Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012

Vivir Mejor

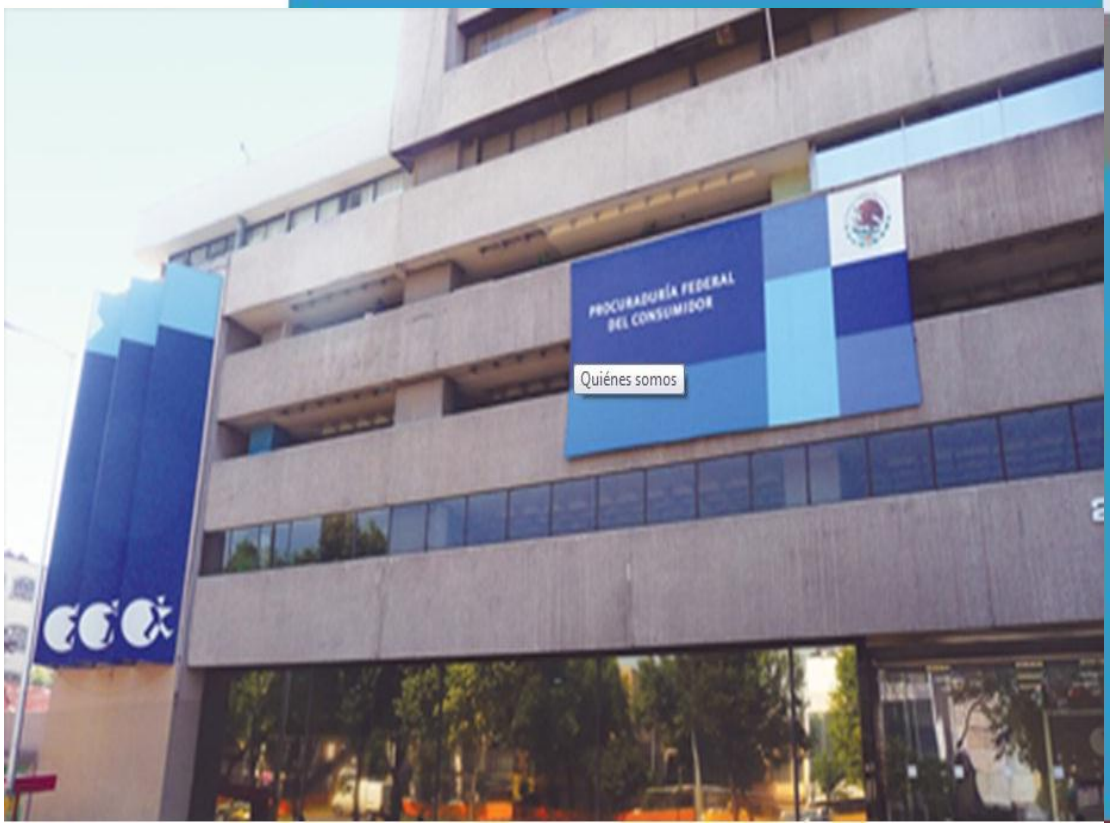
Profeco

SE

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

GOBIERNO FEDERAL



PRESENTACIÓN DEL
INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2006-2012

En 1976 se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y surgió la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. Seis años después, en 1982 la institución ya tenía 32 oficinas en las principales ciudades del país. En la actualidad Profeco cuenta con un total de 31 delegaciones y 18 subdelegaciones, lo cual suma un total de 51 oficinas en toda la República, adicionales a las oficinas centrales.

La PROFECO, es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, y procurar la equidad y seguridad jurídica, en las relaciones entre proveedores y consumidores. La PROFECO, instancia gubernamental que procura, promueve y defiende los derechos de los consumidores, tiene su principal base legal en el artículo 28 constitucional, que ordena proteger a los consumidores y promover su organización.

Misión	Visión	Objetivos institucionales
Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.	Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.	• Proteger los derechos del consumidor • Promover los derechos del consumidor • Fomentar una cultura de consumo inteligente • Procurar la equidad en las relaciones de consumo • Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo • Eficientar el desempeño institucional

Hace 36 años México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría Federal del Consumidor y el segundo en promulgar una Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Sin embargo, el modelo para defender e impulsar los derechos del consumidor que define la Ley de 1976 no responde a las necesidades actuales.

El México del siglo XXI exige dejar atrás el funcionamiento reactivo, los desgastantes mecanismos persecutorios y represivos, la visión centralista y excluyente; por lo cual es necesario cambiar el paradigma de protección al consumidor y construir uno nuevo de políticas pro consumidor basado en la corresponsabilidad y la confianza, la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores, donde las políticas públicas propicien un esquema preventivo y espacios para la autorregulación.

Para la creación de este paradigma, Profeco considera tres aspectos fundamentales: el primero es la seguridad de los consumidores, garantizando derechos básicos como la protección contra riesgos y la prevención de abusos; el segundo es la visión céntrica del consumidor a partir de la cual gobierno, empresa y sociedad trabajen de manera conjunta para brindar información que genere confianza y consolide una cultura del consumo inteligente; y el tercero es el establecimiento de políticas públicas y mecanismos que permitan alinear a todos los actores al cumplimiento generalizado de la Ley y a mejores prácticas comerciales.

Durante el periodo del 1 de diciembre de 2006 al 30 de noviembre de 2012, la PROFECO ha impulsado importantes reformas, así como ampliado la diversidad de bienes y servicios, que hacen de esta institución un órgano fundamental en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. En el presente informe, se hacen constar las acciones de la PROFECO que han trascendido a los consumidores durante el periodo señalado. Asimismo, se muestra evidencia de los principales avances en la legislación, elevando el derecho del consumidor como un derecho humano.

Cabe destacar, las acciones que la PROFECO lleva a cabo para verificar y vigilar los mercados de bienes y servicios, así como las acciones de defensa, promoción y educación en materia de los derechos del consumidor, entre las que destacan las acciones colectivas. Asimismo, el impacto de la PROFECO en la constitución de órganos novedosos de participación ciudadana, tales como el Consejo Consultivo del Consumo y los acuerdos y convenios de colaboración con instituciones del gobierno federal, estatal, municipal, con organizaciones de la sociedad civil y con organismos internacionales. De la misma forma, la incorporación de tecnología a los bienes y servicios que ofrece la PROFECO a consumidores y proveedores, tales como el CONCILIANET, la Revista del Consumidor la Solicitud de Calibración en Línea. Destaca también el liderazgo de la PROFECO en su incursión en las Redes Sociales, así como una cultura de fomento a la denuncia. Todas estas acciones han consolidado a la PROFECO como un órgano a favor de los derechos de los consumidores.

Durante la presente administración, la PROFECO ha impulsado el movimiento pro consumidor mediante la construcción de un espacio público en donde los gobiernos de los estados, los municipios, las organizaciones empresariales, comerciales e industriales, así como las organizaciones de la sociedad civil, observen su responsabilidad en torno al tratamiento de temas vinculados con los retos que enfrenta el consumidor del siglo XXI. En este sentido, la PROFECO impulsa una agenda que promueva las mejores prácticas comerciales a favor del consumidor y que permita que sus derechos sean más exigibles y eficaces.

En conclusión, el periodo 2006-2012 fue un periodo decisivo para la cultura de la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores a través de la construcción de mecanismos de confianza y corresponsabilidad entre todos los actores que participan en esta noble labor.

Finalmente, el presente Informe se elabora en cumplimiento al "*ACUERDO para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012"*, así como a los *"LINEAMIENTOS para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012"*, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011 y 18 de enero de 2012, respectivamente.

Atentamente,
El Procurador Federal del Consumidor

Mtro. Bernardo Altamirano Rodríguez

Índice General

Página

Primera Etapa 6

11.1 Presentación..... 7
11.2 Marco jurídico de actuación. 21
11.3 Acciones y resultados relevantes..... 33
11.4 Aspectos financieros y presupuestarios. 125
11.5 Recursos humanos. 154
11.6 Recursos materiales. 194
11.7 Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012. 205
11.8 Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012. 211
11.9 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. 225
11.10 Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención. 227
11.11 Procesos de desincorporación. 228
11.12 Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados. 229
11.13 Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa. 230
11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención. 255
11.15 Anexos. 256

Segunda Etapa.....260

12.11.1 Presentación.....261

12.11.2 Marco jurídico de actuación. 274

12.11.3 Acciones y resultados relevantes obtenidos durante el periodo de 1ro enero al 30 de junio de 2012. 288

12.11.4 Aspectos financieros y presupuestarios. 344

12.11.5 Recursos humanos. 358

12.11.6 Recursos materiales. 375

12.11.7 Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012. 378

12.11.8 Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción. 379

12.11.9 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental 384

12.11.10 Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención. 385

12.11.11 Procesos de desincorporación. 386

12.11.12 Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados. 387

12.11.13 Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa. 388

12.11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención. 407

12.11.15 Anexos. 410

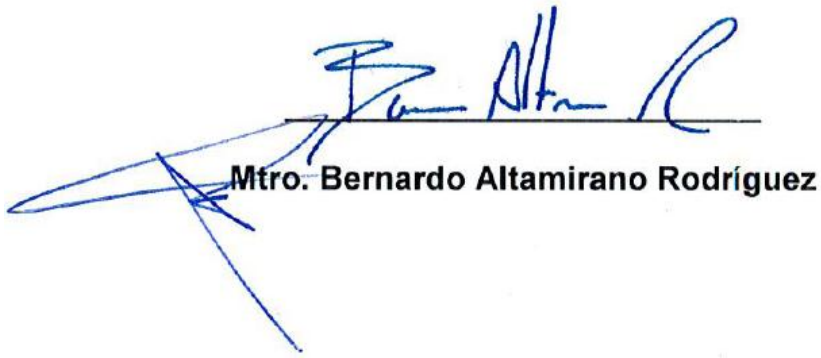
Tercera Etapa ***412***

13.11.1 Presentación. 413
13.11.2 Marco jurídico de actuación. 426
13.11.3 Acciones y resultados relevantes actualizados del 1 de enero al 30 de noviembre de 2012. 441
13.11.4 Aspectos financieros y presupuestarios. 509
13.11.5 Recursos humanos. 524
13.11.6 Recursos materiales. 536
13.11.7 Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012. 540
13.11.8 Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción. 542
13.11.9 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental 547
13.11.10 Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención. 548
13.11.11 Procesos de desincorporación. 549
13.11.12 Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados. 550
13.11.13 Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa. 551
13.11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención. 577
13.11.15 Anexos. 581

"En mi calidad de Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, autorizo el presente Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012, que integra sus tres etapas, conforme al índice precedente. Lo anterior, con base en el artículo Quinto del "Acuerdo para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012" , en concordancia con los numerales 4 y 14 de los Lineamientos para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012".

México D.F. 31 de octubre de 2012

El Procurador Federal del Consumidor



Mtro. Bernardo Altamirano Rodríguez

Primera Etapa

11.1 Presentación.

Marco Normativo del Informe de Rendición de Cuentas

El presente Informe de Rendición de Cuentas se elabora en cumplimiento al "ACUERDO para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012", así como a los "LINEAMIENTOS para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011 y 18 de enero de 2012, respectivamente.

Descripción de los servicios y funciones de Profeco

- **Servicios que proporciona Profeco**

Programa	Servicio	Descripción
B002 "Fomentar una Cultura de Consumo Inteligente"	Boletín electrónico brújula de compra	Boletín electrónico disponible en el portal de internet de Profeco que presenta información de análisis de precios, estudios comparativos y artículos relacionados con el consumo. Se publica cada quincena y se informa a los suscriptores por correo electrónico sobre la existencia de nuevos artículos.
	Quién es Quién en los Precios (QQP)	Herramienta interactiva que proporciona información actualizada sobre precios de productos de alta demanda, para que el consumidor pueda comparar y tomar mejores decisiones de compra.
	Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos (QQCPF)	Programa que promueve la transparencia e incentiva la competencia en el mercado de los créditos, por lo cual se difunde bimestralmente el costo de créditos a pagos fijos de electrodomésticos y línea blanca otorgados en establecimientos comerciales.
	Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED)	Programa que proporciona información a quienes envían remesas de EUA a México, permite comparar los servicios y precios entre empresas, facilitando la selección. El QQED informa semanalmente vía internet, sobre los costos y características de los servicios que ofrecen las diferentes empresas.
	Monitoreo de tiendas en línea	Con objeto de evaluar el grado de cumplimiento de la LFPC se monitorean sitios radicados en México que comercializan en internet. Cada quincena se publican los sitios monitoreados en la página web de Profeco.
	Resultados de encuestas y sondeos	Encuestas y sondeos para conocer los hábitos de consumo de la población, así como las características de los servicios ofrecidos por los proveedores.
	Revista del consumidor	Es el principal medio de comunicación de Profeco con una permanencia en el mercado de más de 35 años y el eje alrededor del cual giren el resto de los productos informativos de la institución. En él se presentan los resultados de los estudios de calidad, los platillos sabios y las tecnologías domésticas,

Programa	Servicio	Descripción
		que son los artículos con mayor impacto en los consumidores
	Programa de TV	A fin de alinear la estrategia de difusión el programa de TV se denomina Revista del Consumidor TV. Basado en los principales artículos de dicha publicación, la información se presenta en un lenguaje coloquial a efecto de que permeen los mensajes educativos para generar una cultura de consumo inteligente.
	Programa de radio	Bajo el paraguas de la mencionada revista, los tres formatos del programa de radio se titulan Revista del Consumidor radio. De esta manera, su principal población objetivo es el público femenino (principalmente jefas del hogar) con claro enfoque de ayuda y servicio al abordar temas de economía y consumo domésticos
	Redes sociales	Estrategia para difundir el consumo inteligente entre nuevas audiencias, se basa en establecer nuevos canales de comunicación a través de las redes sociales en internet con mayor popularidad en México.

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Teléfono del Consumidor	Es una herramienta que Profeco pone a disposición de los consumidores para que reciban información sobre domicilios de las Delegaciones Profeco, comportamiento comercial de empresas, suscripción a la Revista del Consumidor, tecnologías domésticas, recetas para preparar platillos económicos y nutritivos, estudios de calidad sobre productos, requisitos y programación de citas para presentar quejas y denuncias, así como asesoría personalizada de abogados especialistas en temas de consumo.
	Teléfono del Consumidor en línea	El micrositio www.telefonodelconsumidor.gob.mx ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor (5568 8722, D.F. y área metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo para el resto del país), pero desde cualquier dispositivo conectado a internet.
	Buró comercial	Sistema de información disponible en internet para consulta de los consumidores http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inicio.jsp que contiene información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje y contratos de adhesión, de los **450 proveedores con más quejas**, los sectores de telecomunicaciones, aerolíneas e inmobiliario.
	Módulos de asesoría e información	En temporada de cuaresma, regreso a clases y vacaciones decembrinas, se instalan módulos de asesoría e información en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y Centrales Camioneras del Distrito Federal, para dar información, recibir quejas y denuncias, y realizar conciliaciones inmediatas dando atención a los consumidores que así lo soliciten.
	Comportamiento	Las consultas en materia de comportamientos comerciales

Programa	Servicio	Descripción
	comercial de proveedores	de las empresas son atendidas por personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
	Asesorías (correo electrónico, fax y escritos)	Personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación atienden las consultas de los consumidores a través de asesorías por correo electrónico, fax y escritos, así como mediante el servicio de chat.
	Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL).	Antes de presentar una queja en una delegación, el consumidor puede programar una cita través del Programa de Citas por Teléfono (Procitel). Para hacer uso de esta herramienta es necesario llamar al Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y área metropolitana o al 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Quejas y conciliación	Una parte primordial dentro de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el procedimiento conciliatorio, el proceso mediante el cual Profeco actúa como mediador para buscar la solución de una controversia entre consumidor y proveedor. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja ante una oficina de Profeco o a través de internet hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía.
	Concilianet	Es un portal de internet http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp que permite la resolución de controversias entre consumidores y proveedores de bienes y servicios a través de Internet. Este programa abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, todo desde la comodidad del hogar, oficina o lugar que cuente con una computadora con acceso a internet. Actualmente son 56 los proveedores que ya concilian en línea.
	Registro Público de Consumidores (RPC)	También denominado Registro Público para Evitar Publicidad, es un instrumento automatizado para registrar números telefónicos de consumidores que no desean recibir publicidad telefónica de bienes, productos o servicios en su casa, oficina o celular. Al inscribir un número telefónico, este se incluye en una lista de consumidores que no podrán ser molestados con fines publicitarios o mercadotécnicos, es decir, los proveedores están obligados a no llamar a estos números, de lo contrario podrían ser sancionados con multas de hasta $1,317,147. 34 pesos.
	Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)	Se inscriben los modelos de contratos de adhesión que los proveedores utilizan en sus operaciones comerciales con los consumidores. Este registro garantiza que dichos contratos no contengan cláusulas abusivas, inequitativas o desproporcionadas en perjuicio del consumidor. La inscripción de contratos a través del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), permite a los proveedores registrar sus modelos de contrato vía internet en rcal.profeco.gob.mx. Con

Programa	Servicio	Descripción
		este mecanismo, los proveedores se ahorran costos de traslado a oficinas de Profeco, se amplía la cobertura geográfica y se transparenta la gestión pública del trámite.
	Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de Servicios	Es un instrumento cuyo propósito es sancionar a aquellos proveedores que incumplen la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo su principal antecedente, en materia de servicios, las quejas y el procedimiento conciliatorio.
	Arbitraje	Constituye un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten el proveedor y el consumidor voluntariamente y donde Profeco actúa como árbitro, siempre velando por la equidad de la relación en las relaciones de consumo.

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Dictamen	Es un documento jurídico que emite Profeco, en el que se determina en cantidad cierta, exigible y líquida el importe de las obligaciones incumplidas a cargo de un proveedor, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor del consumidor (art. 114 LFPC).
	Publicidad	La publicidad relativa a bienes, productos o servicios debe ser veraz, comprobable, completa y clara, (artículo 32 de la LFPC) y en caso de que Profeco detecte posible publicidad engañosa, conforme a lo establecido en el artículo 123 de la Ley, puede iniciar un PIL y en su caso, sancionar a los proveedores.
	Acciones de Grupo	Es un instrumento legal sustanciado a través de un procedimiento judicial, promovido en contra de uno o varios proveedores que con su conducta ocasionen o previsiblemente puedan ocasionar daños o perjuicios a un grupo de consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la LFPC, así, en dicho procedimiento Profeco representa a los consumidores a fin de que se repare en la vía incidental, dichos daños o perjuicios.

Programa	Servicio	Descripción
G003 "Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC"	Análisis de información comercial	Servicio mediante el cual Profeco revisa, a petición de un proveedor, si las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que éste comercializa, cumplen con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor o las Normas Oficiales Mexicanas que le aplican.
	Asesoría en Información comercial	A los proveedores que así lo soliciten se les proporciona información escrita que les permite conocer de manera específica si alguna sección o parte de los elementos que integran la información comercial de las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que comercializan, se ajusta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM y otras disposiciones legales aplicables.
	Capacitación en Información Comercial	Acción de impartir cursos, talleres o programas análogos a los proveedores que así lo soliciten, relativos a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM en materia de información comercial.
	Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición	La calibración 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 los consumidores paguen lo justo por el servicio o producto adquirido, debe efectuarse cuando menos una vez por año.
	Red de Alerta Rápida	Sistema que permite el intercambio rápido y sistemático de información entre las autoridades encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos (Profeco, Cofepris, Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria –SENASICA- y la Administración General de Aduanas), ante la existencia de un producto o alimento que pueda afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores, contando, además, con un micro sitio en el que son publicadas las Alertas identificadas: www.alertas.gob.mx, informando a los consumidores las acciones implementadas por Profeco.
	Verificación de Estaciones de Servicio y Plantas de Gas L.P	Con el objeto de que los consumidores reciban kilos de a kilo y litros de a litro de éstos productos, Profeco verifica durante todo el año, las Estaciones de Servicio (gasolineras), Plantas de almacenamiento y distribución de gas L. P. y en la vía pública, a los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L. P. y vehículos auto-tanque.
	Política preventiva de calibración	Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración de dispensarios de gasolina y medidores gas L. P. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.

Programa	Servicio	Descripción
	Estudios de Calidad	El laboratorio realiza estudios de carácter técnico científico sobre las características y cualidades de productos que se ofertan en el mercado nacional para informar sobre la calidad de los mismos, analiza también los productos que son objeto de verificación, y de aquellos que solicita cualquier persona física o moral interesada en conocer la calidad de lo que fabrica y/o comercializa.

- **Registro Federal de Trámites y Servicios en el (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer).**

La siguiente relación de trámites y servicios, corresponden a aquellos registrados por Profeco ante el Registro Federal de Trámites y Servicios en el (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer), mismos que pueden consultarse en la siguiente URL: http://www.cofemer.gob.mx.

1. Actualización de datos de proveedores y empresas al registro público de consumidores.
2. Aviso de promoción.
3. Cancelación de Inscripción de Consumidores al Registro Público de Consumidores.
4. Consulta al Registro Público de Consumidores de Proveedores y Empresas.
5. Inscripción de consumidores al registro público de consumidores.
6. Procedimiento Arbitral.
7. Procedimiento Conciliatorio.
8. Recurso de Revisión.
9. Renovación del periodo de consulta al registro público de consumidores de proveedores y empresas.
10. Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial.
11. Solicitud de aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco.
12. Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión.
13. Solicitud de des inmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana.
14. Solicitud de expedición de copia certificada.
15. Solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores.
16. Solicitud de levantamiento de medida precautoria.
17. Solicitud de revisión, modificación y/o registro obligatorio de contratos de adhesión.
18. Solicitud de revisión, modificación y/o registro voluntario de contratos de adhesión.
19. Solicitud de servicio de laboratorio de pruebas acreditado.
20. Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.

- **Funciones de Profeco**

Conforme a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y su última reforma publicada el 28 de enero de 2011, las atribuciones de Profeco son las siguientes:

ARTÍCULO 24.- La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis. Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las

transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

XXII.- Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y

Fracción adicionada DOF 19-08-2010

XXIII.- Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010

Objetivos institucionales y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

- **Planeación Estratégica de Profeco**

Misión

Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos Institucionales

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

- **Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012**

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece entre sus objetivos mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como garantizar la certeza jurídica y predictibilidad de las normas y promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye con el PND 2007-2012, al cumplimiento del Objetivo Rector "Economía competitiva y generadora de empleos," en específico con el objetivo 5, "Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos", a través de la estrategia 5.4. *Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios*. Para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con 3 Programas Presupuestario Sustantivos

- B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente.
- E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.
- G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Programa	Descripción
B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la promoción de una cultura de consumo inteligente que permita a los consumidores decidir apropiadamente sobre sus compras. **Nombre de la Matriz:** Consumo inteligente **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Provisión de Bienes Públicos ***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo* 2007-2012** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. **Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:** Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios. ***Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012*** **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Fortalecer el poder de los consumidores Promover una cultura de consumo inteligente y sustentable Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Propiciar la participación organizada de los consumidores. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Programa	Descripción
E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas en las transacciones entre consumidores y proveedores. **Nombre de la Matriz:** Prevención y corrección de prácticas abusivas. **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Prestación de Servicios Públicos. ***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública: Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios. ***Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012*** **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores Fortalecer el poder de los consumidores Garantizar la legalidad en las relaciones de consumo. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Programa	Descripción
G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores. **Nombre de la Matriz:** Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Regulación y supervisión
	***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo* 2007-2012** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad Tema: Promoción de la Productividad y la Competitividad Objetivo de Eje de Política Pública: Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. **Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:** Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

11.2 Marco jurídico de actuación.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Códigos

- Código Civil Federal.
- Código de Comercio.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Penal Federal.
- Código Fiscal del Distrito Federal.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley de Amparo.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
- Reglamento de las comisiones mixtas derivadas del Contrato Colectivo de Trabajo.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Decretos

- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal Federal; de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de la Ley General de Educación; de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2011.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
- Decreto por el que se reforman y adicionan el Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.
- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para Realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil once.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
- Acuerdo que modifica el diverso por el cual se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, al Centro de Metrología, el Consejo de Recursos Minerales, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo mediante el cual se dan a conocer los trámites que se eliminan del Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
- Acuerdo mediante el cual se modifican diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia.
- Acuerdo por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
- Acuerdo por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
- Acuerdo por el que se establece el procedimiento para el aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de evaluación de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Lineamientos

- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Disposiciones para el otorgamiento de apoyos a la capacitación de los servidores públicos con cargo a la partida presupuestal 1513.
- Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Criterios para la Aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Metodología para operar y administrar la entrega del reconocimiento a la transparencia, integridad y honradez en el servicio público.
- Políticas, bases y lineamientos en materia de Obra pública y servicios relacionados con las mismas de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del SIIP.
- Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
- Lineamientos para la Administración y Uso del Parque Vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lineamientos para la Elaboración, Revisión, Dictamen y Registro de Contratos o Convenios Institucionales.
- Lineamientos para determinar multas por el área de servicios.
- Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito.
- Lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.

Contrato Colectivo de Trabajo

Manuales

- Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual Específico de Organización de las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Manual de Identidad Gráfica de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Delegaciones.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Delegaciones.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual de Criterios de la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios.

- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual de Calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual Específico de Organización del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual de Procedimientos del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Administración.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Recursos Humanos.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Humanos.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité Revisor de Convocatorias.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obra Pública.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General Jurídica Consultiva.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría Jurídica.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General Jurídica Consultiva.

Guías

- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Lineamientos.
- Guía para la Elaboración del Programa Interno de Protección Civil de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos.
- Guía Técnica para emitir documentos normativos.
- Guía de estilo para redactar documentos.
- Guía para tramitar la solicitud de registro de derechos de propiedad intelectual.
- Guía para la expedición de copias certificadas.
- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

Normas Oficiales Mexicanas (NOM's)

- Productos pre envasados - contenido Neto -Tolerancias y Métodos de Verificación. NOM-002-SCFI-1993.
- Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. NOM-005-SCFI-2005.
- Instrumentos de medición-Taxímetros. NOM-007-SCFI-2003.
- Sistema General de Unidades de Medida. NOM-008-SCFI-2002.
- Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático - Requisitos técnicos y metrológicos. NOM-010-SCFI-1994.
- Instrumentos de medición-Termómetros de líquido en vidrio para uso general-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-011-SCFI-2004.
- Instrumentos de medición-Manómetros con elemento elástico-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-013-SCFI-2004.
- Medidores de desplazamiento positivo tipo diafragma para gas natural o L.P.- Con capacidad máxima de 16 m3/h con caída de presión máxima de 200 Pa (20,40 mm de columna de agua). NOM-014-SCFI-1997.
- Pesas de clases de exactitud E1, E2, F1, F2, M1, M2 y M3. Publicada en el D.O.F. 26 de febrero de 2001. NOM-038-SCFI-2000.

- Instrumentos de medición-Instrumentos rígidos-Reglas graduadas para medir longitud-Uso comercial. NOM-040-SCFI-1994.
- Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas, cilíndricas para líquidos de 25 ml hasta 1 L. NOM-041-SCFI-1997.
- Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas con cuello graduado para líquidos con capacidades de 5 L, 10 L y 20 L. NOM-042-SCFI-1997.
- Watthorímetros electromecánicos-Definiciones, características y métodos de prueba. NOM-044-SCFI-2008.
- Instrumentos de medición-Manómetros para extintores. NOM-045-SCFI-2000.
- Instrumentos de medición-Cintas métricas de acero flexómetros. NOM-046-SCFI-1999.
- Instrumentos de medición-Relojes registradores de tiempo-Alimentados con diferentes fuentes de energía. NOM-048-SCFI-1997.
- Instrumentos de medición-Medidores multifunción para sistemas eléctricos-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-127-SCFI-1999.
- Información comercial- Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa. NOM-004-SCFI-2006.
- Fluxómetros-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-005-CONAGUA-1996.
- Bebidas alcohólicas-Tequila-Especificaciones. NOM-006-SCFI-2005.
- Información comercial - Etiquetado para juguetes. NOM-015-SCFI-2007.
- Información comercial - etiquetado de artículos reconstruidos, usados o de segunda mano, de segunda línea, discontinuados y fuera de especificaciones. NOM-017-SCFI-1993.
- Información comercial - Etiquetado de cueros y pieles curtidas naturales y materiales sintéticos o artificiales con esa apariencia, calzado, marroquinería, así como los productos elaborados con dichos materiales. NOM-020-SCFI-1997.
- Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos. NOM-024-SCFI-1998.
- Información comercial-Declaración de cantidad en la etiqueta-Especificaciones. NOM-030-SCFI-2006.
- Información comercial - Alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio. NOM-033-SCFI-1994.
- Información comercial- Etiquetado general de productos. NOM-050-SCFI-2004.
- Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas pre envasados. NOM-051-SCFI-1994.
- Información comercial - Materiales retardantes y/o inhibidores de flama y/o ignífugos - etiquetado. NOM-055-SCFI-1994.
- Bebidas alcohólicas - Mezcal - Especificaciones. NOM-070-SCFI-1994.
- Etiquetado de medicamentos. NOM-072-SSA1-1993.
- Información comercial - Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita pre envasados. NOM-084-SCFI-1994.
- Características de diseño y condiciones de uso de la contraseña oficial. NOM-106-SCFI-2000.
- Industria automotriz - Aceites lubricantes para motores a gasolina o a diesel - Información comercial. NOM-116-SCFI-1997.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Uva de mesa. NOM-120-SCFI-1996.

- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Aguacate. NOM-128-SCFI-1998.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Mango. NOM-129-SCFI-1998.
- Determinación, asignación e instalación del número de identificación vehicular-Especificaciones. NOM-131-SCFI-2004.
- Talavera - Especificaciones. NOM-132-SCFI-1998.
- Información comercial - Etiquetado de extracto natural de vainilla (Vainilla spp), derivados y sustitutos. NOM-139-SCFI-1999.
- Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza pre envasados. NOM-141-SSA1-1995.
- Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. -Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial. NOM-142-SSA1-1995.
- Bebidas alcohólicas - Charanda - Especificaciones. NOM-144-SCFI-2000.
- Información comercial - Etiquetado de miel en sus diferentes presentaciones. NOM-145-SCFI-2001.
- Ámbar de Chiapas-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-152-SCFI-2003.
- Leche, formula láctea y producto lácteo combinado-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-155-SCFI-2003.
- Jamón-Denominación y clasificación comercial, especificaciones fisicoquímicas, microbiológicas, organolépticas, información comercial y métodos de prueba. NOM-158-SCFI-2003.
- Bebidas alcohólicas-Sotol-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-159-SCFI-2004.
- Electrónica-Audio y video-Discos compactos grabados con audio, video, datos y/o videojuegos-Información comercial e identificación del fabricante. NOM-162-SCFI-2004.
- Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I Cacao. II Chocolate. III Derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. NOM-186-SSA1-SCFI-2002.
- Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba. NOM-187-SSA1-SCFI-2002.
- Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico. NOM-189-SSA1-SCFI-2002.
- Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido. NOM-029-SCFI-1998.
- Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio. NOM-035-SCFI-2003.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios. NOM-036-SCFI-2007.

- Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo. NOM-071-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida. NOM-117-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados. NOM-122-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción. NOM-135-SCFI-2006.
- Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento. NOM-148-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos. NOM-151-SCFI-2002.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos. NOM-160-SCFI-2003.
- Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. NOM-174-SCFI-2007.
- Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. NOM-179-SCFI-2007.
- Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, de alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos. NOM-01-TUR-2002.
- Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio. NOM-05-TUR-2003.
- Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes. NOM-06-TUR-2000.
- De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. NOM-07-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural. NOM-08-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. NOM-09-TUR-2002.
- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios - turistas. NOM-010-TUR-2001.
- Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura. NOM-011-TUR-2001.
- Productos eléctricos - Especificaciones de seguridad. NOM-003-SCFI-2000.
- Seguridad e información comercial en juguetes-Seguridad de juguetes y artículos escolares. Límites de biodisponibilidad de metales en artículos recubiertos con pinturas y tintas. Especificaciones químicas y métodos de prueba. NOM-015/1-SCFI-SSA-1994.
- Aparatos electrónicos - Aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - requisitos de seguridad y métodos de prueba. NOM-016-SCFI-1993.

- Válvula utilizada en recipientes portátiles para contener gas licuado de petróleo.- Especificaciones y métodos de prueba. NOM-016-SEDG-2003.
- Distribución y consumo de gas L.P, - recipientes portátiles y sus accesorios parte 3.- cobre y sus aleaciones - conexión integral (cola de cochino) para uso en gas L.P. NOM-018/3-SCFI-1993.
- Distribución y consumo de gas L.P. - recipientes portátiles y sus accesorios parte 4.- reguladores de baja presión para gases licuados de petróleo. NOM-018/4-SCFI-1993.
- Seguridad de equipo de procesamiento de datos. NOM-019-SCFI-1998.
- Elevadores Eléctricos de Tracción para pasajeros y carga - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba para equipos nuevos. NOM-053-SCFI-2000.
- Utensilios domésticos - Ollas de presión - Seguridad. NOM-054-SCFI-1998.
- Productos eléctricos - Balastros para lámparas de descarga eléctrica en gas - Especificaciones de seguridad. NOM-058-SCFI-1999.
- Productos eléctricos - Conductores - Requisitos de seguridad. NOM-063-SCFI-2001.
- Productos eléctricos - Luminarios para uso en interiores y exteriores. Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-064-SCFI-2000.
- Transporte terrestre - Servicio de autotransporte económico y mixto-midibús-Características y especificaciones técnicas y de seguridad. NOM-067-SCT-2/SCFI-1999.
- Industria hulera-Llantas para automóvil-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-086-SCFI-2004.
- Industria hulera - Llantas para camión - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-086/1-SCFI-2001.
- Encendedores portátiles, desechables y recargables-Especificaciones de seguridad. NOM-090-SCFI-2004.
- Válvulas de relevo de presión (Seguridad, seguridad-Alivio y alivio) operadas por resorte y piloto; fabricadas de acero y bronce. NOM-093-SCFI-1994.
- Líquido para frenos hidráulicos empleado en vehículos automotores - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-113-SCFI-1995.
- Gatos hidráulicos tipo botella-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-114-SCFI-2006.
- Industria cerillera - Cerillos y fósforos - Especificaciones de seguridad. NOM-118-SCFI-2004.
- Industria Automotriz - Vehículos automotores - Cinturones de seguridad-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-119-SCFI-2000.
- Industria hulera-Cámaras para llantas neumáticas de vehículos automotores y bicicleta-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-121-SCFI-2004.
- Productos infantiles - Funcionamiento de andaderas para la seguridad del infante - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-133/1-SCFI-1999.
- Productos infantiles - Funcionamiento de carriolas para la seguridad del infante - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-133/2-SCFI-1999.
- Productos infantiles - Funcionamiento de corrales y encierros - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-133/3-SCFI-1999.

- Válvulas para cámara y válvulas para rines utilizados para llantas tipo sin cámara - especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-134-SCFI-1999.
- Artículos escolares - Tijeras - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-140-SCFI-1999.
- Niveles de protección de materiales para blindajes resistentes a impactos balísticos - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-142-SCFI-2000.
- Productos de vidrio - Vidrio de seguridad usado en la construcción - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-146-SCFI-2001.
- Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga. NOM-154-SCFI-2005.
- Guillotinas o cizallas manuales-Requisitos técnicos de seguridad y métodos de prueba. NOM-153/1-SCFI-2003.
- Equipo de protección contra incendio-Extintores como dispositivo de seguridad de uso de vehículos de autotransporte particular, público, y de carga en general- Especificaciones y métodos de prueba. NOM-157-SCFI-2005.
- Seguridad al usuario- Juguetes-Réplicas de armas de fuego-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-161-SCFI-2003.
- Seguridad al usuario-Chalecos antibalas-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-166-SCFI-2005.
- Jugos de frutas pre envasados-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-173-SCFI-2009.
- Prácticas comerciales - Elementos de información en las promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos. NOM-028-SCFI-2007.
- Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. NOM-001-ENER-2000.
- Eficiencia energética de bombas y conjunto motor-bomba, para bombeo de agua limpia, en potencias de 0,187 kW a 0,746 kW. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-004-ENER-2008.
- Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodomésticas. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-005-ENER-2000.
- Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodomésticas. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-005-ENER-2010.
- Eficiencia energética del conjunto motor bomba sumergible tipo pozo profundo. Límites y método de prueba. NOM-010-ENER-2004.
- Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-011-ENER-2006.
- Eficiencia energética de motores eléctricos de corriente alterna, monofásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, enfriados con aire, en potencia nominal de 0,180 kW a 1,500 kW. Límites, método de prueba y marcado. NOM-014-ENER-2004.
- Eficiencia energética de refrigeradores y congeladores electrodomésticos. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-015-ENER-2002.
- Eficiencia energética de motores de corriente alterna, trifásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, en potencia nominal de 0,746 a 373 kW. Límites, método de prueba y marcado. NOM-016-ENER-2002.

- Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastradas. Límites y métodos de prueba. NOM-017-ENER/SCFI-2008.
- Aislantes térmicos para edificaciones. Características, límites y métodos de prueba. NOM-018-ENER-1997.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-021-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-022-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-003-ENER-2000.
- Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades. NOM-030-STPS-2009.
- Seguridad-Equipo de protección personal-Calzado de protección-Clasificación, especificaciones y métodos de prueba. NOM-113-STPS-2009.
- Seguridad-Equipo de protección personal-Cascos de protección-Clasificación, especificaciones y métodos de prueba. NOM-115-STPS-2009.
- Seguridad-Equipo de protección personal-Respiradores purificadores de aire de presión negativa contra partículas nocivas-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-116-STPS-2009.
- Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido. NOM-029-SCFI-1998.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios. NOM-036-SCFI-2007.
- Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo.NOM-071-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida. NOM-117-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados. NOM-122-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción. NOM-135-SCFI-2006.
- Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento. NOM-148-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos. NOM-160-SCFI-2003.
- Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga. NOM-154-SCFI-2005.
- Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. NOM-174-SCFI-2007.
- Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. NOM-179-SCFI-2007.
- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios - turistas. NOM-010-TUR-2001.

11.3 Acciones y resultados relevantes.

1. Programa B002: Promover una Cultura de Consumo Inteligente

Ejercicio 2006

Radio y televisión. En materia de televisión, Profeco difunde información referente a consumo inteligente, calidad de productos y derechos de los consumidores a través de su programa semanal, que se transmitió en diversas televisoras de todo el país en tiempos oficiales por conducto de la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC), así como a solicitud expresa de las propias televisoras. Durante diciembre de 2006 se produjeron 3 programas de televisión

En cuanto a radiodifusión, diversas radiodifusoras de todo el país transmitieron el programa semanal "El Cuarto del Consumo", el cual estuvo dirigido a los jóvenes, especialmente de bajos recursos; que también se transmite a través de los tiempos oficiales y a solicitud expresa de radiodifusoras.

Durante diciembre de 2006 se produjeron 4 programas, cuyo objeto fue dar información y orientación en materia de consumo de una manera ágil y divertida.

Asimismo, se produjeron 5 cápsulas para la línea de espera del Teléfono del Consumidor.

Revista del Consumidor. El tiraje total durante diciembre de 2006 fue de 60,000 ejemplares, de los cuales se distribuyeron a través de su venta a suscriptores, en puestos de periódico y locales cerrados de todo el país, y el resto mediante su envío a distintos medios, líderes de opinión y delegaciones de Profeco.

Folletos y otros impresos. Se imprimieron 23 títulos con un tiraje de poco más de 144 mil ejemplares, entre los que destacan:

a) Las calcomanías para exigir "litros de a litro" en el despacho de gasolina.

b) Los folletos *Guía para comprar a crédito, Qué hacer en caso de desastres naturales*, *Comprar piratería… ¿es como robar?* y la *Guía para comprar casa*, así como la credencial *Tus derechos en los antros*.

La Dirección General de Comunicación Social tiene entre sus objetivos, el difundir información sobre las diversas acciones que lleva a cabo Profeco a partir de sus programas de verificación y vigilancia anuales, así como los temas de coyuntura o de contingencias que surgen y que pueden representar afectaciones a los consumidores.

Esta información la difunde la DGCS, mediante comunicados que hace llegar a los medios de información con presencia nacional, además de hacerla pública mediante la página web de la institución (www.profeco.gob.mx) para que la población en general la pueda consultar.

Asimismo, la DGCS envía dichos comunicados a las distintas delegaciones y subdelegaciones de Profeco en todo el país con el objetivo de que éstas las distribuyan a los medios de comunicación estatales a fin de que tengan un mayor impacto y presencia entre la población.

Cada año, Comunicación Social informa por medio de dichos comunicados de prensa, la puesta en marcha de operativos, programas y acciones especiales de verificación y vigilancia que Profeco implementa a nivel nacional en diversas etapas, además de los resultados de estas acciones, y entre las cuales se encuentran:

Los Programas Especial de Verificación y Vigilancia a establecimientos con venta de productos y servicios con motivo del Día de Reyes, Día del Amor y la Amistad, Inicio de Cuaresma, Vacaciones de Semana Santa, Día del Niño, Retiro de Juguetes Réplica de Armas de fuego, Día de las madres, Día del Padre, Vacaciones de Verano, Ferias de Regreso a Clases, Fiestas Patrias, Día de Muertos, Fiestas Decembrina y Vacaciones de Fin de año.

