	184,496

Fuente: Programa Quién es Quién en los Precios, con información al 31 de diciembre de 2023.

Durante el periodo que se informa, el programa **QQP** desarrolló otras variables de información tales como el comparativo de precios de gasolinas y gas a través del Quién es Quién en los Precios de los Combustibles, el cual se presenta cada lunes durante las conferencias de prensa matutinas en Palacio Nacional y se publica 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 en cuenta la información recopilada por el programa **QQP** con la finalidad de que la población consumidora conozca el precio de un platillo económico y nutritivo.

Dichas publicaciones proveen a las personas consumidoras con herramientas que les ayuden a comparar precios, para realizar compras informadas en beneficio de la economía familiar, a través del aprovechamiento óptimo de sus ingresos, reflejándose 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) tiene como propósito difundir la información sobre los costos y características de los servicios de envío de dinero de diferentes empresas, considerando doce ciudades estadounidenses a México, estos datos son obtenidos mediante la entrega semanal que realizan las empresas participantes a la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

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 **2023** se publicaron las actualizaciones del programa QQED, conforme a lo siguiente:

**TABLA 71. ACTUALIZACIONES DEL QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO (QQED).**

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

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

En el ejercicio fiscal **2023** se proporcionó la información del Quién es Quién en los Precios del Envío de Dinero a México, principalmente desde 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 datos sobre diferentes conceptos económicos, comparativos de precios de diversos productos, recomendaciones para cuidar las finanzas en épocas de alto consumo, resultados de encuestas, 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 mayores instrumentos de compra, entre ellos:

- Descripciones, costos de productos y servicios varios.
- Comparativa de precios del tema planteado.
- Derechos de los consumidores del bien o servicio en cuestión.
- Resultados de encuestas y sondeos relacionados a la materia correspondiente.
- 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 de enero a diciembre de **2023** que abordan los siguientes temas:

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

MES	ARTÍCULO	Nº. DE BRUJULA
Enero	Sopa de fideo con pollito	494
	Buró de crédito. Tú historia mejor contada.	495
Febrero	14 de febrero, festejo y creatividad.	496
	Mochila de emergencia. Siempre lista	497
Marzo	Consumo de refresco. A propósito del Día internacional contra la obesidad.	498
	Gastos hormiga relacionados con el auto	499
Abril	Servicios spa para fiestas infantiles	500
	¡Aguas con las lluvias! Impermeabilizantes	501
Mayo	Gastos en la gestación de un bebé ¿La torta bajo el brazo?	502
	15 de mayo. Día internacional de la familia.	503
Junio	La compra en línea o en tienda, ventajas y desventajas	504
	Aprovecha el agua de lluvia y ahorra	505
Julio	Cursos de verano. Más que aprendizaje y diversión	506
	Viajar por carretera, camión o avión. Ventajas y desventajas	507
Agosto	Ventas de autos	508
	Terapias de rehabilitación de adultos mayores	509
Septiembre	Clases de baile. Entre ritmos te veas	510
	¡Muuuuuy sabrosa! Carne de res	511
Octubre	Porque no solo basta el amor. Seguros para mascotas	512
	Día internacional del café. Un café al día alegría	513
Noviembre	Cyber Monday en México	514
	Tarjeta de crédito o tarjeta departamental. Similitudes y diferencias	515
Diciembre	Errores que te podrían impedir ahorrar	516
	Naranja. Más allá de su jugo	517

Fuente: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-34668?state=published>

### 5.3.4. Artículos para la Revista del Consumidor

La Dirección General de Estudios sobre Consumo contribuye mensualmente con el área editorial de la **PROFECO** en la elaboración de artículos, de acuerdo con la temática de la Revista del Consumidor, para el periodo que se informa se realizaron los siguientes artículos:



TABLA 73. ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA DEL CONSUMIDOR.

MES	ARTÍCULO	SECCIÓN	REVISTA NO.
Enero	Gastos hormiga	Finanzas personales	551
	Cheques Médicos	Brújula de compra	
Febrero	Fantasma de la moratoria o del impago	Finanzas personales	552
	El mejor acto de amor hacia ti. Anticonceptivos	Brújula de compra	
Marzo	Vacacionar con poco dinero	Finanzas personales	553
	Pescados y mariscos	Brújula de compra	
Abril	Consumo cultural	Brújula de compra	554
	Aprende a cuidar tu dinero desde pequeño	Finanzas personales	
Mayo	Museos	Brújula de compra	555
	Prepara tu tranquilidad. Protege tu futuro	Finanzas personales	
Junio	Plásticos de un solo uso	Finanzas personales	556
	Artículos de cuidado personal para hombres	Brújula de compra	
Julio	Tu primer trabajo. Tu primer Afore	Finanzas personales	557
	Balnearios y parques acuáticos	Brújula de compra	
Agosto	¿Andas en moto? No circules sin seguro	Brújula de compra	558
	Mochila de emergencia	Finanzas personales	
Septiembre	En septiembre frutas y verduras de temporada	Brújula de compra	559
	Cuidándote cuidas a los demás	Finanzas personales	
Octubre	La propina	Finanzas personales	560
	¿Pasos en la azotea? Podían ser piojos.	Brújula de compra	
Noviembre	Entender las ofertas y promociones	Finanzas personales	561
	Diabetes	Brújula de compra	
Diciembre	Ahorro hormiga	Finanzas personales	562
	Quién es Quién en el Envío de Dinero	Brújula de compra	

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Estudios sobre Consumo.

### 5.3.5. Encuestas y sondeos

En el marco de las facultades de la Dirección General de Estudios sobre Consumo dentro del Programa presupuestario B002, se registraron 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 identificar 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, se realizan levantamientos de información como parte de los requerimientos a las diversas Unidades Administrativas de esta Procuraduría.



Para el ejercicio **2023**, posterior a la emergencia sanitaria ocasionada por el SARS CoV 2, las entrevistas cara a cara se retomaron con el personal encuestador de la Dirección General de Estudios sobre Consumo ya que fueron restringidas en su totalidad durante la pandemia. En ese sentido, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de **2023**, se efectuaron levantamientos de información, entre otros, sobre los siguientes temas:

- Sondeo en línea sobre hábitos de consumo durante el Buen Fin.
- Sondeo en línea sobre hábitos de consumo para la conmemoración o celebración del día de muertos.
- Sondeo telefónico sobre la celebración del Día de la Independencia.

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, los datos obtenidos ayudan a medir la utilidad de los contenidos generados, así como a determinar nuevas estrategias de difusión.



TABLA 74. ENCUESTAS Y SONDEOS REALIZADOS DE ENERO A DICIEMBRE 2023.

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 de PROFECO (1er trimestre 2023).	307	01 de enero al 31 de marzo
Sondeo telefónico sobre costos de gimnasio tradicional.	507	06 al 23 de enero
Sondeo telefónico sobre el Servicio de Spa para fiestas infantiles.	66	01 al 10 de febrero
Sondeo telefónico sobre el servicio de impermeabilización de losa en casa habitación.	295	29 de marzo al 11 de abril
Sondeo en línea Sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de PROFECO (2do trimestre 2023).	259	01 de abril al 30 de junio
Sondeo telefónico sobre el servicio de impermeabilización de losa en casa habitación.	295	29 de marzo al 11 de abril
Sondeo telefónico de precios y características de los Cursos de Verano que se impartirán en 2023.	102	30 de mayo al 14 de junio
Sondeo Telefónico sobre Rehabilitación para Adultos Mayores.	127	04 al 12 de julio
Sondeo telefónico sobre clases de baile.	131	26 de julio al 09 de agosto
Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de PROFECO (3er trimestre).	181	01 de julio al 30 de septiembre
Sondeo telefónico para realizar el registro de un testamento 2023.	496	25 de septiembre al 11 de octubre
Sondeo en línea Sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de PROFECO (4to trimestre 2023).	158	01 de octubre al 31 de diciembre
Sondeo en línea sobre hábitos de consumo para festejar las fiestas decembrinas.	390	12 de diciembre de 2023 al 03 de enero de 2024

Fuente: Elaboración propia Dirección General de Estudios sobre Consumo.

### 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 a la población consumidora la información sobre las estaciones de servicio que ofrecen los precios más altos y más bajos.

La Dirección General de Estudios sobre Consumo, con datos proporcionados por la Dirección General de Petrolíferos de la Secretaría de Energía, monitorea semanalmente mediante llamadas telefónicas el precio proporcionado por diversos permisionarios que comercializan **Gas L.P.** en las modalidades de cilindro y estacionario, con la finalidad de informar a los consumidores la presencia de opciones con costos bajos en el mercado.

# 6.

# NUESTRA INSTITUCIÓN





## 6.1. 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, sus actividades se desarrollan con un enfoque en favor de las y los consumidores. De igual forma genera información de interés y utilidad para las y los servidores públicos de la Institución en el ejercicio de sus funciones.

En el ejercicio fiscal **2023**, 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.

### Objetivos

Las actividades en materia de información institucional y vinculación 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 ejercer 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 productos informativos

- Se emitieron 205 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, 257 cortes informativos vespertinos, 251 cortes informativos nocturnos y 251 cortes informativos de oficinas estatales.
- Cobertura informativa de 49 intervenciones del Procurador en conferencias matutinas del Presidente de la República y 5 eventos más del titular de la dependencia.

## Logística y atención a medios de comunicación

- Programación y coordinación de 30 entrevistas con medios.

## 6.2 Transparencia

La Unidad de Transparencia, es el área de la Procuraduría Federal del Consumidor que en conjunto con las unidades administrativas, dan cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

### Solicitudes de Acceso a la Información y ejercicio de derechos ARCO

Durante el ejercicio **2023**, la **PROFECO** recibió mediante el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información SISA 2.0 Información de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), **un total de 1,142 solicitudes** de acceso a la información y de derechos ARCO.

TABLA 75. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

EJERCICIO	TOTAL DE SOLICITUDES
2023	1,142

Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2023.

### Recursos de revisión

La **PROFECO**, al concluir el ejercicio **2023**, recibió mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia, **un total de 45 recursos** de revisión, derivados de las respuestas emitidas a las solicitudes de acceso a la información y de datos personales.

TABLA 76. RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS.

EJERCICIO	RECURSOS DE REVISIÓN INTERPUESTOS	CONFIRMA	SOBRESEE	MODIFICA	REVOCA	DESECHA
2023*	45*	11	5	15	12	1

\* 1 Se encuentra pendiente de resolución por parte del INAI. / Fuente: Plataforma Nacional de Transparencia, 2023.

### Capacitación en materia de transparencia

Durante el ejercicio fiscal **2023**, **se capacitaron 34 servidores públicos** de manera presencial a distancia; a través de los cursos impartidos por el **INAI**, en las siguientes materias:

- Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- Aviso de Privacidad;
- Clasificación de la Información y Prueba de Daño, 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.

### Obligaciones de Transparencia

Sobre el cumplimiento a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (**LGTAIP**) en sus artículos 70 y 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 2023**, se informa lo siguiente:

TABLA 77. 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 Combustibles	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 Estudios 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. 1 (B) 1 y 2	100%
Dirección General de Recursos Humanos	II A y B, VII, VIII A y B, X A y B, XI, XIV, XVI A y 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, XXXVI	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, 2023.





**TABLA 78. 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 79. 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, 2023.