Así como los operativos especiales por Regreso a clases, Basílica, las campañas nacionales de Casa de Empeño y de Calibración de Instrumentos de Medición.

Para alcanzar una mayor penetración sobre las acciones realizadas y poder brindar mayor información a los consumidores sobre sus derechos y mecanismos de orientación y queja durante tales eventos, la DGCS también promueve y concede entrevistas del Procurador, Subprocuradores, Coordinadores Generales, Directores Generales y Directores de área a los reporteros de diversos medios asignados a la cobertura diaria de las actividades de Profeco.

Asimismo, otorga y promueve estas entrevistas en espacios de radio y televisión de medios de comunicación con presencia nacional. Lo anterior, con el objetivo de lograr un mayor posicionamiento y penetración de la labor y acciones que implementa Profeco para garantizar el pleno respeto a los derechos de los consumidores.

Así, durante diciembre de 2006 la Dirección General de Comunicación Social realizó 12 comunicados de prensa, gestionó 14 entrevistas con el titular de Profeco y organizó 1 conferencia de prensa, lo que generó 583 impactos informativos en los diversos medios de comunicación.

De la misma manera, la DGCS desarrolló e implementó diversas líneas estratégicas de comunicación para atender situaciones como, la suspensión de servicios de Air Madrid, destacando los comunicados donde dio a conocer las acciones implementadas por Profeco para respaldar y atender a los consumidores afectados por dicha determinación.

A través del área de monitoreo y análisis, conforme a sus actividades se enviaron este mes que se informa:

- 31 Síntesis Informativas.

- 46 Cortes informativos.
- 23 Síntesis de los estados.
- 4 Análisis del comportamiento de la información e impactos difundidos.

Lo anterior, derivado de la revisión y seguimiento informativo en los medios de comunicación impresos, radio, TV y portales de internet nacionales y locales.

Ejercicio 2007

Radio y televisión. Se elaboraron 52 programas de televisión con distintos temas en tres versiones:

a) *TV Revista del Consumidor*.

b) Reportajes especiales.

c) *Platillo Sabio.*

Los programas de televisión (cuya duración es de 15 minutos) se envían a RTC para que los ponga a disposición de las distintas televisoras del país que transmitirán uno por semana.

Por lo que hace a radio, se produjeron 52 programas de radio semanales El Cuarto del Consumo
(15 minutos de duración).

Durante 2007 se grabaron 52 líneas de espera cada mes, con duración de dos y medio a tres minutos. En ellas se abordan temas ligados a los pasos del consumo inteligente. Se elaboraron 23 spots de radio y cuatro de televisión.

Revista del Consumidor. En 2007 el tiraje total de la Revista del Consumidor fue de 720 mil ejemplares que se distribuyeron en puestos de periódicos y en locales cerrados. Asimismo, una parte del tiraje se envió a suscriptores y otra más a Delegaciones.

De enero a diciembre se tuvo un promedio mensual de suscripciones de 3,500, lo que arroja un total de 444,755 en 2007.

Folletos. Durante 2007 se elaboraron folletos, guías, carteles, dípticos y trípticos con los siguientes temas:

a) Prevención de trampas en Internet;
b) Los siete pasos del consumo inteligente;
c) ¿Qué es Profeco?;
d) Derechos en telefonía;
e) Tiempos compartidos;

f) Remesas;
g) Consejo Consultivo del Consumo;
h) Prevención y acciones en desastres naturales;
i) Derechos en las escuelas particulares;
j) Derechos en el consumo de gas;
k) Lista oficial de útiles escolares;
l) Ahorro de energía eléctrica;
m) Información sobre cómo comprar una casa;
n) Información sobre el RPC para consumidores y proveedores;
o) Información relevante para los peregrinos que visitan a la Virgen de Guadalupe el 12 de diciembre.

El Mandado. Publicación mensual que tuvo un tiraje de 35 mil ejemplares. En él se vierten los contenidos más apropiados para un público de menores ingresos, tomados en su mayor parte de la Revista del Consumidor. El Mandado se distribuyó a través de las Delegaciones en el D.F. a lo largo del año.

Libros. Se elaboraron los siguientes tres libros:

a) *Primeros auxilios para el planeta azul* (colección Pequeños Consumidores). Para que los niños se familiaricen de forma efectiva con la conservación del ambiente ilustrado profusamente.
b) *Confitería y postres* (colección Tecnologías Domésticas Profeco) Este libro se elaboró con información revisada, verificada y probada.
c) *Hacia una cultura de consumo inteligente* (colección Pensar el Consumo). Su objeto fue discutir los temas de consumo de forma seria y profunda en los foros adecuados.

Mediante la aplicación "**Canasta Inteligente"** que registró 8,505 nuevos usuarios en 2007, se siguió ofreciendo la posibilidad a los consumidores de construir canastas de productos y comparar precios con el objeto de puedan tomar decisiones informadas de compra.

Esta aplicación permite consultar la información de precios obtenida mediante el programa **Quién es Quién en los Precios**, se recopilaron 13 462 138 precios en 26 ciudades de la República Mexicana. Su difusión a través de internet permite que los datos lleguen a los usuarios finales con rapidez y oportunidad, así como a las instancias intermedias (medios de comunicación electrónicos y escritos y el personal de las Delegaciones) para que los utilicen para sus actividades de atención al público.

Quién es Quién en el Envío de Dinero. Con el objetivo de proporcionar servicios de información a los Connacionales que se encuentran en Estados Unidos, se colocaron en el sitio web 156 reportes con información semanal sobre el costo de enviar 300 dólares de nueve ciudades de EE.UU. a México, que correspondieron a 6 912 precios de servicios de 24 empresas según su tiempo de entrega.

Boletín Electrónico Brújula de compra. Durante 2007 se publicaron 29 boletines más, dos de carácter especial sobre finanzas personales y vacaciones de verano, que incluyeron 74 artículos. Un total de 8 mil 19 nuevos suscriptores se registraron durante el año, acumulando a finales de diciembre un total de 16 mil 779.

Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos. A fin de proporcionar a los consumidores información que les permita evaluar diversas opciones de compra a crédito de electrodomésticos y línea blanca, se realizaron cinco levantamientos de condiciones de compra a crédito en 791 establecimientos en 21 ciudades del país en promedio, con lo que se publicaron 3 357 precios y condiciones de pago de productos y el Costo Anual Total (CAT) respectivo.

Se fortaleció el programa Quién es Quién en los Precios de la tortilla para informar a los consumidores de aquellos establecimientos que ofrecen un mejor precio, además se mantuvo el monitoreo y vigilancia de los precios de los productos de consumo básico. Profeco instrumentó el Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Tortillerías 2007, con lo cual intensificó el sistema de control y vigilancia de tortillerías para evitar prácticas comerciales abusivas como el incremento injustificado de precios o faltantes de peso o producto, con lo que se procedió a sancionar los abusos encontrados.

La **Dirección General de Comunicación Social** realizó la promoción de los diversos programas especiales de verificación y vigilancia a establecimientos con venta de productos y servicios a través de comunicados, entrevistas, conferencias y recorridos con medios.

Derivado de lo anterior, la Dirección General del Comunicación Social realizó 154 comunicados, organizó 13 conferencias de prensa y gestionó 79 entrevistas con el titular de la institución. Como consecuencia de estas acciones se generaron un total de **5** mil **752** impactos en los medios de comunicación.

De la misma manera, durante el 2007, se desarrollaron e implementaron diversas líneas estratégicas para atender situaciones como, en marzo, la suspensión de actividades de Líneas Aéreas Aztecas para lo cual se emitieron comunicados sobre la atención, orientación y acciones que Profeco realizó para atender a los consumidores afectados.

En ese marco, concedió a diversos medios de radio y televisión con impacto nacional, entrevistas para brindar información y un ABC de lo que los afectados tendrían que hacer para defender sus derechos y solicitar indemnizaciones.

Durante septiembre y octubre, ante las declaratorias de emergencia hechas en Veracruz y Tabasco por los daños causados al paso del Huracán Dean, la DGCS elaboró y emitió diversos comunicados a la prensa nacional para informar de las acciones de verificación y vigilancia, así como de defensoría de los derechos de consumidores que Profeco hizo para evitar abusos contra los damnificados.

También emitió comunicados de las acciones que las brigadas de personal de Profeco realizaron en esas entidades para atender y orientar en materia de consumo y posibles abusos a los damnificados, además de que promovió y concedió entrevistas a medios de

impacto nacional para dar a conocer las acciones que Profeco realizaba en esas zonas, así como las recomendaciones y medios de denuncia.

Las mismas acciones implementó antes los daños ocasionados en entidades como Baja California Sur, Guerrero, Tamaulipas y Chiapas por el paso de la tormenta tropical Henriette, así como en Yucatán, Chiapas y Tabasco por el paso del meteoro Félix.

En el área de monitoreo y análisis se realizó la revisión cotidiana y se enviaron en el año que se informa:

- 363 Síntesis Informativas.
- 518 Cortes informativos.
- 259 Síntesis de los estados.
- 52 Análisis del comportamiento de la información e impactos difundidos.

Lo anterior, derivado de la revisión y seguimiento informativo en los medios de comunicación impresos, radio, TV y portales de internet nacionales y locales.

En el año 2007, se inició el análisis de audiencia y se entregaron 12 reportes.

Ejercicio 2008

Radio y televisión. Se produjeron 52 programas de radio con el título el *Cuarto del consumo* y 52 programas de televisión con cuatro versiones que se transmitieron a lo largo del año, en todo el país, en tiempos oficiales:

a) TV Revista Del Consumidor;
b) Platillo Sabio Profeco;
c) Tecnología Doméstica Profeco;
d) Reportaje especial.

Revista del Consumidor. El tiraje de la Revista del Consumidor fue de 483,000 ejemplares distribuidos en puestos de periódicos, locales cerrados y envío a suscriptores.

Impresos diversos. Se elaboraron 80 impresos diversos, entre folletos, guías, inserciones para el diario *Trato Directo* de *El Sol de México*, carteles, trípticos y dípticos. Entre ellos, destacan:

a) Las seis ediciones del folleto *Quién es Quién en el Envío de Dinero de Estados Unidos a México* (20,000 ejemplares cada una).
b) *Qué es Profeco,* dos impresiones de 20,000 ejemplares cada una.
c) La reimpresión de *Qué hacer en caso de desastres naturales* (100,000 ejemplares).

d) El diseño del cuadernillo *Cómo ahorrar energía en todos lados* (dos impresiones, la primera de 50,000 ejemplares y la segunda de 20,000).

e) *Cómo comprar un tiempo compartido* (tiraje de 200,000 ejemplares).

f) Folletos con los siete derechos del consumidor en español y en maya, huichol, zapoteco, mixteco, mazahua, náhuatl, totonaca, triquí, tzotzily tzcital (tiraje combinado de 65,000 ejemplares).

g) Se produjeron materiales gráficos para las *Ferias de Regreso a clases*, el tema de la portabilidad numérica, servicios de la institución como Concilianet, Procitel y e RPC, así como materiales informativos para los peregrinos de la Virgen de Guadalupe el 12 de diciembre.

Asimismo, se imprimió el póster-calendario de consumo 2009 (tiraje de 200,000 ejemplares) que incluye los siete pasos para un consumo inteligente.

El Mandado. Fue un impreso mensual de ocho páginas distribuido gratuitamente en las delegaciones Profeco, dirigido a amas de casa que requieren información puntual para mejorar sus decisiones de compra.

Esta publicación mensual registró un tiraje de 100 mil ejemplares durante 2008.

Libros. Se editó el libro ***Políticas públicas de consumo. Tendencias internacionales***, el primero de la colección *Temas* selectos *de consumo*. Se integra por una selección de materiales presentados en el Foro Mundial de Competencia, celebrado en París en febrero de 2008.

Canasta Inteligente. Durante 2008 se registraron 11 mil 127 nuevos suscriptores de la canasta inteligente, llegando a un total acumulado a fin de año de 23 mil 764 usuarios.

De manera adicional se realizaron 7 levantamientos especiales de precios para productos sujetos a estudios de calidad por parte del laboratorio nacional de protección al consumidor, mismos que fueron publicados en la revista del consumidor.

Quién es Quién en los Precios. En el periodo comprendido de enero a diciembre del 2008 se captaron 9 millones 743 mil 914 precios de productos contenidos en catálogos oficiales, generando un promedio semanal de 183 mil 847 precios. De este total, 37.4% corresponde a la Ciudad de México y su área metropolitana, y el resto a 26 ciudades donde opera el programa. A partir de octubre se incorporó la Delegación Durango.

Para llevar a cabo el programa, de forma semanal se visitaron en promedio 319 supermercados, 101 mercados y pescaderías, 162 farmacias, 149 papelerías, 161 tiendas especializadas en electrodomésticos y tiendas departamentales y 303 tortillerías. Adicionalmente, durante la temporada de regreso a clases se visitaron 85 librerías, 72 tiendas de uniformes, 37 zapaterías, y en la temporada navideña 36 jugueterías y 38 vinaterías.

Quién es Quién en el Envío de Dinero. En 2008 se elaboraron 105 reportes con información semanal sobre el costo de enviar 300 dólares de EU a México, acumulando un total de 7 mil 399 precios de servicios de 28 empresas.

En colaboración con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos se elaboraron 120 mil dípticos en el envío de dinero de Estados Unidos a México… la información es tu derecho, 60 mil de los cuales distribuyó Profeco: 51 mil 600 ejemplares en siete delegaciones y los 8 mil 400 restantes en cinco puntos de venta de Diconsa.

Boletín Electrónico Brújula de Compra. Durante 2008 se publicaron 47 boletines, que incluyeron 84 artículos. Un total de 5 mil 972 nuevos receptores se registraron durante el año, acumulando al 31 de diciembre 22 mil 751.

Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos. Durante 2008 se realizaron 6 levantamientos en 615 establecimientos en 23 ciudades, lo que se tradujo en la recopilación de 2 mil 768 precios, condiciones de pago y su costo anual total (cat) respectivo, publicándose en el sitio de Profeco en internet.

La **Dirección General de Comunicación Social**, como cada año, realizó la promoción de los diversos programas especiales de verificación y vigilancia a establecimientos con venta de productos y servicios a través de comunicados, entrevistas, conferencias y recorridos con los representantes de los medios de comunicación.

Para este año que se informa se elaboraron 156 comunicados, se convocó a 14 conferencias de prensa, se gestionaron 121 entrevistas al titular de Profeco, con lo cual se generaron 5 mil 714 impactos en medios de comunicación nacionales.

Cabe destacar que a partir del 2008, y debido al gran número de entrevistas otorgadas por los diferentes funcionarios de las oficinas centrales de Profeco, así como de la información enviada a los diversos medios de comunicación, se inició con un registro puntual de dichas gestiones, con lo que en 2008 se gestionaron 587 entrevistas, incluidas las 121 otorgadas por el Procurador, además de que se envió información diversa a 71 reporteros que la había solicitado.

Entre las líneas y las estrategias de comunicación que se desarrollaron durante el 2008, destacan los diversos comunicados que se elaboraron sobre la suspensión de actividades de Líneas Aéreas Azteca, para informar a los consumidores sobre el avance de la defensoría que Profeco llevaba a cabo, toda vez que la institución fue notificada del fallo condenatorio en contra de la aerolínea, luego de que en representación de 620 consumidores, presentó una demanda de acción de grupo el 6 de julio de 2007 en contra de la empresa por la suspensión del servicio y la consecuente afectación a los derechos de los consumidores.

Sobre el tema, en agosto la dependencia dio a conocer mediante un comunicado difundido en medios, que a fines de junio, el Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa resolvió el recurso de apelación promovido por el organismo.

De la misma manera, durante ese año la DGCS emitió comunicados con las acciones que Profeco realizó ante la suspensión del servicio de programación de los canales Disney Channel y Jetix y de las multas que por ello la Procuraduría notificó el 11 de enero a Sky y a Cablevisión por un monto total de 600 mil pesos a cada proveedor.

Ante el cierre de operaciones de la empresa de depilación capilar Neoskin, la DGCS emitió diversos comunicados con información relativa a las acciones que Profeco implementó para apoyar a los consumidores que resultaron afectados, como de las denuncias penales ante el Ministerio Público que Profeco alistaba en representación de los consumidores.

Asimismo, emitió diversos comunicados y promovió entrevistas para dar a conocer el número de quejas recibidas por esta acción y anunció mediante comunicado las acciones implementadas por Profeco, como fue una denuncia penal contra quién o quienes resulten responsables de la empresa Neoskin.

Luego de la notificación hecha por la aerolínea ALMA de México de suspender, de manera definitiva sus operaciones, la DGCS informó mediante comunicado y diversas entrevistas concedidas a medios de radio y televisión las acciones de Profeco para vigilar que la empresa restituyera a los consumidores las cantidades que hubieren pagado con motivo de la contratación de sus servicios, o bien, instrumentara alternativas a satisfacción de los consumidores.

A través del área de monitoreo y análisis, conforme a sus actividades se enviaron en el año que se informa:

- 363 Síntesis Informativas.
- 518 Cortes informativos.
- 259 Síntesis de los estados.
- 52 Análisis del comportamiento de la información e impactos difundidos.
- 12 Análisis de audiencia de medios impresos y electrónicos nacionales.

Lo anterior, derivado de la revisión y seguimiento informativo en los medios de comunicación impresos, radio, TV y portales de internet nacionales y locales.

Las campañas informativas en radio difundidas de agosto a noviembre del año que se indica, sobre los servicios que ofrece Profeco a la población consumidora son:

- Compara y elije
- Procitel
- Registro Público del Consumidor

Ejercicio 2009

Se declaró el año de la educación y Profeco puso en marcha una estrategia integral de divulgación. Se revisaron sus productos informativos existentes y se crearon nuevos impresos, canales y medios: el sitio web de la propia revista, videos para ser reproducidos en YouTube, podcast y webcast.

Radio y televisión. Modificando el tradicional bloque monotemático de 15 minutos de televisión, este producto informativo se renovó en marzo de 2009 al transformarse en seis cápsulas semanales de dos minutos y medio cada una, las cuales reinterpretan ciertas secciones clásicas de la *Revista del Consumidor* como el *Platillo Sabio Profeco* o la *Tecnología Doméstica Profeco*, a través de innovadoras animaciones combinadas con "acción en vivo".

Además, se produjeron reportajes en torno a la actualidad del consumo en nuestro país; se ofreció orientación a los consumidores con el segmento *Qué hacer si* y se informó a la audiencia de los hallazgos de los estudios de calidad publicados por la revista de una forma ágil, concisa y moderna.

El nuevo formato puede ser emitido como una unidad, pero también funciona en la modalidad de cápsulas independientes, lo que lo hace más versátil para las teledifusoras.

La *Revista del Consumidor TV* se sigue transmitiendo en los tiempos oficiales de las estaciones de televisión nacionales, pero también a través del canal ProfecoTV en YouTube y se puede acceder a ella desde revistadelconsumidor.gob.mx.

Radio. Se renovó la emisión radiofónica para dirigirla al público femenino, con un claro enfoque de ayuda y servicio. Para fines de año, Profeco produjo semanalmente tres productos radiofónicos distintos:

a) *Revista del Consumidor Radio Exprés*. Programa semanal con duración de cinco minutos. Presenta cápsulas con diversos temas de interés, principalmente en materia de consumo doméstico, dirigidas a jefas de hogar. Se transmitió en tiempos oficiales desde el 2 de septiembre de 2009.

b) *Revista del Consumidor Radio en ABC*. Programa con duración de 30 minutos transmitido todos los martes a las 8:00 pm en ABC Radio (760 AM, en el Distrito Federal; 1460 AM, en Xalapa y 960 AM, en San Luis Potosí), desde el 1 de diciembre de 2009.

   En él se entrevista a expertos para abordar temas sobre economía familiar y consumo.

c) *Tecnología Doméstica Profeco en Revista del Consumidor Radio*. Programa semanal con duración de 15 minutos al aire desde enero de 2010. Se transmite en tiempos oficiales y en el sitio de la Revista del Consumidor en línea.

Revista del Consumidor. Con un tiraje de 45 mil ejemplares mensuales en marzo empezó a circular en todo el país el número 385 de la nueva *Revista del Consumidor* con un diseño diferente, más fresco, más acorde con parámetros estéticos contemporáneos, que aprovecha mejor el espacio de las páginas y contiene más información que antes.

Por primera vez, la *Revista del Consumidor* empezó a tutear a los lectores para crear mayor empatía, además de apuntalar los estudios de calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y los comparativos de precios y servicios.

De esta manera el *Platillo Sabio Profeco* pasó de uno a cuatro platillos.

Durante 2009, esta publicación tuvo un tiraje total de 511,500 mil ejemplares.

- ***Revista del Consumidor en línea***

Este sitio se puso a disposición de los usuarios de internet a partir de abril de 2009, con lo que se da una dimensión digital al contenido de la Revista. En ella no solo se suben los artículos de la *versión* física, sino se reinterpretan para la publicación a un público diferente.

El sitio ofrece diversos productos informativos: programas semanales de televisión y radio, los podcasts y webcasts, estudios de calidad, el *Platillo Sabio Profeco* y la *Tecnología Doméstica Profeco* y una gran variedad de publicaciones digitales (carteles, folletos, dípticos, etc.).

Del 14 de abril de 2009 al 31 de diciembre de 2009 acumuló 3,361,103 páginas vistas.

- ***Revista del Consumidor webcast***

Este producto consiste en videos cortos e informativos para audiencias jóvenes, acostumbradas a informarse en internet. Se producen para el sitio de videos Youtube (youtube.com/Profecotv), pudiendo acceder desde revistadelconsumidor.gob.mx y la cuenta de Profeco en Facebook.

Contiene temas sobre educación para el consumo inteligente, descripciones de las herramientas de la Procuraduría y tips de ahorro. Desde el 19 de enero, se sube un video nuevo cada semana, con una duración entre un minuto y un minuto y medio.

Se realizaron 52 emisiones de la *Revista del Consumidor* webcast, que sumados a *Revista del Consumidor* TV y otros videos contabilizan 323 piezas disponibles en el canal de Profecotv de youtube, que se lanzó el 16 de enero de 2009 y cerró el año con 1,462 suscriptores y 716,733 reproducciones de videos.

- ***Revista del Consumidor podcast***

Este producto se lanzó en marzo de 2009, el primer programa de audio realizado por Profeco para internet, pensado en audiencias acostumbradas a compartir contenido y llevar los episodios de sus emisiones favoritas en celulares o reproductores de música digital.

El tono desenfadado y espontáneo de los conductores lo convierten en una opción llamativa para educar a las audiencias juveniles en temas de consumo.

Con una periodicidad semanal, se pudo descargar a partir de marzo desde Profeco.gob.mx/podcast, revistadelconsumidor.gob.mx y la tienda de música iTunes.

En ella la *Revista del Consumidor podcast* ocupó a finales de año el décimo lugar entre los podcasts disponibles en la tienda de México más descargados por esta vía (de un total de 150 mil).

De marzo a diciembre de 2009 se pusieron a disposición del público 35 podcasts de la *Revista del Consumidor*.

Impresos diversos. Profeco editó 146 impresos tales como: dípticos, trípticos, folletos y carteles con información útil para los consumidores, asimismo información sobre los servicios que les brinda la institución, sus derechos básicos como consumidores o consejos de ahorro, entre los cuales se encuentran los siguientes:

La edición 2009 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento; la *Guía para Consumir Pescado*. Folletos como: *Los 7 Pasos para el Consumo Inteligente*, *Qué es Profeco*, *7 Derechos Básicos del Consumidor* y *Tus Derechos al Viajar en Avión*. También se imprimió el calendario y diversos carteles para promoción de la *Revista del Consumidor*.

En 2009, el conjunto de los materiales impresos de la institución alcanzó un tiraje total de 30,962,006 ejemplares.

El Mandado. A partir de su relanzamiento en marzo de 2009, algunos de los temas que se abordan son: Estrategias para hacer rendir el presupuesto familiar y la planificación del gasto; recomendaciones de compra de los productos de mejor calidad; Tecnología Doméstica Profeco y Platillo Sabio Profeco.

De marzo a diciembre se imprimieron y distribuyeron 450 mil ejemplares.

Libros. Se editó e *imprimió la Memoria del Segundo Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor*.

Internet y redes sociales. En 2009, Profeco profundizó su participación en el ciberespacio. Para tal efecto lanzó la *Revista del Consumidor* en línea, webcast y podcast, así como cuentas en Youtube, Twitter y Facebook. De esta manera durante 2009 se registraron en Youtube 714,664 reproducciones y las tres últimas redes sociales referidas cerraron el año con 8.9 miles usuarios. Por su parte, se publicaron 35 podcast y 52 webcast.

En 2009, la estrategia para difundir el consumo inteligente entre nuevas audiencias, las más jóvenes, se basó en establecer nuevos canales de comunicación a través de las redes sociales en internet con mayor popularidad en México.

a) Se inició el grupo de la *Revista del Consumidor* en Facebook, en esta red social se difunden los contenidos de la *Revista del Consumidor* en línea, el podcast y webcast, además de atender.

b) comentarios y preguntas de alguno de los 2,933 amigos que tuvo Profeco en esta comunidad virtual.

c) En 2009, la cuenta twitter.com/Profeco se convirtió en la décimo quinta con más seguidores (5,834) en México, pero la octava más influyente, según el ranking del directorio mundial de usuarios de twitter, wefollow.com.

d) Hi5 también es un canal que Profeco estrenó en 2009. Aunque sus resultados son más discretos debido a que sus usuarios son mayoritariamente adolescentes, nuestro usuario oficial tiene 522 amigos al día de hoy.

El éxito de la incursión de Profeco en la web 2.0 quedó patente en abril de 2009. Ante el brote de influenza AH1N1, la Procuraduría produjo tres videos con tecnologías domésticas para elaborar cubre bocas, para preparar jabón líquido para manos y para elaborar gel antibacterial.

Estos videos se subieron a internet, incrementando la capacidad de respuesta informativa de la institución. Así, el video de gel antibacterial tuvo mucho éxito: Del 30 de abril al 31 de diciembre fue visto casi 150,000 veces en Youtube, mientras que la fórmula en PDF fue vista en el sitio más de 170,000 veces.

Consuman. Se trata de otro producto informativo prácticamente reinventado. Consumán es un luchador con súper poderes que defiende los derechos de los consumidores; mediante enfrentamiento con los malos proveedores de bienes y servicios de *Ciudad Consugótica*.

Sus mayores atributos son el conocimiento profundo sobre cualquier tema de consumo y su incansable vocación de servicio.

Esta historieta mensual comenzó a circular en marzo de 2009. Es una forma gráfica y divertida de educar en temas sensibles de consumo y de alcanzar al público infantil y juvenil. Sus guiones e ilustraciones están a tono con el lenguaje moderno del cómic.

El tiraje de este impreso es de 50 mil ejemplares, y se distribuyeron gratuitamente en las delegaciones Profeco.

De marzo a diciembre se imprimieron y distribuyeron 500 mil ejemplares de esta publicación.

Canasta Inteligente. Durante el año 2009 se registraron 10 mil 707 nuevos usuarios a este servicio.

Quién es Quién en los Precios. Para el periodo de enero a diciembre de 2009, se captaron 9 millones 172 mil 118 precios de productos contenidos en los catálogos, generando un promedio semanal de 176,386 precios levantados.

Quién es Quién en el Envío de Dinero. Durante los doce meses de 2009, se publicaron en internet 156 reportes con información semanal sobre el costo de enviar 300 dólares de EUA a México, correspondientes a 7,904 precios de servicios de 28 empresas en 9 ciudades.

Boletín electrónico Brújula de Compra. Durante el año que se informa se suscribieron un total de 5 mil 236 personas, teniendo un acumulado al 31 de diciembre de 27 mil 995 receptores. En el mismo periodo se publicaron 48 boletines electrónicos, con 88 artículos.

Con el objeto de evaluar el grado de cumplimiento de la LFPC se realizan monitoreos a sitios radicados en México que comercializan por internet, se revisaron 306 tiendas virtuales.

Para el periodo del año 2009, se aplicaron y publicaron en el sitio de internet de Profeco los resultados de 63 encuestas y sondeos, con un total de 11 445 cuestionarios aplicados sobre diferentes temas relacionados con fechas de alto consumo, lo que permitió conocer los hábitos de compra de la población. Esta información se difundió a través de Brújula de compra y la Revista del Consumidor.

Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos. Durante el periodo comprendido de enero a diciembre 2009, se realizaron 6 levantamientos de las condiciones de crédito en 758 establecimientos para 22 ciudades del país, con lo que se publicaron 3,432 precios y condiciones de pago de productos y el Costo Anual Total (CAT) respectivo. La información correspondiente se publicó en el sitio de Profeco en internet y se actualizó bimestralmente.

La **Dirección General de Comunicación Social** mantuvo la promoción de los diversos programas especiales de verificación y vigilancia a establecimientos con venta de productos y servicios mediante comunicados, entrevistas, conferencias y recorridos con los diferentes representantes de los medios de comunicación.

Estas actividades llevaron a la emisión de 88 comunicados informativos, se concertaron 589 entrevistas con diversos funcionarios, 83 de las cuales fueron ofrecidas por el titular de la institución, se envió información a 41 periodistas que la había solicitado y organizó 8 conferencias de prensa, lo que dio como resultado 4 mil 3 impactos en medios de comunicación.

Entre las estrategias más relevantes en materia de comunicación que se llevaron a cabo por parte de esta Dirección General destacan las implementadas por las restricciones que la epidemia de Influenza AH1N1 que afectó a México ocasionó y que trajo diversas afectaciones a las actividades de la población y de las diversas instituciones.

Así, la DGCS difundió mediante comunicados las acciones de verificación y vigilancia que Profeco realizó en farmacias, tiendas de autoservicio, consultorios y hospitales del Distrito Federal, estado de México y área conurbada para constatar que se respetaran precios de medicamentos e informaran de horarios y costos de servicios médicos.

También reiteró entre la población mediante comunicados las recomendaciones a seguir en la compra de cubrebocas, gel antibacterial y medicamentos para no ser víctimas de abusos comerciales y las sugerencias médicas dictadas por autoridades en la materia para no contraer la enfermedad.

De igual forma difundió las recomendaciones para no caer en compras de pánico, elaborar en casa insumos como el gel antibacterial y cubrebocas, así como denunciar a proveedores que incurrieran en diversas violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para el mes de junio y ante la suspensión temporal de la operación de 25 aeronaves del Consorcio AVIACSA, S.A. de C. V. ordenada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), la DGCS difundió comunicados con información sobre los servicios de orientación, atención y seguimiento de quejas de los consumidores por parte de Profeco así como las recomendaciones a seguir para exigir sus derechos.

De igual forma y en seguimiento a todo el proceso de atención y defensoría de los consumidores, brindó y otorgó entrevistas de funcionarios de la Procuraduría a diversos medios de comunicación nacionales a fin de orientar a los consumidores afectados e informar de las alternativas de resarcimiento de daños presentadas por la aerolínea, entre ellos, la demanda colectiva promovida por la dependencia.

Finalmente, para diciembre y a raíz de las denuncias por el incremento del precio de la tortilla, la DGCS llevó a cabo la difusión de comunicados y entrevistas sobre las acciones que Profeco realizó para verificar que no existieran abusos en contra de los consumidores.

De acuerdo a las actividades del área de monitoreo y análisis, se enviaron en el 2009:

- 365 Síntesis Informativas.
- 518 Cortes informativos.
- 259 Síntesis de los estados.
- 53 Análisis del comportamiento de la información e impactos difundidos.
- 12 Análisis de audiencia de medios impresos y electrónicos nacionales.

Como parte de las acciones en la promoción de una cultura de Consumo Inteligente, se difundió de agosto a noviembre, en medios impresos de la Ciudad de México, las campañas informativas sobre los servicios que ofrece a los consumidores Profeco:

- Quién es quién en los precios.
- Concilianet.
- Multipagos.
- Procitel.

Campañas que fueron difundidas en las radiodifusoras ISA Corporativo S.A. de C.V.; Grupo de Radiodifusoras S.A. de C. V. y Cámara de la Industria de la Radio y la Televisión.

Ejercicio 2010

Radio y televisión. Se produjeron 168 programas radiofónicos con los siguientes títulos: Tecnología Doméstica Profeco en Revista del Consumidor Radio, Revista del Consumidor en ABC Radio, Revista del Consumidor Radio Express, así como diversos spot de radio Revista del Consumidor.

De la misma manera, se entregaron para su difusión 52 programas televisivos *Revista Del Consumidor TV*.

Revista del Consumidor. Durante 2010 la *Revista del Consumidor* promedió 24,017 ejemplares mensuales vendidos (incluyendo suscripciones), lo que representó un incremento porcentual del 15%.

- ***Revista del Consumidor en línea***

En 2010 se consolidaron: los *pageviews* de revistadelconsumidor.gob.mx crecieron 40% con respecto a 2009 (para un total de 5,789,085). Los visitantes únicos pasaron de 640,602 en 2009 a 1,187,405 en 2010, un crecimiento del 85%.

El sitio de la *Revista del Consumidor* en línea http://revistadelconsumidor.gob.mx, alberga los webcasts, podcast, post y PDF de los materiales educativos institucionales.

- ***Revista del Consumidor webcast y Revista del Consumidor podcast***

En esta materia se difundieron 52 webcast y 26 podcast basados en los contenidos de la *Revista del Consumidor* en su versión impresa.

Folletos Impresos diversos. Se alcanzó un tiraje de 27.6 millones de materiales impresos.

Consumán y El Mandado. En 2010 circularon 600,000 ejemplares de *Consumán* y 900,000 de *El Mandado*. Sumando los artículos publicados con convenios con diarios y otras revistas, durante 2010 se difundió información en un total de 27.6 millones de ejemplares.

Internet y redes sociales. En 2010, Youtube registró 1,596,945 reproducciones, en tanto que los usuarios en Youtube, Twitter y Facebook subió a 67,779 usuarios. Asimismo, se publicaron 26 podcast y 52 webcast. La red social que más creció fue Twitter (@Profeco), que subió de 5,834 seguidores en diciembre de 2009 a 61,876 para diciembre de 2010.

El canal de difusión en YouTube fue reconocido por Google con el otorgamiento de “canal especializado de nueva creación” por la constancia de sus contenidos y su número de visitantes. El número de reproducciones pasó de 714,664 en 2009 a 1,596,945 en 2010.

Quién es Quién en los Precios registró 42.5 mil suscriptores, cifra que representa 23% más con relación al año anterior.

Durante 2010, se publicaron en el sitio de Profeco en internet poco más de 9 millones de precios.

Quién es Quién en el Envío de Dinero, que proporciona información del costo de las remesas de EU a México, publicó en internet durante 2010, 156 reportes con información semanal sobre el costo de enviar 300 dólares de EU a México, correspondientes a 7,904 precios de servicios de 27 empresas en 9 ciudades.

Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos, con periodicidad bimestral, monitorea el costo de financiamiento de crédito a pagos fijos de aparatos electrodomésticos y de línea blanca en establecimientos comerciales. De enero a diciembre de 2010, se realizaron seis levantamientos de las condiciones de crédito en 612 visitas a establecimientos para 19 ciudades del país en promedio, con lo que se publicaron 2,813 precios y condiciones de pago de productos y el costo anual total (CAT) respectivo. La información correspondiente se publicó en el sitio de Profeco en internet.

A través del programa Quién es Quién en los Precios, en octubre y noviembre se recopilaron y difundieron precios de un grupo de muebles y electrodomésticos de las tiendas participantes del programa Hábitat del Gobierno Federal, que mediante Sedesol otorgó certificados de subsidios para su reposición como apoyo a la población afectada por el huracán Karl en el puerto de Veracruz.

Conforme a lo establecido en sus funciones, la **Dirección General de Comunicación Social** mantuvo durante este año, la promoción de los diversos programas especiales de verificación y vigilancia a establecimientos con venta de productos y servicios mediante comunicados, entrevistas, conferencias y recorridos con los diferentes representantes de los medios de comunicación.

De esta manera, la Dirección General de Comunicación Social envió 170 comunicados informativos, promovió 722 entrevistas, 109 de ellas con el titular de la institución, envío información a 73 reporteros que la había solicitado y organizó 9 conferencias de prensa que dieron como resultado 5, 492 impactos.

De las acciones más relevantes impulsadas por la DGCS durante este año destacan las implementadas por la celebración de la Copa del Mundo Sudáfrica 2010 y que incluyeron la elaboración y difusión de comunicados con información para orientar a los consumidores sobre cómo verificar los servicios y boletos contratados y adquiridos, así como para brindarles la atención en materia de quejas y denuncias ante posibles abusos. De igual forma, promovió en medios de radio y televisión entrevistas a funcionarios.

Asimismo, derivado de las denuncias presentadas en contra de la agencia Súper Travel, la DGCS también hizo llegar a los medios de comunicación comunicados con las acciones que sobre el tema Profeco implementó, además de que promovió entrevistas en diversos medios de comunicación en radio y televisión.

Por otra parte, en marzo se elaboraron y difundieron comunicados con información relativa a las acciones que Profeco realizó para atender, orientar y auxiliar a los afectados por el cierre de las mueblerías Azcue en el Distrito Federal y de diversas sucursales de las entidades del país. De igual forma, promovió entrevistas con el Procurador para conocer el seguimiento a la defensoría de los afectados.

En agosto, ante la suspensión de actividades de Mexicana de Aviación, la DGCS elaboró y envío a medios de comunicación nacionales comunicados con información sobre las acciones de atención, asesoría, orientación y seguimiento a los afectados por el cese de actividades de Mexicana. Es de destacar que algunos de los comunicados fueron realizados de manera conjunta con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

La estrategia mediática se complementó con entrevistas concedidas a diversos medios de comunicación escritos, de radio y televisión, sobre las acciones que Profeco implementó y el seguimiento que se hizo a la defensa de los derechos de los consumidores, como fue el reembolso de boletos, además de la organización de conferencias de prensa que se organizaron a fin de dar a conocer los avances del caso.

Por último, en septiembre y derivado de las afectaciones registradas en el estado de Veracruz por el Huracán Karl, la DGCS difundió en comunicados las acciones que Profeco implementó en la entidad para verificar el respeto a los derechos de los consumidores. De igual forma promovió entrevistas en espacios informativos nacionales para dar a conocer las recomendaciones de Profeco a los consumidores para no ser víctimas de abusos.

A través del área de monitoreo y análisis, conforme a sus actividades se enviaron este año que se indica:

- 363 Síntesis Informativas.
- 518 Cortes informativos.
- 259 Síntesis de los estados.
- 52 Análisis del comportamiento de la información e impactos difundidos.
- 12 Análisis de audiencia de medios impresos y electrónicos nacionales.

Las campañas informativas en radio difundidas de agosto a noviembre del año que se indica, sobre los servicios que ofrece Profeco a la población consumidora son:

- Compara y elije.
- Procitel.
- Registro Público del Consumidor.

Se difundió campaña informativa “El Teléfono del Consumidor”, de marzo a junio en medios impresos nacionales. De acuerdo al archivo digital, existen 5,608 fotos tomadas de enero a diciembre de 2010 de las actividades y eventos del Procurador, operativos de verificación y otras acciones de la Institución.

Ejercicio 2011

Radio y televisión. A partir de los contenidos mensuales de la *Revista del Consumidor*, en 2011 se produjeron 153 programas de radio y 52 de televisión.

Entre los programas de radio se encuentran: *Tecnología Doméstica Profeco en Revista del Consumidor Radio*, *Revista del Consumidor Radio Exprés* y *Revista del Consumidor en ABC Radio*.

Cabe subrayar que, por segundo año consecutivo se mantuvo la producción de estos dos últimos programas, con lo cual se triplica la cifra registrada de 2006 a 2009 en materia radiofónica.

Revista del Consumidor. En 2011 se conmemoraron los 35 años de la Revista con la presentación de su nuevo formato para tabletas con sistema Android, iPad de Apple y PlayBook de BlackBerry, el cual está a disposición de todos los consumidores de manera gratuita en www.profeco.gob.mx.

Al cierre de 2011 se habían efectuado 13,057 descargas distribuidas de la siguiente manera: 9,690 de iPad, 3,259 de PlayBook, y 108 de Android.

La edición conmemorativa de noviembre tuvo un tiraje de 53 mil revistas. Durante el año que se reporta, el tiraje de la Revista del Consumidor sumó 515 mil ejemplares, equivalente a un promedio mensual de 43 mil.

Durante el segundo semestre del año el porcentaje de ventas con respecto al total ofrecido en locales cerrados y puestos de periódicos superó 60%; incluso la edición de agosto (que publicó en portada un estudio de calidad de computadoras) logró un 71% (75% si se incluye las ventas por suscripción), máximo valor en el trienio 2009 a 2011.

En el tercer trimestre de 2011 se reestructuró y rediseñó la revista para dar inicio a una nueva etapa pro consumidor, con el objetivo de que el lector tome plena conciencia de sus derechos y de su ejercicio.

La edición de noviembre estrenó las secciones: Publicidad engañosa y el apartado Que no le digan que no le cuenten; Consumo en los estados y la subsección Semáforo de gasolineras; Seguridad de productos; Índice temático; El poder de los consumidores; y Tips de compra del Chef.

Impresos diversos. Para extender el impacto de las secciones más gustadas de la *Revista del Consumidor*, fueron sustituidas las publicaciones *El Mandado* y *Consumán* por *Con lo mejor de la Revista del Consumidor*, también de periodicidad mensual y gratuita.

El tiraje promedio de esta publicación estrenada en octubre de 2011 es de 75,000 ejemplares, con lo cual se alcanzó un acumulado de 225,000.

La portada es la misma que la de la revista e incluye secciones como: Platillo Sabio, Tecnología Doméstica, Estudios de Calidad y Consumo en los Estados.

Durante octubre se hizo un tiraje especial de este folleto financiado por el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) para difundir la información de la *Guía Inmobiliaria* incluida en la *Revista del Consumidor* de ese mes.

Quién es Quién en los Precios registró 52.6 mil suscriptores, cifra que representa 23% más con relación al año anterior.

Durante 2011, se publicaron en el sitio de Profeco en internet cerca de 7.9 millones de precios.

Quién es Quién en el Envío de Dinero, que proporciona información del costo de las remesas de EU a México, publicó en internet, durante 2011, 156 reportes con información semanal sobre el costo de enviar 300 dólares de EU a México, correspondientes a 8,029 precios de servicios de 24 empresas en 9 ciudades.

Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos, con periodicidad bimestral, monitorea el costo de financiamiento de crédito a pagos fijos de aparatos electrodomésticos y de línea blanca en establecimientos comerciales. Entre enero a diciembre 2011 se realizaron seis levantamientos de las condiciones de crédito en 574 visitas a establecimientos para 19 ciudades del país en promedio, con lo que se publicaron 2,621 precios y condiciones de pago de productos y el costo anual total (CAT) respectivo. La información correspondiente se publicó en el sitio de Profeco en internet.

El contenido de las siguientes secciones fue tomado tanto de los informes anuales de Profeco, los cuales se encuentran disponibles en http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/inf_des.asp, como de los informes de autoevaluación, por lo que son consistentes con las cifras que en ellos se reportan.

La **Dirección General de Comunicación Social** mantuvo la promoción de los diversos programas especiales de verificación y vigilancia a establecimientos con venta de productos y servicios por medio de comunicados, entrevistas, conferencias y recorridos con los diversos representantes de los medios de comunicación.

Gracias a ello, la Dirección General de Comunicación Social realizó 150 comunicados, promovió 607 entrevistas de las cuales 111 fueron ofrecidas por los titulares de Profeco, envío información a 96 periodistas que la solicitaron y convocó a 19 conferencias de prensa, generando con ello 6,307 impactos en los diversos medios de comunicación nacional.

De la misma manera, entre las estrategias implementadas por la DGCS para posicionar a la Procuraduría en temas de gran relevancia, en junio y a partir de la restructuración en la Subprocuraduría de Verificación por parte del Procurador Federal del Consumidor, para generar una mayor confianza entre los consumidores y entre los propietarios de las gasolineras, la DGCS emitió un

comunicado informando de tales acciones el cual se distribuyó a prensa nacional, así como a las diversas delegaciones y subdelegaciones.

Con respecto a la a realización de los Juegos Panamericanos en Jalisco, la DGCS difundió en medios diversos comunicados la firmar de un convenio de colaboración para garantizar los derechos de los consumidores y fomentar la calidad de los servicios que se les presten durante la justa deportiva, suscrito por Profeco y la Secretaría de Turismo de Jalisco; de la misma manera, esta Dirección General informó sobre las acciones de orientación, atención y seguimiento a quejas de los asistentes a la justa deportiva.

También promovió y concedió entrevistas a medios impresos, de radio y televisión sobre la implementación del Programa Especial de Verificación de Juegos Panamericanos Jalisco 2011 y una vez concluido el evento, emitió un comunicado con información relativa a los resultados obtenidos con el operativo.

Por otra parte, derivado de la falla técnica que sufrieron los equipos Blackberry, la DGCS informó mediante comunicado las acciones y reuniones que tuvo el Procurador Federal del Consumidor, Bernardo Altamirano Rodríguez, con el director general para México y Centroamérica de la empresa Research in Motion (RIM) a fin de buscar el resarcimiento del daño ocasionados a los usuarios de dicho producto.

Ante la realización del Programa Buen Fin, impulsado por la Iniciativa Privada y respaldado por el Gobierno Federal, la DGCS difundió mediante comunicado la posición de Profeco entorno al evento, destacando sobre todo el hecho de que en este evento participaron voluntariamente un importante número de proveedores de productos y servicios, agrupados en las principales cámaras y asociaciones comerciales, industriales, hoteleras y de tiendas departamentales y de autoservicio.

De la misma manera, la DGCS tuvo un papel relevante en la difusión y convocatoria a medios para la cobertura de las actividades concernientes a la Primera Semana Nacional Pro-Consumidor. Para ello siguió como estrategia la promoción de entrevistas con el Procurador días previos al evento y una vez realizado, a fin de que informara de manera puntual los objetivos y alcances de este evento de gran relevancia para los consumidores. Para complementar la estrategia, la DGCS también emitió comunicado.

De igual forma se mantuvo contacto permanente con los delegados metropolitanos y federales de Profeco a partir de la emisión semanalmente de líneas de comunicación a fin de proyectar una imagen única e integral de la Institución.

Por otra parte, a partir del 3 de marzo, y por medio de un oficio dirigido por la Coordinación General de Educación y Divulgación, se determinó que la difusión de las *Alertas al Consumidor* y *Los Muchos Cuidados,* estarían a cargo de la Dirección General de Comunicación Social.

Por lo anterior, desde esa fecha y hasta el 31 de diciembre esta Dirección General solicitó que en la página de internet de Profeco se publicaran 16 Alertas relacionadas con llamados a revisión de vehículos, alertas por riesgos de juguetes, aparatos electrodomésticos y productos de belleza; en el caso de los Mucho Cuidado, se difundieron 4, destacando las que son sobre automóviles y bebidas de néctar.

A fin de que se tuviera una mayor conocimiento de dichos llamados a los consumidores, se tomó la determinación de enviar a los medios de comunicación nacionales la información; de la misma manera, a fin de lograr un impacto mayor a nivel local, esta información se ha enviado a las delegaciones y subdelegaciones de Profeco a fin de que la reenvíen a los medios regionales.

Finalmente, y en cumplimiento a los Acuerdos de San Miguel, signados el 17 de marzo de 2011, la DGCS implementó una serie de acciones de comunicación social internas a fin de unificar los criterios para informar sobre los diversos temas de interés solicitados por los medios entre los que destacaron el envío puntual de los comunicados, las Alertas y los Mucho Cuidado a los voceros autorizados en las Delegaciones y Subdelegaciones para su difusión inmediata a las población.

De la misma manera, se realizó el envío de líneas de comunicación a dichos voceros para unificar los criterios y discursos sobre temas de interés para Profeco, así como en casos específicos y en aquellas entidades en donde así se requieran.

Asimismo, en cumplimiento a los acuerdos de San Miguel, la DGCS promovió y concretó la creación de un espacio de Comunicación Social en el Portal de Intranet de Profeco en el que de manera permanente se pusieron a disposición de los funcionarios de las oficinas centrales, así como de los Delegados y Subdelegados, los comunicados, las Alertas, los Mucho Cuidado, documentos de interés y las líneas de comunicación a seguir sobre los temas de mayor relevancia.

Para que los Delegados y Subdelegados tengan acceso a esta información, esta Dirección General solicitó a la Dirección General de Informática el establecimiento de un Portal dentro de Intranet, además de que le proporcionó la relación de los nombres y cargos de los funcionarios de Profeco que tendrán acceso a ese servicio.

En el área de monitoreo y análisis se realizó la revisión cotidiana y se enviaron en el año que se informa:

- 363 Síntesis Informativas.
- 518 Cortes informativos.
- 259 Síntesis de los estados.
- 52 Análisis del comportamiento de la información e impactos difundidos.
- 12 Análisis de audiencia de medios impresos y electrónicos nacionales.

Lo anterior, derivado de la revisión y seguimiento informativo en los medios de comunicación impresos, radio, TV y portales de internet nacionales y locales.

En diciembre de 2011 se llevó a cabo una amplia campaña en 11 estados de la República a través de spots programados en 17 estaciones de radio y 17 periódicos regionales de las entidades de Chihuahua, Jalisco, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán, Durango, Oaxaca y Quintana Roo.

El mensaje se centró en fortalecer la imagen del consumidor inteligente y responsable a partir del lema "Todos somos responsables" por medio del cual se instó a la ciudadanía a tomar en cuenta los cinco pasos fundamentales para lograr un consumo responsable: exige, compara, vigila, denuncia y compra, mismos que fueron la parte central de la estrategia.

De acuerdo al archivo digital, existen 7,472 fotos tomadas de enero a diciembre de 2011 de las actividades y eventos del Procurador, operativos de verificación y otras acciones de la Institución.

Internet y redes sociales

A partir de marzo de 2011, se abrieron otras dos cuentas en Twitter:

a) @Profecodifusion, para difundir contenidos de la Revista del Consumidor.

b) @Profeco2, para publicar enlaces de productos diseñados para jóvenes.

También se lanzó Profeco 2.0, el blog de la Revista del Consumidor en Tumblr, una plataforma de microblogging (es decir textos que no superan los 140 caracteres) donde se publican webcasts, podcasts, cómics, videos, galerías de fotos, citas y notas sobre temas de consumo preparados exclusivamente para jóvenes habituados a la tecnología y las redes sociales.

En Facebook, Profeco tiene las páginas *Consumidor Inteligente*, *Mito Urbano Profeco*, *Consumán*, y el grupo de la *Revista del Consumidor*. En YouTube tiene el canal *Profeco TV* y *Profeco Noticias*.

La cantidad de usuarios combinados de 2009 a 2011 que en dichas redes registran una tasa media de crecimiento anual de 430%, es decir, de casi 9 mil a más de 250 mil. Solo la cuenta @Profeco de Twitter registró poco más de 222 mil seguidores, lo que la posicionó como la segunda cuenta del Gobierno Federal por su número de usuarios, después de Presidencia de la República.

A lo anterior se suma en 2011 se efectuaron 4.7 millones de reproducciones en los canales de YouTube y en la *Revista del Consumidor* en Línea, equivalente a una tasa media de crecimiento anual (TMC) de 157% con respecto a 2009.

Los visitantes únicos de la *Revista del Consumidor* en línea registraron una TMC de 75% con respecto al cierre de 2009 para llegar a la cifra de 1.8 millones. Asimismo, las páginas vistas de este canal observaron una TMC de 54%, por lo que durante 2011 superaron los 8 millones.

Diplomado de Educación para el Consumo a distancia, con el fin de llegar a un mayor número de personas y abatir costos.

Se impartieron los siguientes cursos en línea, a través de la plataforma tecnológica para la capacitación a distancia e-learning:

Aprendiendo en línea, Conociendo el SIIP, PROCITEL, Inducción a Profeco y Diplomado de Educación para el Consumo.

Se trabajó intensamente en precisar las características de los perfiles de población atendida con el fin de adecuar los materiales a sus necesidades.

Educación y Organización de Consumidores

Se inició el trabajo con la Secretaría de Educación Pública (SEP), que dio frutos como la inclusión de temas de consumo en el fichero para el maestro del Programa formación económica y financiera de la SEP, y en el libro de geografía de sexto grado con una reedición, la elaboración del Cuaderno de estrategias para formación económica y financiera, y el de Consumo de agua, los cuales se encuentran ya en la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos para su impresión, y en el Programa de Educación Primaria en línea del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) con el tema “Cultura y consumo”.

El trabajo de Profeco con la SEP continúa: la institución forma parte permanente del grupo de trabajo de la Semarnat para la revisión de textos de los libros de geografía de primaria, y próximamente formará parte del catálogo de cursos avalados por la SEP para su magisterio con su Diplomado en Educación para el Consumo en línea.

El Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe) de la SEP, publicó la guía Profeco-Conafe Educación inicial, material elaborado por Profeco para los instructores comunitarios que atienden a niños de zonas rurales. (Tomado de los informes de Autoevaluación 2007-2010.)

Los esfuerzos realizados para fomentar a través de la promoción la organización: espontánea, permanente y efectiva de los consumidores, dio como resultado que durante cada año se incrementara sustantivamente el número de grupos de consumidores, ya que al cierre del 2011, se registraron 2,751 grupos de consumidores en el Padrón Nacional.

En cuanto al número de integrantes que conforman estos grupos de consumidores, durante el 2011 disminuyó en comparación con el registrado en años anteriores, sin embargo el contar con grupos de consumidores con un número menos de integrantes favoreció que la atención fuese de mejor calidad en el desarrollo en cada una de las sesiones programadas con los 73,919 consumidores integrados en grupos de consumidores durante el 2011. Lo que ha permitido que las sesiones educativas año con año reflejen un incremento y al 2011 logren un 49.43% en comparación con las proporcionadas en el 2006 (17,792).

Y en relación a la Feria de regreso a clases, en el 2011 es el año en el que se han llevado a cabo el mayor número de Ferias realizadas (84).

El soporte de la información se encuentra en el sistema SIORCO-W.

Resultados de cada una de las acciones realizadas:

Acciones de promoción:

AÑO	Dic 2006	2007	2008	2009	2010	2011
Promociones realizadas	300	3,693	4,010	4,255	4,619	3,185

Constitución de Grupos de Consumidores:

AÑO	Dic 2006	2007	2008	2009	2010	2011
Grupos de Consumidores	1,941	2,122	2,201	2,347	2,665	2,802

Integrantes de los Grupos de Consumidores:

AÑO	Dic 2006	2007	2008	2009	2010	2011
Integrantes de los Grupos de Consumidores	5,514	67,603	63,216	72,129	79,222	73,919

Atención a Grupos de Consumidores (sesiones educativas):

AÑO	Dic 2006	2007	2008	2009	2010	2011
No. de Sesiones Educativas proporcionadas	1,664	19,728	21,580	22,216	24,919	26,587

Feria de Regreso a Clases:

AÑO	2007	2008	2009	2010	2011
No. de Ferias realizadas	66	69	70	76	84
No. aproximado de asistentes	1,009,088	1,102,484	849,306	919,726	985,213
No. de proveedores participantes	2,070	1,921	1,959	2,103	2,843
% de descuentos otorgados a los consumidores	10 al 50 %	10 al 50 %	10 al 50 %	10 al 50 %	10 al 50 %

Las ferias de Regreso a Clases, se realizan durante el mes de agosto.
Fuente sistema **SIORCO-W**

Fomento de Asociaciones de Consumidores

Durante el periodo el número de organizaciones de la sociedad civil que en su objetivos programas de trabajo incluyen los temas del consumo y la protección al consumidor vinculadas con Profeco, ha variado en función a la permanencia de las mismas, a la fecha son 14 asociaciones de consumidores y 16 consumeristas identificadas.

Con el fin de fomentar la formación de asociaciones, se realizaron acciones de: capacitación u orientación –personalizada o en grupo– a fin de conformar o fortalecer asociaciones de consumidores; preparación de estrategias ante diferentes escenarios públicos; asesorías para planear y/o desarrollar estrategias de consumo inteligente o eventos ciudadanos en materia de consumo; y atención a solicitudes sobre problemas de consumidores o temas específicos de asociacionismo para el consumo. Entre las actividades destacan:

La elaboración y difusión del Código de Conducta de las Asociaciones de Consumidores A fin de impulsar entre las diversas asociaciones actividades como la transparencia y el compromiso que tienen ante los ciudadanos-consumidores.

Diseñó de un amplio programa de trabajo de asistencia técnica en el marco del Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea (ProTLCUEM) en el tema correspondiente al asociacionismo para la protección de los derechos de los consumidores.

Realización de tres foros –en la Ciudad de México, Puebla y Cuernavaca– convocados conjuntamente con las asociaciones de consumidores con la finalidad de integrar las propuestas de los ciudadanos sobre el proceso de definición de la Norma Internacional ISO 26000 RS (que se refiere a los lineamientos materia de Responsabilidad Social); en estos foros participaron alrededor de 250 consumidores.

Instrumentación de un taller a los funcionarios de Profeco de nivel central y a las Delegaciones Profeco de la zona metropolitana sobre el tema “Los hábitos del consumo y la pandemia de la obesidad”. Impartido por la asociación El Poder del Consumidor, A.C.

Participación en la realización del Congreso Internacional “El acceso a la justicia para los consumidores a través de acciones colectivas” convocado conjuntamente con la asociación Al Consumidor, A.C. y el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM

Participación en el III Encuentro Iberoamericano de Asociaciones de Consumidores y Usuarios “Espejo Atlántico” del mes de mayo en Madrid, España.

Con apoyo del Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (ProTLCUEM), se lanzó la página web de la Red de Asociaciones de Consumidores de México (**www.redac.org.mx**), La principal misión de la Redac es impulsar y fijar posiciones provenientes de la ciudadanía, las instancias de gobierno y las empresas que impulsen reglas justas, éticas y de calidad a favor de los consumidores. La Redac contiene información de interés sobre temas de consumo, herramientas para la organización de foros en línea, y convocatorias para el financiamiento y desarrollo de proyectos.

Durante el 2011 la Red de Asociaciones de Consumidores de México (página Web) registró 3,492 visitas que arrojaron un promedio de 291 visitas al mes, 2,425 fueron usuarios que visitaron más de una vez el sitio con un promedio de navegación en la página web de 5 minutos.

También con el apoyo del ProTLCUEM se publicó en versión digital el Manual para el financiamiento de organizaciones de consumidores, disponible en CD y en el sitio de la institución.

Vinculación con Organizaciones Sociales

La vinculación de Profeco con las organizaciones sociales es una estrategia relevante para difundir en la comunidad las acciones y los servicios que ofrece la institución, a través de una infraestructura ya existente, y porque establece un circuito reverberante en la relación autoridad-consumidor. Ello tiene un fuerte impacto en el binomio costo-beneficio, que repercute en la eficiencia global de la institución.

La Base de Datos de Organizaciones Sociales alcanzó actualmente la cifra de 800 registros, cada uno referido a una OSC vigente y con una relación directa y estable con Profeco. Entre las que se encuentran, de manera destacada, sindicatos de trabajadores del Estado y de empresas privadas.

En el periodo las organizaciones de la sociedad civil vinculadas con la institución fueron convocadas a participar en la mesa redonda en diversas actividades entre las que destacan los foros denominados:

“La participación organizada de los ciudadanos en el consumo”, en la que, por primera vez, los consumidores tuvieron la oportunidad de conocer e intercambiar opiniones sobre la participación de la sociedad civil organizada en torno al consumo con académicos, funcionarios públicos y tomadores de decisiones de organismos privados.

“La protección del salario a través de la educación y la organización para el consumo”, dirigido a organizaciones sindicales. Participaron agremiados de 30 sindicatos nacionales, funcionarios públicos de Profeco, Fonacot, Conampros y representantes del ámbito laboral.

“La obesidad y el consumo”, un foro que reunió a 46 organizaciones acudieron al evento 33 organizaciones sociales.

“Las prioridades de hoy para el consumidor mexicano”.

“Género y consumo”, en el que participaron 56 organizaciones y

“Los derechos humanos y la protección al consumidor”, que reunió 33 organizaciones.

Diseño e implementación del Ciclo de Conferencias: “Los Derechos del Consumidor hoy y mañana”. Se realizaron 3 conferencias magistrales y 6 paneles de discusión. Las sesiones reunieron a 13 expertos, 7 representantes de asociaciones de consumidores y 505 asistentes, entre los que estuvieron servidores públicos, estudiantes y miembros de organizaciones sociales.

De manera permanente, se continuó formando a las organizaciones sociales para el desarrollo de actividades sobre la protección de los derechos del consumidor y la educación para el consumo inteligente, destacando la participación de la Institución en las siguientes actividades:

“Expo información para los trabajadores”, convocada por la Confederación de Trabajadores de México en el marco de su CXXIX Consejo Nacional, con la asistencia de 1,500 representantes sindicales de todo el país.

Tres sesiones de formación en el tema “Lectura correcta de recibos de luz” con 150 delegados sindicales de la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera y Gastronómica de la CROC.

El quehacer de Profeco fue difundido en las asambleas de la Federación de Trabajadores del Estado de Coahuila y del Sindicato Industrial de Trabajadores en Plantas Maquiladoras del municipio de Matamoros. Estas reuniones convocaron a aproximadamente 1,500 trabajadores.

En atención a organizaciones de personas con discapacidad se participó en el “Grupo de trabajo de rehabilitación laboral, capacitación y empleo” del Consejo Promotor para la Integración del Desarrollo de las Personas con Discapacidad, del Gobierno de la Ciudad de México.

Se representó a la procuraduría en el Consejo consultivo del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, donde convergen instituciones públicas y organizaciones sindicales.

El Consejo Consultivo del Consumo

El Consejo Consultivo del Consumo cumple con el propósito de promover una nueva relación entre las autoridades y la ciudadanía, fomentando y fortaleciendo los mecanismos de coparticipación responsable en materia de protección, información y educación del consumidor, por lo que es de considerarse como uno de los vínculos más relevantes del a institución con la Sociedad Civil, en tanto en el Consejo concurren la experiencia en materia de consumo y el impulso a la transparencia y combate a la corrupción, generado desde el propio consumidor.

De 2006 a 2011 se han efectuado 14 Sesiones Ordinarias en las cuales se han analizado diversos temas como: organismos genéticamente modificados, regulación de venta de comida chatarra en escuelas de nivel básico, epidemia de obesidad y sobrepeso, etiquetado de productos alimenticios, alimentación saludable, publicidad engañosa, verificación de combustibles, acciones colectivas transparencia, participación ciudadana, entre otros.

En la VI Sesión Ordinaria del Consejo, conforme al Acuerdo de Creación del Consejo Consultivo del Consumo (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de abril de 2005) se renovó su composición para el periodo 2007-2009. Derivado de este proceso se fortaleció la presencia en el Consejo de los consumidores organizados.

En la XV sesión ordinaria del CCC, fueron nuevamente renovados los integrantes del colegiado para el periodo 2011-2015 ya que los anteriores integrantes cumplieron su periodo de cuatro años. El evento contó con la presencia del Secretario de Economía, Bruno Ferrari Garcia de Alba, como invitado de honor y testigo de la renovación del CCC.

Las personas que integran el CCC el actual consejo son:

Mtro. Bernardo Altamirano Rodríguez, Procurador Federal del Consumidor

Dr. Sergio Arellano Rábiela, Director de la Escuela de Derecho de la Universidad Anáhuac de Querétaro

Mtra. Verónica Baz Suárez, Directora General del Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C.

Lic. Alejandro Calvillo Unna, Presidente de El Poder del Consumidor, A.C.

Mtra. Adelina Galindo Romero, Jefa del Departamento de Derecho de la Universidad de Sonara

Lic. Irene Levy Mustri, Directora de Observatel A.C.

Mara Lezama de Terrazas, Especialista en publicidad y televisión

Lic. Margarita Luna Ballina, Especialista en publicidad y comunicación

Dra. Issa Luna Pla, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM

Lic. Julio Daniel Moreno Chávez, Director General Animal Político

Dr. Juan E. Pardinas Carpizo, Director General del Instituto Mexicano de la Competitividad

Lic. Omar Pérez Padilla, Director General del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C.

Lic. Jessica Rojas Alegría, Integrante de la Junta Directiva de Tendiendo Puentes, A.C.

Dr. José Roldán Xopa, Vicepresidente de Acciones Colectivas, A.C.

Dr. Ricardo J. Sepúlveda Iguíniz, Director General del Centro Jurídico para los Derechos Humanos

Mtro. Jorge Villalobos Grzybowicz, Vicepresidente del Centro Mexicano para la Filantropía

Para un mejor funcionamiento del Consejo en su XV sesión se conformaron los Grupos de Trabajo siguientes:

1. Publicidad Engañosa.
2. Verificación de Combustibles.
3.-Acciones colectivas y Derechos humanos.
4.-Transparencia y Participación ciudadana.

2. Programa E005: Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

Subprocuraduría de Servicios

Durante diciembre de ***2006*** se registraron 268 contratos de adhesión. Se suscribió la Carta Compromiso al Ciudadano de Registro de Obligatorio de Contratos de Adhesión, mediante la cual la DGCARA implementó un sistema de gestión de calidad en el trámite de registro de contratos, estableciendo estándares mínimos de calidad en el servicio.

En ***2007*** se registraron 4,629 contratos de adhesión. En el sector telecomunicaciones, se suscribió el convenio de colaboración con la Cofetel, con el fin de que los contratos que utilizan los proveedores del sector cumplan con las disposiciones en materia de protección al consumidor. Además, el 8 de noviembre de 2007 se publicó en el DOF el Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, mismo que entró en operación el 26 de noviembre de ese año; como consecuencia de una campaña de difusión a través de comunicado de prensa, radio y televisión en poco más de un mes se registraron 48,385 números telefónicos. Asimismo se captaron $432,630.00 en ingresos por concepto de adquisición de listas del RPC.

Para el año ***2008*** se incrementaron a 9,098 los registros de modelos de contratos de adhesión. A lo largo de ese año, la DGCARA mantuvo una participación constante en el proceso de revisión y aprobación de normas oficiales mexicanas referentes a información y prácticas comerciales relacionadas con la compra de bienes y la prestación de servicios. Por lo anterior, entraron en vigor cuatro normas oficiales mexicanas las cuales imponen obligaciones a los proveedores para que proporcionen información clara, veraz y objetiva acerca de los bienes y servicios que se ofrecen y, en su caso, imponen la obligación de registrar sus modelos de contrato de adhesión ante el Registro Público de Contratos de Adhesión. Las normas son las siguientes:

- NOM-036-SCFI-2007, Prácticas comerciales-requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.
- NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales-elementos de información para la prestación de servicios en general.
- NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.
- NOM-148-SCFI-2008, Prácticas comerciales-comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento.

En mayo de 2008, se publicaron en el DOF las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), la cual obliga a las entidades comerciales (proveedores) a transparentar en sus contratos de adhesión el otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos. En ese mismo año se aumentó el número de inscripciones en el RPC a 63,385 números telefónicos y se captaron $2,619,299.00 en ingresos por concepto de adquisición de listas del RPC. Asimismo se

recibieron 576 denuncias por parte de consumidores, cuyos números telefónicos se encuentran inscritos en el RPC, y que manifestaron haber recibido publicidad por dicha vía.

Durante ***2009*** se registraron 7,311 contratos de adhesión, además en diciembre se publicó en el DOF el Acuerdo por el que se establece los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión. En ese mismo año se registraron 18,549 números telefónicos al RPC y se captaron $2,216,303.00 en ingresos por concepto de adquisición de listas. Asimismo se recibieron 543 denuncias por parte de consumidores por violaciones al RPC, derivado del análisis de las denuncias recibidas en contra del proveedor Gayosso se utilizó por primera vez el inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley por violación a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En enero de ***2010***, entró en operación el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), mecanismo mediante el cual los proveedores pueden realizar el trámite de registro de sus modelos de contratos de adhesión por Internet. En el RPCA se registraron 7,594 contratos de adhesión, de los cuales el 46% del total de inscripciones corresponde a registros a través del RCAL. Además, con la entrada en vigor del Acuerdo por el que se establece los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, se cobró por el trámite de registro, obteniéndose por tal concepto un ingreso de $7,218,800.00. Asimismo, derivado del trabajo coordinado con instituciones gubernamentales en materia de financiamiento para adquisición de vivienda y el sector inmobiliario, se firmaron convenios de colaboración con Infonavit y Fovissste, con el fin de proteger a los derechohabientes-consumidores en la adquisición de sus viviendas, implementándose diversas acciones conjuntas entre dichos organismos y Profeco, que permitieron en gran medida regularizar el sector en cuanto al registro previo de los contratos que utilizan los desarrolladores de viviendas con los derechohabientes consumidores. La inscripción en el RPC durante 2010 fue de 30,784 números telefónicos, generando un ingreso de $2,635,102.40 por concepto de adquisición de listas y una recepción de 513 denuncias por parte de consumidores, cuyos números telefónicos se encuentran inscritos en el RPC.

En ***2011*** se registraron 9 modelos de contrato de adhesión de los proveedores del sector telecomunicaciones; dentro de los que destacan Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V., Pegaso Comunicaciones y Sistemas, S.A de C.V y Pegaso PCS, S.A de C.V. y se emitieron 35 opiniones sobre modelos de contratos de adhesión y 9 sobre códigos de prácticas comerciales de empresas del sector. De igual forma, se registraron 9,248 contratos de adhesión y se captaron $7,153,258.32 en ingresos por el trámite, cabe mencionar que 2011 es el año con mayor número de inscripciones en la historia del RPCA. Asimismo, en ese mismo año se publicó en el DOF la modificación a las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros.

Se elaboraron 10 modelos de contratos de adhesión tipo para el sector inmobiliario (2 Profeco, 2 Infonavit, 5 Canadevi, 1 Fovissste) con el fin de proteger a los derechohabientes-consumidores en la adquisición de sus viviendas, logrando con ello también que el sector pasara del segundo al cuarto lugar en número de quejas ante Profeco, con 6,009 quejas. Observándose de lo anterior una tendencia a la baja del 15% anual en cuanto al número de quejas en los años 2010 y 2011.

En el sector energético se firmó convenio de colaboración con la Comisión Reguladora de Energía (CRE) con el fin de proteger los derechos de los consumidores usuarios de gas natural. Se elaboró un modelo de contrato de adhesión tipo para el sector.

En el sector automotriz, derivado de la entrada en vigor de la norma oficial mexicana para la comercialización y/o consignación de vehículos usados, se elaboraron 9 modelos de contrato de adhesión tipo para el sector (4 AMDA, 3 ANCA y 2 Profeco). Con lo anterior se logró el registro de 2,281 contratos de adhesión. (Representó el 30% del total de registros del año 2010).

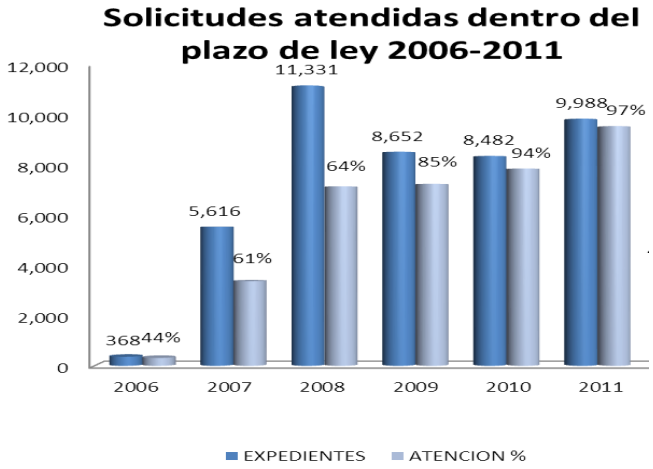
Derivado del análisis de los modelos de contrato de adhesión de los proveedores MDC y Constrec se solicitó el inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley para efecto de que se cancelara el registro de los modelos de contrato de adhesión por contener cláusulas contrarias a la Ley Federal de Protección al Consumidor (artículo 90 bis de la LFPC). Cabe mencionar que es la primera ocasión en que se utiliza esta figura jurídica.

Adicionalmente, se participó en la elaboración de los decálogos para los sectores de autotransporte de pasajeros, transporte aéreo y casas de empeño.

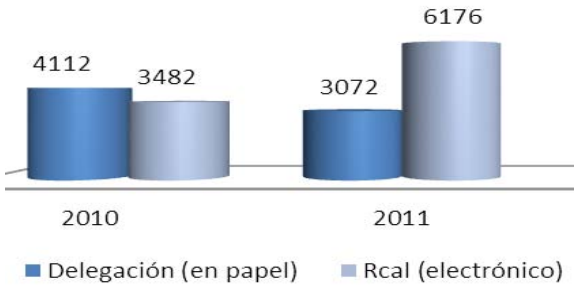
Referente al RPC, en **2011** se registraron un total de 22,103 números telefónicos y se recibieron 248 denuncias por parte de consumidores, cuyos números telefónicos se encuentran inscritos en el RPC, y que manifestaron haber recibido publicidad por dicha vía. Lo anterior, derivado de las acciones tomadas en contra de los proveedores denunciados, tales como oficios de exhorto, requerimientos de información, reuniones de trabajo, así como envío de expedientes a la Dirección General de Procedimientos para, en su caso, el inicio de Procedimientos por Infracciones a la Ley.

Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)

En los últimos años se ha dado un incremento constante en el porcentaje de solicitudes obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), lográndose en el 2011 que el 97% de las solicitudes se resolvieran dentro del término legal.

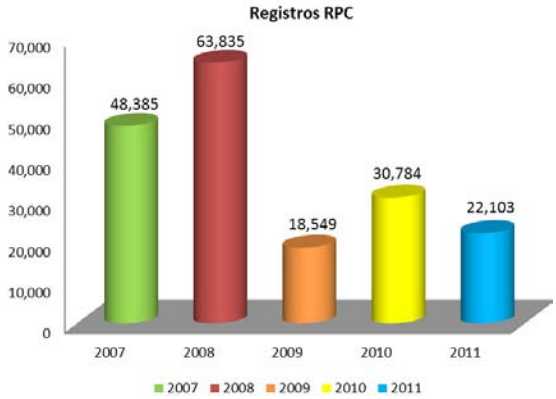


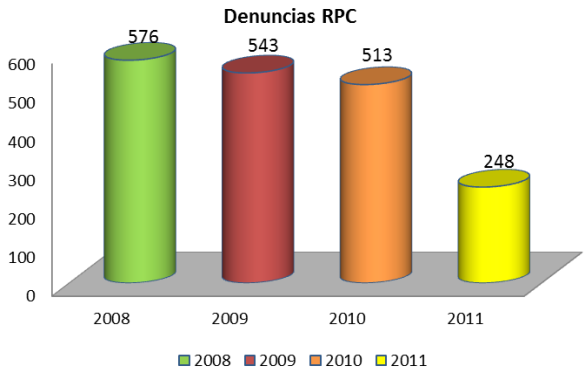
La atención dentro de los 30 días, para el caso de los Contratos de Adhesión de Registro obligatorio.



Registro Público de Consumidores (RPC)

Desde su entrada en operación del RPC, el 26 de noviembre de 2007, hasta el 31 de diciembre de 2011, reporta un total acumulado de 183,656 registros de números telefónicos.





Como se puede observar en el gráfico superior, en 2011 se registró una disminución en un 50% el número de denuncias recibidas en comparación con años anteriores. Lo anterior, derivado de las acciones tomadas en contra de los proveedores denunciados, tales como oficios de exhorto, requerimientos de información, reuniones de trabajo, así como envío de expedientes a la Dirección General de procedimientos para, en su caso, el inicio de Procedimientos por Infracciones a la Ley.

De las denuncias recibidas, el 60% fueron en contra del sector telecomunicaciones. Las denuncias recibidas en las que hubo una presunción de violación a la ley, fueron turnadas a la Dirección General de Procedimientos (DGP) para valorar la posibilidad de iniciar un procedimiento por infracciones a la ley, por lo que en 2011, dicha unidad administrativa concluyó 14 procedimientos, imponiendo sanciones por un total de $3,488,000.

Sector	Denuncias acumuladas	2008	2009	2010	2011	Porcentaje acumulado
Telecomunicaciones	1049	31%	67%	60%	59%	**54%**
Comercio	721	52%	25%	32%	30%	**36%**
Turístico	209	17%	7%	8%	10%	**10%**

De 2007 a 2011, se ha obtenido un total acumulado de $10,681,580 pesos por concepto de compra de listas RPC.



Ingresos por el RPC

Cooperación Internacional.

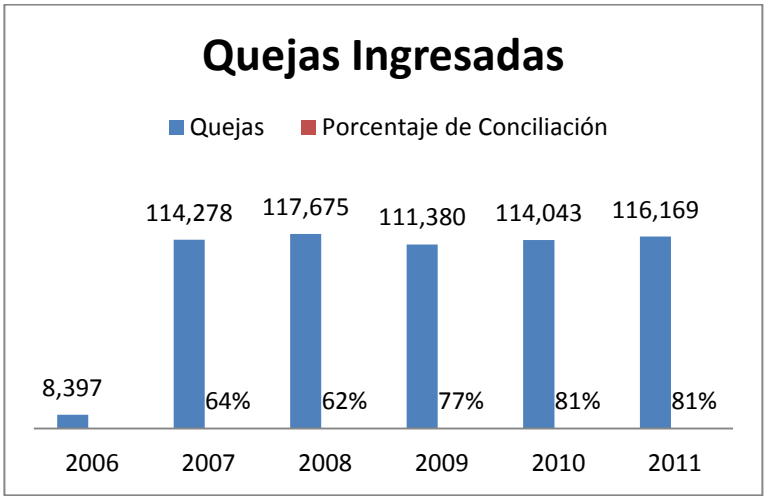
En 2011, se logró solucionar con intervención de Profeco, un conflicto entre la Comisión Canadiense de Radio, Televisión y Telecomunicaciones (CRTC por sus siglas en inglés) y dos empresas mexicanas; mediante la firma de un convenio en el que las empresas mexicanas se comprometen, en lo relativo a sus prácticas de telemercadeo con ciudadanos canadienses, a cumplir con las Reglas de Telemercadeo, así como a consultar las listas del "Registro No Llame", administrado por la CRTC; entre otras cosas. Lo anterior, derivado de una solicitud de apoyo de la autoridad canadiense en relación con más de 12,000

quejas recibidas por sus connacionales. Este caso, es un ejemplo de cooperación internacional entre dos autoridades (Profeco y la CRTC), derivado del manejo transfronterizo de datos por parte de proveedores, para ofertar sus bienes, productos o servicios.

Quejas y conciliación.

Una parte primordial de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el *Procedimiento Conciliatorio*, es decir, el proceso mediante el cual Profeco actúa como mediador para buscar la solución de una controversia entre consumidor y proveedor. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja ante una oficina de Profeco o a través de internet hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía.

De diciembre ***2006 a 2011***, ingresaron 581,942 quejas.



Con la medición del porcentaje de conciliación se busca conocer el nivel de satisfacción de los consumidores. De esta manera, se logró mayor cantidad de consumidores satisfechos.



Para Profeco también es relevante conocer los sectores y proveedores con más reclamaciones. Esto nos ha permitido prestar mayor atención a programas y políticas públicas que inciden en el desarrollo de la cultura del buen proveedor, así como en la consolidación de nuestra labor en defensa de los derechos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así pues, de las 684,441 quejas que se presentaron de 2006 a 2011 a nivel nacional, los proveedores con más quejas fueron:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Proveedores con más quejas	Teléfonos de México, SAB de CV	Teléfonos de México, SAB de CV	Neoskin	Comisión Federal de Electricidad	Comisión Federal de Electricidad	Comisión Federal de Electricidad
	Comisión Federal de Electricidad	Comisión Federal de Electricidad	Comisión Federal de Electricidad	Radio móvil Dipsa, SA de CV	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S de RL de CV	Radio móvil Dipsa, SA de CV
	Aerocalifornia	Líneas Aéreas Azteca	Teléfonos de México, SAB de CV	Teléfonos de México, SAB de CV	Radio móvil Dipsa, SA de CV	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S de RL de CV

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Sectores con más quejas	Telecomunicaciones	Telecomunicaciones	Telecomunicaciones	Telecomunicaciones	Telecomunicaciones	Telecomunicaciones
	Turístico	Electricidad	Turístico	Inmobiliario	Electricidad	Electricidad
	Electricidad	Inmobiliario	Inmobiliario	Turístico	Turístico	Turístico

De diciembre de 2006 a 2011 mediante el procedimiento conciliatorio el monto recuperado fue el siguiente:

Año	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Monto recuperado en millones	65	839.6	865	1,106.2	1,016	941

Quejas por delegación para el periodo de diciembre de 2006 a 2011, desglose anual.