**TABLA 80. 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, 2023.

**TABLA 81. 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, 2023.

**TABLA 82. 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, 2023.

**TABLA 83. 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, 2023.

IMAGEN 6. H COM DEL INAI.



Fuente: Elaboración propia DGPE.

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

Se informa que el tiempo estimado de respuesta a las solicitudes de información durante el período de enero a diciembre del **2023**, no excedieron el **plazo de 20 días hábiles** establecidos por la normatividad aplicable.

De las **1,142 solicitudes** de información ingresadas en el ejercicio **2023**, **43 fueron impugnadas** mediante recurso de revisión, representando **un 3.7% 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 **2023**, 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 fueron a partir del **01 de marzo al 05 de octubre de 2023**.

Es importante precisar que en el **2023**, el resultado de la verificación con efectos vinculantes realizada por el INAI a la Procuraduría Federal del Consumidor, y notificado con dictamen del **treinta de junio de dos mil veintitrés fue de 100%**.

Comité de Transparencia

En el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de **2023**, el Comité de Transparencia de la PROFECO celebró **68 sesiones**; de las cuales, **4 fueron Ordinarias** y **64 Extraordinarias**, suscribiendo **68 Actas de Sesión** y **370 Resoluciones** derivadas de la clasificación de solicitudes de información.

TABLA 84. SESIONES Y ACTAS DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA.

EJERCICIO	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL DE SESIONES	ACTAS EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDAS
2023	4	64	68	68	370

Fuente: Secretaría Técnica del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2023.



### 6.3. Datos Personales

La **PROFECO** obtuvo un índice general de **cumplimiento del 98.57% a la normativa** en materia de protección de datos personales, derivado del procedimiento de evaluación (diagnóstico 2022 y 2023) realizado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (**INAI**).

Asimismo, la Procuraduría dio continuidad a la actualización de la información y documentación que se debe alojar en el apartado denominado: “Protección de Datos Personales”, mediante el cual se da a conocer información y documentación aplicable al tratamiento y protección de los datos personales en su posesión, y ha servido como medio para acreditar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales, siendo este apartado el repositorio de los medios de verificación documentales que fueron revisados en el ejercicio de la evaluación practicada por el **INAI** en **2023**.

Se llevó a cabo la revisión de los avisos de privacidad en su modalidad integral y simplificada, generados por las distintas unidades administrativas adscritas a esta Institución, con el propósito de que cumplan con los elementos y requisitos establecidos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público. De esta manera, se gestionó con la Dirección General de Difusión, la incorporación y publicación de dichos avisos de privacidad en el apartado de “Protección de Datos Personales”, específicamente en la sección “Avisos de Privacidad Integral y Simplificado”.

También se actualizó el inventario de datos personales, y de los sistemas de tratamiento efectuado por las unidades administrativas que actualmente se encuentran adscritas a **PROFECO**, a fin de identificar, entre otros aspectos, la categoría y tipo de datos que son sometidos a tratamiento; los medios a través de los cuales se obtienen dichos datos; el sistema físico y/o electrónico que se utiliza para su almacenamiento; las finalidades del tratamiento, nombre, cargo y adscripción de los servidores públicos que tienen acceso a la operación sobre

esos datos, además de si son objeto de la transferencia y la identificación de los destinatarios o receptores de los mismos, y las causas que la justifican.

El Comité de Transparencia aprobó por unanimidad, el acuerdo mediante el cual se establecen los Lineamientos que determinan el procedimiento interno de gestión y trámite de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos **ARCO**) de datos personales de la Procuraduría, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 83, párrafo segundo, y 84, fracciones I y II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Con el propósito de asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos **ARCO**, mediante un procedimiento sencillo y expedito.

Se difundieron entre el personal que realiza tratamiento de datos personales, materiales de apoyo sobre obligaciones y deberes de los servidores públicos en materia de protección de datos personales y se les invitó a participar en el **“3er Taller Nacional del Aviso de Privacidad”** impartido por el **INAI**.

A finales de **2023**, la Unidad de Transparencia gestionó con instituciones públicas y privadas especializadas en lenguas indígenas, apoyo y asesoría a esta Entidad en el procedimiento para la recepción, trámite y entrega de respuestas a solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales (derechos **ARCO**).

#### Política de Transparencia, Gobierno y Datos Abiertos

En cumplimiento a la Política de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos 2021 – 2024 y a la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 2022, se llevaron a cabo diversas acciones como la inclusión de nuevos sistemas de datos abiertos de acuerdo a la normatividad aplicable. En el periodo de 2022-2023, se hicieron públicos cuatro sistemas de datos abiertos, respecto de la actualización de la sección de transparencia en la página institucional; se modificaron los apartados, acceso a la información, protección de datos, apertura

gubernamental, gobierno abierto y datos abiertos; los datos referentes al presupuesto programado y ejercido de acuerdo a lo establecido en la normatividad, por lo que **se obtuvo un 100% en la evaluación** llevada a cabo por la Secretaría de la Función Pública.

#### 6.4. 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.

#### 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 que permiten el cumplimiento de las metas institucionales; en ese sentido, **el 26 de mayo de 2023** se informó a la Secretaría de Economía respecto a la publicación del Informe de avance y resultados 2022 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 2022 (Imagen 7) describe puntualmente las acciones llevadas a cabo durante dicho ejercicio, 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, así como disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos de las y los consumidores a través de una capacidad institucional fuerte sin dejar a nadie atrás.

IMAGEN 7. INFORME DE AVANCE Y RESULTADOS 2022 DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE LA PROFECO.



Fuente: Elaboración propia DGPE.

### Programa Anual de Actividades (PAA) 2023

La implementación del Programa Anual de Actividades busca plasmar de manera calendarizada, las actividades relevantes y estratégicas de las unidades administrativas 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.

### Elaboración de Informes mandatados 2023

La PROFECO, como organismo descentralizado perteneciente al sector Economía, realizó durante **2023** las aportaciones respectivas a los siguientes informes mandatados:

- **Quinto Informe de Gobierno 2022-2023**, 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.
- **Quinto Informe de Labores de la SE 2022-2023**, 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 2022 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) 2023**, 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.

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

En virtud de cumplir con la misión institucional de empoderar a la población consumidora mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, a través de una promoción de consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población, la PROFECO ejecuta 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.



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 la integran.

A su vez, en **2023** se dio continuidad al reporte en el **PASH** de los resultados de los indicadores que integran la Ficha de Indicadores del Desempeño (**FID**) del Pp M001 Actividades de apoyo administrativo; lo anterior a partir de la solicitud de la Secretaría de Economía 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 2023** 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 modificación y mejora en diversos apartados que conforman la MIR del Pp G003.

Estas labores de mejora y actualización constante tienen como resultado 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, el cumplimiento de los indicadores de los Pp de la **PROFECO** es reportado al Comité de Control y Desempeño Institucional (**COCODI**) con la finalidad de que los servidores públicos de la institución que toman las decisiones, posean información oportuna.

## **Inventario CONEVAL y Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2022-2023**

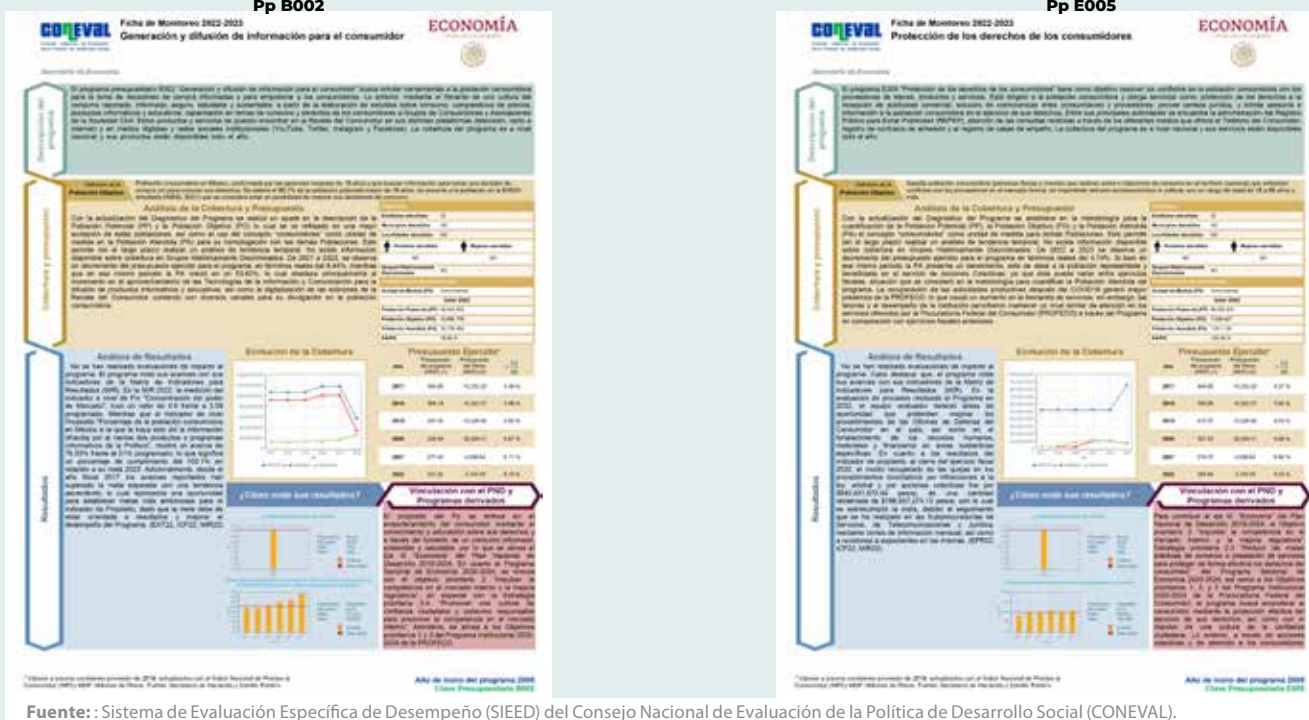
La elaboración del Inventario **CONEVAL** y de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2022-2023 (FMyE) encuentra su fundamento en el “Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal **2023**” (PAE 2023), el 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).

**Dentro del PAE 2023** se determinan como acciones federales de desarrollo social los Pp que se encuentren alineados con la protección de algún derecho social o con la dimensión de bienestar económico, denominados bajo la modalidad “B-Provisión de Bienes Públicos” y modalidad “E-Prestación de Servicios Públicos”, razón por la cual los Pp B002 Generación y difusión de información para el consumidor y E005 Protección de los derechos de los consumidores, son considerados como acciones federales de desarrollo social.

En ese sentido, bajo la coordinación del **CONEVAL** y de la Secretaría de Economía, la **PROFECO** aporta información de estas acciones federales 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; mismos que son instrumentos en donde se 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 (imagen 8) se muestra el avance de los objetivos para el ejercicio fiscal 2022 de una manera uniforme, organizada y resumida.

IMAGEN 8. FICHAS DE MONITOREO B002 Y E005 2022-2023.



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

Mientras que en las Fichas de Evaluación (imagen 9) se presentan los hallazgos, recomendaciones y compromisos para el **ejercicio fiscal 2023** 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 9. FICHAS DE EVALUACIÓN B002 Y E005 2022-2023.



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

### Diagnóstico al Programa presupuestario G003

En el ejercicio fiscal que se informa se concluyó la actualización al Diagnóstico del Programa Presupuestario G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” (Pp. G003), a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, mismo que fue elaborado conjuntamente por las unidades administrativas de esta Procuraduría, en coordinación con la Secretaría de Economía.

El Diagnóstico de referencia está disponible en la página web institucional [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/825125/Diagnostico\\_del\\_Programa\\_G003\\_MAYO\\_2023.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/825125/Diagnostico_del_Programa_G003_MAYO_2023.pdf)

### Evaluación Específica de Indicadores del Programa presupuestario “B002 Generación y Difusión de información para el Consumidor”

En apego al Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal (PAE) para los Ejercicios Fiscales 2021, 2022 y 2023, 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 Específica de Indicadores al Programa presupuestario “B002 Generación y Difusión de información para el Consumidor”, misma que puede ser consultada en: [https://www.profeco.gob.mx/transparencia\\_gob/doc/Informe%20final%20EE%20Indicadores%20B002\\_2023.pdf](https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/doc/Informe%20final%20EE%20Indicadores%20B002_2023.pdf)

### 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.

Derivado de la Evaluación de Procesos al Programa Presupuestario E005 “Protección de los Derechos del Consumidor” realizada en el ejercicio fiscal 2022, se registró y

reportó su avance de cumplimiento en el Sistema de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (SSAS), atendiendo las obligaciones y fechas establecidas en el numeral 18 del “Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal”.

El registro de los ASM del Pp. E005 y el avance en su atención puede visualizarse en los siguientes vínculos electrónicos, respectivamente.

### Registro de ASM

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/821316/ABR\\_Documento\\_de\\_Trabajo\\_del\\_programa\\_E005\\_Proteccion\\_de\\_los\\_derechos\\_del\\_consumidor.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/821316/ABR_Documento_de_Trabajo_del_programa_E005_Proteccion_de_los_derechos_del_consumidor.pdf)

### Avance de ASM

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/862501/OCT\\_AVANCE\\_Programa\\_E005\\_Proteccion\\_de\\_los\\_Derechos\\_de\\_los\\_consumidores\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/862501/OCT_AVANCE_Programa_E005_Proteccion_de_los_Derechos_de_los_consumidores_.pdf)

### 6.5. Oficinas de Defensa del Consumidor

La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en el ejercicio de sus atribuciones establece criterios, lineamientos y procedimientos que regulan la operación de las Oficinas de Defensa del Consumidor y Unidad de Servicio, 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.

### Presencia Nacional de la PROFECO

En el ejercicio fiscal 2023, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor coordinó la atención a las y los consumidores en las Regiones de alto consumo de la República Mexicana, ***a través de 38 Oficinas de Defensa del Consumidor y 1 Unidad de Servicio.*** A continuación la relación de éstas:



TABLA 85. OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y UNIDAD DE SERVICIO.

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 Nororiental
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 SERVICIO	
La Villa	

Fuente: Elaboración propia DGODC.

### Convenios de colaboración con las entidades de gobierno

En beneficio de la población consumidora, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor celebró convenios de colaboración con gobiernos estatales y municipales, con el objeto de robustecer recursos para una mejor operación de las unidades administrativas, recursos materiales en comodato, como lo es mobiliario, vehículos, equipo de cómputo, inmuebles o espacios físicos, con lo cual se ha reforzado la cobertura de nuestra institución, con la instalación de 11 módulos de atención en las siguientes localidades:

TABLA 86. MÓDULOS DE ATENCIÓN.

NO.	ENTIDAD
1	Solidaridad, Estado de Quintana Roo
2	Cozumel, Estado de Quintana Roo
3	Tlaxcala
4	Tepetzotlán, Estado de México
5	Huejutla, Estado de Hidalgo
6	Zihuatanejo de Azueta, Estado de Guerrero
7	Tepic, Estado de Nayarit
8	Ciudad Victoria, Estado de Tamaulipas
9	Ciudad Valles, Estado de San Luis Potosí
10	Ahome, Estado de Sinaloa
11	Celaya, Estado de Guanajuato

Fuente: Elaboración propia DGODC.

De la misma manera, y sin cargo adicional al erario, se obtienen recursos humanos, mediante personal comisionado, quienes sin dejar de estar vinculados laboralmente con dichos gobiernos, brindan apoyo en las unidades administrativas de la PROFECO.

Se suscribieron **12 convenios de colaboración** y coordinación con dependencias y entidades de la Administración Pública (Federal, Estatal, Municipal), así como con Instituciones Educativas, mismos que se detallan en la tabla “Convenios celebrados en el ejercicio **2023**”.

**TABLA 87. CONVENIOS CELEBRADOS EN EL EJERCICIO 2023.**

NO.	CONVENIOS FIRMADOS CON	UNIDAD ADMINISTRATIVA
1	Ayuntamiento de Solidaridad, Estado de Quintana Roo	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Caribe Mexicano
2	Ayuntamiento de Cozumel, Estado de Quintana Roo	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Caribe Mexicano
3	Gobierno del Estado de Tlaxcala	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Ignacio Zaragoza
4	Ayuntamiento de Tepotzotlán, Estado de México	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Metropolitana de Tlalnepantla
5	Ayuntamiento de Huejutla de Reyes, Estado de Hidalgo	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Metropolitana de Pachuca
6	Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta, Estado de Guerrero	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas
7	Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Chihuahua	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Felipe Ángeles
8	Gobierno del Estado de Nayarit	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Bahía de Banderas
9	Ayuntamiento de Victoria, Estado de Tamaulipas	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Golfo-Norte
10	Ayuntamiento de Ciudad Valles, Estado de San Luis Potosí	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Golfo-Norte
11	Ayuntamiento de Ahome, Estado de Sinaloa	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Pacífico
12	Ayuntamiento de Celaya, Estado de Guanajuato	Oficina de Defensa del Consumidor Zona Miguel Hidalgo
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2023.

### Visitas de Supervisión a las Oficinas de Defensa del Consumidor

La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, tiene como objetivo el establecer las políticas de operación y descripción de actividades para coordinar, supervisar y evaluar las operaciones a cargo de las Oficinas de Defensa del Consumidor (**ODECO**), conforme a las disposiciones normativas que rigen a la Procuraduría Federal del Consumidor, buscando la mejora y el desarrollo integral de las Oficinas y de sus actividades, brindando apoyo en sus requerimientos, para con ello fortalecer los procesos administrativos y el desempeño institucional, encaminado al cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Por lo anterior, de conformidad con el Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral para el año **2023**, se realizaron un total de **37 visitas a las ODECO**, haciendo la precisión que, en el caso particular de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Golfo-Sureste, no se diligenció la visita programada, lo anterior, derivado de un percance suscitado en la misma, lo que imposibilitó la referida visita, al no contar con un espacio físico, instrumentos, herramientas y tecnologías necesarias para su ejecución.

### Operativo especial “El Buen Fin”

El Programa “El Buen Fin” surge de una iniciativa de colaboración pública-privada, y es un esquema de descuentos generalizados para el consumidor final de bienes y servicios durante el mes de noviembre de cada año con el objetivo de apoyar la economía familiar, incentivar la actividad del mercado interno y acrecentar el comercio formal, así como garantizar el respeto a los derechos del consumidor, en ese orden de ideas, las Oficinas dieron atención a las y los consumidores durante los cuatro días de duración de dicho Programa, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**TABLA 88. RESULTADOS “EL BUEN FIN” 2023.**

ASESORÍAS	TOTAL DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS	MONTO RECUPERADO A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MÓDULOS INSTALADOS	SERVIDORES PÚBLICOS QUE PARTICIPARON DE LAS ODECO
11,908	196	\$951,681.21	148	1,248

Fuente: Elaboración propia.

### Acciones de verificación y vigilancia

Las Oficinas de Defensa del Consumidor **atendieron 19,517 denuncias** en contra de diversos proveedores que comercializaron bienes, productos o servicios.

Asimismo, en el año se han implementado diversos “Programas de Verificación y Vigilancia” en el territorio nacional, cuyo objetivo es brindar la seguridad de que las y los proveedores cumplan con lo que se establece en la Ley Federal de Protección al Consumidor y que los productos y servicios reúnan las especificaciones establecidas por las Normas Oficiales Mexicanas aplicables; los cuales se aprecian a continuación:

**TABLA 89. PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA.**

PROGRAMAS	
Día de Reyes 2023	Vacacional y Turístico 2023
Día del Amor y la Amistad 2023	Regreso a Clases 2023
Cuaresma 2023	Fiestas Patrias 2023
Vacacional (Semana Santa y de Pascua) 2023	Fieles Difuntos y Día de Muertos 2023
Día del Niño y de la Niña 2023	Fiestas Guadalupanas 2023
Día de las Madres 2023	Vacacional y Turístico diciembre 2023
Día del Padre 2023	Fiestas decembrinas 2023

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior se desprenden los resultados siguientes:

**TABLA 90. ACCIONES DERIVADAS DE PROGRAMAS DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA.**

MONITOREOS	ASESORÍAS	TOTAL DE VISITAS DE VERIFICACIÓN REALIZADAS
12,948	12,428	1,837

Fuente: Elaboración propia.



Ahora bien, como es de conocimiento, cada lunes en la conferencia mañanera, por instrucciones del Presidente, se presenta el reporte “Quién es quién en los combustibles”, informando los operativos de monitoreo que realizan las **ODECO**, con el fin de verificar a los establecimientos que expenden combustible al público en general, como estaciones de servicio o gasolineras y distribuidoras de **Gas L.P.** de conformidad con la siguiente tabla:

**TABLA 91. MONITOREOS POR TEMA.**

TEMA	TOTAL
Gasolineras	8,424
Gas L.P.	27,132

Fuente: Elaboración propia.

### Transparencia y acceso a la información pública

El Derecho de Acceso a la Información es el derecho humano a conocer las decisiones, acciones u omisiones de los gobiernos y la posibilidad, a partir de ello, de hacer rendir cuentas a las autoridades. Lo anterior, implica tener la posibilidad no solo de solicitar, recibir y difundir información pública sino también, con base en ella, de generar un ciclo continuo del uso y explotación de la información y los datos gubernamentales para incidir positivamente en la cotidianidad de las personas; en ese sentido, las Oficinas atendieron durante el ejercicio: **275 solicitudes de acceso a la información.**

### Gestión de la asignación de recursos materiales

Se asesoró a las Oficinas de Defensa del Consumidor, respecto a las fechas, documentos y procedimiento para la contratación de recursos materiales; se gestionó ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través de la Dirección de Adquisiciones y Obra, toda la documentación necesaria para formalizar sus necesidades de contratación, tal y como se señala en la tabla siguiente:

**TABLA 92. SERVICIOS GESTIONADOS A ODECO 2023.**

TIPO DE SERVICIO	FORMALIZADO
Limpieza	33
Vigilancia	32

Fuente: Base de datos de la Dirección de Planeación y Desarrollo, 2023.

Asimismo, esta Dirección General gestionó la tramitación, elaboración y registro de **33 contratos de arrendamiento** de inmuebles ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

### 6.6. Administración

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

Es competencia de la **CGA** 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 de la Procuraduría Federal del Consumidor, cuenten con los recursos, la organización y la tecnología necesarios, para el desempeño de las funciones encomendadas. Dentro de sus atribuciones, se encuentra 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. Además, la **CGA** es el área encargada de establecer, supervisar, evaluar y actualizar la mejora continua del Sistema de Control Interno Institucional (**SCII**), así como los programas transversales de la Administración Pública Federal que le son aplicables.