Delegación	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Centro**	644	9,929	9,947	9,030	9,459	8,487
Jalisco	376	6,023	7,903	7,674	7,734	8,719
Veracruz*	1077	5,483	5,705	5,112	6,037	5,996
Tlalnepantla*	301	4,620	5,254	5,660	5,705	5,982
Guanajuato*	229	4,296	4,219	4,154	5,570	5,473
Nuevo León	235	4,656	4,480	4,080	3,573	4,174

Delegación	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Sur	253	3,537	3,034	2,669	3,490	3,729
Tamaulipas*	204	3,671	3,973	3,748	3,698	3,779
Oriente	248	3,960	3,627	3,457	3,909	3,381
Coahuila*	159	3,764	4,029	3,003	2,850	3,322
Chihuahua*	313	5,586	4,185	4,066	4,088	4,160
Quintana Roo*	147	2,345	2,198	2,819	2,985	2,992
Nezahualcóyotl	210	2,934	2,490	2,835	3,429	3,405
Baja California*	199	2,931	4,532	3,467	3,026	2,740
Querétaro	226	2,741	3,338	2,996	2,978	2,579
Guerrero*	384	3,507	3,326	2,911	3,159	2,789
Naucalpan	205	2,275	2,061	1,576	2,375	2,857
Sonora*	105	2,029	1,970	2,546	2,628	2,776
Puebla	110	2,605	2,510	2,428	2,042	2,539
DGQC	93	649	846	889	1,483	2,249
Yucatán	264	3,394	3,201	3,261	2,821	2,776
Durango	91	1,491	1,760	1,897	2,006	1,897
Poniente	334	4,349	3,904	3,019	2,357	2,653
Morelos	118	2,375	2,091	2,003	2,239	2,529
Campeche	416	2,989	3,188	3,352	2,533	2,217
San Luis Potosí	113	1,739	2,395	2134	2,067	2,026
Hidalgo	80	1,522	1,393	1,314	1,569	1,918
Sinaloa	92	1,503	1,989	1,606	2,140	2,242
Toluca	197	2,494	2,696	2,456	2,180	2,238
Aguascalientes	111	1,744	1,734	2,525	2,049	2,066
Chiapas*	128	2,215	1,426	1,829	1,926	1,716
Michoacán	140	1,614	1,562	1,377	1,449	1,389
Colima*	22	887	1,479	1,482	1,505	1,500
Tabasco	140	2,046	2,185	1,639	1,375	1,403
Zacatecas	110	1,383	1,449	1,188	1,138	1,188
Oaxaca	74	1,620	1,202	1,150	984	1,213
Nayarit	107	1,453	1,842	2,088	1,667	1,382
Baja California Sur	93	861	1,559	1,033	877	796
Tlaxcala	49	1,058	993	907	943	892
TOTAL	**8,397**	**114,278**	**117,675**	**111,380**	**114,043**	**116,169**

** Incluye Delegación Federal y su(s) Subdelegación(es)
***Fusión Centro-Norte

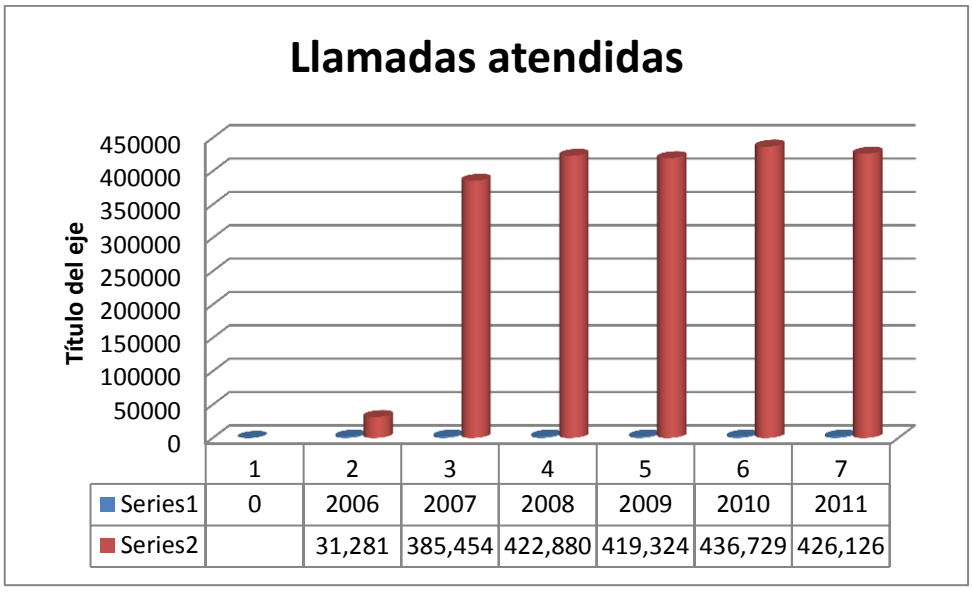
Buró Comercial.

El Buró comercial es un sistema de información disponible en internet para consulta de los consumidores que contiene información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje, y sobre contratos de adhesión, de los 450 proveedores con más quejas, los sectores de telecomunicaciones, aerolíneas e inmobiliario.

De ***2006 a 2011***, el Buró comercial recibió 714,744 consultas.

Teléfono del Consumidor.

El Teléfono del Consumidor recibe llamadas de consumidores provenientes de toda la República Mexicana. De diciembre de ***2006 a 2011*** el Teléfono del Consumidor atendió 2,121,794 llamadas. Los principales motivos de las llamadas fueron para solicitar información, asesoría y realizar denuncias.



Teléfono del Consumidor en línea.

El micrositio *telefonodelconsumidor.gob.mx* ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor (5568 8722, D.F. y área metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo para el resto del país), pero desde cualquier dispositivo conectado a internet.

El Teléfono del Consumidor en Línea se inauguró el 23 de marzo de 2011 con el propósito de ofrecer un servicio alternativo para el ciudadano moderno que prefiere la rapidez y comodidad de la atención vía internet.

Mediante el micrositio se han atendido al 31 de diciembre de 2011 a 2,278 consumidores vía chat, se programaron 563 citas vía internet y se recibieron 21,138 consultas al portal. Con el Teléfono del Consumidor en Línea, Profeco se reafirma como una institución a la vanguardia del gobierno electrónico.

Usuarios atendidos en los módulos de asesoría, orientación e información.

Como es común, los módulos de asesoría, orientación e información en temporada de cuaresma, regreso a clases y decembrino, son instalados el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y Centrales Camioneras del Distrito Federal. De 2006 a 2011 se atendieron a 62,913 consumidores.

Usuarios atendidos en comportamiento comercial de proveedores.

El comportamiento comercial de las empresas es atendido por personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación. De 2006 a 2011 se llevaron a cabo 56,831 consultas en materia de comportamientos comerciales.

Usuarios atendidos en asesorías (correo electrónico, personal, fax y escrito).

Las asesorías brindadas por correo electrónico, son atendidas por personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación. De 2006 a 2011 se atendieron 224,106 consultas.

Concilianet

Para 2011 participan 40 proveedores en Concilianet: Aeroméxico, CFE, Dorians, Gas Natural de México, HP, LAN, LG, Mabe, MaxiGas Natural, Mercado Libre, Deremate.com, Mixup, Office Depot, Redpack, Sadasi, Saks, Sanborn's, Sears, Telcel, Volaris, Telecable, Hypercable, Liverpool, Fábricas de Francia, Grupo Metropolitano, Grupo GEO, Vivaaerobus, MASTV, Presidente Club de Viajes, Total Play, Club Inntegra, COPA, BradesCard, Aviateca, LACSA, TACA, TACA-PERÚ, Maxcom, ViveICA, y Andrea.

	Quejas	% de conciliación	Monto reclamado (Pesos)	Monto recuperado (Pesos)	% de monto recuperado	Promedio Duración Procedimiento Conciliatorio (días)
2008 (a partir del 03 JUN)	169	96.8	$1,594,699.68	$1,560,908.88	97.88	26
2009	310	96.42	$3,662,359.83	$3,605,247.31	98.44	34
2010	653	96.77	$2,234,775.67	$2,261,191.15	101.18	22
2011	1,503	96.3	$4,248,791.02	$4,339,529.34	102.14	21
Total	**2,637**	**96.31%**	**$11,740,626.19**	**$11,766,876.68**	**100.22%**	**25**

Programa de Citas por Teléfono (Procitel).

Mediante el Teléfono del Consumidor, desde octubre de 2007 a diciembre de 2011, se programaron 158,837 citas para acudir a las delegaciones y subdelegaciones de Profeco a presentar quejas y, en su caso, a buscar resolver las quejas por medio de la conciliación inmediata. En este sentido, en promedio el 47% de los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella. Más de la mitad de esos casos fueron turnados a queja, mientras que los casos improcedentes recibieron asesoría.

Publicidad.

En 2007 solo se emitió una por un monto de $10,400.42 y en el 2008 se incrementó el número a 8 resoluciones emitidas, de las cuáles 5 fueron con multa por un monto de $50,954.66.

A partir de 2009 se incrementaron el número de resoluciones y sanciones en 10, por un monto de $2,067,357.50 y para el 2010 de las 17 resoluciones, 9 fueron con sanción por un monto de $17,453,900.00. Finalmente en el 2011 el número de multas fue más del doble siendo 29 por un monto total de $30,300,000.00 de las 31 resoluciones emitidas.

Año	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Resoluciones emitidas	0	1	8	10	17	31
Resoluciones con multa	0	1	5	10	9	29
Monto total de multas		$10,400.42	$50,954.66	$2,067,357.50	$17,453,900	$30,300,000

Procedimientos por infracciones a la ley.

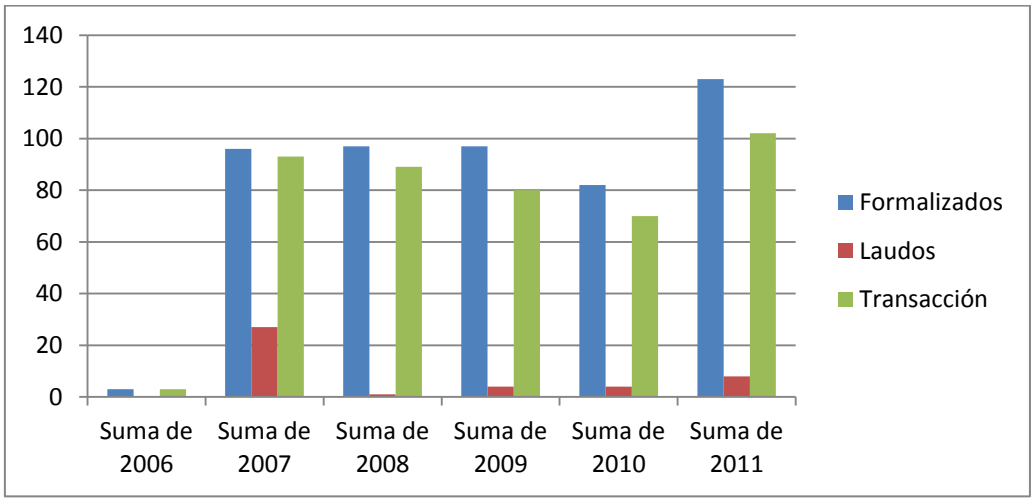
Con relación a los procedimientos por infracciones a la ley (PIL´s), en 2011 se concluyeron 10,261 procedimientos, con un total de multas impuestas a los proveedores por 414.4 millones de pesos. Lo anterior, en contraste con los 10,217 procedimientos concluidos en 2010, mediante los cuales se impusieron multas por un total de 451.5 millones de pesos.

Año	PIL Iniciados	PIL Concluidos	Monto de Multas
2006	658	586	$10,891,963.90
2007	12282	12710	$331,150,478.25
2008	10844	10624	$490,218,492.95
2009	11283	14900	$467,059,774.51
2010	9852	10217	$451,456,608.74
2011	9547	10261	$414,373,595.58

Arbitraje.

En 2011 se concluyeron 116 arbitrajes con un monto recuperado de $2,562,644.30 a favor de los consumidores; mientras que en 2010 se concluyeron 78 arbitrajes con un monto recuperado de $2,630,277.

Arbitraje	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Formalizados	3	96	97	97	82	123
Transacción	3	93	89	80	70	102
Laudos	0	27	1	4	4	8
Monto recuperado	$0	$825,098	$385,543	$1,000,445	$2,630,277	$2,562,644



Dictámenes.

En febrero de 2004 se reformó el artículo 114 de la LFPC incluyendo la figura del dictamen, es por ello que en el año de 2006 se publica el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, facultando por primera vez a la DGP para emitir el dictamen y se crea la Dirección de Dictámenes. En el año de 2007 se crea el Procedimiento para la Emisión del Dictamen, el cual fue aprobado por el COMERI el 8 de noviembre de 2007, entrando en vigor un día después

Al siguiente año inicia la operación de la Dirección de Dictámenes con un programa piloto de lanzamiento controlado en 10 delegaciones, debido a este programa, en 2008 se emiten los primeros 13 dictámenes. A través de los años se observó un crecimiento en la utilización de este mecanismo, ya que en el año de 2008 se emitieron 13 dictámenes, en el año de 2009 se elaboraron 7, mientras que en el 2010 se emitieron 277 con un monto total a favor del consumidor de $62,316,914.00 y en el 2011 se emitieron 223 con un monto de $34,052,124. Cabe destacar que los sectores con mayor número de

dictámenes son aerolínea, autofinanciamiento, mueblero, inmobiliario, prestadores de servicios turísticos y espectáculos, por ejemplo: conciertos.

Dictámenes	2008	2009	2010	2011
Dictámenes solicitados	N/A	24	405	647
Rechazados c/prevención	N/A	N/A	N/A	148
Improcedentes	N/A	N/A	N/A	87
Dictámenes emitidos	13	7	277	223
Monto dictaminado	$453,271.00	$18,480,722	$62,316,914	$34,052,124

Proveedores con más dictámenes emitidos en 2011	
Consorcio Aviacsa	119
Bienestar Patrimonial	7
Oscar Ramírez	6
Corporativo Mueblero	5
Tu Casa Express	5
Varios	81

Subprocuraduría Jurídica

La Subprocuraduría Jurídica participa con el componente específico de acciones de grupo o acciones colectivas. Ésta unidad administrativa cuenta con la atribución legal establecida en el artículo 13, fracción IX, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, para representar individuamente o en grupo a los consumidores ante los órganos jurisdiccionales y ejercitar las acciones que correspondan en los términos de la ley. Las acciones colectivas son un instrumento legal sustanciado a través de un procedimiento judicial, promovido en contra de uno o varios proveedores que con su conducta ocasionen o previsiblemente puedan ocasionar daños o perjuicio a un grupo de consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la LFPC, así, en dicho procedimiento Profeco representa a los consumidores a fin de que se reparen en la vía incidental, dichos daños o perjuicios. Resulta importante resaltar que la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, de acuerdo al artículo 12, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, es la encargada de ejercer ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, las acciones de grupo en representación de consumidores.

Es de vital importancia para la interposición de acciones de grupo la constante comunicación que exista entre la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos con otras direcciones generales. A detalle, resalta la comunicación con la Dirección General de Quejas y Conciliación, y con la Dirección General de Delegaciones, comunicación que se considera necesaria para solicitar la remisión de datos, elementos y objetos de prueba para sustentar la procedencia de las acciones de grupo. De la misma forma, el

procedimiento vincula a las Delegaciones con la DGCR, debido a que son éstas las

encargadas de remitir los expedientes debidamente integrados en los que constan los procedimientos de queja.

De 2007 a 2011 se presentaron 15 acciones de grupo contra proveedores de bienes y servicios a nivel nacional: cuatro contra proveedores del sector aeronáutico, cuatro del sector inmobiliario, cuatro del sector telecomunicaciones, dos del sector mueblero y una del sector comercio.

En siete juicios los Tribunales Federales han emitido sentencias favorables, declarando que los proveedores incurrieron en una conducta dañina contra los grupos de consumidores representados; mientras que las ocho restantes continúan en trámite.

En las acciones de grupo promovidas, se representaron a 4,368 consumidores, con un monto reclamado total de $119, 248, 291.

Los estados procesales de las acciones de grupo promovidas se muestran a continuación.

PRESENTADAS CONTRA	FECHA DE PRESENTACIÓN	ESTADO PROCESAL
AIR MADRID, S.A.	30 de abril de 2007	La carta rogatoria llegó a la Embajada de México en España, a fin de que por su conducto sea notificado al Juzgado de lo Mercantil número 5, de Madrid España, la sentencia definitiva de fecha 26 de octubre de 2010, emitida por el Juzgado Séptimo de Distrito en materia Civil, en el Distrito Federal.
LÍNEAS AÉREAS AZTECA, S.A. DE C.V.	6 de julio de 2007	Con base en la sentencia definitiva, Profeco ha promovido en representación de 1200 consumidores, 7 incidentes de reclamación de daños y perjuicios, mismos que han sido resueltos favorablemente, condenando a la empresa al pago de $5,122,490.01, en virtud de que la aerolínea fue sometida a concurso mercantil, esta Institución solicitó el reconocimiento de créditos de los consumidores representados.
CORPORACIÓN TÉCNICA DE URBANISMO, S.A. DE C.V.	26 de marzo de 2008	El 30 de septiembre de 2011 quedó firme la sentencia favorable a los consumidores afectados por Corporación Técnica de Urbanismo (CTU), siendo el siguiente paso el que los consumidores afectados, puedan reclamar la restitución de sus derechos por los daños y perjuicios causados.
AEROCALIFORNIA, S.A. DE C.V.	27 de febrero de 2009	El 30 de marzo de 2011, se presentó demanda de amparo en contra de la ejecutoria de fecha 4 de marzo de 2011, que confirma la sentencia definitiva del juez de origen, mediante la cual se resolvió improcedente la vía ordinaria civil planteada.
CONSORCIO AVIAXSA, S.A. DE C.V.	4 de agosto de 2009	El 18 de julio de 2011, Profeco fue emplazada como tercero perjudicado del juicio de amparo directo promovido por Consorcio Aviaxsa, S.A. de C.V., en contra de la ejecutoria de fecha 30 de mayo de 2011.
GRACIANO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.	3 de agosto de 2009	Se encuentra pendiente el incidente de cuantificación de daños y perjuicios.
AZCUÉ, S.A. DE C.V.	17 de marzo de 2010	En agosto de 2011 se obtuvo sentencia favorable a los consumidores afectados por la mueblería Azcué Muebles, cuyos daños reclamados fueron de cerca de 13 millones de pesos, cifra que pudiera aumentar al

PRESENTADAS CONTRA	FECHA DE PRESENTACIÓN	ESTADO PROCESAL
		reconocer nuevos afectados en el incidente de reclamación de daños y perjuicios.
MUPEN, S.A. DE C.V.	11 de mayo de 2010	El 29 de marzo de 2011, el actuario judicial manifestó su imposibilidad para emplazar a la demandada, en virtud de que el domicilio señalado se encontraba vacante, motivo por el cual se hizo una solicitud para requerir mediante oficios a diversas instituciones públicas y privadas para que informen si tienen registrado algún domicilio donde puede ser emplazada la demandada.
NOKIA MÉXICO, S.A. DE C.V.	18 de febrero de 2010	El 15 de diciembre de 2011, el Poder Judicial Federal resolvió la acción de grupo condenando a Nokia México a indemnizar a los interesados que hayan sido perjudicados por su negativa a otorgar la garantía de sus equipos, y que así lo acrediten, independientemente si promovieron o no el juicio inicial.
CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES ANDHA, S.A. DE C.V.	9 de julio de 2010	El juicio se encuentra abierto en la etapa de ofrecimiento y desahogo de pruebas.
TU CASA EXPRESS, S.A. DE C.V.	17 de marzo de 2011	Al haber opuesto mediante escrito de contestación de demanda como excepciones la improcedencia de la vía y la falta de cumplimiento de los requisitos para la procedencia de la acción intentada, se suspendió el procedimiento, hasta en tanto se resuelva el juicio de amparo 677/2011, en virtud de que el juicio de garantías versa sobre la inconstitucionalidad del artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Dentro del juicio natural, se encuentran dos recursos de revocación y un amparo indirecto contra el embargo precautorio ejecutado.
RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V.	10 de noviembre 2011	En noviembre de 2011, se presentó acción de grupo en contra de dicho proveedor por los daños y perjuicios generados a los consumidores por deficiencia en la calidad en el servicio prestado, misma que fue admitida a trámite y se está substanciando en el Poder Judicial de la Federación.
NEXTEL S.A. DE C.V.	11 de noviembre de 2011	En noviembre de 2011, se presentó acción de grupo en contra de dicho proveedor por los daños y perjuicios generados a los consumidores por deficiencia en la calidad en el servicio prestado, misma que fue admitida a trámite y se está substanciando en el Poder Judicial de la Federación.
TELEFÓNICA S.A. DE C.V.	22 de noviembre de 2011	En noviembre de 2011, se presentó acción de grupo en contra de dicho proveedor por los daños y perjuicios generados a los consumidores por deficiencia en la calidad en el servicio prestado, misma que fue admitida a trámite y se está substanciando en el Poder Judicial de la Federación.
IUSACELL S.A. DE C.V.	22 de noviembre de 2011	En noviembre de 2011, se presentó acción de grupo en contra de dicho proveedor por los daños y perjuicios generados a los consumidores por deficiencia en la calidad en el servicio prestado, misma que fue admitida a trámite y se está substanciando en el Poder Judicial de la Federación.

3. Programa: G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.

Verificación a Establecimientos comerciales Servicios y Funciones de Profeco

Profeco por conducto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), conforme a sus atribuciones y acorde a su misión de promover y proteger los derechos de los consumidores, en el periodo comprendido del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, ha llevado acciones de verificación tanto de oficio como a petición de parte en establecimientos comerciales, vigilando que las prácticas comerciales de los proveedores se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que los productos que se comercializan cumplan con los requisitos de información comercial y especificaciones de calidad, eficiencia energética, térmica, ahorro de agua y seguridad establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables y que los instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales se encuentren ajustados y calibrados conforme a los requisitos metrológicos.
Durante la presente administración las acciones de verificación se han focalizado en sectores estratégicos y segmentos de mercado que impactan de manera directa a los consumidores, ya sea por la venta cotidiana de productos, prestación de servicios o instrumentos de medición que son empleados en transacciones comerciales, o bien, con motivo del incremento de la actividad comercial en determinadas temporadas del año.

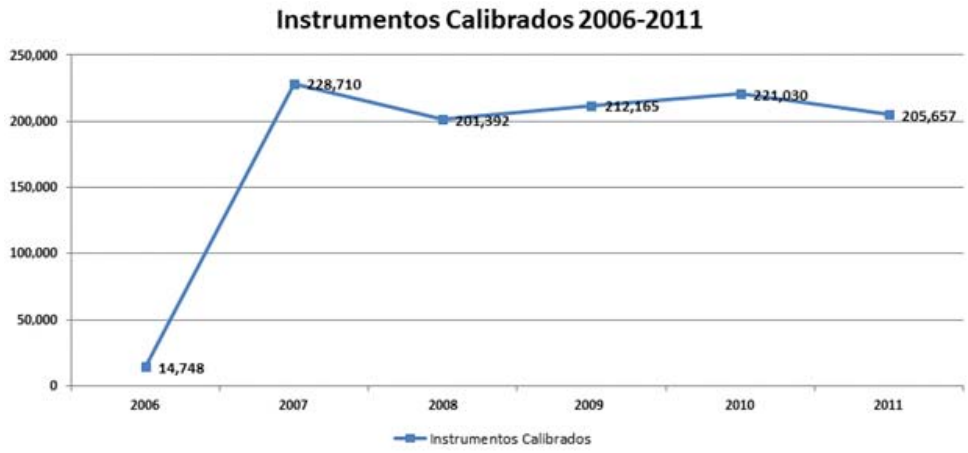
Asimismo, la Dirección General de Verificación y Vigilancia, a efecto de contribuir con los proveedores a un mejor cumplimiento de la normatividad y brindar mayor certeza y certidumbre jurídica en las relaciones de consumo, ofrece de manera centralizada los servicios de Análisis, Asesoría y Capacitación en información comercial, así como de Calibración de Instrumentos de Medición, mismos que consisten en:

- **Análisis de información comercial:** Revisión a petición del proveedor de las etiquetas, instructivos, manuales o garantías correspondientes a los productos, bienes o servicios que comercializa, para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor o las NOM aplicables.
- **Asesoría en Información comercial:** Brinda a los proveedores que así lo soliciten los elementos que les permitan conocer de manera específica los aspectos a observar en sus prácticas comerciales y los requisitos de información comercial de las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que comercializan, para ajustarse a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM y otras disposiciones legales aplicables.
- **Capacitación en Información Comercial:** Se refiere a la impartición de cursos, talleres o programas análogos que soliciten los proveedores para un mejor conocimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM.

Como parte de la atención de los servicios antes enunciados, entre diciembre de 2006 y diciembre de 2011 la DGVV atendió casi 6 mil solicitudes presentadas por los proveedores. Asimismo, Profeco a través de la DGVV y las Delegaciones y Subdelegaciones, presta el Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, procedimiento que consiste en:

- **Verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición:** Calibración y ajuste de instrumentos de medición que son empleados en transacciones comerciales, para asegurar con mediciones correctas, que los consumidores reciban las cantidades de producto por el que pagan. Destacando la obligación de los proveedores de solicitar este servicio anualmente.

Es importante mencionar la calibración de básculas de alto alcance (mayores de 5 toneladas) de las cuales en el mismo periodo se atendieron un total de 514 solicitudes, calibrando 634 básculas de este tipo, esto último representó para Profeco ingresos propios por un monto superior a los 2 millones de pesos.



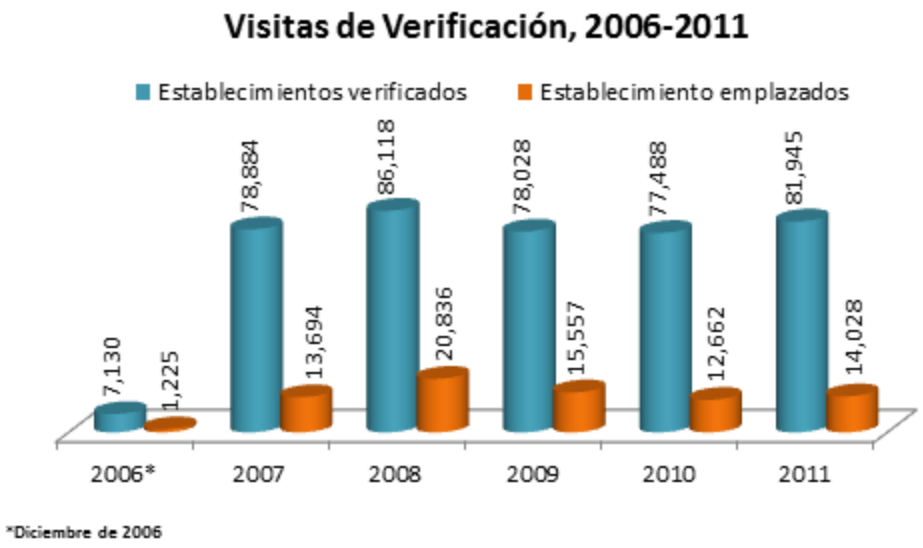
Acciones y Resultados Relevantes

Como parte del esquema de verificación y acorde a las líneas estratégicas del Programa Sectorial de Economía 2007-2012, Profeco ha mantenido y reforzado sus acciones de verificación a nivel nacional, vigilando el comportamiento comercial de los proveedores y el cumplimiento de los requisitos mínimos de información y especificaciones de calidad, metrológicas y seguridad que deben reunir productos nacionales e importados, destinados a la venta en México. Cabe señalar que recientemente se está rediseñado la operación en materia de verificación, bajo un esquema de autorregulación y corresponsabilidad basado en la orientación y capacitación de proveedores sobre las disposiciones legales y normativas que les resultan aplicables, creando con ello un círculo virtuoso que permita al mismo tiempo incrementar el conocimiento y nivel de cumplimiento entre proveedores, reduce la comisión de prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores.

En este sentido, de diciembre de 2006 a diciembre de 2011, en términos generales Profeco realizó más de 400 mil visitas de verificación a establecimientos comerciales, cumpliendo e incluso superando la meta programada máxima anual de 72 mil visitas de verificación.

En el mismo periodo se verificaron cerca de 180 millones de productos, inmovilizando cerca de 7 millones por incumplimientos a la normatividad aplicable. Asimismo, se verificaron más de 120 mil instrumentos de medición (básculas y relojes registradores de tiempo) inmovilizándose más de 4 mil por no cumplir con las NOM aplicables.

Derivado de las acciones de verificación se resolvieron más de 60 mil procedimientos administrativos iniciados por infracciones a la Ley Federal del Consumidor y a las Normas Oficiales Mexicanas imponiendo sanciones por un monto superior a 490 millones de pesos.



A continuación se enuncian algunas de las acciones consideradas como relevantes en materia de verificación entre los ejercicios fiscales de 2006 a 2011.

Ejercicio fiscal 2006

Durante diciembre de 2006 se practicaron 7,130 visitas de verificación, de las cuales 1,225 establecimientos fueron emplazados a procedimiento administrativo por infracciones a la ley. Durante este periodo se resolvieron 827 procedimientos administrativos e impusieron sanciones económicas por un monto superior a los $3 millones de pesos.

Asimismo, en atención a las solicitudes de calibración presentadas por proveedores, en el mes de diciembre se calibraron a nivel nacional 14,748 instrumentos de medición que eran empleados en transacciones comerciales.

Ejercicio fiscal 2007

En 2007 la DGVV y, en consecuencia, las áreas de verificación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco reforzaron sus acciones alcanzando un total de 78,884 visitas de verificación, iniciando procedimiento por infracciones a la ley a 13,694 establecimientos, resolviendo 9,668 procedimientos administrativos e imponiendo sanciones económicas por un monto superior a los $77 millones de pesos. Asimismo, se calibraron 228,710 instrumentos de medición que eran empleados en transacciones comerciales, como parte de la atención a solicitudes de servicio presentadas por los propietarios de los instrumentos.

Productos básicos

Ante el incremento en el precio del maíz observado a finales de 2006, el cual pretendía ser una justificación para la comisión de prácticas abusivas y de especulación por parte de proveedores a principios de 2007, fue frenado mediante Acuerdos entre el Ejecutivo Federal y las Asociaciones y Uniones de industriales de la masa y la tortilla, con el objeto de fortalecer el abasto y estabilizar los precios en la cadena maíz-tortilla. En tanto que, por parte de Profeco se institucionalizó y puso en marcha desde de enero de 2007 el Programa Nacional de Verificación y Vigilancia a Tortillerías, mismo que durante la presente administración se amplió de tortillerías y distribuidores de maíz a otros giros comerciales tales como, pollerías, carnicerías, abarrotes, panaderías, expendios de huevo, frutas y legumbres, identificándose actualmente como el Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Establecimientos con Venta de Productos Básicos.

Destrucción de productos:

- **Luces Navideñas:** Profeco por conducto de la DGVV llevó a cabo la destrucción de más de 4 mil series de luces navideñas por representar un riesgo a la seguridad de los consumidores, ya que el calibre del cable con el que estaban construidas era inferior a las especificaciones establecidas por la NOM-003-SCFI-2000, Productos eléctricos – Especificaciones de seguridad, lo que podría provocar electrocución e incendios.

- **Juguetes Réplicas Armas de Fuego:** Profeco verificó, inmovilizó, aseguró y destruyó más de 3 mil juguetes réplicas de armas de fuego que incumplían con las especificaciones de la NOM-161-SCFI-2003, Juguetes Réplicas de Armas de Fuego.

- **Bebidas alcohólicas adulteradas:** Derivado de la verificación y análisis del laboratorio, Profeco destruyó más de 300 mil litros de bebidas alcohólicas adulteradas o falsificadas al incumplir las especificaciones de calidad establecidas por las NOM aplicables, representaban un riesgo para la salud e incluso la vida de los consumidores.

Normalización

A partir de 2007, la DGVV participa activa y propositivamente en los Comités Consultivos Nacionales de Normalización, logrando mediante la experiencia obtenida en la verificación como es la identificación de riesgos y engaño a los consumidores, la modificación y emisión normas oficiales mexicanas que buscan una mejor protección de los consumidores.

Aunado a lo anterior, se buscó el fortalecimiento de los canales de comunicación y coordinación interinstitucional con autoridades de los tres niveles de gobierno, a fin de potenciar la efectiva protección de los derechos de los consumidores.

Ejercicio fiscal 2008

En 2008, se efectuaron 86,118 visitas de verificación, de las cuales 20,836 establecimientos fueron emplazados a procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, y normas aplicables; durante el mismo ejercicio se resolvieron 12,338 procedimientos administrativos y se impusieron multas por monto superior a los $51 millones de pesos. En materia metrológica se calibraron 201,392 instrumentos de medición en atención a las solicitudes formuladas por los proveedores.

Productos básicos

Destaca el hecho que durante el 2008 y ante el sensible impacto de las prácticas comerciales por la venta de productos básicos en la economía de los consumidores, la Secretaría de Economía brindó apoyo presupuestal a Profeco, lo que le permitió reforzar y fortalecer sus acciones de verificación y cobertura geográfica de operación.

Productos Lácteos

Durante el segundo semestre de 2008, Profeco llevó a cabo acciones de vigilancia del mercado de productos lácteos que se consumen en el país, verificando plantas pasteurizadoras, envasadoras, autoservicios y distribuidores de leche, a través de las que se verificaron casi 9 millones de productos correspondientes a más de 200 diferentes tipos de productos entre los que se encuentran leche, fórmulas lácteas y alimento lácteo combinado, de los que se inmovilizaron más de 4 millones de envases de 130 presentaciones por incumplimientos a la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NOM-155-SCFI-2003, Leche, fórmula láctea y producto lácteo combinado.

Asimismo, tras el análisis practicado por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en términos de la NOM-155-SCFI-2003 a las muestras de leche, fórmulas lácteas y alimento lácteo combinado, se detectó incumplimiento de especificaciones relativas a contenido neto y valores de caseína (proteína de leche), lactosa y sólidos no grasos, mismas que son necesarias para que un producto lácteo pueda ser considerado como tal, motivo por el que Profeco por conducto de la DGVV ordenó la prohibición de la comercialización de productos que representaban un engaño y un perjuicio para la economía de los consumidores, pues pagaban por productos que no

correspondían a las características con las que se ofrecían, por ejemplo, se anunciaban como leche tratándose de fórmula láctea.

En materia de productos lácteos la DGVV derivado de los procedimientos administrativos impuso sanciones económicas superiores a los 25.8 millones de pesos, sin detrimento de las acciones emprendidas por las empresas procesadoras y distribuidoras de lácteos para la regularización de los productos que incumplían con la normatividad, tanto en información comercial como en especificaciones fisicoquímicas.

Prohibiciones de Comercialización de Productos

Durante 2008, destaca el impulso que se dio a la protección de la seguridad de los consumidores contra productos que podrían representar un riesgo, lo cual se logró mediante la verificación por segmentos de mercado, derivado de lo cual se prohibió la comercialización y retiraron del mercado diversas marcas y modelos de los productos siguientes:

Producto	Cantidad
Sidras	10 marcas
Luces Navideñas	9 modelos
Ventiladores	32 modelos
Corrales	1 modelo
Andaderas	4 modelos

Coordinación Interinstitucional con la Administración General de Aduanas

Tras el fortalecimiento de la comunicación y coordinación entre Profeco y la Administración General de Aduanas, como encargada de vigilar la entrada y salida de productos a territorio nacional, fue posible la detección oportuna de contenedores con producto cuya comercialización había sido prohibida por Profeco o, que mediante el análisis de laboratorio, previo a su despacho se identificaban riesgos para la seguridad del consumidor, evitando con ello su introducción y distribución a nivel nacional.

Destrucción de ventiladores

En 2008 se registró el retiro del mercado de 32 modelos de ventiladores de uso doméstico correspondientes a 23 marcas, cinco de ellas nacionales y 18 de procedencia extranjera (2 de EUA y 16 de China), mismos que una vez concentrados en instalaciones de Profeco se llevó a cabo la destrucción de cerca de 11 mil ventiladores por representar un riesgo para la seguridad de los consumidores por presentar calibres de cables menores a los establecidos por la norma, presentar problema de volcado y rejillas en las que era posible la introducción de los dedos de los menores. Asimismo se logró que las empresas responsables efectuaran el reacondicionamiento de más de 100 mil ventiladores y la devolución de aproximadamente 180 mil piezas a sus países de origen.

Ejercicio fiscal 2009

En 2009, se practicaron 78,028 visitas de verificación, emplazando a procedimiento administrativo a 15,557 establecimientos por infracción a la ley, derivado de los cuales se emitieron 14,734 resoluciones administrativas e impusieron sanciones económicas por un monto superior a los $79 millones de pesos. En atención al servicio de verificación para ajuste a petición de parte se calibraron 212,165 instrumentos de medición.

Sistemas de cable

La DGVV instrumentó acciones de verificación focalizadas al segmento de televisión por cable, derivado de las cuales emplazó a 6 empresas a procedimiento administrativo por diversas infracciones a la ley, procediendo la colocación de sellos de advertencia en 4 de ellas por persistir en prácticas en perjuicio de los consumidores.

Jugos

A partir de la entrada en vigor de la NOM-173-SCFI-2009, en la que otorgó a Profeco la facultad para verificar el segmento de mercado de jugos de fruta preenvasados, la DGVV llevó a cabo un operativo en el que se verificaron más de 1.3 millones de envases de producto, destacando que el 92% de los productos verificados presentaban incumplimientos en la información comercial establecida por la NOM-173, por lo que aunado a los dictámenes emitidos por el Laboratorio de Profeco, se ordenó la prohibición de la comercialización de 7 lotes de producto, toda vez que no presentaban realmente el contenido neto que declaraban o no cumplían con la denominación que ostentaban (jugo) al detectarse azúcares diferentes a los de la fruta (grados brix), contraviniendo lo dispuesto en las especificaciones fisicoquímicas establecidas por la NOM-173, induciendo a engaño al público consumidor, por lo que como resultado del procedimiento administrativo, Profeco impuso sanciones económicas por casi 1 millón 700 mil pesos a las empresas responsables.

Ahorro de Agua. Inodoros

Con base en la modificación de la NOM-009-CONAGUA-2001, Inodoros para uso sanitario-Especificaciones y métodos de prueba, la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) por el cual se delegó a Profeco la facultad de vigilar su cumplimiento, la DGVV instrumentó un Operativo Especial de Verificación de Inodoros, en los estados de Nuevo León, Coahuila, Jalisco, Guanajuato, Querétaro, Quintana Roo, Chiapas, Campeche y Yucatán, en el cual se trabajó coordinadamente con la CONAGUA, practicando 245 verificaciones en los lugares donde se fabrican, almacenan, distribuyen o comercializan inodoros, emplazando a procedimiento administrativo a 22 proveedores por infracciones a la normatividad y procediendo a la inmovilización de poco más de 3 mil inodoros por carecer de información comercial, aunado al hecho que se recabaron muestras que se enviaron a los Laboratorios acreditados y contratados por la CONAGUA.

Prohibiciones de Comercialización

También durante este periodo Profeco basado en los dictámenes del Laboratorio, emitió la prohibición para la comercialización de dos modelos de productos denominados pistolas aplicadoras de silicón. Asimismo, en coordinación con la Administración General de Aduanas, se logró la inmediata inmovilización de más de 10 mil series de luces navideñas por encontrarse prohibidas.

Destrucción de productos

- **Juguetes réplicas:** nueva destrucción de alrededor de 4 mil 200 piezas, acto público en el cual la institución refrendó su compromiso para evitar que se ponga en riesgo la seguridad de los consumidores, considerando que este tipo de productos frecuentemente son utilizados en la comisión de delitos, debido a su gran similitud con las armas de fuego reales.

- **Bebidas Alcohólicas:** de nueva cuenta se destruyeron más de 48 mil litros de bebidas alcohólicas adulteradas que constituían un riesgo enorme para la salud e incluso la vida de los consumidores.

Normalización

Aportando la experiencia institucional adquirida mediante la vigilancia de mercado que realiza Profeco, a efecto de mejorar y actualizar la regulación y normativa existente en beneficio de los consumidores, destaca en 2009 la participación de la DGVV en la actualización de la NOM-051-SCFI/SSA1-2010, relativa al etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas, cuya vigilancia quedó compartida entre Profeco y Cofepris, en el ámbito de sus respectivas competencias. De hecho la DGVV, la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía y la Cofepris, impartieron diversos talleres y seminarios de capacitación a la Industria nacional. Se trata de una norma que es reflejo de la tendencia mundial hacia la armonización con regulaciones internacionales en materia comercial y sanitaria de alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, estando en concordancia con el Codex Alimentarius que, a nivel mundial, es el punto de referencia más importante en los asuntos relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos.

Ejercicio fiscal 2010

En el año de 2010, se ejecutaron 77,488 visitas de verificación, emplazando a procedimiento administrativo a 12,662 establecimientos comerciales; Asimismo, durante dicho ejercicio se emitieron 16,851 resoluciones administrativas y se impusieron sanciones económicas por un monto superior a los $140 millones de pesos.

Verificación de básculas de alto alcance de medición

En 2010, Profeco a través de la DGVV fortaleció a nivel nacional la verificación de básculas de alto alcance (más de 5 toneladas), mediante la inversión para la adquisición de dos vehículos articulados conocidos como "camión tara", así como masas patrón de 500 y 1000 kilogramos, así, mediante rutas trazadas de forma estratégica se aseguró la verificación por acto de autoridad y la atención de solicitudes de calibración presentadas por los propietarios de este tipo de instrumentos, acciones mediante las cuales se brinda certidumbre y certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, particularmente en los eslabones primarios de las cadenas de consumo.

Comparación de precios

Ante el aumento de la práctica comercial de comparación de precios llevadas a cabo principalmente por tiendas de autoservicios Profeco por conducto de la Subprocuraduría de Verificación y en coordinación con la Subprocuraduría de Servicios, impulsó la emisión del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa de precios de bienes, productos o servicios, el cual fue publicado en 2010, a partir de la cual la DGVV practicó en una primera etapa 367 verificaciones, emplazando a procedimiento administrativo a más de 80 tiendas de autoservicio por comparar productos que no son idénticos, no respaldar con comprobantes los precios comparados, exhibir comprobantes fuera de la vigencia establecida de 5 días, comparar productos perecederos no preenvasados y/o no ostentar la leyenda obligatoria, que a la letra debe decir: "A la fecha, el precio que se compara pudo haber variado", suspendiendo con estas acciones la campaña desarrollada por Wal Mart en contra de Soriana, denominada "Desafío de Tickets", ya que la información que proporcionaba inducia a error o confusión a los consumidores.