Bajo esa tesitura, en este apartado se dan a conocer las acciones ejecutadas por la **CGA**, durante el ejercicio **2023**. Se desarrolla a continuación el seguimiento al SCII, 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 (**PTCI**) y el Proceso de Administración de Riesgos (**PTAR**), 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 (**PNCCM-GP**), se describen las acciones realizadas por el Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor (**CE-PROFECO**), y por último, se abordan las actividades realizadas por las Direcciones Generales adscritas a esta Coordinación General.

### A) Sistema de Control Interno Institucional (SCII)

En cumplimiento al Acuerdo en Materia de Control Interno, se realizó la Evaluación del **SCII 2023**, con la finalidad 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 se llevó a cabo considerando los siguientes **5 Procesos** Prioritarios (PP):

TABLA 93. PROCESOS PRIORITARIOS EVALUADOS.

PP1:	Verificar y vigilar en el cumplimiento de la LFPC, Ley de Infraestructura de Calidad, las NOM y Legislación Aplicable (Solicitud de análisis y/o asesorías y/o capacitación en información comercial).
PP2:	Consulta.
PP3:	Conciliación.
PP4:	Asesoría en Materia Jurídica.
PP5:	Arbitraje y Certeza Jurídica.

Fuente: Informe Anual del Estado que guarda el SCII 2023.

Como resultado de la Evaluación del SCII, **la Institución obtuvo el 83.9% en el cumplimiento general** de los Elementos de Control.

**TABLA 94. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR NORMA GENERAL DE CONTROL INTERNO.**

NORMA GENERAL	NORMA	% CUMPLIMIENTO CON BASE EN LA EVIDENCIA
Primera	Ambiente de Control	87.5
Segunda	Administración de Riesgos	85.8
Tercera	Actividades de Control	82.7
Cuarta	Informar y Comunicar	87.9
Quinta	Supervisión y Mejora Continua	75.6

Fuente: Sistema de Control Interno (SICOIN), "Evaluación SCII" 2023.

Se elaboró el "Informe Anual que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional" que manifiesta las cifras, existencia y suficiencia de la evidencia documental y/o electrónica de los Elementos de Control evaluados, acreditando el grado de cumplimiento del SCII en la operatividad de los Elementos de Control, identificando las áreas de oportunidad y estableciendo Acciones de Mejora para el fortalecimiento del SCII, a través del **(PTCI) 2023**.

Durante la Primera Sesión Ordinaria **2023** del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (**COCODI**), se presentó a las y los Miembros de dicho Órgano Colegiado, el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2022.

#### Programa de Trabajo de Control Interno 2023 (PTCI)

Con la finalidad de dar atención a las áreas de oportunidad detectadas en la evaluación del SCII, se elaboró el PTCI **2023**, que comprometió **125 Acciones de Mejora en los 5 procesos prioritarios** evaluados, acciones que fueron cumplidas en tiempo y forma durante el periodo enero-octubre **2023**.

El PTCI **2023** se presentó a las y los Miembros del H. Comité de Control y Desempeño Institucional (**COCODI**), en la Primera Sesión Ordinaria **2023**.

#### Resultados del PTCI 2023

Cabe destacar que durante el ejercicio **2023**, se atendieron puntualmente las recomendaciones generadas por el Órgano Interno de Control a las Acciones de Mejora reportadas por las Unidades Responsables, lo que permitió corregir las deficiencias detectadas.





### 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 de 2020, la **PROFECO** durante el Ejercicio **2023** identificó **12 Riesgos** Institucionales, mismos que se describen a continuación:

TABLA 95. RIESGOS INSTITUCIONALES 2023.

NO.	RIESGO	ÁREA RESPONSABLE
1	Seguridad Informática, comprometida por el deficiente conocimiento de los usuarios.	Dirección General de Informática
2	Infraestructura instalada insuficiente.	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
3	Denuncias en contra de proveedores de bienes, productos o servicios, atendidas fuera del plazo establecido en la normatividad aplicable.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza
4	Visitas de verificación realizadas con falta de apego a la legislación, normatividad y procedimientos aplicables a permisionarios del mercado de combustibles.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles
5	Conocimientos limitados por parte de los servidores públicos acerca del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como los principios y valores de la Procuraduría Federal del Consumidor.	Dirección de Capacitación y Desarrollo
6	Gestión y manejo archivístico inadecuado en las Unidades Administrativas que integran la Subprocuraduría Jurídica sin apego a la normatividad.	Subprocuraduría Jurídica
7	Información de hábitos y prácticas de consumo elaborados de forma deficiente.	Dirección General de Difusión
8	Créditos fiscales registrados con datos insuficientes que impidan realizar acciones de cobro.	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
9	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo normativo.	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor
10	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo normativo.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza
11	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo normativo.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles
12	Subcomité Revisor de Convocatorias (SURECO) realizado sin apego a la normatividad.	Dirección de Adquisiciones y Obras

Fuente: Sistema de Control Interno (SICOIN), "Matriz de Riesgos" 2023.

### Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2023

Con base en los **12 Riesgos** Institucionales, la **PROFECO** elaboró el Programa de Trabajo **2023**, integrado por **29 Acciones de Control**, mismas que se cumplieron en tiempo y forma durante el periodo enero-diciembre **2023**.

### C) Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de 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 y a la Impunidad, y de 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).

Son **15 “Indicadores”** comprometidos en las Bases del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, durante el Ejercicio que se informa **se dio cumplimiento al 100%** de los mismos. Los indicadores en comento se clasifican 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”
- 3 Indicadores de “Uso de Bienes”.

A continuación se describen las acciones realizadas en torno al cumplimiento de los Compromisos:

“**Anticorrupción**”, 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 Aleradores 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 segui-

miento al desempeño de los Programas Presupuestarios, reportando trimestralmente el porcentaje de avance y sus variaciones.

“**No Impunidad**”, se concientizó a las y los servidores públicos al respecto, difundiendo material relacionado a los temas: conflictos de intereses, faltas administrativas, objetivos de la verificación patrimonial, y los principios que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Asimismo se fortaleció la cobertura y operación del Comité de Ética como principal promotor de la Nueva Ética Pública, celebrando **4 Sesiones Ordinarias** y **2 Extraordinarias**.

“**Mejora de la Gestión Pública**”, la **PROFECO** dio atención y seguimiento a las acciones en materia de Administración de Riesgos, Control Interno, y formuló las “Medidas específicas para el eficiente ejercicio de **2023**”, con el objetivo de implementar medidas de austeridad y disciplina presupuestaria tendientes a racionalizar el uso de los recursos. En materia de TIC’S, se efectuaron acciones que permitieron el uso intensivo de las TIC’s, elevando el nivel de digitalización de procesos.



“Profesionalización y gestión eficiente de Recursos Humanos”, en materia de capacitación, la PROFECO impulsó la profesionalización de las y los trabajadores, capacitando a un total de **1,353 personas servidoras públicas**. Se actualizó el registro de las estructuras organizacionales, reportando en el Sistema de Registro de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios (SIREHO) un total de **315 contratos por honorarios**, del mismo modo se obtuvo la autorización por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para 359 plazas eventuales. Durante el Ejercicio fiscal **2023** se reportó la actualización del inventario de Normas Internas y de Procesos Esenciales.

“Uso de Bienes”, se capturó en el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal (SIPIFP) un total de **25 inmuebles** propiedad de la Procuraduría, se actualizó la base de datos del Padrón Inmobiliario en el cual se acredita la titularidad de los inmuebles, generando así certeza jurídica para la posesión de todos y cada uno de ellos.

#### 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 **2023**, el CE-PROFECO, realizó las siguientes acciones:

**a) En materia de capacitación.** El CE-PROFECO envió mediante correo electrónico mensualmente el calendario de inscripción a los enlaces administrativos con la información de los cursos disponibles y adicionalmente envió mediante correo electrónico en la modalidad de “All Users” la difusión de una campaña de capacitación dirigida a todas las personas servidoras públicas adscritas a la PROFECO, para que acreditaran los cursos de capacitación o sensibilización en las materias de ética pública y de prevención de conflictos de interés provistos por la SFP por medio de la plataforma del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y del Sistema de Capacitación Virtual para los Servidores Públicos (SICAVISP).





**Los cursos de referencia fueron:**

- Administración Pública Federal libre de violencia. Combate al Acoso Sexual y al Hostigamiento Sexual (AS y HS)
- Derechos Humanos en el servicio público (DH)
- Inducción a la Igualdad entre Mujeres y Hombres. (IGUALDAD)
- Inducción a la Perspectiva de Género en la Administración Pública Federal (PG)
- La Integridad en el servicio público: “Transformando a los Comités de Ética en la Administración Pública Federal”. (INTEGRIDAD)
- Ley Federal de Austeridad Republicana.(LFAR)
- Los Conflictos de Intereses en el ejercicio del servicio público.(CI)
- ¡Súmate al Protocolo! “Cero Tolerancia al Hostigamiento Sexual” (SP)

De estos cursos, el **CE-PROFECO recibió 2,482 constancias** de acreditación, tanto de las personas que integran el Comité de Ética, como del personal de la **PROFECO**.

**b) En materia de difusión.** Mediante banners enviados por correo electrónico vía “All Users” al personal de la **PROFECO**, se difundieron las campañas provistas por la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal (**UCMAPF**), referentes a la ética pública, prevención de conflictos de interés y materias afines. A continuación la relación de las campañas en comento:

**TABLA 96. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS EN EL EJERCICIO 2023, SOBRE ÉTICA PÚBLICA BRINDADAS POR LA UCMAPF DE LA SPF.**

MES DE DIFUSIÓN	NOMBRE DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN
Enero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoclip Los compromisos del servicio público.</li> <li>• Atribuciones del Comité de Ética.</li> <li>• Atención a denuncias.</li> </ul>
Febrero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce tu Comité de Ética.</li> <li>• Fortalecimiento de la Ética Pública.</li> <li>• Información respecto a los Códigos de Conducta.</li> </ul>
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día internacional de la mujer.</li> <li>• Tríptico para la atención de casos de Hostigamiento y Acoso Sexual (HAS).</li> <li>• Actúa con perspectiva de género.</li> </ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historieta en el marco del Programa Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. PRONAPINNA.</li> <li>• Prevención de conflictos de interés.</li> <li>• Compromisos Programa Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. PRONAPINNA.</li> </ul>
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La niñez y adolescencia en cifras.</li> <li>• Declaración patrimonial.</li> <li>• Compromiso de presentar la declaración patrimonial.</li> <li>• Presenta la declaración patrimonial.</li> </ul>
Junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionamiento de no tolerancia a los actos de corrupción.</li> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético.</li> <li>• Regla de los 3 pasos para el conflicto de interés.</li> </ul>
Julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de conflicto de interés, competencia de los CE.</li> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético.</li> </ul>
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Conflicto de interés.</li> <li>• Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas SIDEC y Ciudadanos Alertadores.</li> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético en la APF.</li> <li>• Suscripción de la carta compromiso.</li> </ul>
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Micrositio en materia de ética pública.</li> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético en la APF.</li> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético, redes sociales.</li> </ul>
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético, integridad.</li> <li>• Actuación bajo conflicto de interés.</li> <li>• Micrositio de ética pública.</li> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético en la APF.</li> </ul>
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de actuación de los comités de ética.</li> <li>• Atención a denuncias de discriminación.</li> <li>• Micrositio en materia de ética pública.</li> <li>• Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer.</li> <li>• Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer 2da difusión.</li> <li>• Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer 3era difusión.</li> </ul>
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del comportamiento ético.</li> </ul>

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE PROFECO, Ejercicio 2023.