Compañías telefónicas

En 2010, Profeco practicó visitas de verificación focalizadas al segmento de telefonía móvil que prestan las empresas Telcel, Iusacel, Telefónica Movistar y Nextel, emplazando a las 4 empresas a procedimiento administrativo, por violaciones a la ley, tales como no exhibir los montos totales a pagar en diversas tarifas de sus servicios, no proporcionar información clara sobre promociones, ofertas y aplicar restricciones sin indicar en qué consisten, no acreditar la veracidad de la información difundida a los consumidores sobre contratos de adhesión registrados ante Profeco.

Ahorro de Agua. Regaderas

Como parte de las acciones de verificación en materia de ahorro de agua, Profeco en coordinación con la CONAGUA, puso en marcha un Operativo Especial de Verificación dirigido al mercado de Regaderas, las cuales se efectuaron principalmente en el Estado de México, Tlaxcala, Querétaro, Hidalgo y Distrito Federal, mediante las que se vigiló que las regaderas de manufactura nacional como importadas que se comercializan en México, cumplieran con los requisitos de información comercial y especificaciones establecidas por la NOM-008-CONAGUA-2001, practicando un total de 215 verificaciones, de las cuales se emplazó a procedimiento administrativo a 124

establecimientos por violaciones a la Ley, ya que de las más de 54 mil regaderas verificadas, poco más de 5 mil 600 presentaron incumplimientos de información comercial, relacionados con garantías no indicando los términos y condiciones para hacerlas efectivas, así como no acreditar documentalmente el cumplimiento de la evaluación de la conformidad, por lo que fueron inmovilizadas.

Purificadoras de agua

En atención a denuncias presentadas por la industria del segmento de agua embotellada, Profeco en coordinación con la Cofepris y el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), desarrolló en ese mismo año, un operativo conjunto en plantas purificadoras y establecimientos con venta de agua embotellada, derivado del cual se emplazó a 21 purificadoras a procedimiento administrativo, inmovilizando más de 17 mil envases por carecer de información comercial u ostentar leyendas que inducen a error o confusión a los consumidores.

Participación en el ámbito internacional

En 2010, Profeco participó activamente en foros internacionales relacionados con la seguridad de productos de consumo, mediante grupos de trabajo y conferencias telefónicas trilaterales realizadas en el marco de la Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN), muestra de ello fue la 1ª Sesión del Grupo de Trabajo en Seguridad de Productos (GTSP) que deriva del Comité en Políticas de Consumo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cual se llevó a cabo el 2 de diciembre de 2010 en la ciudad de Bruselas, Bélgica. Durante esta 1ª sesión del GTSP se acordó que México, dado que ya cuenta con una Red de Alerta Rápida, trabajaría junto con la Comisión Europea en la elaboración de las recomendaciones que harían al documento desarrollado por Estados Unidos y Canadá, el cual contiene algunas consideraciones para la implementación de una base de datos global para el retiro de productos inseguros.

Prohibiciones de Comercialización

En este periodo, Profeco por conducto de la DGVV ordenó la prohibición de la comercialización de los productos siguientes:

Producto	Cantidad
Vodka	1 marca
Mezcal	1 marca
Pistola de silicón	1 modelo
Luces Navideñas	10 modelos

Mejora regulatoria de trámites

En 2010 la DGVV realizó trabajos para la modificación, adecuación y actualización de trámites inherentes a su actividad ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, mismos que se relacionan con el formato Profeco-00-003, Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, eliminando requisitos innecesarios y promoviendo el sistema Profeco-Multip@gos, a fin de reducir a los usuarios tiempos en el trámite y cargas innecesarias, ya que permite al usuario llenar el formato sin acudir físicamente a las instalaciones de Profeco, con lo cual se procura una administración y atención eficiente en los servicios que presta la institución.

Normalización

La DGVV participó en la elaboración y revisión de Normas Oficiales Mexicanas como:

- NOM-181-SCFI-2010, Yogurt-Denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas, información comercial y métodos de prueba,
- NOM-182-SCFI-2010, Vainilla de Papantla, Extractos y derivados-Especificaciones, información comercial y métodos de prueba.
- NOM-029-SFCI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.

Ejercicio fiscal 2011

En 2011 se llevaron a cabo 81,945 visitas de verificación, derivado de las cuales 14,028 establecimientos fueron emplazados a procedimiento administrativo por incumplimientos a la ley. Asimismo, se resolvieron más de 14 mil procedimientos administrativos y se impusieron sanciones por un monto superior a los $138 millones de pesos. En materia metrológica como parte de la atención a solicitudes presentadas por proveedores, se calibraron a nivel nacional 205,657 instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales.

Coordinación Interinstitucional con la Administración General de Aduanas

Este mismo año, con base en el esquema de coordinación establecido con la Administración General de Aduanas, fue posible que la Aduana Portuaria en Manzanillo, Colima, informara del intento de importación de pistolas de silicón que incumplían con la normativa de seguridad, logrando la inmovilización de 63 mil piezas de pistolas de silicón eléctricas que representaban un riesgo para los consumidores.

Normalización

La DGVV participó en la elaboración y revisión de Normas Oficiales Mexicanas como:

- PROY-NOM-002-SCFI-2011, Productos preeenvasados-Contenido neto-Tolerancias y métodos de verificación.
- PROY-NOM-000-SCFI-2011, Producto lácteo y producto lácteo combinado Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, y PROY-NOM-155-SCFI-2003, Leche Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba.
- PROY-NOM-139-SCFI-2011, Información comercial Etiquetado de extracto natural de vainilla (vainilla spp.), derivados y sustitutos que cancelaría a la NOM-139-SCFI-1999, dentro del grupo de trabajo coordinado por la Dirección General de Fomento a la Agricultura de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.
- NOM-015-SCFI-2007, Información comercial-Etiquetado para juguetes, en armonización con la regulación internacional, se propuso incluir aspectos de seguridad de producto
- NOM-084-SCFI-1994, Información comercial-Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita preenvasados para su actualización.

Cabe señalar que por parte de la DGVV se propuso en el Programa Anual de Normalización 2011 de la Secretaría de Economía, la revisión para actualización y elaboración de las regulaciones: NOM-133/1-SCFI-1999, Productos infantiles-Funcionamiento de andaderas para la seguridad del infante-Especificaciones y métodos de prueba, así como el PROY-NOM-000-SCFI-2011, Especificaciones de seguridad, métodos de prueba e información comercial en sillas altas para bebés (periqueras).

Autorregulación y Corresponsabilidad

Destaca que durante el 2011, Profeco reorientó sus acciones de verificación bajo el esquema de autorregulación y corresponsabilidad, fortaleciendo los canales de comunicación con Cámaras, Asociaciones, Uniones de proveedores, así como con las autoridades de los tres niveles de gobierno para trabajar de manera coordinada en beneficio de los consumidores, bajo este esquema la DGVV impartió talleres de asesoría y capacitación de proveedores a fin de lograr un mejor conocimiento y cumplimiento de la legislación y normatividad competencia de Profeco que les resulta aplicable; Asimismo, se han suscrito acuerdos con proveedores para la atención inmediata de inconformidades o denuncias presentadas por los consumidores y con las autoridades para buscar el apoyo corresponsable para asegurar que la actividad comercial en sus circunscripciones territoriales se ajuste a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad aplicable. Estas acciones se traducen en mayor grado de cumplimiento y disminución de posibles prácticas comerciales abusivas, brindando certeza y certidumbre jurídica en las relaciones de consumo.

Ejemplo de estas acciones:

- En octubre de 2011, con motivo de los XVI Juegos Panamericanos Guadalajara 2011, se estableció coordinación con la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco (SETUJAL), CANACO, CANIRAC y ANTAD.

- En noviembre en el marco del Programa ¡Buen fin!, se estableció contacto y coordinación con la CANACO y ANTAD principalmente.

Verificación de Combustibles.[1]

El programa de verificación a estaciones de servicio, tiene por objeto el garantizar los derechos y la economía de los consumidores, lo anterior, cumplimentando visitas de verificación a efecto de constatar:

- Aspectos comerciales: precios vigentes, hologramas y leyendas al consumidor; Asimismo, se revisan las documentales como la aprobación de modelo o prototipo de los dispensarios, dictámenes de calibración y aviso de control a distancia.
- Aspectos volumétricos: efectuando el "Jarreo" de 9 gastos por instrumento en las tres velocidades del mismo (alta, media y baja), de conformidad a la NOM-005-SCFI-2005.
- Aspectos electrónicos: revisión de los componentes electrónicos del dispensario (tarjetas, aditamentos de confiabilidad, etiquetas de versión y MD5), software y las especificaciones del fabricante.
- Aspectos de calidad: tomando muestras de combustible para su análisis.

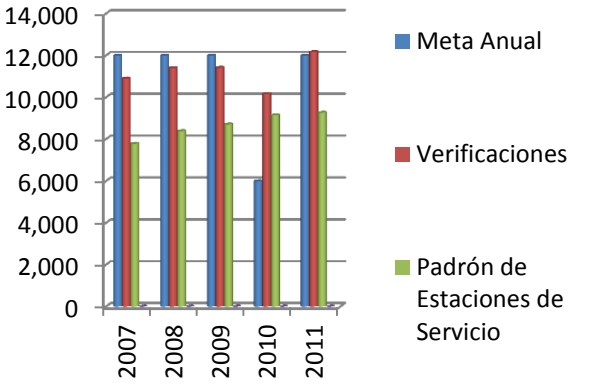
En caso de detectarse irregularidades que pongan en riesgo la vida, la seguridad, la salud o la economía de los consumidores, se aplican las sanciones y medidas de apremio correspondientes.

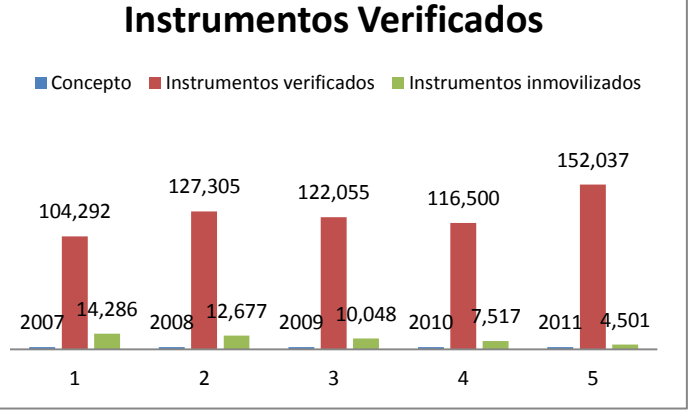
En este contexto, como resultado de las acciones del programa de verificación a estaciones de servicio en el periodo comprendido del 1º de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, se obtuvo lo siguiente:

Verificaciones realizadas

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011
Meta Anual	12,000	12,000	12,000	6000	12,000
Verificaciones	10,906	11,048	11,420	10,169	12,167
Padrón de Estaciones de Servicio	7,788	8,057	8,555	9,106	9,267
Porcentaje de verificaciones	90.89%	95.07%	95.17%	84.74%	101.39%

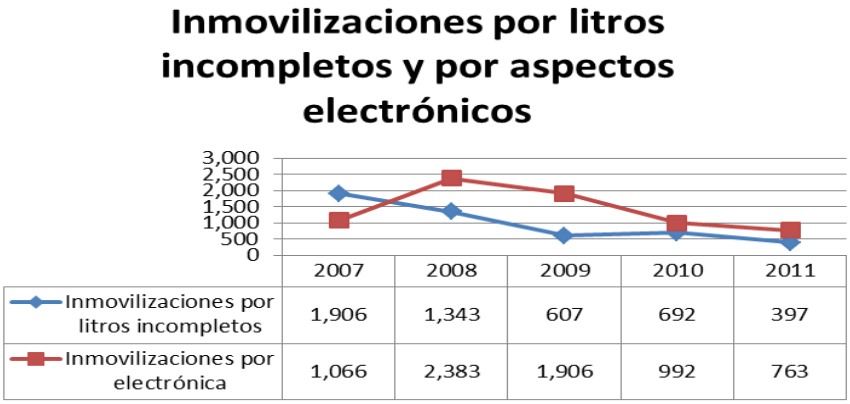
[1] El mes de diciembre de 2006 fue un periodo de "transición" en la administración, por ello; para efecto de proporcionar certeza en el análisis de comportamientos y tendencias, no se incluyen datos de dicho periodo, únicamente periodos anuales completos (2007-2011), con el fin de evitar posibles distorsiones en los datos.

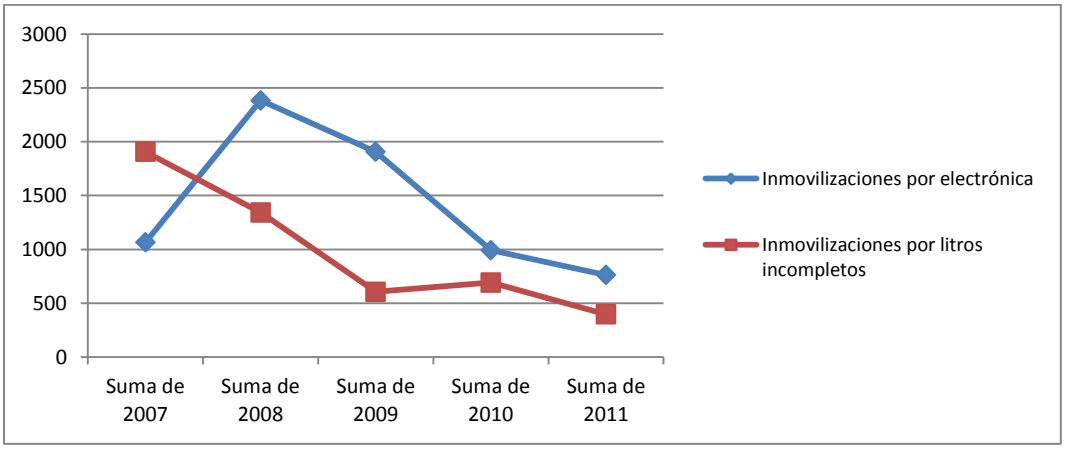




Conceptos de inmovilización

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011
Gasto	1,906	1,343	607	692	397
Error de repetibilidad	2,805	3,529	3,910	4,101	1,995
Holograma	999	829	628	370	119
Precinto	397	297	160	99	124
Fuera de servicio	2,173	1,496	989	685	583
Precio	63	51	85	183	12
Fuga	98	513	489	307	225
Calidad	36	0	0	0	0
Corte	228	405	172	131	110
Calibración	1,303	701	299	134	279
Conceptos electrónicos	1,066	2,383	1,906	992	763
Modelo o prototipo	6,959	3,942	2,187	854	453

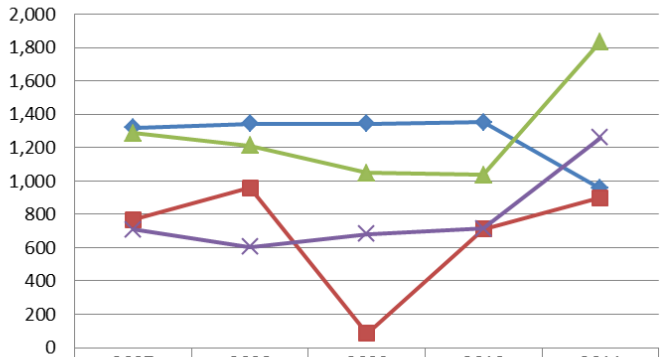




Verificación de Gas L. P.

En el periodo comprendido entre el 1º de diciembre de 2006 y el 31 de diciembre de 2011, se verificaron un total de 3,420 plantas, de 6,315 registradas en el padrón emitido por la Secretaría de Energía, lo que representa el 56% de cobertura de estas. Asimismo, se realizaron 6,419 visitas de verificación a plantas de gas L.P., en las cuales, se verificaron 12,653 vehículos repartidores de cilindros de gas L.P., inmovilizando 1,406; 12,082 auto-tanques, inmovilizando 1,334; 53,023 básculas, inmovilizando 3,701.

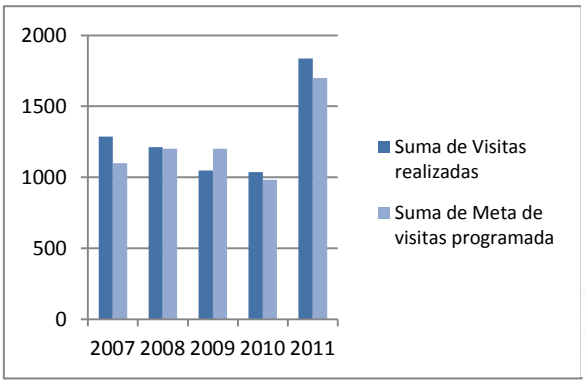
Verificaciones a Plantas de Gas L.P.



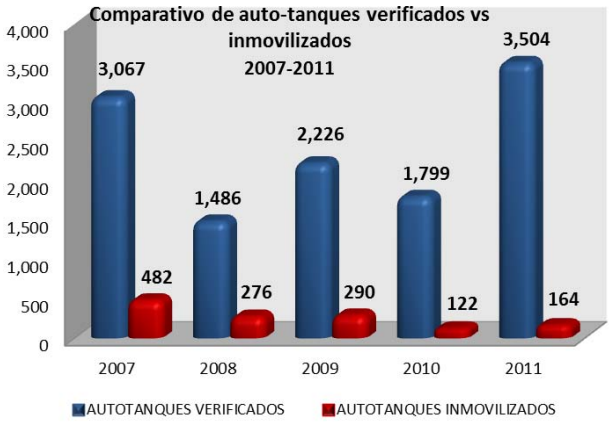
	2007	2008	2009	2010	2011
Plantas registradas en el Padrón	1,319	1,343	1,343	1,353	957
Plantas visitadas	767	959	85	710	899
Visitas de verificación realizadas	1,287	1,213	1,047	1,036	1,836
Visitas de verificación con irregularidades	708	603	683	714	1,261

En la tabla que se presenta a continuación, se puede apreciar el porcentaje de variación entre las visitas programadas contra las realizadas:

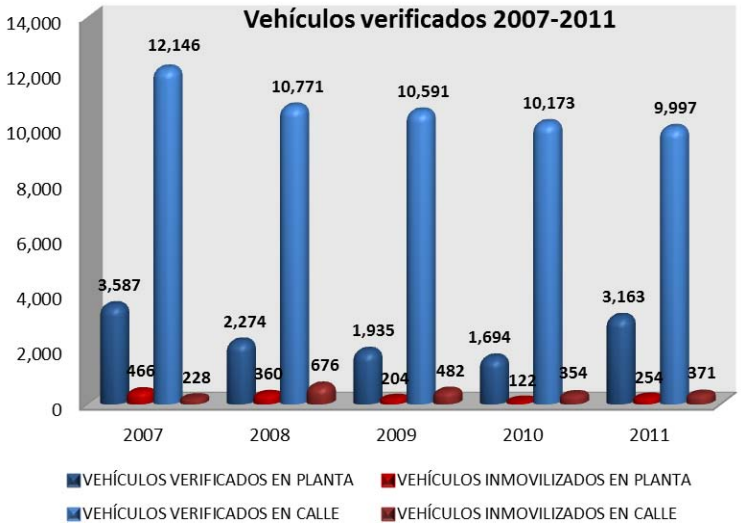
Año	Meta de visitas programada	Visitas realizadas	% de variación
2007	1,100	1,287	117%
2008	1,200	1,213	101%
2009	1,200	1,047	87%
2010	983	1,036	105%
2011	1,700	1,836	108%

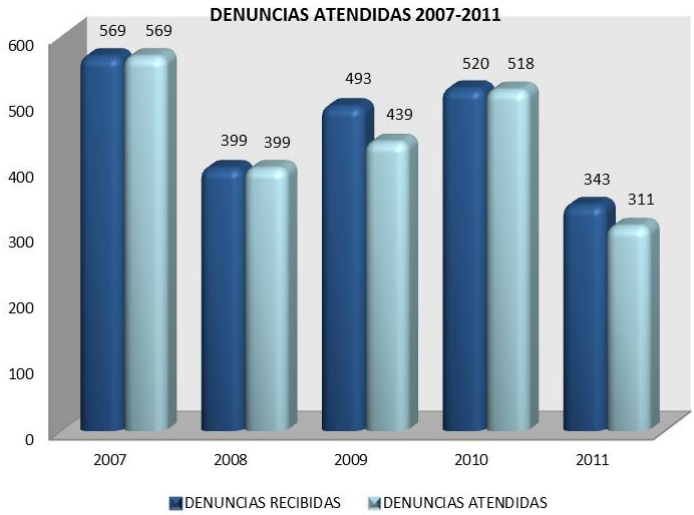








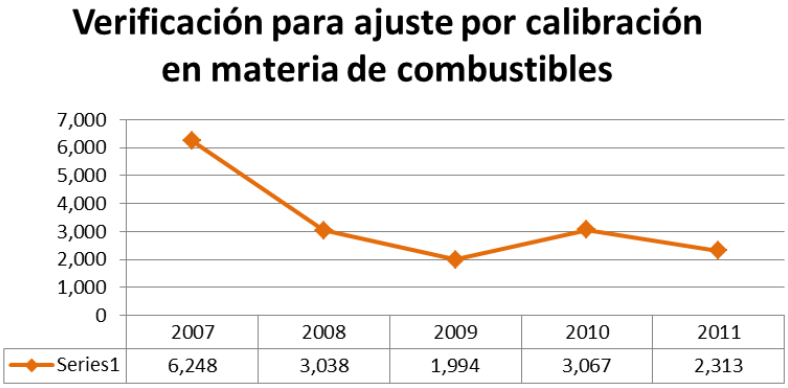




Verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.

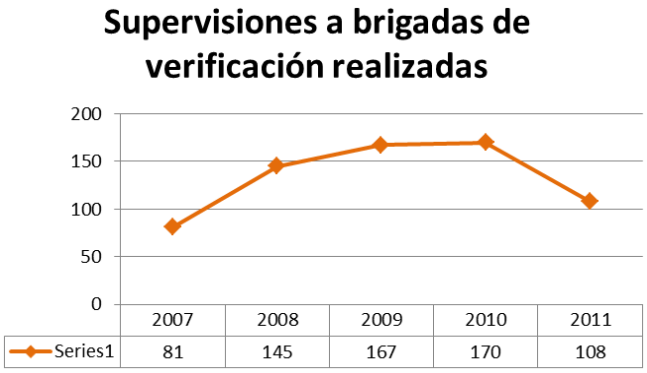
En 2010, la Subprocuraduría de Verificación se reorganizó en relación a la atención de servicios de calibración, especializando a la Dirección General de Verificación de Combustibles para la ejecución de éste servicio a nivel central, para dispensarios de combustible líquido y medidores de Gas L. P.

Como resultado de la puesta en marcha en la especialización referente a la calibración de instrumentos de medición para el despacho de combustible, se logró revertir la tendencia a la baja de la calibración de dicho tipo de instrumentos de medición, obteniendo un mayor nivel de atención respecto 2009. En 2010, la Dirección General de Verificación de Combustibles, calibró un total de 3,067 instrumentos de medición y en 2011 un total de 2,313.



Supervisión a personal de verificación.

Las acciones de verificación en materia de combustibles, predominantemente son implementadas a través de la Dirección General de Verificación de Combustibles, razón por la cual, también se ejecutaron anualmente, actividades de supervisión sobre el personal que efectúa las acciones de verificación en Estaciones de Servicio y en Plantas de distribución de Gas L. P. y, sobre las actas de verificación resultantes en esta materia. Esto, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación. Al respecto, de 2007 a 2011 se generaron los siguientes resultados.



Procedimiento administrativo.

Durante el periodo de 2006 a 2011, la Dirección de Procedimientos, perteneciente a la DGVC, resolvió un total de 6299 expedientes administrativos por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor por un monto de $509’963,640.50, así como la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, dentro de las cuales fueron consideradas la emisión de medidas de apremio por concepto de negativas a la visita de verificación.

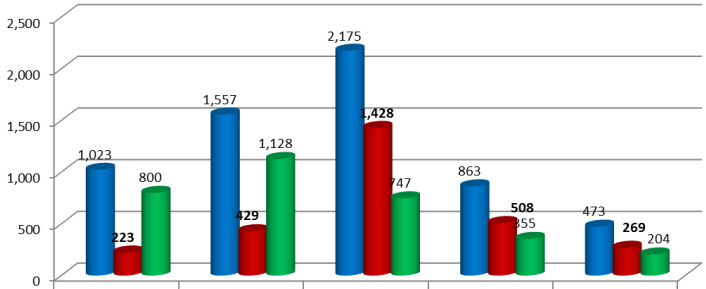
En los años 2008 y 2009, la Dirección en comento abatió un rezago de aproximadamente 3,500 expedientes administrativos, correspondientes a años anteriores.

Multas

		2007		
	Gas	***Gasolina***	**Total expedientes resueltos**	**$ Total**
Total de resoluciones emitidas	800	*223*	1023	$84,794,989.10
$Total	**$76,372,343.56**	***$8,422,645.54***		
		2008		
	Gas	**Gasolina**	**Total expedientes resueltos**	**$ Total**
Total de resoluciones emitidas	**1128**	**429**	**1557**	**$175,316,457.63**
$Total	**$144,251,332.28**	**$31,065,125.35**		
		2009		
	Gas	**Gasolina**	**Total expedientes resueltos**	**$ Total**
Total de resoluciones emitidas	**747**	**1428**	**2175***	**$163,950,194.04**
$Total	**$88,939,781.72**	**$75,010,412.32**		
		2010		
	Gas	**Gasolina**	**Total expedientes resueltos**	**$ Total**
Total de resoluciones emitidas	**355**	**508**	**863**	**$54,215,324.70**
$Total	**$33,582,267.82**	**$20,633,056.88**		
		2011		
	Gas	**Gasolina**	**Total expedientes resueltos**	**$ Total**
Total de resoluciones emitidas	**204**	**269**	**473**	**$31,686,675.03**
$Total	**$16,309,088.70**	**$15,377,586.33**		

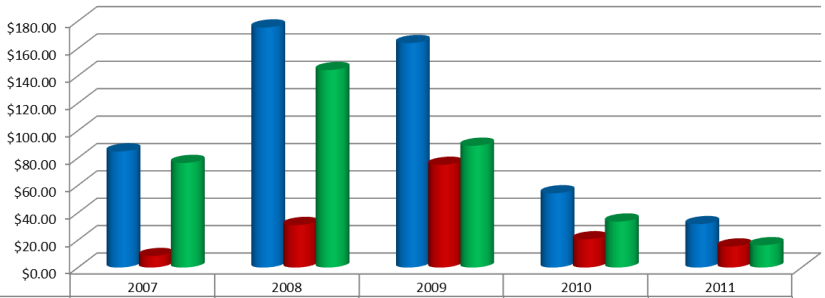
* Se abatió el rezago de años anteriores.

Emisión de Resoluciones 2007 - 2011



	2007	2008	2009	2010	2011
Expedientes resueltos Total	1,023	1,557	2,175	863	473
Expedientes resueltos Gasolina	223	429	1,428	508	269
Expedientes resueltos Gas	800	1,128	747	355	204

Monto de las sanciones emitidas 2007 - 2011
(Millones de pesos)



	2007	2008	2009	2010	2011
Monto de las sanciones impuestas (millones de pesos) Total	$84.79	$175.32	$163.95	$54.22	$31.69
Monto de las sanciones impuestas (millones de pesos) Gasolina	$8.42	$31.07	$75.01	$20.63	$15.38
Monto de las sanciones impuestas (millones de pesos) Gas	$76.37	$144.25	$88.94	$33.58	$16.31

Clausuras.

En el año 2007, se llevaron a cabo un total de 15 clausuras a empresas distribuidoras de Gas L.P. por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por un monto total de $2,422,000.00 (DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDOS MIL PESOS 0/100 M.N.).

En el año 2008, se llevaron a cabo un total de 23 clausuras a empresas distribuidoras de Gas L.P. por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por un monto total de $11,025,680.00 (ONCE MILLONES VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS 0/100 M.N.

Finalmente en el año 2009, se llevaron a cabo un total de 10 clausuras a empresas distribuidoras de Gas L.P. por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por un monto total $3,835,000.00 (TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS 0/100 M.N

Los Estados de la república en donde se llevaron a cabo clausuras son los siguientes:

D.F.	Oaxaca
Estado de México	Zacatecas
Hidalgo	Coahuila
Veracruz	Jalisco
Baja California	Tabasco
Guanajuato	Tlaxcala
Yucatán	Quintana Roo
Chiapas	Chihuahua
Puebla	Morelia
Sonora	Morelos
Guerrero	

Durante los años 2010 y 2011, la Dirección de Procedimientos brindó apoyo oportuno a diversas Delegaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor en materia de Gas, Gasolina y Verificación y Vigilancia, logrando con esto:

- Abatimiento de rezago de 274 expedientes administrativos en materia de Gas y Gasolina; y
- Atención de 188 expedientes administrativos en materia de Verificación y Vigilancia.

Auditorias.

Con fecha 6 de junio de 2011, se recibió en la Dirección General de Verificación de Combustibles, la orden de práctica de Auditoria número 004/2011, signada por el titular del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, a efecto de cumplimentarse en esta Unidad Administrativa la Auditoría 005/2011, cuyas observaciones fueron solventadas en su totalidad.

Mediante oficio DAA2/035/2011 la Auditoría Superior de la Federación, solicitó información diversa con motivo de la Auditoría número 779, denominada “Impuesto Especial sobre Producción y Servicios por Gasolina y Diesel, Artículo 2-A, Fracción II”, con motivo de la revisión y fiscalización superior de la Cuenta Pública 2010, practicada a la Procuraduría Federal del Consumidor, comunicada mediante el similar AECF/0952/2011, de fecha 2 de junio de 2011, suscrito por el Auditor Especial de Cumplimiento Financiero, para lo cual a través del oficio SPV/DGVC/DVC/000582-2011, de fecha 26 de agosto de 2011, se remitió la información solicitada.

Herramientas informáticas.

La Dirección General de Verificación de Combustibles (DGVC), está incluida dentro del Macro Proceso SIIP – APV (Sistema Integral de Información y Procesos - Administrador de Procesos de Verificación), alimentando con la información de las visitas de verificación el módulo Innova-Gasolina, lo cual facilita el seguimiento oportuno de los expedientes turnados a las Delegaciones o Subdelegaciones para su substanciación y resolución administrativa.

Normalización.

En los casos de las relaciones de consumo, donde el proveedor otorga sus productos y servicios con base en unidades de medida, es de primordial importancia observar que los instrumentos de medición o los mecanismos para determinar la cantidad de producto a la venta, estén funcionando correctamente.

Como mecanismo de aseguramiento de un correcto despacho, se utilizan ordenamientos técnicos en donde se establecen las especificaciones y métodos de prueba de los instrumentos de medición o de los mecanismos para determinar su buen funcionamiento y las cantidades de producto otorgadas por los proveedores.

Las Normas Oficiales Mexicanas, por tener un carácter obligatorio para cumplimiento de productos y servicios, es un instrumento idóneo de tipo técnico, donde se pueden especificar las características que deben de cumplir los instrumentos para medir y los métodos de prueba para confirmar el buen funcionamiento de los mecanismos de medición y despacho.

La utilización de Normas Oficiales Mexicanas en la implementación de las acciones de verificación en materia de combustibles toma una relevancia significativa, por lo que su correcto diseño y aplicación, impacta directamente al cumplimiento de las funciones y objetivos de Profeco.

Es por eso que se vuelve de gran importancia, la existencia de NOM's adecuadas para realizar con mayor efectividad y eficiencia las labores de verificación, para proteger los derechos de los consumidores y que estos reciban las cantidades completas de producto por las que pagan.

En el periodo comprendido de 2007 a 2011, Profeco participó activamente en la revisión de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables a la verificación en materia de combustibles.

Se aportó con la experiencia de verificación a Estaciones de Servicio y a proveedores de Gas L. P., para fortalecer las especificaciones y métodos de prueba de la NOM-005-SCFI-2005, para dispensarios de combustible líquido y de la NOM-002-SCFI-1993, para la determinación del contenido neto de productos preenvasados, agregando especificidad para el caso de los cilindros transportables para contener Gas L. P. Además, se participó en la elaboración del anteproyecto de NOM-185-SCFI-2011, donde se establecen las características y pruebas que se deben de llevar a cabo a las partes electrónicas y programas informáticos que operan internamente a los sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina.

Especialmente en 2011, se colaboró en los grupos de trabajo para culminar la revisión y creación de las NOM's (NOM-002-SCFI-2011, NOM-005-SCFI-2011 y NOM-185-SCFI-2011), así como de las Manifestaciones de Impacto Regulatorio (MIR) y se impulsó su formalización ante las instancias responsables (la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía).

NOM-002-SCFI-2011, Productos preenvasados-Contenido neto-Tolerancias y métodos de verificación. Esta NOM, sustituirá a la hoy vigente (NOM-002-SCFI-1993), siendo su estatus final en 2011, la culminación de la consulta pública para comentarios, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Proyecto de norma. Dicho periodo concluyó el 11 de noviembre de 2011 y la etapa siguiente, corresponderá a la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía (DGN), para someter al Consejo Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, la respuesta a los comentarios.

Esta Norma Oficial Mexicana, refuerza los métodos de muestreo y prueba, para la verificación del contenido neto de los cilindros transportables para contener Gas L. P.

NOM-005-SCFI-2011, Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM, sustituirá a la hoy vigente (NOM-005-SCFI-2005), siendo su estatus final en 2011, la culminación de la consulta pública para comentarios, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Proyecto de norma. Dicho periodo concluyó el 6 de diciembre de 2011 y la etapa siguiente, corresponderá a la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía (DGN), someter al Consejo Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, la respuesta a los comentarios.

El proyecto de NOM-005-SCFI-2011, incorpora nuevos mecanismos que permiten mayor seguridad para evitar alteraciones de tipo electrónico. Dichos mecanismos, son denominados como aditamentos de confiabilidad, los cuales se componen a grandes rasgos por:

- Circuito integrado encapsulado.- dispositivo electrónico de almacenamiento del programa informático principal que no es extraíble, para evitar cambios dolosos de los programas informáticos.

- Programa informático extraíble para la verificación.- programa de cómputo disponible para su lectura a través de la conexión con una computadora y verificar su autenticidad.

- Pistas de auditoría o bitácora de eventos.- registro hasta por 12 meses de los eventos de calibración, cambio de precios, apertura de puertas de la sección electrónica del dispensario y accesos al modo de programación del dispensario.

NOM-185-SCFI-2011, Programas informáticos y sistemas electrónicos que controlan el funcionamiento de los sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos- especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM es de nueva creación, sometiendo a finales de 2011 el anteproyecto de NOM para dictaminación de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), junto con su Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR). Siendo el caso, que al 8 de noviembre de 2011, la COFEMER emitió algunos comentarios que deberá de responder o bien solventar la DGN, para la continuar con del proceso de publicación.

En el proyecto de NOM-185-SCFI-2011, se incluyen especificaciones y métodos de prueba para conocer la constitución y funciones que realiza el software de los dispensarios.

Esta NOM, será complementaria con la NOM-005-SCFI-2011 para establecer mayores mecanismos de seguridad, especificaciones y métodos de prueba sobre los componentes electrónicos y los programas de cómputo con que opera en su interior el dispensario, donde laboratorios especializados, podrán analizar a detalle las funciones del software, para conocer el alcance y la forma de operar del mismo, evitando con esto, la existencia de alguna funcionalidad dolosa, que permita el despacho incorrecto de combustible a los consumidores.

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor desarrolla actividades que contribuyen a la protección de los consumidores. Su capacidad instalada, permitió realizar en el periodo del 1 de diciembre 2006 al 31 de diciembre 2011, 923,875 pruebas a 97,234 productos, y elaboró 130 estudios de carácter técnico-científico a productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía, para su publicación en la revista del consumidor. Los estudios permitieron tener un consumidor informado, fomentar la mejora continua en fabricantes, combatir la competencia desleal entre fabricantes y comercializadores, identificar problemas de desregulación o fallas en la normatividad, identificar problemas de fraude o riesgo y orientar las actividades de verificación.

Dando cumplimiento a sus tareas sustantivas realizó las siguientes acciones:

- Generó información sobre la calidad de los productos para que el consumidor hiciera una mejor elección de compra, identificó etiquetados no veraces o engañosos, que dieron origen a operativos de verificación.
- Desde que fueron marcadas las políticas públicas sobre obesidad se realizaron estudios donde se informó el aporte calórico de los alimentos y su valor nutrimental, incluyendo alimentos de alto consumo y de preferencia de los niños, fue el caso del estudio de papas fritas, palomitas para microondas, leches, fórmulas lácteas y otros productos lácteos, en presentaciones que suelen incluirse en el lunch, así como el estudio de hamburguesas, salchicha, cátsup, pizzas y cereales para desayuno.
- Se inculcaron hábitos saludables, promoviendo una alimentación sana, realizando un gran estudio sobre el contenido de sodio en 97 productos, informando sobre las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para no exceder la cantidad máxima de sal al día, dando a su vez información a las personas que por indicaciones médicas deben bajar su ingesta de sodio.
- En el mismo sentido, y ante el creciente interés de la población por consumir productos para contrarrestar la obesidad y el sobrepeso, se elaboraron dos estudios sobre productos “light”, para informar si realmente su consumo representa la disminución del aporte calórico en la dieta y si sus etiquetas son realmente veraces.
- También se incluyó el estudio alimentos de alto consumo como la tortilla, considerada como un alimento tradicional en la dieta diaria de la población, sin dejar de lado productos con que se acompaña, como las cremas lácteas y el famoso queso panela, estudios en los que por cierto, se encontró y denunció incumplimientos a la normatividad.
- Evaluó el desempeño, la seguridad y la relación precio/calidad de diversos aparatos electrodomésticos, fue el caso de las planchas de vapor, lavadoras automáticas, aspiradoras domésticas, ventiladores, cafeteras, estufas, refrigeradores, entre otros.

- Identificó productos con riesgos, tal fue el caso de tijeras escolares, carriolas, secadoras de pelo domésticas, luces navideñas, ventiladores, para lo cual, además de la atención del riesgo se estableció un mecanismo de trabajo conjunto con los actores del sistema de la conformidad en México: DGN, la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), laboratorios de prueba y además con la Administración General de Aduanas (AGA). Esta colaboración tuvo como finalidad llevar a cabo acciones en punto de entrada para la identificación de productos con posibles riesgos aunque cuenten con certificado de cumplimiento. Se inició con las luces navideñas, para lo cual nuestro Laboratorio elaboró fichas técnicas y maquetas ejemplificando los calibres de los conductores de las series que cumplen y no cumplen.
- Cada año realizó un estudio de calidad sobre computadoras, que es de gran demanda entre los consumidores, ya que integra lo más novedoso y lo más usado en la materia. La credibilidad y confiabilidad en los datos que ha obtenido el Laboratorio ha hecho que estos estudios destaquen como referencia en el medio informático, de tal modo que su publicación compite con revistas especializadas en su ramo y con una oferta de publicaciones extensa. En 2011, Profeco fue la primera publicación en América en presentar un comparativo de Tabletas.

En materia de verificación. Se dictaminó técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normas aplicables a los productos. Los exámenes de laboratorio dieron objetividad a la verificación, ya que con sus resultados se puede comprobar la seguridad de los productos y la veracidad de la información o de los efectos publicitarios de los mismos y con ello impulsar en los proveedores una cultura de calidad, además de garantizar el cumplimiento de las disposiciones. En este aspecto participamos en los programas institucionales, por citar algunos, regreso a clases, vacaciones, fiestas patrias, navidad, etc. En el periodo del 1 de diciembre 2006 al 31 de diciembre 2011 se analizaron un total de 11,489 productos.

Para la evaluación del cumplimiento de la certificación de luces navideñas, el laboratorio logró la participación de otros laboratorios y organismos de certificación privados para trabajar conjuntamente con la Administración General de Aduanas, lo que permitió verificar el cumplimiento de éstos productos antes del ingreso al país.

Aumento de Cobertura.

En atención a la protección de los consumidores y para coadyuvar al mejor funcionamiento de los mercados, se creó un laboratorio secundario de metrología en el área de masa que permitirá a Profeco:

- Calibrar sus propios equipos, instrumentos y patrones reduciendo los tiempos de respuesta de la institución.
- Ahorrar aproximadamente el 30 % del costo de los servicios de calibración anuales que antes se contrataba a laboratorios externos.

- Ofrecer el servicio externo de calibración y verificación metrológica que resulta de gran utilidad considerando la notable falta en el país de laboratorios con estas posibilidades.

Parte fundamental de las mejoras en el laboratorio fue también la adquisición de equipo para verificar longitud (flexómetros y cintas métricas) de gran importancia para dar certeza al consumidor en las transacciones comerciales (NOM-046-SCFI).

Por otro lado, se montaron nuevas metodologías de prueba para corroborar la veracidad de información y dar seguimiento a algunas alertas internacionales, fue el caso del método de prueba para la determinación de plomo en labiales, plomo total en pinturas vinílicas y el de la ´cuantificación de los "ácidos grasos trans" en alimentos.

Continuando con la ampliación de cobertura fue evaluada la competencia técnica del laboratorio por la Entidad Mexicana de Acreditación **EMA** (acreditación) en pruebas para probar las tijeras escolares, con lo cual se puede verificar el cumplimiento de la NOM-140-SCFI y prevenir que los infantes en edad escolar no puedan ser lesionados por productos con ángulo de filo y punta punzocortantes.

Desempeño y calidad.

En la presente administración se establecieron indicadores de eficacia, basados al quehacer del laboratorio sobre la entrega de estudios de calidad en oportunidad para su publicación, la atención de solicitudes de la dirección de verificación y vigilancia o de servicio externo y, el cumplimiento en tiempo con la fecha acordada. Los resultados mostraron el cumplimiento de cada uno de los indicadores de gestión establecidos, de lo cual existe evidencia de su cumplimiento.

Asimismo, hizo su labor para cumplir con lo establecido dentro del programa sectorial de economía 2007- 2012, donde para el laboratorio quedó la tarea de:

"*Promover la participación de organismos nacionales e internacionales para el desarrollo de un área de análisis de ADN, que permita detectar adulteraciones en productos*". Para lo cual, realizó análisis de factibilidad del proyecto para la creación de un área de Laboratorio para el análisis de ADN, se revisaron las necesidades técnicas y se elaboró requisición de equipo para su adquisición por el área administrativa.

Por otro lado, el laboratorio demostró su competencia técnica en sus diversas áreas, al continuar acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), estar aprobado como laboratorio Tercero Autorizado por la COFEPRIS y, ser certificado en todos sus procesos técnicos y administrativos bajo la nueva norma NMX-CC-9001:2008

Evitando el engaño al Consumidor

Se realizó un trabajo conjunto con el área de publicidad para identificar frases publicitarias engañosas o exageradas.

Contribución a la normatividad.

El laboratorio ha participado en la revisión y elaboración de Normas Mexicanas (NMX) y Oficiales Mexicanas (NOM), representado los intereses de los consumidores, presentando soportes técnicos y estadísticos que respaldan las posturas de la Institución; entre ellos, es relevante citar la participación activa y fundamentada con pruebas, por citar: el laboratorio proporcionó bases para la postura de Profeco, para la nueva norma de carácter horizontal **NOM-051**-SCFI/SSA1-2009, Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas; para jugos envasados, NOM 173-SCFI 2004 "Jugos envasados, denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba" armonizada con la normatividad internacional, misma que contempló el aumento de los contenidos de fruta y la prohibición de la adición de azúcar en estos productos, contribuyendo a la vez a la elaboración de productos más sanos. Con base a su experiencia en el análisis de productos lácteos participó en la elaboración de distintas normas para éstos, como fueron las normas: NOM-181-SCFI-2010, Yogur, Denominación, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, la NOM-183-SCFI-2012 "Producto Lácteo y Producto Lácteo Combinado, la NOM-155-SCFI-2012, Leche-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, así como en la elaboración de NMX para queso panela, Oaxaca, cremas lácteas, entre otras, estas últimas que aún sin ser de carácter obligatorio constituyen la referencia para determinar la calidad de los productos, particularmente para la protección y orientación de los consumidores.

Colaboró en la revisión de las normas de Secretaría del Trabajo y Previsión Social sobre calzado de seguridad (NOM-113-STPS), cascos de seguridad (NOM-115-STPS) y respiradores (NOM-116-STPS) y en la elaboración y revisión de normas de los sectores de alimentos, bebidas alcohólicas, textil, pinturas y acabados anticorrosivos, instrumentos de escritura y pegamentos.

En materia de eficiencia energética, participó en temas como la NOM-003-SENER de Calentadores de agua, NOM-005-SENER de refrigeradores, NOM-015-SENER de refrigeradores, NOM-017-SENER, NOM-028-SENER, y NOM-030-SENER de Luminarios Ahorradores de Electricidad. También participó en las revisiones de los soportes técnicos de la NOM-003-SCFI de Seguridad en Aparatos Eléctricos, en temas como electrodomésticos, herramientas eléctricas, artefactos eléctricos y luminarios y en las revisiones de las normas de seguridad de producto como las NOM-054-SCFI de ollas de presión, NOM-090-SCFI de encendedores desechables y NOM-133/2-SCFI de andaderas. Así como en los ante-proyectos de Norma Oficial Mexicana en temas como sillas altas para alimentación de infantes, series navideñas, seguridad en aparatos electrónicos y seguridad en equipo y material eléctrico, así como en los procedimientos de evaluación de la conformidad, los cuales buscan evitar de manera preventiva que aparatos peligrosos lleguen a las manos de los consumidores.

En el tema de ahorro de agua, personal del laboratorio contribuyó en la revisión de las NOM-008-CONAGUA sobre regaderas de aseo corporal y NOM-009-CONAGUA de inodoros.

Cabe señalar, que los resultados de los estudios de calidad incidieron directamente en la modificación de las normas y procedimientos de evaluación de la conformidad de diferentes dependencias normalizadoras y verificadoras.

Contribución a la mejora de la calidad de los productos.

En términos de la búsqueda de la mejora de la calidad de los productos el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor ha dado servicio externo, para que el solicitante conozca la calidad de los productos que vende o adquiere y, en su caso, con los resultados obtenidos pueda llevar a cabo mejoras al mismo o tener herramientas para decidir entre varias opciones. Como clientes principales de este servicio, destacan las dependencias gubernamentales que utilizan nuestro laboratorio como referencia en sus licitaciones. Por este servicio en el periodo 1 de diciembre 2006 al 31 de diciembre 2011, ingresó a la institución un monto de $6'607,668 pesos.

Cooperación a nivel internacional.

A nivel internacional el laboratorio ha dado apertura a autoridades de consumo de Latinoamérica con objetivos similares a los nuestros para que su personal conozca los procedimientos operacionales tanto técnicos como administrativos que se tienen implantados, así como el sistema de calidad que respalda la confianza del servicio del laboratorio. Para tal efecto recibió la visita de personal de distintos países latinoamericanos, e incluso se tuvieron pasantías de profesionales de Panamá por un periodo de 15 días, con el objetivo de montar un laboratorio con características semejantes en su país. Se participó en el foro de Alimentación organizado por la FAO en El Salvador, las ponentes de El Salvador y Costa Rica, citaron los estudios de calidad realizados por el Laboratorio de Profeco, como una referencia que permite identificar a las autoridades y los consumidores la calidad de los productos, siendo para ellos un modelo de referencia a seguir.

A su vez, participó en el Dialogo Panamericano con organismos similares de diferentes países de América Latina y del Caribe. Se han recibido diversas visitas de delegaciones comerciales de países como China, Egipto y los Estados unidos.

Se ha participado permanentemente en los comités mexicanos de atención a los organismos internacionales de normalización como son la ISO (Organización de Estandarización Internacional) y IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) en materia de seguridad y desempeño de productos y en foros internacionales de intercambio de estrategias en las ciudades de Toronto, Ottawa, Seattle, Atlanta, Bruselas, Londres, Madrid, Washington, Orlando, Singapur y Hong-Kong, en temas de seguridad de productos y manejo de alertas.

Se acudió tres años consecutivos a distintos foros internacionales de CODEX en Quebec, Canadá, sobre el tema de etiquetado de los alimentos, que permitió llevar una postura nacional y conocer las diferentes posiciones de los países participantes al respecto. Además de tener información de expertos de la OMS y FAO, que cada vez más se enfoca a que la información debe ser veraz, lo cual es plenamente apoyado por varios organismos internacionales que son observadores como la International Association of Consumer Food Organizations (IACFO) y Consumer Internacional.

Compartiendo experiencias

Expertos técnicos del laboratorio han participado como ponentes en diferentes Congresos nacionales e internacionales, sobre estos últimos se cita la asistencia a:

- Congreso Mundial de la leche organizado por la Federación Internacional de la Leche (FIL) y la Federación Internacional de productos lácteos (IDF) 2008, al del Congreso Internacional de Químicos Farmacéuticos Biólogos 2011, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, y al de **Food Technology Summit & Expo México 2011.**

- **Congreso Nacional de Metrología de los años 2010 y 2011.**

Así como también la participación en seminarios en temas de seguridad de productos, de calidad y exactitud de las mediciones. Eventos en que se ha mostrado la capacidad técnica del laboratorio y el profesionalismo de la Procuraduría Federal del Consumidor en sus actividades técnicas de verificación de cumplimiento de productos con parámetros regulatorios.

Adicionalmente, la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de la Subprocuraduría de Verificación implementó la Red de Alerta Rápida, la cual, fue administrada por la DGVV, entre 2009 y 2010, en cumplimiento de uno de los compromisos adquiridos por el Gobierno Federal en el marco del Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre la Unión Europea y México. El 25 de noviembre de 2010, Profeco presentó a nivel nacional la plataforma informática denominada “Red de Alerta Rápida” (RAR), posicionando a México como un integrante activo en organismos internacionales en materia de protección al consumidor, sistema que permite el intercambio rápido y sistemático de información entre las autoridades encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos (Profeco, Cofepris, Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria –SENASICA- y la Administración General de Aduanas), ante la existencia de un producto o alimento que pueda afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores, contando, además, con un micro sitio en el que son publicadas las Alertas identificadas: www.alertas.gob.mx, informando a los consumidores las acciones implementadas por Profeco, tal como fue el caso de productos como luces navideñas y pistolas eléctricas de silicón, entre otras, de hecho como parte del seguimiento en materia de verificación de éstas últimas, la DGVV inmovilizó más de 25 mil piezas a su salida de la Aduana, cuando intentaban ingresar al mercado mexicano, no obstante estar prohibida su comercialización. Cabe señalar que durante 2010 y 2011 se publicaron 57 alertas.

Por otra parte, en 2011, la Subprocuraduría de Verificación implementó un portal denominado Consulta de Holograma, el cual permite a los usuarios y proveedores de servicios, consultar los hologramas colocados en los distintos instrumentos de medición, lo que genera certeza y seguridad jurídica para los propios proveedores y usuarios, ya que con sólo introducir el número de holograma

podrán conocer en qué tipo de instrumento se colocó, así como la entidad en donde se ubica, y con esto constatar que no se trata de hologramas presumiblemente apócrifos, ya que el portal únicamente

muestra aquellos hologramas emitidos tanto para las Unidades de Verificación Acreditadas como para Profeco

Asimismo, se implementó el sistema de Control de Hologramas UVA, el cual permite mantener un control sobre aquellos hologramas que fueron adquiridos por las Unidades de Verificación Acreditadas; dicho sistema permite conocer el instrumento al que fue asignado un holograma UVA, el número de holograma, número de serie y domicilio. Este sistema conjuntamente con los administrados por Profeco, permite integrar el Padrón Nacional de Instrumentos de Medición Calibrados.

Finalmente, durante 2011, se trabajó en la implementación de un sistema de Calibración en Línea, el cual tiene como finalidad que los usuarios puedan realizar su solicitud de calibración de instrumentos de medición desde la comodidad de su hogar u oficina sin necesidad de acudir a las Delegaciones, Subdelegaciones u oficinas de Contacto Ciudadano. El trámite se puede realizar desde cualquier computadora conectada a internet contando previamente, con su registro, usuario y contraseña.

Este sistema puede ser utilizado por todas las personas físicas o morales que deseen solicitar el Servicio de Calibración de Instrumentos de Medición, siempre y cuando no se encuentre inmovilizado o sujeto a un procedimiento ante Profeco. El trámite de Calibración de Alto Alcance es el único servicio que no se tramita en línea, por lo que el usuario deberá solicitarlo directamente en la oficina de Contacto Ciudadano, o si se encuentra en el interior de la República en la Delegación o Subdelegación Profeco correspondiente.

4. Presencia nacional.

Delegaciones y Subdelegaciones
Supervisión de las delegaciones Profeco

Como parte del programa de mejora continua, que busca optimizar los servicios que se prestan en las delegaciones y subdelegaciones federales de Profeco, la Dirección General de Delegaciones implemento durante 2009 un Programa de Supervisión Integral, el cual es de carácter general, incluyente y propositivo. En él participan todas las áreas normativas de esta Procuraduría, con el fin de garantizar una revisión exhaustiva de los esquemas operativos que deben cumplir las delegaciones y subdelegaciones para un eficiente desempeño institucional.

La Dirección General de Delegaciones, responsable de coordinar, supervisar y evaluar las actividades en DS, con base en el control y seguimiento de las visitas de supervisión y la información generada por cada una de ellas, realizó reuniones con los titulares de las áreas normativas para determinar la unidad administrativa que requiera de supervisión. Así, las visitas consistieron en realizar una revisión integral de aspectos, como instalaciones, ambiente laboral, blindaje electoral, cumplimiento de sentencias, cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así

como evaluar los conocimientos del titular de cada unidad administrativa y los jefes de departamento o encargados del área visitada, a fin de contar con una cédula de evaluación del desempeño.

Otra pieza fundamental de este programa de supervisión integral fueron los grupos de trabajo conformados por representantes de las áreas normativas participantes, los cuales se encargaron de realizar el diagnóstico de los diferentes temas, como cumplimiento de metas, análisis en la integración de expedientes, análisis del fundamento legal aplicable a las actuaciones y el apego a los procedimientos establecidos en la normatividad interna.

Finalmente se realizó la revisión de los resultados obtenidos con el propósito de implementar programas de mejora y capacitación que motiven un cambio de metodología, controles, conceptos o metas, a fin de mejorar el funcionamiento operativo de cada una de las delegaciones o subdelegaciones visitadas.

Mediante la implementación de este tipo de programas, se busca mejorar el desempeño de las delegaciones, subdelegaciones y, en un futuro inmediato, el de las unidades de servicio, con una estrategia de mejora continúa de cada unidad administrativa.

Presencia Nacional 2010[2]
Supervisión de las delegaciones Profeco

Como parte del Programa de Mejora Continua que busca optimizar los servicios que se prestan en delegaciones y subdelegaciones, la Dirección General de Delegaciones continuó durante 2010 con la implementación del Programa de Supervisión Integral con el que se vigilan los esquemas operativos que deben cumplir las representaciones de Profeco para un eficiente desempeño institucional.

Durante 2010 se realizaron 83 visitas de apoyo a delegaciones y subdelegaciones y 17 supervisiones integrales. Los resultados de las visitas de supervisión coordinadas por la Dirección General de Delegaciones son analizados a fin de implementar un programa de mejora y capacitación que busca solventar las deficiencias detectadas. Cabe destacar que, como complemento de este programa se capacitó al personal de delegaciones y subdelegaciones en materia de atención al público a fin de prestar un mejor servicio a los consumidores.

Todas las representaciones de Profeco en el país están listas para atender a los ciudadanos. Se cuenta con cinco unidades de servicios con el fin de poder ampliar la cobertura de atención: La Villa, San Juan del Río, Chetumal, Coatzacoalcos y Matamoros.

[2] Informe Anual 2010 Procuraduría Federal del Consumidor (Presencia Nacional Pág. 26)

Actividades destacadas.

Semana del Consumidor en Puebla.

Evento que enmarcó actividades tan importantes como el Foro Consumo Urbano con siete ponencias magistrales, la Expo Día del Consumidor que recibió a más de 30,000 visitantes y la exhibición de arte urbano "Consumo responsable" que se extendió durante dos meses y recibió a 25,000 visitantes.

Las Ferias de Regreso a clases en las delegaciones Gustavo A. Madero y Benito Juárez en la Ciudad de México –con consultas dentales, exámenes visuales, reutilización de útiles escolares y por supuesto, Las Tecnologías Domésticas Profeco-, fueron algunas de las actividades realizadas en estos eventos organizados a nivel local por las delegaciones.

Día Mundial de la Alimentación en Jantetelco, Morelos.

Un total de 200 personas, entre niños y padres de familia, se reunieron en la explanada del DIF municipal de Jantetelco, en el estado de Morelos, para recibir información de parte del personal de nuestra institución sobre el Plato del Buen Comer, además de la elaboración de Tecnologías Domésticas Profeco, en el marco del Día Mundial de la Alimentación, que se celebra año con año el 16 de Octubre.

Convenios Celebrados con Gobiernos Estatales y Municipales.

Con respecto a la firma de convenios de colaboración con Gobiernos Estatales y Municipales, se busca sumar esfuerzos y corresponsabilidades en la atención y servicio a los consumidores, a través de los cuales se obtenga apoyo mediante la entrega de recursos materiales en donación o comodato, tales como mobiliario, equipo de cómputo, vehículos, inmuebles o espacios físicos, entre otros, de recursos financieros, los cuales se destinan principalmente a la contratación de personal a través de contratos de honorarios asimilados a salarios y de recursos humanos mediante personal comisionado, el cual sin dejar de tener el vínculo laboral con dichos gobiernos brindan apoyo a las representaciones de la Institución.

Por otra parte, también se suscriben convenios de colaboración y coordinación con dependencias y entidades de la Administración Pública Federal e Instituciones de Educación Superior.
Tan sólo en 2010 y 2011 se realizaron 59 convenios con gobiernos estatales y municipales, que permitieron mayor presencia en las entidades federativas y recursos adicionales por un monto total de $40,930,000.00 pesos a favor de las Unidades Administrativas, permitiendo a la Institución, fortalecer su capacidad operativa en delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio de tal manera que incrementen su productividad.

La representación de Profeco en la República Mexicana.

De 2007 a 2011, derivado del Decreto de Austeridad (publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 04 de diciembre de 2006), Profeco redujo el número de sus representaciones en el país, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Año	Delegaciones	Subdelegaciones	Unidades de servicio	Módulos de Atención de Quejas
2007	39	18	0	73
2008	39	18	0	83
2009	39	18	0	84
2010	39	18	5	72
2011	38	13	5	73

Fuente: Dirección General de Delegaciones. PROFECO.

No obstante lo anterior, se fortalecieron los mecanismos de atención y recepción de quejas utilizando nuevas tecnologías de la información, de tal manera que se incrementó la productividad en beneficio directo de los consumidores.

5. Presencia Internacional.

Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales.

Para ello, en el periodo 2006-2011 la institución intercambió información y experiencias que coadyuvaran a construir una política pública en México capaz de hacer frente a los nuevos retos nacionales y globales, al tiempo que permitiera consolidarse como una institución reconocida en el sistema internacional. Durante el periodo del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, se realizaron las siguientes actividades:

Ámbito Bilateral.

Las acciones bilaterales con autoridades responsables de las políticas del consumidor de otras zonas geográficas (América del Norte, América Latina, Centroamérica, Europa Occidental, Asia y África) representan un reconocimiento a la labor y experiencia de la Procuraduría en la esfera internacional. Los formatos para llevar a cabo tales actividades incluyen:

- **Pasantías.**

Durante el referido periodo Profeco recibió diversas delegaciones de funcionarios de agencias homólogas en el extranjero de los siguientes países a fin de conocer las mejores prácticas institucionales *in situ*.

- China (2011)
- Costa Rica (2006, 2007 y 2008)

- El Salvador (2007)
- Guatemala (2007, 2008 y 2009)
- Egipto (2008)
- Nicaragua (2011)
- Panamá (2009)
- República Dominicana (2007)

- **Visitas bilaterales.**

Se recibieron visitas de distintos funcionarios de alto nivel a fin de conversar sobre el estado de la relación bilateral entre ambas partes.

- El Director del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor (DPDC) del Ministerio de Justicia de Brasil (2007).
- El Presidente de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc) (2007).
- El Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá (2007).
- La Administradora para el Hemisferio Occidental de la Oficina de programas Internacionales e Intergubernamentales de la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos de América (EUA) (2010).
- La Presidenta de la CPSC (2011).
- Por otro lado, Profeco realizó las siguientes visitas:
- A la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) del Ministerio de Economía de Guatemala (abril de 2007).
- A la Comisión Federal de Comercio (FTC), a organizaciones civiles como Consumers Union y Consumer Federation of America (CFA), y al Better Business Bureau (BBB), entidad del sector privado de ese país. (Septiembre de 2011).

- **Capacitaciones.**

Los funcionarios de la Procuraduría recibieron, de parte de expertos de agencias homólogas en el extranjero, las siguientes capacitaciones en materia de protección al consumidor:

- *Programa de Cooperación Técnica entre la Comisión Federal de Comercio (FTC) y Profeco).* En septiembre de 2009, funcionarios de la FTC capacitaron a personal de las Subprocuradurías Jurídicas y de Servicios en temas tales como acciones colectivas, protección de datos personales, robo de identidad y publicidad engañosa y abusiva.
- *Requisitos para exportar productos de consumo a los Estados Unidos de América*, impartido por la CPSC en agosto de 2011. Participaron funcionarios de la Subprocuraduría de Verificación, de la Secretaría de Economía, representantes de la industria mexicana y cámaras de comercio.

- **Cursos, seminarios y conferencias.**

De igual forma, se participó en cursos, seminarios y conferencias realizados en otros países por parte de las agencias gubernamentales de protección del consumidor. En el periodo que se reporta, los siguientes encuentros fueron realizados en España:

- Curso de verano *"Consumo Responsable y Calidad de Vida"*, llevado a cabo en julio de 2007 en la Universidad Complutense de Madrid y co-organizado por el Instituto Nacional del Consumo (INC) de España.
- Curso *"Consumidor-Empresa: Nuevos retos, nuevas relaciones"*, organizado por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) de España en colaboración con el INC, llevado a cabo en la Universidad Complutense de Madrid, España, en julio de 2008.
- *VIII Jornadas de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc) Internacional*, celebradas en mayo de 2009, en Miami, Florida, en donde Profeco presentó la ponencia intitulada *"Importancia de la competencia para el consumidor".*
- Curso en línea intitulado *"La Protección del Consumidor en una Economía de Mercado, 2da Edición"*, organizado por la Agencia Catalana de Consumo y la Fundación CEDDET de España en diciembre de 2010.

- **Memorándums de Entendimiento (MoU).**

Durante el periodo, Profeco suscribió lo siguientes memoranda de Entendimiento (MoU) con agencias homólogas en el extranjero a fin de fortalecer las relaciones institucionales e intercambiar mejores prácticas.

- Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Protección al Consumidor entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía de Guatemala (2007).
- Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Protección al Consumidor entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor del Ministerio de Justicia de Brasil (2007).
- Memorándum de Entendimiento entre la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos de América relativo a la cooperación en materia de seguridad de los productos de consumo (2011).

- **Otras actividades.**

- En 2011 se logró una importante acción de cooperación bilateral con la Comisión de Radio, TV y Telecomunicaciones (CRTC, por sus siglas en inglés) de Canadá, al trabajar y lograr, de manera conjunta, terminar con un esquema de llamadas de telemercadeo originadas en México que afectaban los intereses de los consumidores canadienses.

ÁMBITO MULTILATERAL

Profeco participó activamente en diversas actividades y proyectos, así como en la elaboración de políticas públicas del consumidor en el marco de los siguientes mecanismos y foros donde se abordan las mejores prácticas internacionales en la materia.

Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN)

En el marco de la Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN), Profeco participó en las siguientes actividades:

- *Reunión del Grupo Técnico sobre Envasado, Etiquetado y Normas Alimentarias del Tratado de Libre Comercio de América del Norte*, celebrada en Washington D.C., en febrero de 2008.

- *Reunión del Grupo de Trabajo sobre Propiedad Intelectual*, que se llevó a cabo en Guadalajara, Jalisco, en junio de 2009.

- *Primera Cumbre de América del Norte sobre Seguridad de los Productos de Consumo*, realizada en septiembre de 2011, en Bethesda, Maryland.

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

Profeco fue miembro fundador y líder en los trabajos realizados en el marco del *Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).* Se ha participado en las siguientes reuniones anuales:

Edición	Presidencia	Fecha y lugar
I Foro	Perú	Septiembre 2007 Lima, Perú
II Foro	México	Octubre 2008 Ciudad de México
III Foro	Colombia	Octubre 2009 Bogotá, Colombia
IV Foro	Panamá	Octubre 2010, Panamá, Panamá
V Foro	Argentina	Septiembre 2011 Buenos Aires, Argentina

En este Foro se destaca que en junio de 2007, se celebró en México la *Segunda Reunión del Grupo de Trabajo sobre los Derechos Básicos de los Usuarios de Servicios de Telefonía, con el* objetivo de coadyuvar en pro de los derechos de los consumidores en el sector de las telecomunicaciones. En dicha ocasión, se adoptó el *Compromiso de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor sobre los Derechos Básicos de los Usuarios de Servicios de Telefonía*. Los países participantes fueron Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala y República Dominicana.

Uno de los mayores logros de la Institución en el seno del FIAGC fue ser el anfitrión del *II Foro FIAGC, celebrado* en la Ciudad de México en octubre de 2008. En el marco de esta reunión, Profeco asumió la Presidencia *Pro-Témpore* de dicho Foro para el periodo 2008-2009.

En la referida celebración, representantes de las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, el Salvador, España, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú, Portugal y República Dominicana, así como de los Estado Unidos de América (EUA) y de la organización Consumers International se reunieron para abordar diversos temas en materia de protección al consumidor, siendo el tema central del foro la publicidad engañosa.

Dicho tópico fue abordado por distintos expertos nacionales y extranjeros, lo que permitió revisar puntualmente algunos de los matices más interesantes de la publicidad, tales como las innovaciones de este sector en Internet, la incidencia de la publicidad comercial en la obesidad y el consumo, la publicidad de los llamados “alimentos funcionales”, los casos de publicidad de alto impacto y la educación al consumidor para un efectivo combate a la publicidad engañosa.

Asimismo, en el II Foro se presentaron las labores de los distintos Grupos de Trabajo del FIAGC, en temas como participación ciudadana, intereses colectivos y difusos, transporte aéreo, educación al consumidor, publicidad engañosa y tarjetas de crédito como medios de pago.

En esa ocasión, además de la adopción de la *Declaración de la Ciudad de México*, los Estados miembros del FIAGC suscribieron los Estatutos de este mecanismo regional; documento que permitió la institucionalización del Foro.

En 2009, y después de asumir la Presidencia *Pro-Témpore* en el marco del II Foro, Profeco continuó sus esfuerzos por consolidar al Foro en el ámbito multilateral como el único Foro regional gubernamental en la materia. Así, entre otras actividades llevadas a cabo por la Presidencia Mexicana destacan las siguientes:

- Ratificación de Estatutos por parte de Brasil, la postulación de Portugal como observador y de Ecuador como miembro.
- Posicionamiento del Foro ante la Red Internacional Protección al Consumidor y la Aplicación de la Ley (ICPEN) y la Organización de Estados Americanos (OEA).
- Coordinación del Secretariado Técnico y de los Grupos de Trabajo.
- Ejecución de acciones de cooperación.
- Propuestas de nuevas acciones.
- Emisión de alertas.
- Atención específica a requerimientos de Estados miembros del FIAGC.
- Comunicación de la Presidencia con los miembros del FIAGC.
- Edición de las memorias del II Foro FIAGC.

Posteriormente, en el marco del III Foro, Profeco rindió el informe de la Presidencia *Pro-Témpore* 2008-2009. Por último, se acordó designar a México y Costa Rica como Secretariado Técnico del FIAGC, para el periodo 2009-2010.

En ese sentido, en el IV Foro, la Procuraduría presentó el *Informe de Labores del Secretariado Técnico del FIAGC 2009–2010*. Entre las principales actividades que esta Procuraduría realizó en su calidad de Secretariado Técnico del FIAGC, destacan coordinar las actividades de los Grupos de Trabajo y brindar atención específica a las solicitudes de los Estados miembros y apoyar a la Presidencia *Pro Témpore* entrante (Panamá).

Asimismo, durante esta edición del FIAGC, Profeco, en su calidad de coordinador del *Grupo de Trabajo sobre Publicidad Engañosa*, presentó los *"Lineamientos Generales de Publicidad",* instrumento que busca auxiliar a los países miembros del FIAGC en el análisis puntual de la publicidad. El texto fue aprobado y adoptado por los países integrantes del FIAGC. Con ello, los miembros del Grupo de Trabajo en cuestión (Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de América (EUA), Panamá, Perú y Portugal) dieron cabal cumplimiento a los compromisos asumidos en la Declaración de la Ciudad de México (2008) y en la Declaración de Bogotá D.C. (2009). En tal virtud, el Foro acordó concluir las funciones del citado Grupo de Trabajo.

Foro para la Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC)

Profeco también participó en las siguientes reuniones convocadas por el *Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (*APEC, por sus siglas en inglés*)*,

- *Iniciativa en Seguridad de Juguetes*, celebrada en Singapur, en agosto de 2009.
- *Iniciativa APEC en Seguridad de Juguetes: Un Diálogo Abierto para Todas las Partes Interesadas*, organizada en Hong Kong, en enero de 2010.
- *Reunión APEC*, realizada en Seúl, Corea, en noviembre de 2011.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

La Procuraduría asistió a las siguientes reuniones de la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos* (OCDE):

- 73°, 74°, 75°, 76°, 77°, 80° 81°, 82° *Sesión del Comité de Políticas del Consumidor* (CCP, por sus siglas en inglés).
- *Foro Global de Competencia, celebrado en* París, Francia en febrero de 2008.
- *Reunión Conjunta OCDE/ICPEN,* realizada en París, Francia en marzo y abril de 2009.
- Conferencia sobre comercio electrónico intitulada *"Empoderamiento de los ciber-consumidores: Fortaleciendo la protección de los consumidores en la Economía del Internet"*, la cual se llevó a cabo en Washington D.C., en diciembre de 2009.
- *Reunión Paralela del Grupo de Trabajo sobre Pagos Móviles y en Línea,* celebrada París, Francia, en noviembre de 2010.
- *Taller de Servicios de Comunicación,* efectuada en París, Francia en octubre de 2011.
- *Primera, Segunda y Tercera Sesión del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo*, celebradas en Bruselas, Bélgica, París, Francia y Seúl, Corea, en diciembre de 2010 y abril y noviembre de 2011, respectivamente.

Cabe destacar que en 2007, la Procuraduría participó activamente en las negociaciones internacionales para la elaboración de la *Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a los Consumidores* en el marco de sus trabajos en el CCP. De igual manera, y como un mecanismo para lograr la adecuada difusión de este documento entre diversos actores mexicanos y otros en Latinoamérica, Profeco, en estrecha colaboración con la OCDE, en dicho año, realizó la traducción oficial al idioma español de dicha Recomendación, la cual expone los principios comunes para los países miembro de la citada organización sobre los mecanismos para la resolución de disputas y la obtención de resarcimiento por daño económico a los consumidores, que resulte de transacciones con proveedores de bienes o servicios, incluyendo transacciones transfronterizas.

De igual manera, como resultado de la participación de Profeco en el *Foro Global de Competencia*, la Institución publicó el material intitulado "*Políticas Públicas de Consumo. Tendencias internacionales*". Este libro reúne algunos de los documentos presentados por especialistas en el Foro, los cuales analizan las políticas públicas del consumidor y su interrelación con la de competencia.

Por otro lado, se destaca que en la Conferencia sobre comercio electrónico de la OCDE intitulada *"Empoderamiento de los ciber-consumidores: Fortaleciendo la protección de los consumidores en la Economía del Internet"*, Profeco expuso sus avances en materia de comercio electrónico.

Finalmente, es importante destacar que durante el 2010, Profeco remitió al CCP información en torno a la política pública de protección al consumidor en México, a fin de que la misma sea incluida en la publicación en línea de dicha Organización intitulada *Consumer Policy Toolkit.*

Organización de Estados Americanos (OEA)

Organización de los Estados Americanos

La Procuraduría participó en diversas reuniones y actividades convocadas por la *Organización de Estados Americanos* (OEA), en el marco de los trabajos de la *Red Consumo Seguro y Salud* (RCSS), entre las que se encuentran las siguientes:

- *Taller de Consulta Técnica sobre la Salud del Consumidor en las Américas,* celebrada Washington D.C., en septiembre de 2009.
- *Primera Reunión del Grupo de Trabajo "Hacia la Construcción de un Sistema Interamericano de Alerta Temprana",* organizada por la *Organización de Estados Americanos (OEA)* en Washington D.C., en abril de 2010.
- *V y VI Reunión del Grupo Técnico Asesor (*GTA) de la RCSS, celebradas en septiembre y noviembre de 2011, en Buenos aires, Argentina y en Bogotá, Colombia, respectivamente.
- *Seminario de Reparación de Daños por Productos Defectuosos*, la cual se llevó a cabo en Bogotá, Colombia en noviembre de 2011.

Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo (ICPHSO)

En el marco de la *Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo* (ICPHSO, por sus siglas en inglés), Profeco asistió a las siguientes reuniones:

- *Congreso Internacional de Protección al Consumidor*, celebrado en Washington, D.C., en febrero de 2008.
- *Reunión Anual y Simposio de Entrenamiento,* la cual se llevó a cabo en Washington, D.C., en febrero de 2010.
- *Simposio Internacional,* realizado en Orlando Florida, en febrero de 2011.
- *Reunión Internacional y Simposio de Entrenamiento,* celebrado en Seúl, Corea, en octubre y noviembre de 2011.

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

Profeco tuvo una destacable participación en las siguientes reuniones que realizó la *Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley* (ICPEN, por sus siglas en inglés):

Presidencia	Fecha y lugar	Evento
Polonia	Abril 2007, Cracovia, Polonia	Reunión Semestral
Chile	Noviembre 2007, Santiago de Chile	Reunión Semestral y Taller de Mejores Prácticas
	Abril 2008, Puerto Varas, Chile	Reunión Semestral
Francia	Octubre 2008, París, Francia	Reunión Semestral y Taller de Mejores Prácticas
	Abril 2009, París, Francia	Reunión Semestral
Australia	Mayo 2010, Washington, D.C.	Reunión Semestral y Taller de Mejores Prácticas
Países Bajos	Noviembre 2010, Noordwijk, Países Bajos	Reunión Semestral y Taller de Mejores Prácticas
	Abril 2011, La Haya, Países Bajos	Reunión Semestral

En el marco de dichas reuniones, Profeco participó en diversos paneles realizando las siguientes presentaciones:

- *"Iniciativas para incrementar la seguridad de los consumidores en torno a las nuevas tecnologías"* (Cracovia, Polonia, abril de 2007).
- *"Educación y prevención dirigida a grupos vulnerables: el caso de Profeco"* (Santiago de Chile, noviembre de 2007).
- *"Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor"* (París, Francia, octubre de 2008).
- *"Sinergias entre redes regionales: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor"* (París, Francia, abril de 2009).
- *"Registro Público de Consumidores (RPC)"* (Washington, D.C., mayo de 2010)
- *"Publicidad de precios: la experiencia mexicana"* (La Haya, Países Bajos, abril de 2011).

Asimismo, como parte de las actividades internacionales que Profeco realizó dentro del marco de ICPEN, se llevaron a cabo 6 campañas denominadas *"Mes de la Prevención del Fraude*", con el objetivo de brindar información oportuna a los consumidores y evitar que sean víctimas de fraudes. Las campañas han girado en torno a los os siguientes temas:

Tema	Fecha
"Prevención del fraude en el contexto del comercio electrónico"	Febrero-marzo de 2007
"Prevención del Fraude en el Contexto del Comercio Electrónico"	Febrero-marzo de 2008
"Robo de identidad en línea"	Febrero-marzo de 2009
"La desconfianza de los consumidores en el comercio a través de Internet"	Febrero de 2010
"Mejores prácticas de navegación: cuídate del malware"	Febrero-marzo de 2011

De igual manera, en el seno de ICPEN se llevaron a cabo cinco *"Sweeps Days"* o *"Días de Limpieza"*, el cual consiste en un ejercicio de navegación aleatorio y simultáneo en varios países, para el monitoreo de diversos sitios electrónicos con objeto de verificar si las páginas web visitadas cumplen con aspectos varios de *protección de los consumidores en el comercio electrónico.* Dichos ejercicios se realizaron bajos los siguientes principales tópicos:

Tema	Fecha	Número de sitios web monitoreados
"¿En quién puedes confiar? Orientándose en testimonios, garantías y avales	Septiembre de 2007	9873
"El mensaje: ¿verdadero o falso	Septiembre de 2008	575
"Fraudes durante crisis".	Septiembre de 2009	542
"La Generación en línea: Orientándose en el Mercadeo en Línea y la publicidad hacia los jóvenes"	Septiembre de 2010	50, 477
""Uso (y mal uso) de autoridad de terceros".	Septiembre de 2011	89

Otros organismos multilaterales

- En abril de 2008, Profeco participó en la *Reunión del Grupo de Trabajo Mexico-United States-Canada Health (MUCH)* del Mecanismo de Cooperación Trilateral, celebrada en Mérida, Yucatán, con objeto de fortalecer el diálogo trilateral en materia de salud y proteger la seguridad de los consumidores de la región.
- Asimismo, la Procuraduría asistió al *V Congreso Mundial para Combatir la Falsificación y la Piratería*, organizado entre el *Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial* (IMPI*)* y la *Organización Internacional de Policía Criminal* (INTERPOL, por sus siglas inglés*),* el cual se llevó a cabo en Cancún, México, en diciembre de 2009.
- En noviembre de 2010, 4 funcionarios de Profeco participaron en el *Curso en Formación a Distancia sobre los Aspectos Legales del Comercio Electrónico*, organizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés), el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio del Reino de España y la Secretaría Permanente del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA).
- Finalmente, en marzo de 2011, la Procuraduría asistió al *Primer Foro Internacional sobre Protección al Consumidor*, organizado por la UNCTAD y el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) de Ecuador, el cual se celebró en Guayaquil, Ecuador.

PROTLCUEM

En el marco del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (TLCUEM) se instrumentó un proyecto con el objetivo de facilitar el intercambio comercial y los flujos de inversión, el Proyecto de *Facilitación del Tratado de Libre Comercio México-Unión Europea* (ProTLCUEM), el cual se enfocó al fortalecimiento institucional de los organismos gubernamentales responsables de varias áreas relacionadas con el comercio, entre las que se encontró la protección al consumidor.

Para alcanzar los objetivos del Proyecto se realizaron una serie de acciones y actividades encaminadas a fortalecer las capacidades institucionales y humanas de las dependencias involucradas. En el tema de protección al consumidor, se buscó alcanzar los siguientes resultados:

- mejorar los niveles de protección de los consumidores mexicanos y europeos;

- mejorar el conocimiento de los respectivos sistemas de protección al consumidor y fomentar la cooperación entre autoridades y organizaciones de protección al consumidor de México y la UE;
- promover la formación y capacitación profesional y técnica del personal de Profeco.
- contar con una Red de Alerta Rápida (RAR) nacional compatible con los sistemas de alerta de la UE (RAPEX, RASFF, etc.) mejorando así los niveles de protección de los consumidores mexicanos y europeos y fortalecer la Red Piloto de Asociaciones de Consumidores (REDAC).

Para el logro de tales resultados que se establecieron como meta, Profeco y el ProTLCUEM trabajaron sobre los siguientes rubros de actuación:

- Asistencia técnica de corto y largo plazo (local e internacional)
- Formación y capacitación
- Equipamiento
- Eventos
- Visibilidad

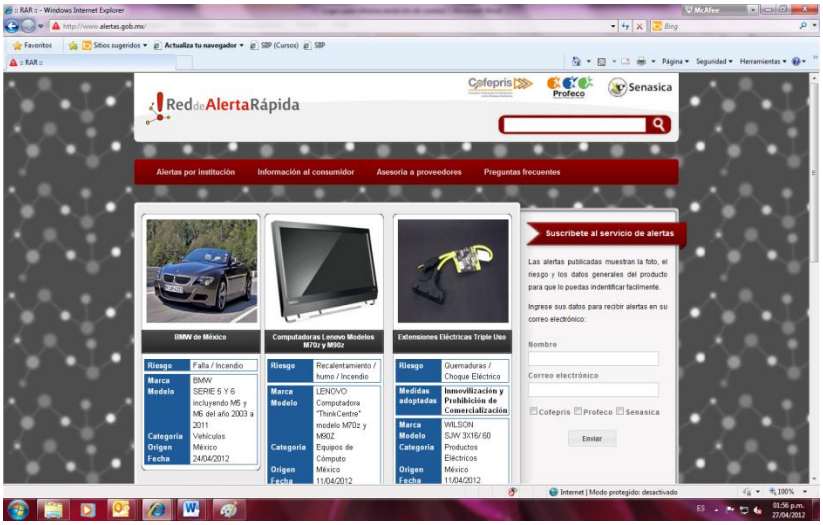
El ProTLCUEM comenzó a instrumentarse en Profeco en septiembre de 2006 y finalizó en mayo de 2011. La instrumentación del Proyecto se realizó a través de un Programa Operativo Global (POG) y seis (6) Programas Operativos Anuales (POAs).

Desarrollar el proyecto supuso la ejecución de un total de 55 actividades que estuvieron dirigidas principalmente al personal de Profeco y de otros organismos oficiales, sus dependencias y a las asociaciones de consumidores. Sin embargo, también se logró que personal y miembros del sector privado y de la sociedad civil en general (estudiantes, académicos y consultores), participaran en las actividades del ProTLCUEM, alcanzado un amplio impacto al lograr que el número de participantes involucrados en las actividades que se instrumentaron en el periodo 2006-2011, llegara a un total de 1700 personas. A lo largo de la instrumentación del proyecto participaron todas las áreas sustantivas de la institución.