A continuación, se presenta parte del material difundido:

IMAGEN 10. CAMPAÑA UEPPCI, ATRIBUCIONES DEL CE.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

IMAGEN 12. CAMPAÑA UEPPCI, TIPOS DE CONFLICTO DE INTERÉS.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

IMAGEN 11. CAMPAÑA UEPPCI, HISTORIETA PRONAPINNA.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

IMAGEN 13. CAMPAÑA UCMAPF, ATENCIÓN A DENUNCIAS DE DISCRIMINACIÓN.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.



Adicionalmente, el Comité de Ética desarrolló para su difusión campañas para complementar las provistas por la **UCMAPF**. Estas son:

**TABLA 97. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS EN EL EJERCICIO DE 2023, EN MATERIA DE ÉTICA PÚBLICA BRINDADAS POR EL CE-PROFECO.**

MES DE DIFUSIÓN	NOMBRE DE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN
Enero	• Buenas prácticas 2022.
Febrero	• Atribuciones del Comité de Ética. • Prevención de la actuación bajo conflicto de interés. • Código de Conducta.
Marzo	• Actúa con perspectiva de género. • Código de Ética de la APF.
Abril	• Pronunciamiento de cero tolerancia a conductas de hostigamiento y acoso sexuales. • Derechos de las niñas, niños y adolescentes
Mayo	• Atribuciones del CE-PROFECO. • Declaración patrimonial y de interés 2023. • Semáforo del conflicto de interés
Junio	• Convocatoria personas consejeras del Comité de Ética. • Posicionamiento de no tolerancia actos de corrupción.
Julio	• Prevención de la actuación bajo conflicto de interés.
Agosto	• Identificación de riesgos éticos. • Consejeros Comité de Ética. • Suscripción de la carta compromiso.
Septiembre	• Uso ético de las redes sociales. • Capacitación a integrantes del CE-PROFECO. • Capacitación personas servidoras públicas.
Octubre	• Protocolo en materia de no discriminación. • Prevención de la actuación bajo conflicto de interés. • Capacitación derechos humanos.
Noviembre	• Pronunciamiento de cero tolerancia HAS. • Posicionamiento de no tolerancia a los actos de corrupción.
Diciembre	• Código de conducta. • Rechazar todo tipo de regalos, obsequios y compensaciones.

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE PROFECO, Ejercicio 2023.

Se presentan algunos ejemplos del material difundido:

IMAGEN 14. CAMPAÑA CE: ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

IMAGEN 15. CAMPAÑA CE: DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

IMAGEN 16. CAMPAÑA CE: PREVENCIÓN DE LA ACTUACIÓN.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

IMAGEN 17. CAMPAÑA CE: PREVENCIÓN DE LA ACTUACIÓN.



Fuente: Informe Anual de Actividades del CE-PROFECO, Ejercicio 2023.

Con estas acciones se buscó impulsar el conocimiento y la sensibilización en materia de ética pública y de prevención de la actuación bajo conflictos de interés, de las personas servidoras públicas de la **PROFECO**. Asimismo, se dio cabal cumplimiento a los compromisos establecidos por el **CE-PROFECO**, en esta materia, dentro de su **PAT 2023**.

**c) En materia de atención a denuncias.** Durante **2023** el **CE-PROFECO** recibió un total de 8 denuncias; las cuales se recibieron y registraron en el **SSECCOE**, cabe mencionar que **4 de las denuncias ya han sido concluidas y 4 denuncias se encuentran en proceso** de investigación para determinar la conclusión de las mismas.

**d) En materia de gestión.** El **CE-PROFECO** conforme a los requerimientos de la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal (**UCMAPF**) antes conocida como 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.
- Se difundió un videoclip que describe de manera concreta el objetivo y características generales del Código de Conducta de la **PROFECO** como instrumento rector en la actuación de las personas servidoras públicas con motivo de su empleo, cargo o comisión dentro de esta institución, material con información referente al Código de Conducta de la **PROFECO**, y la liga electrónica para su consulta.
- Se atendieron en el **SSECCOE** las solicitudes y requerimientos de colaboración realizados por la **UCMAPF** y el **PAT 2023**, con relación a los siguientes temas:
  - Registro de las sesiones celebradas por el Comité de Ética;
  - Integración de cuestionarios trimestrales y de autoevaluación;
  - Validación de datos de las personas servidoras públicas que integran el Comité de Ética;
  - Evidencia de las gestiones de difusión de las campañas solicitadas por la **UCMAPF**,
  - Registro de las denuncias recibidas por el Comité,
  - Integración de evidencia documental.

**TABLA 98. SESIONES CELEBRADAS POR EL CE-PROFECO.**

NÚMERO DE SESIÓN	ORDINARIA / EXTRAORDINARIA	FECHA DE CELEBRACIÓN
1	Ordinaria	07-02-2023
1	Extraordinaria	25-04-2023
2	Ordinaria	22-06-2023
2	Extraordinaria	20-07-2023
3	Ordinaria	21-11-2023
4	Ordinaria	15-12-2023

Fuente: Informe Anual de Actividades del CE PROFECO, Ejercicio 2023.



e) **En materia de acciones de mejora.** Para el **año 2023**, el **CE-PROFECO** no recibió notificación de que en alguna de las Unidades Administrativas de la Institución se hayan presentado o detectado conductas contrarias al Código de Ética de la Administración Pública Federal o al Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que no fue necesario implementar acciones de mejora.

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.

En conclusión, las acciones realizadas por el **CE-PROFECO** permitieron sensibilizar al personal de la **PROFECO** respecto 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**.

### 6.6.1. 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 Administrativas (**UA**) 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 2023**, en materia presupuestal mostró el siguiente comportamiento:

Del periodo comprendido del **01 de enero al 31** de diciembre de **2023**, a la **PROFECO** le fueron asignados **1,409,922.9 miles de pesos** (mdp) de acuerdo con lo siguiente:

- M001 Actividades de apoyo administrativo con 58,633.1 mdp;
- O001 Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno con 22,563.0 mdp;
- G003 Vigilancia de cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores con 482,607.1 mdp;
- E005 Protección de los derechos de los consumidores 449,544.3 mdp, y
- B002 Generación y difusión de información para el consumidor con 396,575.4 mdp.

Con relación al presupuesto modificado 2023, la **PROFECO** reporto un **monto total de 1,460,879.7 mdp** conforme a lo siguiente:

- M001 Actividades de apoyo administrativo con 64,929.8 mdp;
- O001 Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno con 23,560.4 mdp;
- G003 Vigilancia de cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores con 504,676.8 mdp;
- E005 Protección de los derechos de los consumidores 472,042.4 mdp, y
- B002 Generación y difusión de información para el consumidor con 395,670.3 mdp.

En razón de lo anterior, al comparar el presupuesto autorizado total con el presupuesto modificado total, **muestra un incremento de 50,956.8 mdp** que representa el **3.6% 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), así como en el **Capítulo 5000** "Bienes Muebles e Inmuebles", derivado de que en **el segundo semestre del ejercicio 2023**, 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 (Tipo **TARA**) y al proyecto de inversión 2210LAT0002, Programa de Adquisiciones de Equipamiento para la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

El presupuesto pagado para el periodo de **enero a diciembre 2023**, fue de **1,466,740.7 mdp distribuidos en:**

- M001 Actividades de apoyo administrativo con 64,153.7 mdp;
- O001 Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno con 22,901.2 mdp;
- G003 Vigilancia de cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores con 500,505.3 mdp;
- E005 Protección de los derechos de los consumidores 469,657.0 mdp, y
- B002 Generación y difusión de información para el consumidor con 389,523.5 mdp.

En materia de ingresos, la PROFECO **registro un monto total de 1,455,216.1 mdp de los cuales 1,164,659.8 mdp provienen** de transferencias de recursos fiscales y **290,556.3 mdp de ingresos propios.**

#### Medidas de austeridad

Informe sobre el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, y de la Ley de Austeridad Republicana:

La PROFECO comunicó a sus Unidades Administrativas las “Medidas de Austeridad para el **Ejercicio 2023**” y “Medidas Específicas para el Eficiente Ejercicio del Gasto **2023**” a través de los oficios circulares PFC/CGA/007/2023 y PFC/CGA/010/2023, 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.

Derivado a que la PROFECO es una entidad apoyada con recursos fiscales aprobados en el PEF **2023**, al cierre del mismo se reintegró al concepto del Ramo **23 un total de 30,609.0 mdp**, integrados mediante folios de adecuaciones de reducción como a continuación se enlista:

**TABLA 99. FOLIOS DE ADECUACIONES DE REDUCCIÓN.**

FECHA DE APLICACIÓN	ADECUACIÓN	IMPORTE
22/11/2023	2023-10-LAT-1417	16,821.2
18/01/2024	2023-10-LAT-1544	113.4
18/01/2024	2023-10-LAT-1545	12,894.1
07/02/2024	2023-10-LAT-1152	780.3
<b>TOTAL</b>		<b>30,609.0</b>

Fuente: Elaboración propia DGPOP.

Por otro lado, se obtuvieron disponibles con fuente de **financiamiento propio por 14,139.0 mdp** integrados de la siguiente manera: **6,828.1 mdp** que corresponden a presupuesto por concepto de ingresos propios no recaudados durante el ejercicio fiscal, y los **7,310.9 mdp** que es resultado de las estrategias de racionalización de gasto implementadas en el **ejercicio fiscal 2023** para cumplir con las medidas de austeridad, las cuales incrementaron la disponibilidad final de la entidad con una mejora en los balances de operación primario y financiero.

### 6.6.2. Recursos Humanos

En el ejercicio fiscal **2023**, se registraron **359 plazas eventuales con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre, 25 plazas eventuales** con vigencia del **1 de agosto al 31 de diciembre de 2023**, así como **315 contratos** de prestación de servicios profesionales por honorarios.

#### Capacitación

Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2023; durante el periodo del **1 de enero al 31 de diciembre de 2023**, se impartieron **111 acciones de capacitación** con el propósito de elevar las capacidades de las personas servidoras públicas de la PROFECO, registrándose **1,353 servidoras y servidores públicos**.

#### Clima y Cultura Organizacional

Del **11 al 22 de septiembre de 2023**, la PROFECO aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con la participación de **2,838 servidoras y servidores públicos** adscritos a las **67 Unidades Administrativas**, en las **32 Entidades Federativas**.



La implementación de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional **2023**, se registró por la Secretaría de la Función Pública con **100/100** puntos.

### Seguridad Social

Se realizaron las gestiones para el cálculo y pago de los conceptos, descritos a continuación, a favor del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), beneficiando a **2,800 trabajadores** y pagando un monto total de **\$101,653,243.09** (Ciento Un Millones Seiscientos Cincuenta y Tres Mil Doscientos Cuarenta y Tres Pesos 09/100 M.N.).