Los resultados logrados fueron el cumplimiento cabal de las metas y objetivos esperados. Entre los más visibles se señala:

- **Red de Alerta Rápida (RAR).**

  - El 25 de noviembre de 2010, en un evento presidido por el Secretario de Economía, Profeco presentó y puso en marcha la RAR. A dicho evento asistieron representantes de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) y la Administración General de Aduanas del Servicio de Administración Tributaria (AGA - SAT).



- **Equipamiento del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.**

  - En el marco del Proyecto se destinó una cantidad importante de recursos para el equipamiento del Laboratorio. Ahora se cuenta con un Laboratorio de referencia para efectos de metrología legal como soporte para las acciones derivadas de la verificación por productos con riesgo.

  - Asimismo, se amplió la cobertura a diferentes productos y se dio soporte para la verificación de productos antes no analizables con soporte técnico científico para atender alertas nacionales e internacionales provenientes, por ejemplo de RAPEX y RASFF en la Unión Europea.

- **Equipamiento de la Dirección General de Informática.**

  - En aras de lograr la sostenibilidad de los distintos desarrollos tecnológicos instrumentados en el marco del ProTLCUEM (*Red de Alerta Rápida, Red Piloto de Asociaciones*, plataforma de manejo de datos del *Programa Quién es Quién en los Precios*) se ejerció una importante cantidad de recursos nacionales en inversión de equipamiento informático.

- **Red Piloto de Asociaciones de Consumidores (REDAC).**

  - Se puso en operación la plataforma informática de la *Red de Asociaciones de Consumidores* (www.redac.org.mx), espacio para que las asociaciones de consumidores realicen trabajo en equipo con otras asociaciones nacionales e internacionales y construyan acuerdos conjuntos que permita fortalecerlas internamente.



- **Micrositio sobre pequeños consumidores**

  - Se realizó un micrositio dirigido a niños, enfocado al aprendizaje de temas de consumo inteligente y derechos de los consumidores. (www.pequenosconsumidores.gob.mx)



11.4 Aspectos financieros y presupuestarios.

1. Ingresos y Egresos autorizados y ejercidos

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2006

(Miles de pesos)

INGRESOS				EGRESOS			
CONCEPTO	ENE-NOV	DIC	TOTAL	CONCEPTO	ENE-NOV	DIC	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS			**880,535**	**TOTAL DE RECURSOS**			**880,535**
DISPONIBILIDAD INICIAL			**4,888**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**667,372**	**186,420**	**853,792**
				Servicios Personales	496,814	124,418	621,232
				Materiales y Suministros	24,186	8,612	32,798
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**78,119**	**3,814**	**81,933**	Servicios Generales	146,355	53,390	199,745
				Otras Erogaciones	17	0	17
Venta de Bienes							
Internos				**INVERSIÓN FÍSICA**	**15,319**	**7,220**	**22,539**
Externos				Bienes Muebles e Inmuebles	10,957	4,846	15,803
Venta de Servicios	63,637	2,875	66,511	Obra Pública	4,362	2,374	6,736
Internos	63,637	2,875	66,511	Subsidios			0
Externos				Otras Erogaciones			0
Ingresos Diversos	14,482	939	15,422	**INVERSIÓN FINANCIERA**			
Productos Financieros	788	26	814	**COSTO FINANCIERO**			
Otros	13,695	913	14,608	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda			
Venta de Inversiones			0	Internos			
Recuperación de Activos Físicos				Externos			
Recuperación de Activos Financieros			0	**OPERACIONES AJENAS**			
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS				Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros			
Por Cuenta de Terceros				Erogaciones Recuperables			
Erogaciones Recuperables				**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**682,691**	**193,640**	**876,331**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**692,491**	**101,222**	**793,713**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	**0**	**359**	**359**
SUBSIDIOS	0	0	0	Ordinarios			0
Corrientes				Extraordinarios		359	359
De Capital				**DISPONIBILIDAD FINAL**			**3,844**
TRANSFERENCIAS	692,491	101,222	793,713				
Corrientes	669,217	101,958	771,175				
Servicios Personales	504,501	101,732	606,233				
Otros	164,716	226	164,941				
INVERSIÓN FÍSICA	23,274	-735	22,539				
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA							
INVERSIÓN FINANCIERA							
AMORTIZACIÓN DE PASIVO							
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**770,610**	**105,036**	**875,647**				
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO							
INTERNOS							
EXTERNOS							

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2006; conciliaciones de ingresos propios; control de ingresos fiscales 2006; y base ejercido emitida del SIIP.

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2007

(Miles de pesos)

INGRESOS		EGRESOS	
CONCEPTO	TOTAL	CONCEPTO	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS	**882,925**	**TOTAL DE RECURSOS**	**882,925**
DISPONIBILIDAD INICIAL	**3,844**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**875,468**
		Servicios Personales	618,495
		Materiales y Suministros	35,454
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**89,723**	Servicios Generales	221,406
		Otras Erogaciones	113
Venta de Bienes			
Internos		**INVERSIÓN FÍSICA**	**1,732**
Externos		Bienes Muebles e Inmuebles	1,732
Venta de Servicios	73,697	Obra Pública	0
Internos	73,697	Subsidios	0
Externos		Otras Erogaciones	0
Ingresos Diversos	16,026	**INVERSIÓN FINANCIERA**	
Productos Financieros	1,381	**COSTO FINANCIERO**	
Otros	14,645	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda	
Venta de Inversiones	0	Internos	
Recuperación de Activos Físicos		Externos	
Recuperación de Activos Financieros	0	**OPERACIONES AJENAS**	
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS		Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros	
Por Cuenta de Terceros		Erogaciones Recuperables	
Erogaciones Recuperables		**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**877,200**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**789,358**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	
SUBSIDIOS	0	Ordinarios	
Corrientes		Extraordinarios	
De Capital	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**	**5,726**
TRANSFERENCIAS	789,358		
Corrientes	789,358		
Servicios Personales	603,802		
Otros	185,556		
INVERSIÓN FÍSICA	0		
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA			
INVERSIÓN FINANCIERA			
AMORTIZACIÓN DE PASIVO			
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**879,081**		
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO			
INTERNOS			
EXTERNOS			

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2007

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2008

(Miles de pesos)

INGRESOS		EGRESOS	
CONCEPTO	TOTAL	CONCEPTO	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS	**900,618**	**TOTAL DE RECURSOS**	**900,618**
DISPONIBILIDAD INICIAL	**5,726**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**888,873**
		Servicios Personales	643,140
		Materiales y Suministros	27,087
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**110,523**	Servicios Generales	218,497
		Otras Erogaciones	149
Venta de Bienes			
Internos		**INVERSIÓN FÍSICA**	**0**
Externos		Bienes Muebles e Inmuebles	0
Venta de Servicios	89,474	Obra Pública	0
Internos	89,474	Subsidios	0
Externos		Otras Erogaciones	0
Ingresos Diversos	21,049	**INVERSIÓN FINANCIERA**	
Productos Financieros	1,511	**COSTO FINANCIERO**	
Otros	19,538	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda	
Venta de Inversiones	0	Internos	
Recuperación de Activos Físicos		Externos	
Recuperación de Activos Financieros	0	**OPERACIONES AJENAS**	
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS		Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros	
Por Cuenta de Terceros		Erogaciones Recuperables	
Erogaciones Recuperables		**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**888,873**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**784,369**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	
SUBSIDIOS	0	Ordinarios	
Corrientes		Extraordinarios	
De Capital	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**	**11,744**
TRANSFERENCIAS	784,369		
Corrientes	784,369		
Servicios Personales	627,971		
Otros	156,398		
INVERSIÓN FÍSICA	0		
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA			
INVERSIÓN FINANCIERA			
AMORTIZACIÓN DE PASIVO			
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**894,892**		
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO			
INTERNOS			
EXTERNOS			

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2008

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2009

(Miles de pesos)

INGRESOS		EGRESOS	
CONCEPTO	TOTAL	CONCEPTO	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS	**935,453**	**TOTAL DE RECURSOS**	**935,453**
DISPONIBILIDAD INICIAL	**11,744**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**924,398**
		Servicios Personales	678,835
		Materiales y Suministros	29,469
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**114,261**	Servicios Generales	216,037
		Otras Erogaciones	56
Venta de Bienes			
Internos		**INVERSIÓN FÍSICA**	**1,617**
Externos		Bienes Muebles e Inmuebles	1,617
Venta de Servicios	89,223	Obra Pública	0
Internos	89,223	Subsidios	0
Externos		Otras Erogaciones	0
Ingresos Diversos	25,038	**INVERSIÓN FINANCIERA**	
Productos Financieros	1,343	**COSTO FINANCIERO**	
Otros	23,695	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda	
Venta de Inversiones	0	Internos	
Recuperación de Activos Físicos		Externos	
Recuperación de Activos Financieros	0	**OPERACIONES AJENAS**	
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS		Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros	
Por Cuenta de Terceros		Erogaciones Recuperables	
Erogaciones Recuperables		**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**926,015**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**809,448**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	
SUBSIDIOS	0	Ordinarios	
Corrientes		Extraordinarios	
De Capital	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**	**9,438**
TRANSFERENCIAS	809,448		
Corrientes	809,448		
Servicios Personales	660,049		
Otros	149,399		
INVERSIÓN FÍSICA	0		
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA			
INVERSIÓN FINANCIERA			
AMORTIZACIÓN DE PASIVO			
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**923,709**		
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO			
INTERNOS			
EXTERNOS			

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2009

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2010

(Miles de pesos)

INGRESOS		EGRESOS	
CONCEPTO	TOTAL	CONCEPTO	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS	**1,057,278**	**TOTAL DE RECURSOS**	**1,057,278**
DISPONIBILIDAD INICIAL	**9,438**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**991,845**
		Servicios Personales	728,659
		Materiales y Suministros	27,257
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**135,268**	Servicios Generales	235,890
		Otras Erogaciones	39
Venta de Bienes			
Internos		**INVERSIÓN FÍSICA**	**51,061**
Externos		Bienes Muebles e Inmuebles	42,139
Venta de Servicios	99,912	Obra Pública	8,921
Internos	99,912	Subsidios	0
Externos		Otras Erogaciones	0
Ingresos Diversos	35,355	**INVERSIÓN FINANCIERA**	
Productos Financieros	14,347	**COSTO FINANCIERO**	
Otros	21,008	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda	
Venta de Inversiones	0	Internos	
Recuperación de Activos Físicos		Externos	
Recuperación de Activos Financieros	0	**OPERACIONES AJENAS**	
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS		Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros	
Por Cuenta de Terceros		Erogaciones Recuperables	
Erogaciones Recuperables		**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**1,042,905**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**912,572**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	
SUBSIDIOS	0	Ordinarios	
Corrientes		Extraordinarios	
De Capital	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**	**14,373**
TRANSFERENCIAS	912,572		
Corrientes	884,118		
Servicios Personales	712,591		
Otros	171,527		
INVERSIÓN FÍSICA	28,454		
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA			
INVERSIÓN FINANCIERA			
AMORTIZACIÓN DE PASIVO			
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**1,047,840**		
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO			
INTERNOS			
EXTERNOS			

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2010

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2011

(Miles de pesos)

INGRESOS		EGRESOS	
CONCEPTO	**TOTAL**	**CONCEPTO**	**TOTAL**
TOTAL DE RECURSOS	**1,059,548**	**TOTAL DE RECURSOS**	**1,059,548**
DISPONIBILIDAD INICIAL	**14,373**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**1,016,786**
		Servicios Personales	736,216
		Materiales y Suministros	23,879
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**164,986**	Servicios Generales	228,664
		Otras Erogaciones	28,026
Venta de Bienes			
Internos		**INVERSIÓN FÍSICA**	**18,041**
Externos		Bienes Muebles e Inmuebles	18,041
Venta de Servicios	117,850	Obra Pública	0
Internos	117,850	Subsidios	0
Externos		Otras Erogaciones	0
Ingresos Diversos	25,834	**INVERSIÓN FINANCIERA**	
Productos Financieros	4,864	**COSTO FINANCIERO**	
Otros	20,970	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda	
Venta de Inversiones	21,302	Internos	
Recuperación de Activos Físicos		Externos	
Recuperación de Activos Financieros	21,302	**OPERACIONES AJENAS**	
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS		Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros	
Por Cuenta de Terceros		Erogaciones Recuperables	
Erogaciones Recuperables		**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**1,034,827**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**880,189**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	
SUBSIDIOS	0	Ordinarios	
Corrientes		Extraordinarios	
De Capital	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**	**24,720**
TRANSFERENCIAS	880,189		
Corrientes	880,189		
Servicios Personales	716,875		
Otros	163,314		
INVERSIÓN FÍSICA	0		
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA			
INVERSIÓN FINANCIERA			
AMORTIZACIÓN DE PASIVO			
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**1,045,175**		
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO			
INTERNOS			
EXTERNOS			

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2011, entregada el 23 de febrero de 2012, versión defintiva en revisión por parte de la Coordinadora Sectorial.

2. Avances en los programas sustantivos

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA FEDERAL DE 2006
ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO DEVENGADO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Para el ejercicio fiscal de 2006, en el Presupuesto de Egresos de la Federación, la Honorable Cámara de Diputados autorizó para la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) un ***presupuesto original*** de 887 438.7 miles de pesos. Al cierre de dicho ejercicio fiscal, el ***presupuesto ejercido*** ascendió a 876 331.1 miles de pesos, cifra menor en 1.3 por ciento respecto al monto original. De los recursos erogados, 82 977.1 miles de pesos correspondieron a ***recursos propios***, monto inferior en 16.5 por ciento con relación a la asignación original; y 793 354.0 miles de pesos fueron ***subsidios y transferencias***, cantidad que resultó inferior en 0.7 por ciento a la del presupuesto original.

Conforme a la naturaleza del gasto, del presupuesto total ejercido por la Procuraduría Federal del Consumidor en 2006, el 97.4 por ciento se canalizó a gasto corriente y el 2.6 por ciento a gasto de capital.

El ***gasto corriente*** ejercido ascendió a 853 792.3 miles de pesos, monto inferior en 1.1 por ciento respecto al presupuesto original de 863 038.7 miles de pesos. El gasto corriente ejercido con recursos propios fue de 82 977.1 miles de pesos y con subsidios y transferencias fue de 770 815.2 miles de pesos, montos 16.5 por ciento inferior en el caso de recursos propios y 0.9 superior para subsidios y transferencias, respecto al presupuesto original. La evolución del gasto corriente por capítulo se presenta a continuación:

- Las erogaciones en *Servicios Personales* registraron un mayor ejercicio presupuestario de 4.7 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
  - Creación de veintiséis plazas eventuales para la Coordinación Ejecutiva de Evaluación
  - Creación de veintiocho plazas federales, veintitrés de personal de mando y cinco de personal operativo, para necesidades generales
  - Costo del incremento salarial del personal operativo e incremento de la prestación denominada “Compensación por Desarrollo y Capacitación”
  - Medidas de fin de año

El gasto de recursos propios ejercido en este rubro ascendió a 14 998.9 miles de pesos, cifra inferior en 2.0 por ciento respecto a la asignación original, derivado del ajuste por la captación a la baja.

- En el rubro de *Materiales y Suministros* se registró un menor ejercicio presupuestario de 11.1 por ciento, en comparación con el presupuesto original, debido primordialmente a:
  - Cumplimiento del Programa de Ahorro Institucional 2006, conforme el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2006.

- Traspaso de recursos al capítulo de servicios personales para cubrir las medidas de fin de año
- Traspaso de recursos al capítulo de servicios generales para hacer frente a la adquisición de consumibles informáticos

El gasto de recursos propios ejercido en este rubro ascendió a 10 055.8 miles de pesos, cifra inferior en 9.2 por ciento respecto a la asignación original, derivado del ajuste por la captación a la baja.

- En el capítulo de *Servicios Generales se* registró una disminución de 13.2 por ciento con relación al presupuesto original, derivado principalmente de:
  - Reducción del 10% del Programa de Comunicación Social conforme el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2006
  - Traspaso de recursos al rubro de servicios personales para cubrir las medidas de fin de año

El gasto de recursos propios ejercido en este rubro ascendió a 57 922.4 miles de pesos, cifra inferior en 20.6 por ciento respecto a la asignación original, derivado del ajuste por la captación a la baja.

- El rubro de gasto *Otros de Corriente* disminuyó con respecto al monto original en un 99.2 por ciento. Esta variación obedeció principalmente a:
  - Traspaso de recursos al rubro de servicios generales para cubrir el Programa de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea

Gasto Programable Devengado por Clasificación Económica de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2006

(Pesos)

Concepto	Presupuesto			Variación Porcentual		Estructura Porcentual		
	Original	Modificado	Ejercido	Ejer./Orig.	Ejer./Modif.	Original	Modificado	Ejercido
TOTAL	887 438 685	882 147 167	876 331 088	-1.3	-0.7	100.0	100.0	**100.0**
Gasto Directo	99 326 200	87 451 809	82 977 073	-16.5	-5.1	11.2	9.9	**9.5**
Subsidios y Transferencias	788 112 485	794 695 358	793 354 015	0.7	-0.2	88.8	90.1	**90.5**
Gasto Corriente	863 038 685	859 608 343	853 792 264	-1.1	-0.7	97.3	97.4	**97.4**
Gasto Directo	99 326 200	87 451 809	82 977 073	-16.5	-5.1	11.2	9.9	**9.5**
Subsidios y Transferencias	763 712 485	772 156 534	770 815 191	0.9	-0.2	86.1	87.5	**88.0**
Servicios Personales	593 515 783	622 515 313	621 232 257	4.7	-0.2	66.9	70.6	**70.9**
Gasto Directo	15 300 000	15 300 000	14 998 844	-2.0	-2.0	1.7	1.7	**1.7**
Subsidios y Transferencias	578 215 783	607 215 313	606 233 413	4.8	-0.2	65.2	68.8	**69.2**
Materiales y Suministros	36 884 360	34 295 397	32 798 043	-11.1	-4.4	4.2	3.9	**3.7**
Gasto Directo	11 073 494	11 551 813	10 055 816	-9.2	-13.0	1.2	1.3	**1.1**
Subsidios y Transferencias	25 810 866	22 743 584	22 742 227	-11.9	0.0	2.9	2.6	**2.6**
Servicios Generales	230 565 142	202 780 978	19 745 309	-13.4	-1.5	26.0	23.0	**22.8**
Gasto Directo	72 952 706	60 599 996	57 922 413	-20.6	-4.4	8.2	6.9	**6.6**
Subsidios y Transferencias	157 612 436	142 180 982	142 822 896	-10.0	-0.3	17.8	16.1	**16.2**
Otros de Corriente	2 073 400	16 655	16 655	-99.2	0.0	0.2	0.0	**0.0**
Gasto Directo	0	0	0			0.0	0.0	**0.0**
Subsidios y Transferencias	2 073 400	16 655	16 655	-99.2	0.0	0.2	0.0	**0.0**
Gasto de Capital	24 400 000	22 538 824	22 538 824	-7.6	0.0	2.7	2.6	**2.6**
Gasto Directo	0	0	0			0.0	0.0	**0.0**
Subsidios y Transferencias	24 400 000	22 538 824	22 538 824	-7.6	0.0	2.7	2.6	**2.6**
Inversión Física	**24 400 000**	**22 538 824**	**22 538 824**	**-7.6**	**0.0**	**2.7**	**2.6**	**2.6**
Gasto Directo								
Subsidios y Transferencias	**24 400 000**	**22 538 824**	**22 538 824**	**-7.6**	**0.0**	**2.7**	**2.6**	**2.6**
- Bienes Muebles e Inmuebles	**17 400 000**	**15 802 821**	**15 802 821**	**-9.2**	**0.0**	**2.0**	**1.8**	**1.8**
Gasto Directo								
Subsidios y Transferencias	**17 400 000**	**15 802 821**	**15 802 821**	**-9.2**	**0.0**	**2.0**	**1.8**	**1.8**
- Obra Pública	**7 000 000**	**6 736 003**	**6 736 003**	**-3.8**	**0.0**	**0.7**	**0.8**	**0.8**
Gasto Directo								
Subsidios y Transferencias	**7 000 000**	**6 736 003**	**6 736 003**	**-3.8**	**0.0**	**0.7**	**0.8**	**0.8**
- Otros de Inversión Física								
Gasto Directo								
Subsidios y Transferencias								
Inversión Financiera								
Gasto Directo								
Subsidios y Transferencias								
Otros de Capital								
Gasto Directo								
Subsidios y Transferencias								
Fuente: Procuraduría Fedral del Consumidor								

El ***gasto de capital*** fue de 22 538.8 miles de pesos, cifra que representó un menor ejercicio presupuestario de 7.6 por ciento, respecto a los 24 400.0 miles de pesos asignados originalmente. La evolución de los rubros que integran este tipo de gasto se presenta a continuación:

- En materia de *Inversión Física* el menor ejercicio presupuestario de 7.6 por ciento con relación a la asignación original, se explica por lo siguiente:
  - Un menor ejercicio presupuestario de 9.2 por ciento en *Bienes Muebles e Inmuebles*, derivado de economías obtenidas en los procesos de licitación por los precios ofrecidos por los licitantes y por la fluctuación favorable del tipo de cambio.

Cabe mencionar que en este rubro el ejercicio fue conforme al programado modificado habiéndose concluido satisfactoriamente los proyectos “Reposición de Equipo de Cómputo, de Laboratorio, de Administración y Mobiliario” y “Adquisición de Equipos para Unidades Móviles de Verificación de Gas L.P. y de Supervisión” registrados en la Cartera de Programas y Proyectos de Inversión de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- Un menor ejercicio presupuestario de 3.8 por ciento en *Obras Públicas,* derivado de economías obtenidas en el proceso de adjudicación del proyecto

Asimismo, en este capítulo de gasto el ejercicio fue conforme al programado modificado habiéndose concluido al 100% el componente de modernización de elevadores del proyecto denominado "Remodelación y Rehabilitación del Edificio Sede", cuyo avance físico al cierre del ejercicio alcanzó el 30.4%.

- En lo correspondiente a *Inversión Financiera*, no se contemplaron recursos.
- En el rubro de gasto *Otros de Capital*, al igual que en el caso anterior, no se contemplaron recursos.

El total de ***Subsidios y Transferencias*** ejercidos por Profeco totalizaron 793 354.0 miles de pesos, monto superior en 0.7 por ciento respecto a los 788 112.5 miles de pesos programados originalmente. De ese total ejercido, 97.2 por ciento se canalizó a gasto corriente y 2.8 por ciento a gasto de capital. El análisis de ***Subsidios y Transferencias*** se aborda con mayor detalle a continuación:

- El ejercicio de los *Subsidios y Transferencias Corrientes* ascendió a 770 815.2 miles de pesos, superiores en 0.9 por ciento con relación a lo programado originalmente, como resultado de las ampliaciones líquidas para lo siguiente:
  - Creación de veintiséis plazas eventuales para la Coordinación Ejecutiva de Evaluación
  - Incremento salarial al personal operativo y la prestación denominada "Compensación por desarrollo y capacitación"
  - Creación de 25 plazas federales, 23 de personal de mando y 5 de personal operativo
  - Estudio sobre la diferenciación sobre la leche y las fórmulas lácteas

Subsidios y Transferencias de la Secretaría de Economía, 2006
(Pesos)

Clave	Unidad Responsable	Original	Modificado	Ejercido	Variación Porcentual	
					Ejercido/Original	Ejercido/Modificado
	TOTAL	788 112 485	794 695 358	793 354 015	0.7	-0.2
	Corriente	763 712 485	772 156 534	770 815 191	0.9	-0.2
	Capital	24 400 000	22 538 824	22 538 824	-7.6	0.0
LAT	Procuraduría Federal del Consumidor	788 112 485	794 695 358	793 354 015	0.7	-0.2
	Corriente	763 712 485	772 156 534	770 815 191	0.9	-0.2
	Capital	24 400 000	22 538 824	22 538 824	-7.6	0.0

N.A. No aplicable.
Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.

- El ejercicio de los *Subsidios y Transferencias de Capital* ascendió a 22 538.8 miles de pesos observando una reducción de 7.6 por ciento respecto al presupuesto original. Dicha variación se explica principalmente por lo siguiente:

- Economías obtenidas en los procesos de adjudicación ante un mejor precio ofertado por los proveedores, así como por la fluctuación favorable del dólar

A continuación se presenta el ejercicio del gasto de Profeco por **clasificación funcional y por programas.**

Gasto Programable Devengado por Grupos Funcionales, Funciones, Subfunciones y Programas de la Secretaría de Economía, 2006
(Pesos)

Categoría Programática			Concepto	Total		Presupuesto Corriente		Capital		Variación Porcentual Ejercido/Original			Estructura Porcentual	
				Original	Ejercido	Original	Ejercido	Original	Ejercido	Total	Corriente	Capital	Original	Ejercido
			TOTAL	788 112 485	793 354 015	763 712 485	770 815 191	24 400 000	22 538 824	0.7	0.9	-7.6	100	100
GF	FN	SF	Por grupos funcionales, funciones y subfunciones											
3			Desarrollo Económico	788 112 485	793 354 015	763 712 0485	770 815 191	24 400 000	22 538 824	0.7	0.9	-7.6	100	100
	4		Temas Empresariales	788 112 485	793 354 015	763 712 485	770 815 191	24 400 000	22 538 824	0.7	0.9	-7.6	**100**	**100**
		04	Otros	788 112 485	793 354 015	763 712 485	770 815 191	24 400 000	22 538 824	0.7	0.9	-7.6	**100**	**100**
	PG		Por programas											
	64		Programa de Comercio Interior, Abasto y Protección al Consumidor	788 112 485	793 354 015	763 712 485	770 815 191	24 400 000	22 538 824	0.7	0.9	-7.6	100	100

N.A. No aplicable.
Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA FEDERAL DE 2007
ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO DEVENGADO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

EL menor **ejercicio presupuestario** de 0.7 por ciento de la ***Procuraduría Federal del Consumidor*** **(Profeco)** con relación al presupuesto original, se debió principalmente a las menores erogaciones en inversión física (45.9 por ciento) y servicios generales (10.9 por ciento).

GASTO PROGRAMABLE DEVENGADO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, 2008

Concepto	Presupuesto (Pesos)			Variación Porcentual		Estructura Porcentual		
	Original	Modificado	Ejercido	Ejer./Orig.	Ejer./Modif.	Original	Modificado	Ejercido
TOTAL	**883 750 704**	**887 004 111**	**877 199 664**	**-0.7**	**-1.1**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
Gasto Corriente	**880 550 704**	**885 004 111**	**875 468 095**	**-0.6**	**-1.1**	**99.6**	**99.8**	**99.8**
Servicios Personales	595 905 204	619 102 145	618 495 135	3.8	-0.1	67.4	69.8	70.50
Materiales y Suministros	36 000 000	36 155 211	35 453 881	-1.5	-1.9	4.1	4.1	4.0
Servicios Generales	248 545 500	229 596 755	221 405 714	-10.9	-3.6	28.1	25.9	25.2
Otros de Corriente	100 000	150 000	113 365	13.4	-24.4	0.0	0.0	0.0
Gasto de Capital	**3 200 000**	**2 000 000**	**1 731 569**	**-45.9**	**-13.4**	**0.4**	**0.2**	**0.2**
Inversión Física	3 200 000	2 000 000	1 731 569	-45.9	-13.4	0.4	0.2	0.2
- Bienes Muebles e Inmuebles		2 000 000	1 731 569	n.a	13.4	0.0	0.2	0.2
- Obra Pública	3 200 000			-100.0	n.a	0.4	0.0	0.0

n.a No aplicable
FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL GASTO

De los recursos ejercidos, 87 841.8 miles de pesos correspondieron a **recursos propios,** cantidad menor en 14.7 por ciento respecto a lo programado originalmente y 789 357.9 miles de pesos provinieron de **transferencias** del Gobierno Federal, cantidad mayor en 1.1 por ciento al presupuesto original.

El menor presupuesto ejercido con **recursos propios** fue resultado de una menor captación en los rubros de servicios de calibración y otros. La aplicación de estos recursos se orientaron a gastos de operación de los programas de verificación y vigilancia en oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones.

El mayor ejercicio del gasto con recursos provenientes de transferencias se explica principalmente por ampliaciones presupuestarias líquidas por 8 644.6 miles de pesos para cubrir principalmente el rubro de servicios personales.

La transferencias otorgadas fueron canalizadas para cubrir el costo de incremento salarial, creación de cuarenta y tres plazas federales y donación de la Unión Europea, en el marco del Proyecto de tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea, para hacer frente a las actividades de capacitación y eventos, en materia de protección al consumidor en zonas fronterizas, comercio electrónico, publicidad engañosa y gestión de asociaciones de consumidores.

ANÁLISIS DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA

EL **Gasto Corriente** fue inferior en 0.6 por ciento respecto al presupuesto original. La evolución del gasto corriente se presenta a continuación:

Las erogaciones en **Servicios Personales** registraron un mayor ejercicio presupuestario de 3.8 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:

- Aplicación del incremento salarial autorizado por el 3.0 por ciento para el personal operativo de base y confianza que labora en Profeco; lo cual significó una ampliación al presupuesto autorizado para el año 2007, y que refiere una transferencia proveniente del Ramo General 23 “Provisiones Salariales y Económicas”, por un importe de 14 047.4 miles de pesos. Movimiento que quedó autorizado por la SHCP mediante afectaciones presupuestarias emitidas en el MAP de la SHCP, con números de folio 2007-10-LAT-397, 2007-10-LAT-398; 2007-10-LAT-735, 2007-10-LAT-737, 200710-LAT-741 y 2007-10-LAT-743.
- Creación de cuarenta y tres plazas federales, las cuales fueron asignadas para la creación de las Subdelegaciones Manzanillo, Playa del Carmen, Tapachula, Ecatepec, Ciudad Obregón y Chetumal así como para cubrir actividades de apoyo de verificación y vigilancia en oficinas centrales en Profeco; lo cual significó una ampliación al presupuesto autorizado para el año 2007, y que refiere una transferencia proveniente del Ramo General 23 “Provisiones Salariales y Económicas”, por un importe de 5 224.0 miles de pesos. Movimiento que quedo autorizado por la SHCP mediante afectaciones presupuestarias emitidas en el MAP de la SHCP, con números de folio 2007-10LAT-283 y 2007-10-LAT-300.
- El personal ocupado al 31 de diciembre de 2007 reportó un total de 3 244 plazas resultando mayor en 18 plazas a las reportadas en 2006 que fue de 3 226 empleados.

En el rubro de **Materiales y Suministros** se registró una disminución de 1.5 por ciento, debido primordialmente a:

- La aplicación de medidas de ahorro instrumentadas en la Entidad, que propició menores gastos administrativos en materiales y útiles de oficina y en el consumo de combustible de vehículos operativos, consumibles, refacciones y accesorios para equipos de cómputo, principalmente.

- El cumplimiento a las disposiciones para racionalizar el gasto destinado a las actividades administradas estipuladas en el Artículo 31 del decreto del presupuesto de Egresos de la Federación para el año 2007, lo cual se reflejó en la generación de economías por 42.6 miles de pesos y que fueron reintegradas a la TESOFE con documentos de aviso de reintegro No. 7000040 de fecha 27 de noviembre de 2007.

En el capítulo de **Servicios Generales** se observó una disminución en el ejercicio presupuestario de 10.9 por ciento con relación al presupuesto original, derivado principalmente de:

- Menor captación de recursos propios, lo que originó unas disminución en el gasto programable devengable.

- El cumplimiento a las disposiciones par racionalizar el gasto destinado a las actividades administradas estipuladas en el Artículo 31 del decreto del presupuesto de Egresos de la Federación para el año 2007, lo cual se reflejó en la generación de economías por 8.8 miles de pesos. Movimiento que quedó autorizado por la SHCP mediante afectación presupuestaria emitida en el MAP de la SHCP, con número de folio 2007-23-411-498

El rubro de gasto **otros de corriente** incremento 13.4 por ciento respecto al monto original, lo cual obedeció principalmente a lo siguiente:

- Traspaso de recursos del rubro de servicios generales para liquidar pagas de defunción durante el cuarto trimestre del año.

GASTO DE CAPITAL

El **Gasto de Capital** fue inferior en 45.9 por ciento respecto al presupuesto original. La evolución del gasto corriente se presenta a continuación:

En el rubro de **Obra Pública** se registró una disminución de 100.0 por ciento, debido a:

- Reclasificación de obra pública al rubro de servicios generales para dar mantenimiento al edificio sede por 1 200.0 miles de pesos y 2 000.0 miles de pesos se reorientaron al Programa denominado “Adquisición de mobiliario y equipo para el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor”

En el rubro de **Bienes Muebles e inmuebles** registra un ejercicio presupuestario debido a la siguiente:

- Traspaso recursos del rubro de Obra Pública por 2 000.0 miles de pesos autorizado por la SHCP mediante Flujo de Efectivo emitido en el MAPE de la SHCP, con número de folio 2007-10-LAT-4 de fecha de 28 de agosto de 2007; se crea en la cartera de inversión el Programa número 0710LAT0005 “Adquisición de Mobiliario y Equipo para el Laboratorio Nacional de Protección al consumidor” el cual reporta un avance físico al cierre del ejercicio del 100.0 por ciento.

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA FEDERAL DE 2008
ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO DEVENGADO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ANÁLISIS DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA

En 2008, el ***presupuesto ejercido de la Procuraduría Federal del Consumidor*** (Profeco) fue de 888 873.4 miles de pesos, cifra superior en 2.8 por ciento con relación a la original, debido principalmente al mayor ejercicio presupuestario en el capítulo de Servicios Generales (7.0 por ciento).

- De los recursos erogados, 104 504.3 miles de pesos correspondieron a ***recursos propios***, monto inferior en 12.0 por ciento con relación a la asignación original y 784 369.1miles de pesos se relacionan con **transferencias para apoyo de programas**, cantidad que resulto superior en 5.1 por ciento con relación a la asignación original.

  - La variación que se presentó en **recursos propios** corresponde a la captación real a la baja del ejercicio por 3,201.5 miles de pesos, economías del ejercicio por, por 5,018.8 miles de pesos y a la previsión de la disponibilidad final, para complementar la reportada como inicial en el Presupuesto de Egresos 2009, por 5,274.5 miles de pesos.

  - La variación del 5.1 por ciento que se presenta en **transferencias para apoyo de programas**, resulta de un mayor ejercicio presupuestario, derivado básicamente de las ampliaciones al presupuesto de servicios generales, para fortalecer las acciones para la conciliación y el arbitraje para la solución de diferencias entre proveedores y consumidores así como impulsar el endurecimiento de medidas y sanciones, enfocándose a vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; para atender el Programa Nacional Emergente de Productos Básicos y a los apoyos del Sector para atender la contratación de servicios y el pago de laudos por resoluciones judiciales.

GASTO PROGRAMABLE DEVENGADO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, 2008

Concepto	Presupuesto (Pesos)			Variación Porcentual		Estructura Porcentual		
	Original	Modificado	Ejercido	Ejer./Orig.	Ejer./Modif.	Original	Modificado	Ejercido
TOTAL	864 698 039	899 892 173	888 873 381	2.8	-1.2	100.0	100.0	**100.0**
GASTO CORRIENTE	864 698 039	899 892 173	888 873 381	2.8	-1.2	100.0	100.0	**100.0**
Servicios Personales	633 266 561	643 270 857	643 139 630	1.6	0.0	73.2	71.5	72.4
Materiales y Suministros	27 122 103	28 779 393	27 087 006	-0.1	-5.9	3.2	3.2	3.0
Servicios Generales	204 209 375	227 613 993	218 497 296	7.0	-4.0	23.6	25.3	24.6
Otros de Corriente	100 000	227 930	149 449	49.4	-34.4	0.0	0.0	0.0
GASTO DE CAPITAL								
Inversión Física								
- Bienes Muebles e Inmuebles								
- Obra Pública								
- Otros de Inversión Física								
Inversión Financiera								
Otros de Capital								

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.

GASTO CORRIENTE

El ***Gasto Corriente*** observó una variación de 2.8 por ciento, por encima del presupuesto original. Su evolución por rubro de gasto se presenta a continuación:

- Las erogaciones en ***Servicios Personales*** registraron un incremento de 1.6 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
  - Ampliación líquida para atender el incremento salarial al personal operativo de Profeco, retroactivo al 1° de enero de 2008.
  - Ampliación líquida a fin de complementar el aguinaldo de la compensación garantizada 2008, en apego al oficio circular 307-A.- de la UPCP, mediante el cual emitió los lineamientos específicos para el pago de aguinaldo o gratificación de fin de año correspondiente al ejercicio fiscal 2008.
  - Al 31 de diciembre de 2008, **la plantilla ocupada de Profeco** fue de 3 104 personas, distribuidas de la siguiente manera: 505 funcionarios públicos y 2 599 que incluyen personal operativo de base, confianza y eventuales; el total representó una disminución 4.3 por ciento con relación a las 3 244 personas registradas al 31 de diciembre de 2007.
- En el rubro de ***Materiales y Suministros*** se registró un menor ejercicio presupuestario de 0.1 por ciento, en comparación con el presupuesto original, debido primordialmente a las siguientes causas:
  - Traspaso de recursos al rubro de servicios generales, para atender el pago de los contratos de vigilancia, limpieza y energía eléctrica.
  - Reducción líquida por la transferencia de recursos al Ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas), para ser aplicados a la amortización del Programa de Conclusión de la Prestación de Servicios en Forma Definitiva de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal 2007.
- El rubro de ***Servicios Generales*** observó un mayor ejercicio presupuestario de 7.0 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
  - Ampliación presupuestaria para poner en marcha el Programa Nacional Emergente de Verificación de Productos Básicos 2008, con el objetivo de verificar el comportamiento comercial de los establecimientos con venta de productos básicos, así como los instrumentos de medición que se utilizan.
  - Ampliación líquida para hacer frente a la situación que atraviesa el mercado mexicano, a efecto de promover acciones para fortalecer la conciliación y arbitraje. Asimismo, fortalecer las acciones de verificación enfocadas a vigilar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, principalmente en los casos de prácticas relacionadas con productos básicos de consumo generalizado.

- Ampliaciones presupuestarias para atender la contratación de servicios y el pago de laudos por resoluciones judiciales.

- En el rubro de gasto ***Otros de Corriente*** se presentó un mayor ejercicio presupuestario de 49.4 por ciento respecto al monto original. Esta variación obedeció a lo siguiente:

  - Asignaciones destinadas a cubrir pagas de defunción.

EJERCICIO DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN FUNCIONAL Y POR PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

El gasto de Profeco en 2008 se ejerció a través de dos **grupos funcionales:** 1 Gobierno y 3 Desarrollo Económico. El primero comprende la **función** 8 Administración Pública y el segundo considera la **función** 4 Temas Empresariales; y cuentan con un total de 5 **programas presupuestarios**, **clasificados en los siguientes dos grupos**: Desempeño de las Funciones, y Administrativos y de Apoyo.

- A nivel de **grupo funcional,** el de **Desarrollo Económico** representó el 97.9 por ciento del total de los recursos ejercidos y fue el que registró la mayor variación del gasto respecto al aprobado al observar un incremento de 2.8 por ciento, equivalente al 98.5 por ciento del total del mayor ejercicio presupuestario que se registró en el ejercicio 2008. Lo anterior refleja el carácter prioritario en la asignación y ejercicio de los recursos para atender las actividades fundamentales de Profeco.

  - Dentro del **grupo funcional Desarrollo Económico**, el presupuesto ejercido representa el 98.5 por ciento del total.

  - En el **grupo funcional Gobierno**, se ejerció el 1.5 por ciento del total ejercido, el cual fue superior en 2.0 por ciento al presupuesto original aprobado como resultado de un incremento el las revisiones a las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco

- Todos los **programas presupuestarios que registraron variaciones positivas** en relación con el presupuesto original probado:

  - En el *grupo de Desempeño de las Funciones*, el B002 Elaboración de productos informativos para promover un consumo inteligente se incrementó en 5.1 por ciento; el E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores el incremento fue de 2.8 por ciento; el G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, el incremento fue de 1.2 por ciento.

  - En el grupo *Administrativos y de Apoyo*, el M001 Actividades de apoyo administrativo mostró un aumento de 4.7 por ciento y el O001 Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno, el 2.0 por ciento.