### Prestaciones a trabajadoras/es

Durante **2023** se otorgaron prestaciones y seguros al personal de conformidad con lo siguiente:

- Seguro de Retiro:  
Administra: SEGUROS ATLAS, S.A. DE C.V.  
Total pagado para cobertura: \$1,692,025.00 (Un Millón Seiscientos Noventa y Dos Mil Veinticinco Pesos 00/100 M.N.).
- Seguro de Vida  
Administra: SEGUROS BANORTE, S.A. DE C.V.  
Total pagado para cobertura: \$9,029,211.25 (Nueve Millones Veintinueve Mil Doscientos Once Pesos 25/100 M.N.).
- Prestaciones al Personal  
Se otorgaron prestaciones al personal por un monto general de \$9,892,995.67 (Nueve Millones Ochocientos Noventa y Dos Mil Novecientos Noventa y Cinco Pesos 67/100 M.N.).
- Fondo Nacional de ahorro de los trabajadores (FONAC).  
Para el Vigésimo Cuarto Ciclo que cerró en 2023, se otorgó por parte la Administradora del Fondo BANORTE, un monto total de \$40,780,402.94 (Cuarenta Millones Setecientos Ochenta Mil Cuatrocientos Dos Pesos 94/100 M.N.).

### Medallas y Rosetas para la entrega del Premio Nacional de Antigüedad en el Servicio Público 2023

En la Procuraduría Federal del Consumidor para el ejercicio **2023**, se otorgaron medallas y rosetas a 125 trabajadoras/es que acreditaron una antigüedad en el servicio público por **25, 30 y 40 años**, de conformidad con 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 52 servidores públicos.
- Medalla de Plata y Roseta por 30 años de servicio, a 69 servidores públicos.
- Medalla de Plata y Roseta por 40 años de servicio, a 4 servidores públicos.

### 6.6.3. Recursos Materiales y Servicios Generales

#### Dirección de Adquisiciones y Obra

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, lo cual derivó en **283 contratos que contemplaron** de manera prioritaria la economía en el gasto público e iniciaron su vigencia en el año **2023**, apegados a los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez.

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 **50 penas convencionales** a proveedores y/o prestadores de servicios, de todos los instrumentos jurídicos que estuvieron vigentes en el ejercicio **2023**, equivalentes a un monto total de **\$975,922.93, 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 que se informarán en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) en su Primera Sesión Ordinaria de 2024, en la que se reportará el **4º. Trimestre** del **2023**.

### Dirección de Servicios Generales

Se realizaron trabajos de mantenimiento en Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y el 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 preventivo y correctivo con suministro de refacciones a equipos hidroneumáticos de agua potable, motobombas de cárcamo de aguas negras, subestaciones eléctricas, transformadores, tableros eléctricos, plantas de emergencia, aires acondicionados, compresores y extractores de aire en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de refacciones al sistema de detección de incendios y emisión de alarmas de localización instalado en el edificio que ocupan las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Mantenimiento a las instalaciones eléctricas en Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Mantenimiento a las instalaciones hidrosanitarias en Oficinas Centrales.







### Servicios brindados

- Contratación y administración de los servicios de limpieza, vigilancia y seguridad para inmuebles 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-CONSOLIDADO-01/2023 ID CONSOLIDADO SHCP\_P01\_PROFECO.
- 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 540050747.
- Se atendieron trabajos de electricidad, carpintería, tablaroca, pintura, en los inmuebles de la Procuraduría.
- Sustitución de luminarias fundidas en instalaciones de Oficinas Centrales, Conjunto Toltecas y Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Contratación del servicio de desazolve de Oficinas Centrales y Conjunto Toltecas.
- 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 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 Ciudad 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.



## Inmuebles Propiedad de la PROFECO

**TABLA 100. 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	Anexo Edificio Sede PROFECO	Actualizada
09-17054-9	Conjunto Institucional PROFECO	Actualizada
09-20069-3	Conjunto Institucional PROFECO	Actualizada
09-20070-0	Conjunto Institucional PROFECO	Actualizada
09-21017-0	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor – Sótano	Actualizada
09-21018-0	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Planta Baja	Actualizada
09-21022-3	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Estacionamiento 1	Actualizada
09-21020-5	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Estacionamiento 2	Actualizada
09-71144-2	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Estacionamiento 3	Actualizada
09-21023-2	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 4	Actualizada
09-21024-2	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 5	Actualizada
09-21025-0	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 6	Actualizada
09-21026-0	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 7	Actualizada
09-21027-9	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 8	Actualizada
09-21028-8	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 9	Actualizada
09-21021-5	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 10	Actualizada
09-17497-8	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 11	Actualizada
09-02109-9	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 12	Actualizada
09-71141-5	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 13	Actualizada
09-71142-4	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 14	Actualizada
09-71143-3	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 15	Actualizada
09-21029-7	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 16	Actualizada
09-21030-3	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 17	Actualizada
09-21031-2	Edificio Sede de la Procuraduría Federal del Consumidor - Piso 18	Actualizada

Fuente: Fuente: Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal del INDAABIN, 2023.

## Departamento de Almacén e Inventarios

### Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Muebles Instrumentales (LFIBMI)

Se llevó a cabo el **LFIBMI**, de las Unidades Administrativas, así como las conciliaciones del Inventario de Bienes Muebles 2022.

**TABLA 101. CUENTA CONTABLE DEL ACTIVO FIJO.**

TIPOS DE BIENES	NO. DE BIENES	MONTO
Muebles de Oficina y Estantería	15,047	17,120,521.86
Maquinaria y Equipo Industrial	2,006	41,564,671.97
Herramientas y Máquinas	234	1,982,406.55
Equipo de Cómputo y Tecnología Informática	730	11,043,423.86
Vehículos y Equipo Terrestre	446	80,554,880.21
Bienes Artísticos, Culturales y Científicos	30	1,681,062.96
Equipo de Comunicación y Telecomunicaciones	741	4,908,164.59
<b>TOTAL</b>	<b>19,234</b>	<b>158,855,132.00</b>

Fuente: Base de Datos de Activo Fijo 2023.

## Bienes de Consumo

Durante el ejercicio **2023**, se atendieron **1,632 requisiciones**.

**TABLA 102. PROMEDIO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023. ENTRADAS.**

NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
01	Material eléctrico y refacciones varias	0.50
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2,445.83
04	Material de oficina	8,670.08

Fuente: Elaboración propia Departamento de Almacén e Inventarios 2023.

**TABLA 103. PROMEDIO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023. SALIDAS.**

NO. DE ALMACÉN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
01	Material eléctrico y refacciones varias	2,234.75
03	Papel, sobres, tarjetas y formas impresas	2,516.17
04	Material de oficina	11,035.83

Fuente: Elaboración propia Departamento de Almacén e Inventarios 2023

## Disposición final de Bienes Muebles

**TABLA 104. PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2023.**

CUADRO RESUMEN DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 4A. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2023	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 7A. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2023	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 9A. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2023	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 10A. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2023	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 11VA. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2023	CANTIDAD DE BIENES PROPUESTOS EN LA 12VA. SESIÓN ORDINARIA AL H. COMITÉ DE BIENES MUEBLES 2023	GRAN TOTAL DE BIENES ENAJENADOS	% DE AVANCE EN VENTA 2023
Se condujo la enajenación de bienes muebles de desechos en Oficinas Centrales y en las ODECO Zona Metropolitana	556	21	263	24	148	4	1,016	81%

Fuente: Actas Sesiones del H. Comité de Bienes Muebles 2023.

## Atención y Despacho de Correspondencia, Mensajería y Paquetería

Se realizaron un total de **3,645 envíos en la atención** y despacho de mensajería en la Ciudad de México y municipios del Estado de México. Se ejecutaron un total de **12,972 envíos de mensajería** y paquetería hacia las representaciones de la PROFECO (ODECO), en el interior de la República y desde las representaciones de la PROFECO en el interior de la República a oficinas centrales en la Ciudad de México.

Se realizaron un total de **5,624 envíos de correspondencia**, mensajería y paquetería en la modalidad de correo ordinario, correo certificado y correo certificado con acuse de recibo por Servicio Postal Mexicano.

### Servicios del Archivo de Concentración

Se dio cabal cumplimiento al Programa Anual de Desarrollo Archivístico.

En el ejercicio que se informa, el Archivo de Concentración prestó 598 expedientes.

Se llevaron a cabo las sesiones ordinarias programadas del Grupo Interdisciplinario de Archivos de la **PROFECO**.

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 105. NUMERALIA DE TRANSFERENCIAS DEL ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN.**

CANTIDAD DE TRANSFERENCIAS	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	CANTIDAD DE CAJAS DE ARCHIVO
303	461,757	3,385

Fuente: Departamento de Administración de Documentos 2023.

### 6.6.4. Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Durante el ejercicio que se informa, la Dirección General de Informática implementó **12 contratos** para garantizar la continuidad de la operación de la **PROFECO**. Los proyectos corresponden principalmente a la contratación de servicios básicos y recurrentes, que dan continuidad a la operación de la Procuraduría los **365 días del año** tales como: telefonía convencional, telefonía digital para la comunicación institucional, Internet, banda ancha móvil, infraestructura de Teléfono del Consumidor, infraestructura de equipo de cómputo para la operación administrativa y sustantiva y emisión de Comprobantes Fiscales Digitales, licencias de antivirus para protección de servidores, correo electrónico institucional, servicio de fotocopiado, impresión y escaneo.

Para el ejercicio que se informa, se desarrolló e implementó una herramienta WEB que permite la consulta de información de forma concentrada y en tiempo real sobre metas de las áreas generadoras de ingresos, denominado "Tablero de ingresos".



Se incorporaron mejoras a la plataforma de “Concilianet”, que consistieron en adicionar una opción para determinar el grado de satisfacción del consumidor sobre la atención recibida por la Procuraduría; se realizaron adecuaciones en el chat de audiencia y se desarrolló un plan de contingencia para el Teléfono del Consumidor, habilitando una herramienta de captura de las asesorías realizadas con la finalidad de brindar atención oportuna a los consumidores sin importar el aplicativo en que se capture su solicitud.

Se desarrollaron actualizaciones al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), relativas a la modificación de montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para **2023**; adecuaciones al formato de requerimiento de queja (Formatos RQ) emitido por el SIIP; actualización de las leyendas en las medidas de apremio en Concilianet, en los módulos de oficinas centrales y **ODECO** y modificación del formato de requerimiento de queja para **ODECO** incorporando el municipio.

En cuanto al Registro de Contratos de Adhesión en Línea (**RCAL**), se trabajaron actualizaciones relativas a conocer la temporalidad de los contratos que ya tienen asignados los abogados.

El portal “Consulta Holograma”, se actualizó permitiendo a las Unidades Acreditadas (**UA**), almacenar la información de los hologramas utilizados en los servicios de calibración que prestan a los proveedores, con la finalidad de empoderar al consumidor en cuanto a la consulta de los mismos.

Se actualizó el funcionamiento del sitio de Tiendas Virtuales permitiendo a la población consumidora la descarga de la evaluación en un formato PDF de la tienda consultada, lo que propiciará que el usuario esté mejor informado sobre las tiendas de su interés.

Se desarrolló un aplicativo a fin de compartir los datos de los programas Quién es Quién en los Precios a la Institución de Seguridad Alimentaria Mexicana (**SEGALMEX**).

Se desarrolló un sitio para la difusión de las actividades realizadas por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Se integró una encuesta de satisfacción que permite al consumidor evaluar la atención recibida, mediante tres posibles canales de comunicación, un código **QR**, correo electrónico o consultando en el portal.

### **Disponibilidad de servicios y activos tecnológicos para dar soporte a la operación y trámites electrónicos gubernamentales**

La infraestructura de cómputo institucional está respaldada en su mayoría, por dos contratos de arrendamiento bajo el esquema de contrato marco, mismos que se conforman por: **1,963 PC'S, 62 laptops, 27 equipos MAC y 14 equipos especializados** (servidores).

Es importante señalar que, derivado de diversas gestiones realizadas con el Banco de México, la **PROFECO logró obtener una donación de 150 equipos de cómputo**, mismos que han sido distribuidos en diferentes áreas de la Procuraduría, con la finalidad de asegurar los objetivos y metas institucionales.

Con el propósito de garantizar la disponibilidad de los servicios de telefonía digital y analógica, enlaces de comunicaciones e internet, cómputo, plataforma del Teléfono del Consumidor, impresión, digitalización, fotocopiado, almacenamiento, procesamiento de datos, soporte y mantenimiento a la infraestructura de telecomunicaciones; se cuenta con una Mesa de servicio y/o Ayuda, por cada uno de los servicios antes señalados.

La Dirección General de Informática establecerá un plan de actividades para llevar a cabo la actualización del inventario de bienes informáticos de la Procuraduría, lo anterior con la finalidad de identificar los bienes que pudieran ser objeto de una baja por obsolescencia tecnológica.

### Servicio de Almacenamiento y Procesamiento

La Dirección General de Informática cuenta con una infraestructura de servidores, en **2023** se dispone de **123 equipos virtuales**, logrando consolidar la infraestructura de almacenamiento y procesamiento conforme a lo siguiente: directorio activo, resolución de nombres, aplicaciones, bases de datos y repositorios de información. Asimismo, se dispone de una estrategia institucional de respaldo de información que garantiza un punto de recuperación acorde a las necesidades de las unidades administrativas.

### Software

Con relación a los licenciamientos, se realizó la contratación del licenciamiento de software antivirus, para usuarios finales, servidores y para correo electrónico, de conformidad con los criterios establecidos por la **CEDN**, conformándose de la siguiente manera:

- 150 licencias para servidores
- 3,000 licencias para equipo de cómputo
- 3,500 licencias para correo electrónico

De igual forma, se contrataron **250 licencias Acrobat DC** y **28 licencias Creative Cloud Suite**, lo cual permitió solventar las necesidades de operación de la Dirección General de Difusión.

Los licenciamientos de antivirus y diseño, cuentan con una vigencia de **servicio de 12 meses**.

Adicionalmente, la **PROFECO cuenta con 24,898 licencias de Microsoft** con vigencia perpetua, correspondientes a sistemas operativos para equipos de cómputo, servidores y ofimática.

### Internet e intranet

La **PROFECO** cuenta con diferentes plataformas de telecomunicaciones integrales, las cuales permiten a los usuarios internos el acceso a la red de manera eficiente y segura para el envío y recepción de informa-

ción entre las diferentes unidades administrativas; así como ofrecer los servicios de intranet para la consulta de recibos de nómina y registros de asistencia, además de permitir el acceso vía internet a los diferentes aplicativos y sistemas institucionales.

### 6.6.5. 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 18. PERSONAL QUE INTEGRA A LA DGPAE.



Fuente: Elaboración propia DGPAE.

### Gestión con Instituciones Externas

- Con el Servicio de Administración Tributaria: 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, y a la gestión de pagos referenciados (DPA's).
- Con el Banco del Bienestar: Gestión para seguimiento para actualización de Billetes de depósito BIDES.
- Con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Gestión continua al Sistema de Atención a Requerimiento de Información de Autoridades (SIARA).



## Capacitaciones a nivel nacional

***Se llevaron a cabo 58 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 1,075 expedientes en la **DGPAE** de diferentes proveedores correspondientes a 2,719 multas turnadas para cobro.
- Emisión de 1,075 acuerdos de apertura de expedientes.
- Emisión de 37 acuerdos de cierre de expediente correspondientes a sentencias donde se declara la nulidad lisa y llana.
- Elaboración de 30 acuerdos de integración de documentación para la actualización de la información.
- Emisión de 181 acuerdos de conciliación.
- Emisión de 6 acuerdos de seguimiento a solicitud de pago a plazos.
- Emisión de 170 acuerdos de calificación de garantía.
- Emisión de 89 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 2023:

- Proveedores (100%)
- Multas (99%)
- Pagos (98%)
- Medios de Defensa U.A. Impositoras/DGODECO (Pruebas Operativas-100%)
- Medios de Defensa Dirección General Contenciosa y de Recursos (DGCR) (Pruebas Operativas-100%)
- Administración de Usuarios y Catálogos (99%)
- Cobro Persuasivo –Cartas Invitación (100%)

## Resultados de operación APM

- 44,101 proveedores registrados por las Unidades Administrativas Impositoras
- 201,861 multas registradas por las Unidades Administrativas Impositoras
- 27,928 pagos conciliados registrados por la **DGPAE**
- 312 usuarios activos de 50 áreas que operan la **APM**

## Cobro persuasivo

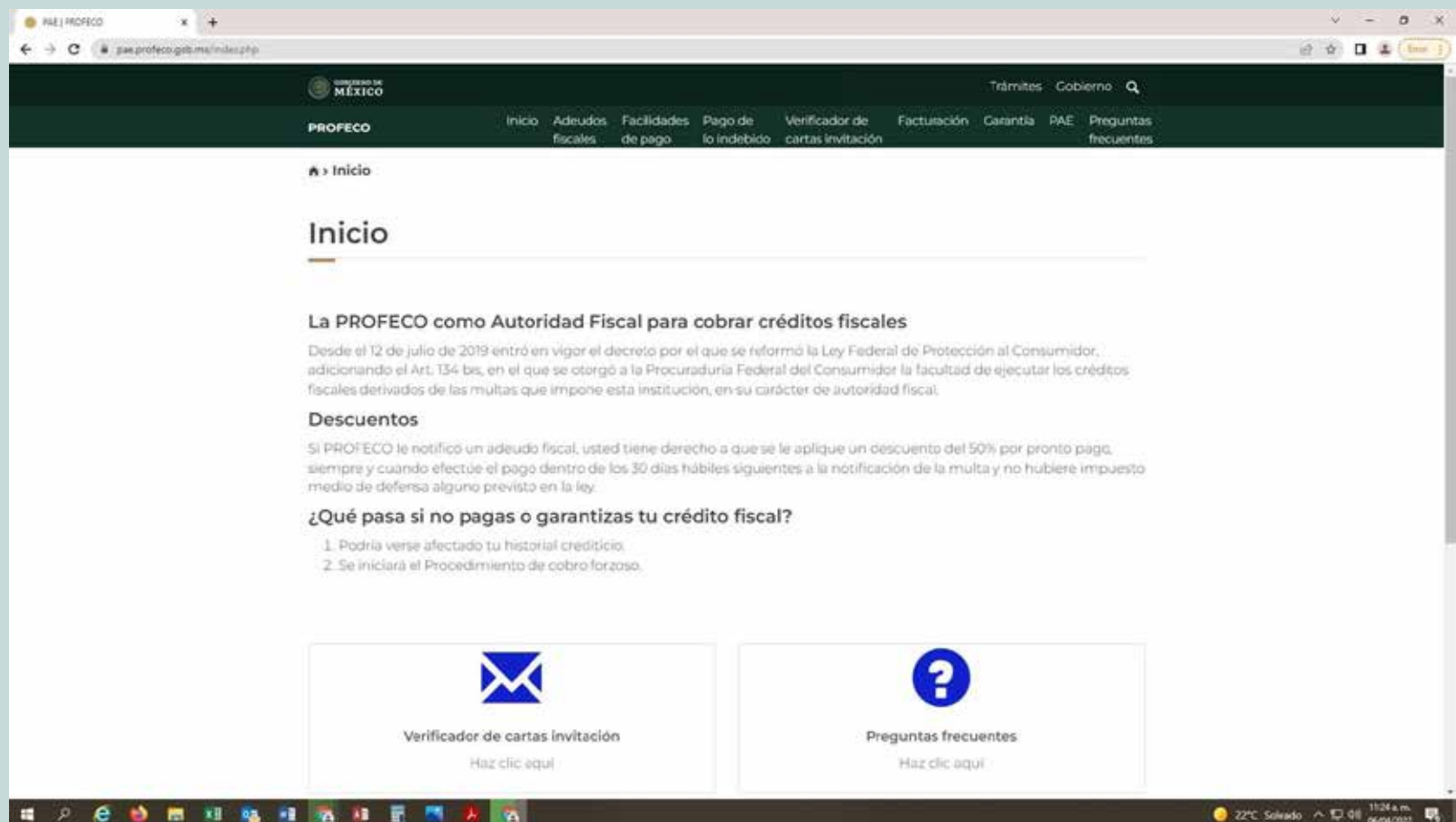
Se **realizaron más de 34,428** acciones de cobro persuasivo a nivel nacional dirigidas y supervisadas por la **DGPAE** mediante, al menos, alguna de las siguientes modalidades:

- Cartas invitación por correo electrónico
- Cartas invitación físicas
- Cartas invitación por mensaje de interés en buzón tributario gestionado con el Servicio de Administración Tributaria

- 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 provee información a los deudores de las opciones de pago que tienen, como garantizar los créditos fiscales, calculadoras muestra de pagos e información adicional, es revisada y adaptada con la intención de un acceso amigable. El micrositio se difundió continuamente con los deudores en cada carta invitación, llamada atendida y/o correo electrónico gestionado durante el ejercicio fiscal **2023**.

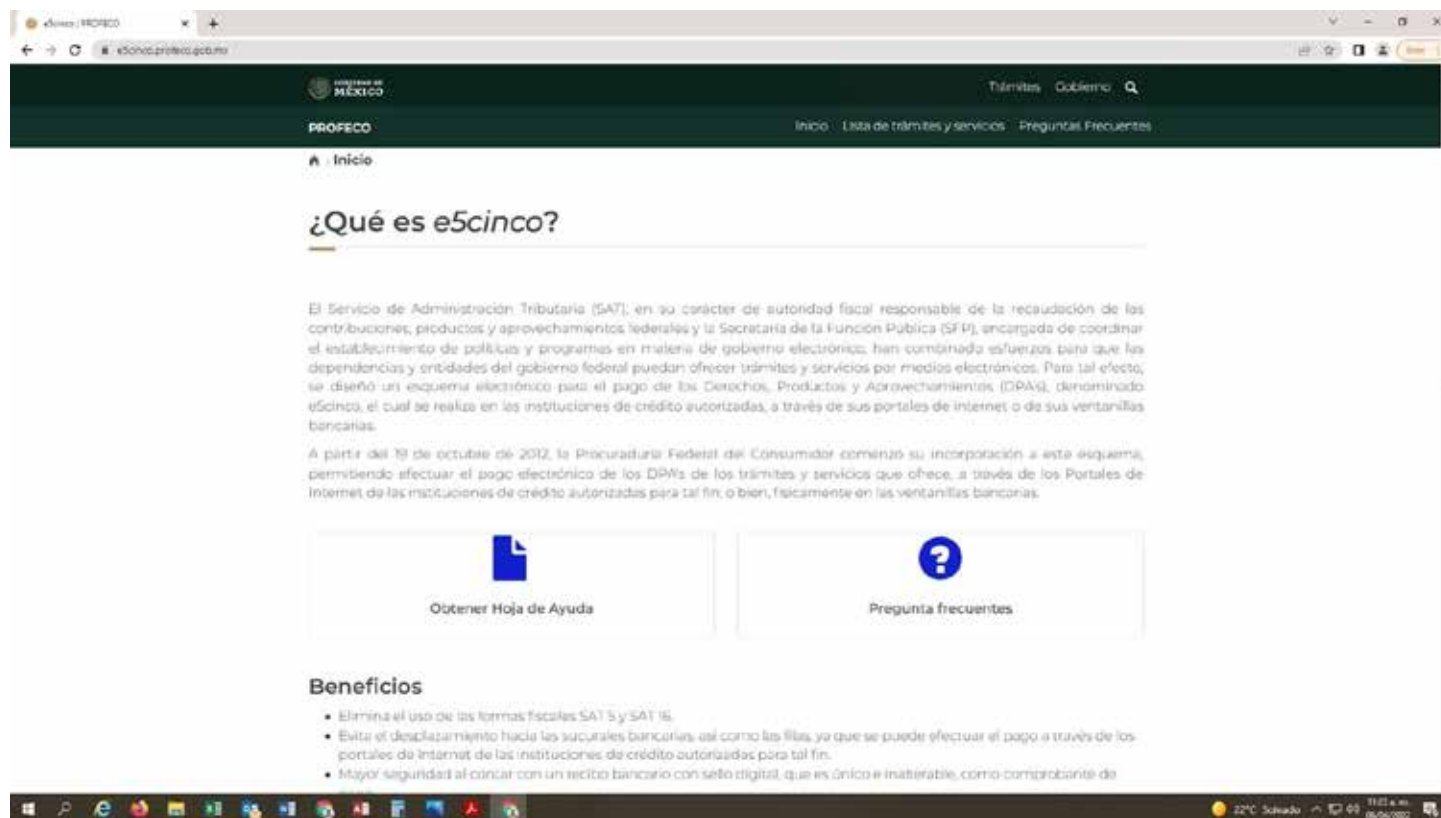
## IMAGEN 19. PÁGINA OFICIAL PARA GENERAR HOJA DE AYUDA.



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

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. MICROSITIO DE LA DGPAE.



Fuente: <https://pae.profeco.gob.mx/>

### Cobro coactivo

Durante **2023** se realizaron un total de **114 diligencias** y adicionalmente la **DGPAE supervisó 359 diligencias** a nivel nacional, para realizar el cobro forzoso mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, habiendo obtenido los siguientes resultados:

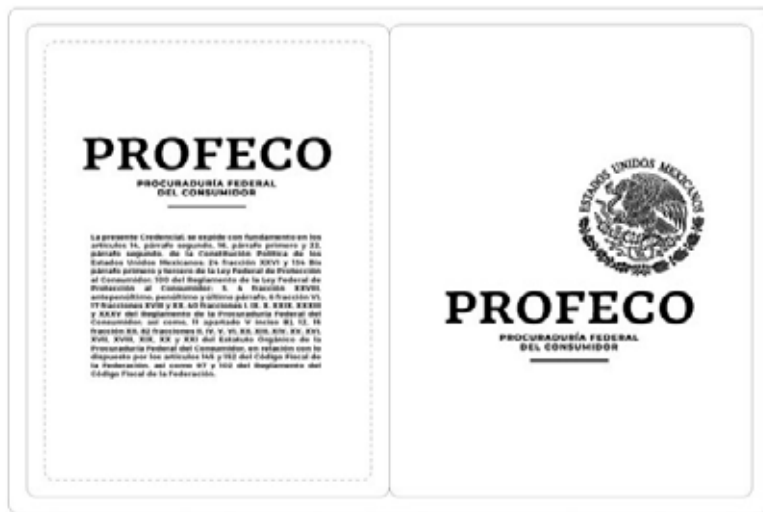
- 96 Embargos de cuentas bancarias a través del sistema SIARA operado por la CNBV.
- 201 Acreditaciones de pagos durante la diligencia.
- Se aceptaron 2 ofrecimientos de garantías en modalidad billete de depósito
- Se aceptaron 17 ofrecimientos de garantía en modalidad póliza de fianza
- Se desecharon 7 ofrecimientos garantía por no cumplir con los requisitos establecidos
- Se requirió información adicional de 68 ofrecimientos de garantía
- Se cancelaron 76 ofrecimientos de garantía por nulida

Con el propósito de garantizar el interés fiscal de multas impuestas por la **PROFECO**, de los 170 acuerdos de calificación de garantía generados, se obtuvieron los siguientes resultados:



Para notificar algún tipo de acuerdo y/o realizar el procedimiento administrativo de ejecución a nivel nacional, **se emitieron un total de 286 credenciales** de ejecutor/notificador para el personal encargado.

**IMAGEN 21. FORMATO DE CREDENCIAL DE NOTIFICADOR/EJECUTOR.**

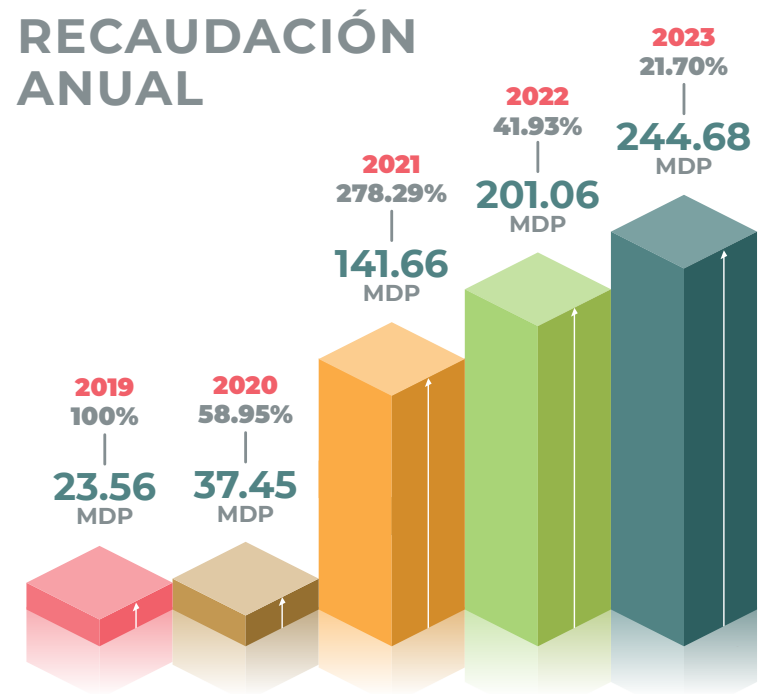


Fuente: Imagen digitalizada del formato.

**Logro en recaudación total 2023**

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 **2023** en materia de control de multas, cobranza persuasiva y cobranza coactiva mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, permitieron superar la recaudación de 2019, 2020, 2021 y 2022 como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

**GRÁFICO 15. COMPARATIVO ANUAL DE RECAUDACIÓN 2019, 2020, 2021 Y 2022 VS 2023.**



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

# LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

<b>A</b>	
ACODECO	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
AIFA	Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles
ANCE	Asociación Nacional de Certificación de la Industria Eléctrica
APEC	Cooperación Económica Asia Pacífico
APV	Administrador de Procesos de Verificación
<b>C</b>	
CCP	Comisión de Políticas del Consumidor de la OCDE
CE-PROFECO	Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor
CEDN	Coordinación de Estrategia Digital Nacional
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
COCODI	Comité de Control y Desempeño Institucional
COMPAL	Competencia y Protección al Consumidor en América Latina
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONCILIANET	Plataforma de Conciliación en línea
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
COPY ADVICE	Diagnósticos publicitarios
CPSC	Consumer Product Safety Commission
	Comisión para la Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos
<b>F</b>	
FCAN	Red de Análisis de la Cadena Alimenticia
FGR	Fiscalía General de la República
FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FTC	Federal Trade Commission
	Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos
<b>I</b>	
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
INNTEX	Instituto Nacional de Normalización Textil
ISC	Grupo Asesor Informal
<b>L</b>	
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LGTAIP	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
<b>M</b>	
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
<b>N</b>	
NMX	Norma Mexicana
NOM	Norma Oficial Mexicana
NYCE	Normalización y Certificación Electrónica

<b>O</b>	
OEA	Organización de los Estados Americanos
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODECO	Oficinas de Defensa del Consumidor
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
<b>P</b>	
PAA	Programa Anual de Actividades
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PIL	Procedimiento por Infracciones a la Ley
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
<b>Q</b>	
QQED	Quién es Quién en el Envío de Dinero
QQP	Quién es Quién en los Precios
<b>R</b>	
RCSS	Reunión Ordinaria Anual de la Red Consumo Seguro y Salud
REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
<b>S</b>	
SADER	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
SARS-CoV-2	Virus que causa una enfermedad respiratoria llamada enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19)
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SCII	Sistema de Control Interno Institucional
SE	Secretaría de Economía
SECTUR	Secretaría de Turismo
SFP	Secretaría de la Función Pública
SIARA	Sistema de Atención a Requerimientos de Información de Autoridades
SIIP	Sistema Integral de Información y Procesos
SIPIFP	Sistema de Inventario del Patrimonio Federal y Paraestatal
SIPOT	Sistema de Obligaciones de Portales de Transparencia
<b>T</b>	
TELCON	Teléfono del Consumidor
<b>U</b>	
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
<b>W</b>	
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)

## Registro Público para Evitar Publicidad

Inscribe tu número telefónico al 55 9628 0000

## Contacto ciudadano

Las y los proveedores y consumidores pueden realizar trámites y solicitar asesoría en general. Escríbenos a: [contacto\\_ciudadano@profeco.gob.mx](mailto:contacto_ciudadano@profeco.gob.mx)

## Procitel

Concerta una cita para iniciar un proceso de queja contra algún proveedor. Comunícate al Teléfono del Consumidor.

## Quién es Quién en los Precios

Herramienta en línea para consultar el precio de cerca de 2 mil productos. <https://www.profeco.gob.mx/precios/canasta/>

## Brújula de compra

Suscríbete para recibir artículos, análisis de precios, estudios comparativos y recomendaciones para comprar. Encuéntrala dentro de <https://www.gob.mx/profeco/documentos/brujula-de-compra-34668?state=published>

## Concilianet

Cero filas, cero espera, cero papel. Puedes presentar tu queja con las y los proveedores que ya concilian en línea. <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>

## Revista del Consumidor en línea

Consulta artículos sobre consumo informado en <https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es>



**Brújula de compra**

concilia**net**  
PROFECO

Revista del  
**Consumidor**

# DIRECTORIO

**David Aguilar Romero**

Procurador Federal del Consumidor

**Erika Castillo Escobedo**

Subprocuradora Jurídica

**Sebastián Hernández Méndez**

Subprocurador de Servicios

**Francisco Javier Chico Goerne Cobián**

Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza

**Pedro Francisco Rangel Magdaleno**

Subprocurador de Telecomunicaciones

**Diana Fabiola Piedra Flores**

Coordinadora General de Educación y Divulgación

**Ricardo de la Peña Gutiérrez**

Coordinador General de Administración

**Ilse Marianna González Benavides**

Directora General de Oficinas de Defensa del Consumidor

**Luis Guillermo Chapa Méndez**

Director General de Planeación y Evaluación

**José de Jesús Montaña 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, Alcaldía  
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](http://www.gob.mx/profeco)