A continuación se presenta el detalle del ejercicio del gasto de Profeco por Clasificación Funcional y por Programas Presupuestarios:

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado en Clasificación Funcional y por Programas Presupuestarios, 2008
(Pesos)

Concepto		Presupuesto									Variación Porcentual					
		Total			Corriente			Capital			Ejer./Orig.			Ejer./Modif.		
		Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Cap.	Total	Cte.	Cap.
Clave	Total del gasto en clasificación funcional	864 698 039	899 892 173	888 873 381	864 698 039	899 892 173	888 873 381				2.8	2.8		-1.2	-1.2	
G F S F N F																
1	Gobierno	17 998 677	18 360 392	18 355 389	17 998 677	18 360 392	18 355 389				2.0	2.0		0.0	0.0	
8	Administración Pública	17 998 677	18 360 392	18 355 389	17 998 677	18 360 392	18 355 389				2.0	2.0		0.0	0.0	
3	Función Pública	17 998 677	18 360 392	18 355 389	17 998 677	18 360 392	18 355 389				2.0	2.0		0.0	0.0	
3	Desarrollo Económico	846 699 362	881 531 781	870 517 992	846 699 362	881 531 781	870 517 992				2.8	2.8		-1.2	-1.2	
4	Temas Empresariales	846 699 362	881 531 781	870 517 992	846 699 362	881 531 781	870 517 992				2.8	2.8		-1.2	-1.2	
4	Otros	846 699 362	881 531 781	870 517 992	846 699 362	881 531 781	870 517 992				2.8	2.8		-1.2	-1.2	
Clave PP	Total del gasto por Programas Presupuestarios	864 698 039	899 892 173	888 873 381	864 698 039	899 892 173	888 873 381				2.8	2.8		-1.2	-1.2	
Desempeño de las Funciones		798 196 110	830 762 116	819 748 327	798 196 110	830 762 116	819 748 327				2.7	2.7		-1.3	-1.3	
Equidad en las Relaciones de Consumo		798 196 110	830 762 116	819 748 327	798 196 110	830 762 116	819 748 327				2.7	2.7		-1.3	-1.3	
B002	Elaboración de productos informativos para promover un consumo inteligente	222 852 143	235 515 051	234 215 100	222 852 143	235 515 051	234 215 100				5.1	5.1		-0.6	-0.6	
E005	Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores	219 310 347	226 006 703	225 386 295	219 310 347	226 006 703	225 386 295				2.8	2.8		-0.3	-0.3	
G003	Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC	356 033 620	369 240 362	360 146 932	356 033 620	369 240 362	360 146 932				1.2	1.2		-2.5	-2.5	
Administrativas y de Apoyo		66 501 929	69 130 057	69 125 054	66 501 929	69 130 057	69 125 054				3.9	3.9		0.0	0.0	
Servicios de Apoyo Administrativo		48 503 252	50 769 665	48 503 252	48 503 252	50 769 665	50 769 665				4.7	4.7		0.0	0.0	
M001	Actividades de apoyo administrativo	48 503 252	50 769 665	50 769 665	48 503 252	50 769 665	50 769 665				4.7	4.7		0.0	0.0	
Apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno		17 998 677	18 360 392	18 355 389	17 998 677	18 360 392	18 355 389				2.0	2.0		0.0	0.0	
O001	Actividades de apoyo para la función pública y buen gobierno	17 998 677	18 360 392	18 355 389	17 998 677	18 360 392	18 355 389				2.0	2.0		0.0	0.0	

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA FEDERAL DE 2009
ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO DEVENGADO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ANÁLISIS DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA

- En 2009, el ***presupuesto ejercido*** de la **Procuraduría Federal del Consumidor** (Profeco) fue de 926,015.2 miles de pesos, cifra inferior en 15.1 por ciento con relación a la asignación original, debido principalmente a reducciones líquidas en los rubros de servicios generales 32.7 por ciento y servicios personales 7.1 por ciento.
- De los recursos erogados, 116,567.4 miles de pesos correspondieron a ***recursos propios***, monto inferior en 21.3 por ciento con relación a la asignación original y 809,447.8 miles de pesos se relacionan con ***transferencias***, cantidad que resultó inferior en 14.1 por ciento con relación a la asignación original.
  - La disminución del presupuesto ejercido mediante **recursos propios** corresponde a la captación real a la baja del ejercicio por 28,935.1 miles de pesos, reflejándose una disponibilidad final en el ejercicio de 9,438.3 miles de pesos.
  - La disminución del 14.1 por ciento que se presenta en **transferencias**, resulta de un menor ejercicio presupuestario, derivado básicamente de las reducciones al presupuesto de Profeco, para apoyo de otras Unidades Responsables del Sector por 81,158.3 miles de pesos, y a reducciones por concepto de austeridad, disciplina y control del ejercicio presupuestario por, 53,007.0 miles de pesos.

Gasto Programable Devengado por Clasificación Económica de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2009

Concepto	Presupuesto (Pesos)			Variación Porcentual		Estructura Porcentual		
	Original	Modificado	Ejercido	Ejer./Orig.	Ejer./Modif.	Original	Modificado	Ejercido
TOTAL	1,090,771,470	926,015,167	926,015,167	-15.1	0.0	100.0	100.0	100.0
Gasto Corriente	1,090,771,470	924,398,207	924,3698,207	-15.3	0.0	100.0	99.8	99.8
Servicios Personales	730,475,049	678,834,984	678,834,984	-7.1	0.0	67.0	73.3	73.3
Materiales y Suministros	38,679,628	29,469,415	29,469,415	-23.8	0.0	3.5	3.2	3.2
Servicios Generales	321,216,793	216,037,320	216,037,320	-32.7	0.0	29.5	23.3	23.3
Otros de Corriente	400,000	56,488	56,488	-85.9	0.0	0.0	0.0	0.0
Gasto de Capital		1,616,960	1,616,960		0.0		0.2	0.2
Inversión Física								
- Bienes Muebles e Inmuebles		1,616,960	1,616,960		0.0		0.2	0.2
- Obra Pública								
- Otros de Inversión Física								
Inversión Financiera								
Otros de Capital								

GASTO CORRIENTE

- El ***Gasto Corriente*** observó una variación de 15.3 por ciento, menor del presupuesto original. Su evolución por rubro de gasto se presenta a continuación:
  - Las erogaciones en ***Servicios Personales*** registraron una disminución del 7.1 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
    - Reducciones líquidas para el cumplimiento de los Lineamientos de Austeridad, Racionalidad, Disciplina y Control del Ejercicio Presupuestario 2009.
    - Reducciones líquidas derivadas de remanentes de los conceptos de previsión social y previsiones para servicios personales.
    - Al 31 de diciembre de 2009, la plantilla ocupada de Profeco fue de 3 157 personas, distribuidas de la siguiente manera: 535 funcionarios públicos y 2 622 que incluyen personal operativo de base, confianza y eventuales; el total representó un incremento del 1.7 por ciento con relación a las 3 104 personas registradas al 31 de diciembre de 2008.
- En el rubro de ***Materiales y Suministros*** se registró un menor ejercicio presupuestario del 23.8 por ciento, en comparación con el presupuesto original, debido primordialmente a las siguientes causas:
  - Se realizaron traspasos de recursos al rubro de servicios generales, para atender el pago de los contratos de arrendamientos, servicio de fotocopiado y servicios básicos.
  - Reducción para el cumplimiento de los Lineamientos de Austeridad, Racionalidad, Disciplina y Control del Ejercicio Presupuestario 2009.
  - Reducción líquida por concepto de captación real a la baja en recursos propios.
- El rubro de ***Servicios Generales*** observó un menor ejercicio presupuestario de 32.7 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
  - Reducción para apoyo a diversas Unidades del Sector.
  - Reducciones líquidas para el cumplimiento de los Lineamientos de Austeridad, Racionalidad, Disciplina y Control del Ejercicio Presupuestario 2009.
  - Reducción líquida por concepto de captación real a la baja en recursos propios.
- En el rubro de gasto ***Otros de Corriente*** se presentó un menor ejercicio presupuestario de 85.9 por ciento respecto al monto original. Esta variación obedeció a lo siguiente:
  - Reducción líquida por concepto de captación real a la baja en recursos propios.

GASTO DE INVERSIÓN

- En ***Gasto de Inversión*** no se asigno presupuesto original para el ejercicio 2009, sin embargo se ejercieron 1,617.0 miles de pesos.

  - Los recursos ejercidos en este rubro, corresponden en su totalidad a recursos propios del capítulo de bienes muebles, y se aplicaron para el PPI 0910LAT0002, denominado "Equipamiento de verificación y vigilancia", para el equipamiento del laboratorio de calibración de masas y adquisición del camión tara, lo cual permitirá a Profeco reducir los costos por los servicios que contrata para calibrar sus instrumentos, y recibir ingresos por el servicio de calibración de patrones.

EJERCICIO DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

- El gasto de Profeco en 2009 se ejerció a través de dos **grupos funcionales:** 1 Gobierno y 3 Desarrollo Económico. El primero comprende la **función** 8 Administración Pública y el segundo considera la **función** 4 Temas Empresariales.
- A nivel de **grupo funcional,** el de **Desarrollo Económico** representó el 97.9 por ciento del total de los recursos ejercidos y fue el que registró la mayor variación del gasto respecto al aprobado al observar un decremento de 15.2 por ciento.
- El **grupo funcional Gobierno**, representa el 2.1 por ciento del presupuesto ejercido y registra una variación negativa respecto del original aprobado por 2.1 por ciento.

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado en Clasificación Funcional, 2009
(Pesos)

Clave			Concepto	Presupuesto									Variación Porcentual					
G	F	S		Total			Corriente			Capital			Ejer./Orig.			Ejer./Modif.		
F	N	F		Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Cap.	Total	Cte.	Cap.
			Total	**1,090,771,470**	**927,632,127**	**927,632,127**	**1,090,771,470**	**926,015,167**	**926,015,167**	**0**	**1,616,960**	**1,616,960**	**-15.0**	**-15.1**		**0.0**	**0.0**	**0.0**
1			**GOBIERNO**	**19,472,519**	**19,062,628**	**19,062,628**	**19,472,519**	**19,062,628**	**19,062,628**	**0**	**0**	**0**	**-2.1**	**-2.1**		**0.0**	**0.0**	
	8		Administración Pública	19,472,519	19,062,628	19,062,628	19,472,519	19,062,628	19,062,628	0	0	0	-2.1	-2.1		0.0	0.0	
		03	Función Pública	19,472,519	19,062,628	19,062,628	19,472,519	19,062,628	19,062,628	0	0	0	-2.1	-2.1		0.0	0.0	
3			**DESARROLLO ECONÓMICO**	**1,071,298,951**	**908,569,499**	**908,569,499**	**1,071,298,951**	**906,952,539**	**906,952,539**	**0**	**1,616,960**	**1,616,960**	**-15.2**	**-15.3**		**0.0**	**0.0**	**0.0**
	4		Temas Empresariales	1,071,298,951	908,569,499	908,569,499	1,071,298,951	906,952,539	906,9952539	0	1,616,960	1,616,960	-15.2	-15.3		0.0	0.0	0.0
		04	Otros	1,071,298,951	908,569,499	908,569,499	1,071,298,951	906,952,539	906,952,539	0	1,616,960	1,616,960	-15.2	-15.3		0.0	0.0	0.0

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor

EJERCICIO DEL GASTO POR GRUPO Y MODALIDAD DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

- Durante 2009 Profeco ejerció 925,015.2 miles de pesos, lo que significó un decremento de 15.1 por ciento respecto a lo programado originalmente y se destinaron en la operación de 6 **programas presupuestarios**, distribuidos en dos grupos y 6 modalidades.
- Los grupos de programas presupuestarios que registraron las mayores variaciones negativas en relación con el presupuesto aprobado fueron los siguientes:
  - El *grupo de Desempeño de las Funciones*, obtuvo el 91.7 por ciento del presupuesto total ejercido.
    - Dentro de este grupo, la *modalidad Prestación de servicios públicos* hubo un decremento respecto a su ejercicio en 26.7 por ciento y en la *modalidad de Regulación y supervisión* del 21.1 por ciento, esto obedeció reducciones líquidas por concepto de apoyo a otras Unidades Responsables del Sector; para dar cumplimiento a medidas de austeridad, así como para restituir remanentes de recursos del capítulo de servicios personales.
    - En el gr*upo de Administrativos y de* Apoyo, se erogo el 8.3 por ciento del presupuesto total ejercido, en donde sus modalidades comprendidas observaron las siguientes variaciones respecto al presupuesto aprobado:
  - Las modalidades que presentaron los mayores incrementos fueron: *Apoyo al Proceso* Presupuestario *(16.4 por ciento), y un decremento en Apoyo a la Función Pública* (2.1 por ciento), el PP correspondiente a las actividades de apoyo administrativo, registró un incremento en el presupuesto ejercido respecto del original, el cual obedece a las ampliaciones líquidas autorizadas para atender el incremento salarial al personal operativo, para cubrir el costo de las medidas de fin de año y para la creación de plazas.

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado por Grupo y Modalidad de Programas Presupuestarios, 2009.
(Pesos)

Concepto		Presupuesto									Variación Porcentual					
											Ejer./Orig.			Ejer./Modif.		
		Original	Total Modificado	Ejercido	Original	Corriente Modificado	Ejercido	Original	Capital Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Cap.	Total	Cte.	Cap.
Clave	Total del gasto de Programas Presupuestarios	1,090,771,470	926,015,167	926,015,167	1,090,771,470	924,398,207	924,398,207	0	1,616,960	1,616,960	-15.1	-15.3		0.0	0.0	0.0
	DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES	1,021,884,366	849,427,205	849,427,205	1,021,884,366	847,810,245	847,810,245	0	1,616,960	1,616,960	-16.9	-17.0		0.0	0.0	0.0
B	Producción de Bienes Públicos	326,703,414	318,842,580	318,842,580	326,703,414	318,842,580	318,842,580	0	0	0	-2.4	-2.4		0.0	0.0	
E	Prestación de Servicios Públicos	349,420,037	256,144,211	256,144,211	349,420,037	256,144,211	256,144,211	0	0	0	-26.7	-26.7		0.0	0.0	
G	Regulación y Supervisión	345,760,915	272,823,454	272,823,454	345,760,915	272,823,454	272,823,454	0	0	0	-21.1	-21.1		0.0	0.0	
K	Proyectos de Inversión	0	1,616,960	1,616,960	0	0	0	0	1,616,960	1,616,960				0.0		0.0
	ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	68,887,104	76,587,962	76,587,962	68,887,104	76,587,962	76,587,962	0	0	0	11.2	11.2		0.0	0.0	
M	Apoyo al Proceso Presupuestario	49,414,585	57,525,334	57,525,334	49,414,585	57,525,334	57,525,334	0	0	0	16.4	16.4		0.0	0.0	
O	Apoyo a la Función Pública	19,472,519	19,062,628	19,062,628	19,472,519	19,062,628	19,062,628	0	0	0	-2.1	-2.1		0.0	0.0	

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA FEDERAL DE 2010
ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO DEVENGADO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ANÁLISIS DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA

- En 2010, el ***presupuesto ejercido*** de la **Procuraduría Federal del Consumidor** (Profeco) fue de 1,042,905,087 miles de pesos, cifra inferior en 0.03 por ciento con relación a la asignación original, debido principalmente a las economías de recursos propios, derivadas de la captación a la alza en el mes de diciembre.
- De los recursos erogados, 130.933.1 miles de pesos correspondieron a ***recursos propios***, monto inferior en 7.9 por ciento con relación a la asignación original y 912,648.6 miles de pesos se relacionan con ***transferencias***, cantidad que resultó superior en 0.9 por ciento con relación a la asignación original.
  - La disminución del 7.9 por ciento, en el presupuesto ejercido mediante **recursos propios** corresponde a la captación real a la baja del ejercicio por 6,232.2 miles de pesos, reflejándose una disponibilidad final en el ejercicio de 4,934.6 miles de pesos.
  - El incremento del 0.9 por ciento que se presenta en **transferencias**, resulta básicamente de las ampliaciones para cubrir el incremento salarial del personal operativo y para las medidas de fin de año, lo cual arrojo una ampliación neta al presupuesto de recursos fiscales por 8,136.8 miles de pesos.

Gasto Programable Devengado por Clasificación Económica de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2010

Concepto	Presupuesto (Pesos)			Variación Porcentual		Estructura Porcentual		
	Original	Modificado	Ejercido	Ejer./Orig.	Ejer./Modif.	Original	Modificado	Ejercido
TOTAL	1,046,011,866	1,047,839,710	1,042,905,086	-0.3	-0.5	100	100	100
GASTO CORRIENTE	933,602,118	996,779,169	991,844,545	6.2	-0.5	89.3	95.1	95.1
Servicios Personales	663,539,516	730,717,150	728,659,012	9.8	-0.3	63.4	69.7	69.9
Materiales y Suministros	31,211,916	27,256,595	27,256,595	-12.7	0.0	3.0	2.6	2.6
Servicios Generales	238,315,412	238,766,739	235,890,253	-1.0	-1.2	22.8	22.8	22.6
Otros de Corriente	535,274	38,685	38,685	-92.8	0.0	0.1	0.0	0.0
GASTO DE INVERSIÓN	112,409,748	51,060,541	51,060,541	-54.6	0.0	10.7	4.9	4.9
Inversión Física								
- Bienes Muebles e Inmuebles	98,209,748	42,139,222	42,139,222	-57.1	0.0	9.4	4.0	4.0
- Obra Pública	14,200,000	8,921,319	8,921,319	-37.2	0.0	0.0	0.9	0.9
- Otros de Inversión Física								
Inversión Financiera								
Otros de Capital								

GASTO CORRIENTE

- El ***Gasto Corriente*** observó una variación de 6.2 por ciento, mayor del presupuesto original. Su evolución por rubro de gasto se presenta a continuación:
  - Las erogaciones en ***Servicios Personales*** registraron una ampliación del 9.8 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
    - Ampliaciones líquidas para cubrir el incremento salarial del personal operativo.
    - Ampliaciones líquidas para cubrir la gratificación de fin de año y las "medidas de fin de año".
    - Al 31 de diciembre de 2010, la plantilla ocupada de Profeco fue de 3 081 personas, distribuidas de la siguiente manera: 524 funcionarios públicos y 2 557 que incluyen personal operativo de base, confianza y eventuales; el total representó un decremento del 1.4 por ciento con relación a las 3 157 personas registradas al 31 de diciembre de 2009.
- En el rubro de ***Materiales y Suministros*** se registró un menor ejercicio presupuestario del 12.7 por ciento, en comparación con el presupuesto original, debido primordialmente a las siguientes causas:
  - Reducciones en cumplimiento a los numerales 23 y 27 del Programa Nacional de Reducción del Gasto Público (PNRGP), comunicados con el oficio 307-A.-0917.
  - Reducción por concepto de economías de recursos fiscales del ejercicio 2010.
  - Transferencias a gasto de inversión.
- El rubro de ***Servicios Generales*** observó un menor ejercicio presupuestario de 1.0 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
  - Reducciones en cumplimiento a los numerales 23, 27 y 30 del PNRGP.
  - Reducción por concepto de economías de recursos fiscales del ejercicio 2010.
  - Transferencias a gasto de inversión
- En el rubro de gasto ***Otros de Corriente*** se presentó un menor ejercicio presupuestario de 92.8 por ciento respecto al monto original. Esta variación obedeció a lo siguiente:
  - Transferencias compensadas al capítulo de servicios generales.

GASTO DE INVERSIÓN

- En ***Gasto de Inversión*** se observó una variación negativa de 54.6 por ciento, entre lo originalmente presupuesto contra lo ejercido, correspondiendo principalmente a las siguientes causas:

- Reducciones para apoyo a diversas unidades del Sector.
- Transferencia compensada al capítulo de servicios personales, para cubrir parcialmente el costo de la gratificación de fin de año y "medidas de fin de año".
- Transferencia compensada al capítulo de servicios generales, para atender compromisos derivados de juicios laborales promovidos por empleados ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.
- Transferencia compensada al capítulo de servicios generales, para atender el costo del impuesto sobre nómina del último trimestre del ejercicio, así como arrendamiento de equipo y bienes informáticos.

EJERCICIO DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

- El gasto de Profeco en 2010 se ejerció a través de dos **grupos funcionales:** 1 Gobierno y 3 Desarrollo Económico. El primero comprende la **función** 8 Administración Pública y el segundo considera la **función** 4 Temas Empresariales.
- A nivel de **grupo funcional,** el de **Desarrollo Económico** representó el 98.1 por ciento del total de los recursos ejercidos y fue el que registró la mayor variación del gasto respecto al aprobado al observar un decremento de 0.5 por ciento.
- El **grupo funcional Gobierno**, representa el 1.9 por ciento del presupuesto ejercido y registra una variación negativa respecto del original aprobado por 13.7 por ciento.

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado en Clasificación Funcional, 2010
(Pesos)

Clave			Concepto	Presupuesto									Variación Porcentual					
G	F	S		Total			Corriente			Capital			Ejer./Orig.			Ejer./Modif.		
F	N	F		Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Cap.	Total	Cte.	Cap.
			Total	1,046,011,866	1,047,839,710	1,042,905,086	933,602,118	996,779,169	991,844,545	112,409,748	51,060,541	51,060,541	-0.3	6.2	-54.6	-0.5	-0.5	0
1			GOBIERNO	17,500,558	19,904,464	19,904,464	17,500,558	19,904,464	19,904,464	0	0	0	13.7	13.7		0.0	0.0	
	8		Administración Pública	17,500,558	19,904,464	19,904,464	17,500,558	19,904,464	19,904,464	0	0	0	13.7	13.7		0.0	0.0	
		3	Función Pública	17,500,558	19,904,464	19,904,464	17,500,558	19,904,464	19,904,464	0	0	0	13.7	13.7		0.0	0.0	
3			DESARROLLO ECONÓMICO	1,028,511,308	1,027,935,246	1,023,000,622	916,101,560	976,874,705	971,940,081	112,409,748	51,060,541	51,060,541	-0.5	6.1	-54.6	-0.5	-0.5	0
	4		Temas Empresariales	1,028,511,308	1,027,935,246	1,023,000,622	916,101,560	976,874,705	971,940,081	112,409,748	51,060,541	51,060,541	-0.5	6.1	-54.6	-0.5	-0.5	0
		4	Otros	1,028,511,308	1,027,935,246	1,023,000,622	916,101,560	976,874,705	971,940,081	112,409,748	51,060,541	51,060,541	-0.5	6.1	-54.6	-0.5	-0.5	0

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.

EJERCICIO DEL GASTO POR GRUPO Y MODALIDAD DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

- Durante 2010 Profeco ejerció 1,042,905,087 miles de pesos, lo que significó un decremento del 0.3 por ciento respecto a lo programado originalmente y se destinaron en la operación de 6 **programas presupuestarios**, distribuidos en dos grupos y 6 modalidades.
- Los grupos de programas presupuestarios que registraron las mayores variaciones negativas en relación con el presupuesto aprobado fueron los siguientes:
  - El *grupo de Desempeño de las Funciones*, obtuvo el 93.3 por ciento del presupuesto total ejercido.
    - Dentro de este grupo, la *modalidad Proyectos de Inversión* hubo un decremento respecto a su ejercicio en 46.9 por ciento y en la *modalidad de Regulación y supervisión* del 2.1 por ciento, esto obedeció reducciones líquidas por concepto de apoyo a otras Unidades Responsables del Sector; para dar cumplimiento al PNRGP, traspaso a otras modalidades, a fin de cubrir parcialmente la gratificación de fin de año y "medidas de fin de año", así como para restituir economías del ejercicio.
    - En el gr*upo de Administrativos y de* Apoyo, se erogo el 6.7 por ciento del presupuesto total ejercido, en donde sus modalidades comprendidas observaron las siguientes variaciones respecto al presupuesto aprobado:
  - Las modalidades de *Apoyo al Proceso Presupuestario y Apoyo a la Función Pública*, registraron incrementos en el ejercicio respecto al original por 16.6 y 13.7 por ciento, respectivamente, situación que se generó por las ampliaciones para cubrir el costo del incremento salarial al personal operativo, para la gratificación de fin de año y para "medidas de fin de año", las cuales no se otorgaron en el presupuesto original.

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado por Grupo y Modalidad de Programas Presupuestarios, 2010
(Pesos)

Concepto		Presupuesto									Variación Porcentual					
		Total			Corriente			Capital			Ejer./Orig.			Ejer./Modif.		
		Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Cap.	Total	Cte.	Cap.
Clave	GRUPO / Modalidad	1,046,011,866	1,047,839,710	1,042,905,086	949,858,709	996,779,169	991,844,545	96,153,157	51,060,541	51,060,541	-0.3	4.4	-46.9	-0.5	-0.5	0
	DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES	985,676,103	977,981,637	973,047,013	889,522,946	926,921,096	921,986,472	96,153,157	51,060,541	51,060,541	-1.3	3.6	-46.9	-0.5	-0.5	0
B	Producción de Bienes Públicos	369,255,135	394,790,666	394,595,941	369,255,135	394,790,666	394,595,941	0	0	0	6.9	6.9		0.0	-0	
E	Prestación de Servicios Públicos	229,468,792	242,862,171	242,862,171	229,468,792	242,862,171	242,862,171	0	0	0	5.8	5.8		0.0	0	
G	Regulación y Supervisión	290,799,019	289,268,259	284,528,360	290,799,019	289,268,259	284,528,360	0	0	0	-2.2	-2.2		-1.6	-1.6	
K	Proyectos de Inversión	96,153,157	51,060,541	51,060,541	0	0	0	96,153,157	51,060,541	51,060,541	-46.9			0.0		0
	ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	60,335,763	69,858,073	69,858,073	60,335,763	69,858,073	69,858,073	0	0	0	15.8	15.8		0.0	0	
M	Apoyo al Proceso Presupuestario	42,835,205	49,953,609	49,953,609	42,835,205	49,953,609	49,953,609	0	0	0	16.6	16.6		0.0	0	
O	Apoyo a la Función Pública	17,500,558	19,904,464	19,904,464	17,500,558	19,904,464	19,904,464	0	0	0	13.7	13.7		0.0	0	

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA FEDERAL DE 2011
ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO DEVENGADO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ANÁLISIS DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA

- En 2011, el ***presupuesto ejercido*** de la **Procuraduría Federal del Consumidor** (Profeco) fue de 1,034,827,389 pesos, cifra superior en 10.6 por ciento con relación a la asignación original, debido principalmente a las ampliaciones registradas para la atención al incremento salarial al personal operativo y para el pago de medidas de fin de año.
- De los recursos erogados, 154,638,295 pesos correspondieron a ***recursos propios***, monto inferior en 8.6 por ciento con relación a la asignación original y 880,189,094 pesos se relacionan con ***transferencias***, cantidad que resultó superior en 14.8 por ciento con relación a la asignación original.
  - La disminución del 8.6 por ciento, en el presupuesto ejercido mediante **recursos propios** corresponde a la captación real a la baja del ejercicio por 4,177,138 pesos, reflejándose una disponibilidad final en el ejercicio de 10,340,207 pesos.
  - El incremento del 14.8 por ciento que se presenta en **transferencias**, resulta básicamente de las ampliaciones para cubrir el incremento salarial del personal operativo y para las medidas de fin de año. La ampliación neta al presupuesto de recursos fiscales fue por 113,570.023 pesos.

Gasto Programable Devengado por Clasificación Económica de la Procuraduría Federal del Consumidor, 2011

Concepto	Presupuesto (Pesos)			Variación Porcentual		Estructura Porcentual		
	Original	Modificado	Ejercido	Ejer./Orig.	Ejer./Modif.	Original	Modificado	Ejercido
TOTAL	935,782,006	1,045,174,891	1,034,827,389	10.6	-1.0	100	100	100
GASTO CORRIENTE	935,782,006	1,026,868,685	1,016,785,967	8.7	-1.0	100.0	98.2	98.3
Servicios Personales	630,305,201	739,962,894	736,216,341	16.8	-0.5	67.4	70.8	71.1
Materiales y Suministros	28,760,890	23,963,622	23,879,451	-17.0	-0.4	3.1	2.3	2.3
Servicios Generales	243,915,915	234,732,183	228,664,050	-6.3	-2.6	26.1	22.5	22.1
Otros de Corriente	32,800,000	28,209,986	28,026,125	-14.6	-0.7	3.5	2.7	2.7
GASTO DE INVERSIÓN	0	18,306,206	18,041,422		-1.4	0.0	1.8	1.7
Inversión Física								
- Bienes Muebles e Inmuebles	0	18,306,206	18,041,422		-1.4	0.0	1.8	1.7
- Obra Pública	0	0	0			0.0	0.0	0.0
- Otros de Inversión Física								
Inversión Financiera								
Otros de Capital								

GASTO CORRIENTE

- El ***Gasto Corriente*** observó una variación de 8.7 por ciento mayor al presupuesto original. Su evolución por rubro de gasto se presenta a continuación:
  - Las erogaciones en ***Servicios Personales*** registraron una ampliación del 16.8 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
    - Ampliaciones líquidas para cubrir el incremento salarial del personal operativo.
    - Ampliaciones líquidas para cubrir las "medidas de fin de año".
    - Ampliaciones líquidas para estar en posibilidad contratar personal eventual que permita implementar las modificaciones a la Ley Federal de Procedimientos Contencioso Administrativo (Juicios en Línea y Juicios Sumarios), así como el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Protección al Consumidor (Acciones Colectivas.
    - Al 31 de diciembre de 2011, la plantilla ocupada de Profeco fue de 3 037 personas, distribuidas de la siguiente manera: 523 funcionarios públicos y 2 514 que incluyen personal operativo de base, confianza y eventuales; el total representó un decremento del 1.43 por ciento con relación a las 3 081 personas registradas al 31 de diciembre de 2010.
- En el rubro de ***Materiales y Suministros*** se registró un menor ejercicio presupuestario del 17.0 por ciento, en comparación con el presupuesto original, debido primordialmente a las siguientes causas:
  - Se registró un menor ejercicio básicamente en las partidas de materiales y útiles de oficina, para el procesamiento en equipos y bienes informáticos, de limpieza; productos alimenticios para el personal derivado de actividades extraordinarias; materiales, accesorios y suministros de laboratorio; vestuario y uniformes.
  - Así como traspaso de recursos al capítulo de servicios generales.
- El rubro de ***Servicios Generales*** observó un menor ejercicio presupuestario de 6.3 por ciento respecto al presupuesto original, debido principalmente a lo siguiente:
  - Transferencias compensadas al capítulo de Bienes Muebles e inmuebles, para dotar de recursos los programas de inversión con clave de cartera 1010LAT0002 "Equipamiento renovación vehicular Profeco" y 1010LAT0004 "Equipamiento de verificación y vigilancia 2011".
  - Se registró un menor ejercicio básicamente en las partidas de servicio postal, servicio de informática; capacitación a servidores públicos; impresiones de documentos oficiales; servicios de vigilancia y mantenimiento y conservación de vehículos.
- En el rubro de gasto ***Otros de Corriente*** se presentó un menor ejercicio presupuestario de 14.6 por ciento respecto al monto original. Esta variación obedeció a lo siguiente:

- Transferencias compensadas al capítulo de servicios generales, básicamente para realizar un análisis sistemático sobre la operación del programa E005 "prevenir y corregir prácticas abusivas en la relación de consumo entre proveedores y consumidores" y movimiento de recursos para cubrir IVA.

GASTO DE INVERSIÓN

- Para el ***Gasto de Inversión*** no se contó con presupuesto original, se modificó el presupuesto tomado recursos del capítulo de servicios generales.

EJERCICIO DEL GASTO POR CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

- El gasto de Profeco en 2011 se ejerció a través de dos **grupos funcionales:** 1 Gobierno y 3 Desarrollo Económico. El primero comprende la **función** 8 Administración Pública y el segundo considera la **función** 4 Temas Empresariales.
- A nivel de **grupo funcional,** el de **Desarrollo Económico** representó el 98.1 por ciento del total de los recursos ejercidos y fue el que registró la mayor variación del gasto respecto al aprobado al observar un incremento de 10.4 por ciento.
- El **grupo funcional Gobierno**, representa el 1.9 por ciento del presupuesto ejercido y registra una variación positiva respecto del original aprobado por 23.2 por ciento.

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado en Clasificación Funcional, 2011
(Pesos)

Clave G	Clave F	Clave S	Concepto	Presupuesto Total			Presupuesto Corriente			Presupuesto Inversión			Variación Porcentual Ejer./Orig.			Variación Porcentual Ejer./Modif.		
F	N	F		Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Inv	Total	Cte.	Inv
			Total	935,782,006	1,045,174,891	1,034,827,389	935,782,006	1,026,868,685	1,016,785,967	0	18,306,206	18,041,422	10.6	8.7		-1.0	-1.0	-1.4
1			GOBIERNO	16,312,654	20,101,216	20,101,216	16,312,654	20,101,216	20,101,216	0	0	0	23.2	23.2		0.0	0.0	
	8		Administración Pública	16,312,654	20,101,216	20,101,216	16,312,654	20,101,216	20,101,216	0	0	0	23.2	23.2		0.0	0.0	
		3	Función Pública	16,312,654	20,101,216	20,101,216	16,312,654	20,101,216	20,101,216	0	0	0	23.2	23.2		0.0	0.0	
3			DESARROLLO ECONÓMICO	919,469,352	1,025,073,675	1,014,726,173	919,469,352	1,006,767,469	996,684,751	0	18,306,206	18,041,422	10.4	8.4		-1.0	-1.0	-1.4
	4		Temas Empresariales	919,469,352	1,025,073,675	1,014,726,173	919,469,352	1,006,767,469	996,684,751	0	18,306,206	18,041,422	10.4	8.4		-1.0	-1.0	-1.4
		4	Otros	919,469,352	1,025,073,675	1,014,726,173	919,469,352	1,006,767,469	996,684,751	0	18,306,206	18,041,422	10.4	8.4		-1.0	-1.0	-1.4

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor

EJERCICIO DEL GASTO POR GRUPO Y MODALIDAD DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

- Durante 2011 Profeco ejerció 1,034,827,389 pesos, lo que significó un incremento del 10.6 por ciento respecto a lo programado originalmente y se destinaron en la operación de 6 **programas presupuestarios**, distribuidos en dos grupos y 6 modalidades.
- Los grupos de programas presupuestarios presentaron variaciones conforme a lo siguiente:

- El *grupo de Desempeño de las Funciones*, obtuvo el 93.0 por ciento del presupuesto total ejercido.
  - Dentro de este grupo, las modalidades de Regulación y supervisión y Prestación de Servicios Públicos, presentaron la mayor variación respecto al presupuesto original autorizado, por 13.1 y 9.2 por ciento respectivamente, esto obedeció a las ampliaciones para estar en posibilidad de cumplir con las resoluciones por autoridad competente; gratificación de fin de año, compensación garantizada y "medidas de fin de año".
- En el gr*upo de Administrativos y de* Apoyo, se erogo el 7.0 por ciento del presupuesto total ejercido.
  - En las modalidades de este grupo, se observaron variaciones significativas entre lo originalmente presupuestado y lo ejercido, con 41.8 por ciento en la modalidad de apoyo al proceso presupuestario y 23.2 por ciento en la de apoyo a la función pública. Estas variaciones corresponden básicamente al rubro de servicios personales, etiquetadas en las ampliaciones para el incremento salarial al personal operativo y para las "medidas de fin de año".

Procuraduría Federal del Consumidor
Gasto Programable Devengado por Grupo y Modalidad de Programas Presupuestarios, 2011
(Pesos)

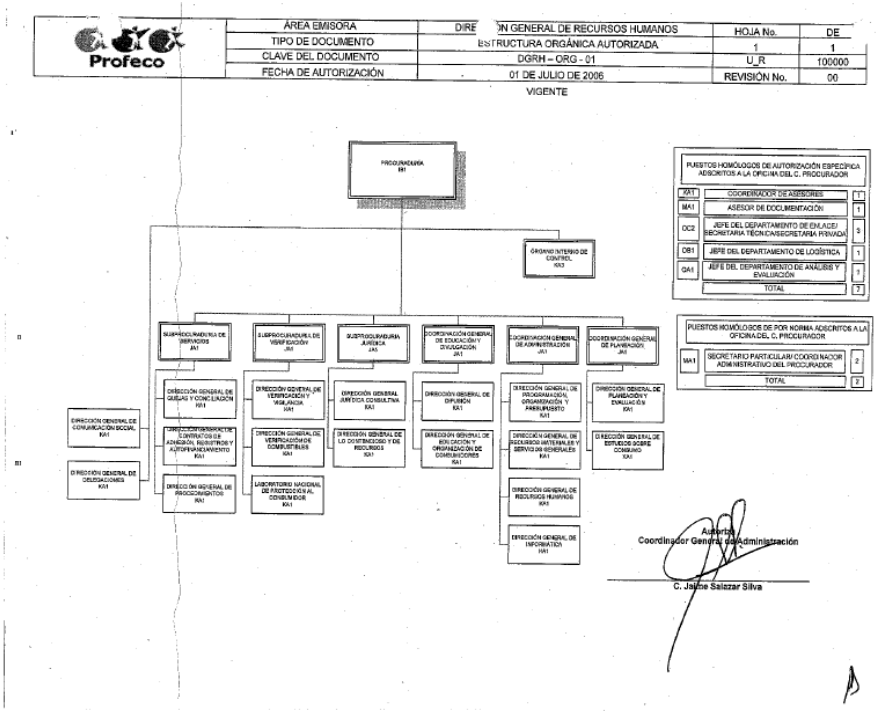
Concepto		Total			Presupuesto Corriente			Inversión			Variación Porcentual Ejer./Orig.			Variación Porcentual Ejer./Modif.		
		Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Original	Modificado	Ejercido	Total	Cte.	Inv	Total	Cte.	Inv
Clave	GRUPO / Modalidad	935,782,006	1,045,174,891	1,034,827,389	935,782,006	1,026,868,685	1,016,785,967	0	18,306,206	18,041,422	10.6	8.7		-1.0	-1.0	-1.4
	DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES	882,261,689	972,300,018	961,952,516	882,261,689	953,993,812	943,911,094	0	18,306,206	18,041,422	9.0	7.0		-1.1	-1.1	-1.4
B	Producción de Bienes Públicos	385,565,342	391,422,282	391,186,588	385,565,342	391,422,282	391,186,588	0	0	0	1.5	1.5		-0.1	-0.1	
E	Prestación de Servicios Públicos	230,461,435	252,740,475	251,593,965	230,461,435	252,740,475	251,593,965	0	0	0	9.2	9.2		-0.5	-0.5	
G	Regulación y Supervisión	266,234,912	309,831,055	301,130,541	266,234,912	309,831,055	301,130,541	0	0	0	13.1	13.1		-2.8	-2.8	
K	Proyectos de Inversión	0	18,306,206	18,041,422	0	0	0	0	18,306,206	18,041,422				-1.4		-1.4
	ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	53,520,317	72,874,873	72,874,873	53,520,317	72,874,873	72,874,873	0	0	0	36.2	36.2		0.0	0.0	
M	Apoyo al Proceso Presupuestario	37,207,663	52,773,657	52,773,657	37,207,663	52,773,657	52,773,657	0	0	0	41.8	41.8		0.0	0.0	
O	Apoyo a la Función Pública	16,312,654	20,101,216	20,101,216	16,312,654	20,101,216	20,101,216	0	0	0	23.2	23.2		0.0	0.0	

Fuente: Procuraduría Federal del ConsumidorGG

11.5 Recursos humanos.

Estructura Orgánica Básica y No Básica

2006



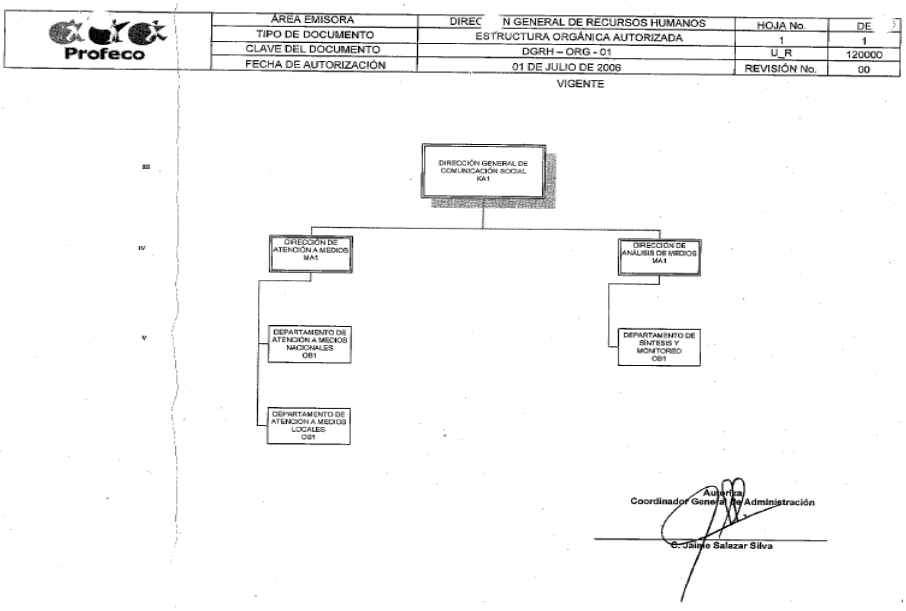
ÁREA EMISORA	DIRE ÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	100000
FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

VIGENTE

PUESTOS HOMÓLOGOS DE AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA ADSCRITOS A LA OFICINA DEL C. PROCURADOR		
KA1	COORDINADOR DE ASESORES	1
MA1	ASESOR DE DOCUMENTACIÓN	1
OC2	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENLACE/ SECRETARÍA TÉCNICA/SECRETARÍA PRIVADA	5
OB1	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA	1
OA1	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	1
	TOTAL	9

PUESTOS HOMÓLOGOS DE POR NORMA ADSCRITOS A LA OFICINA DEL C. PROCURADOR		
MA1	SECRETARIO PARTICULAR/ COORDINACIÓN ADMINISTRATIVO DEL PROCURADOR	2
	TOTAL	2

Autorizó
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva



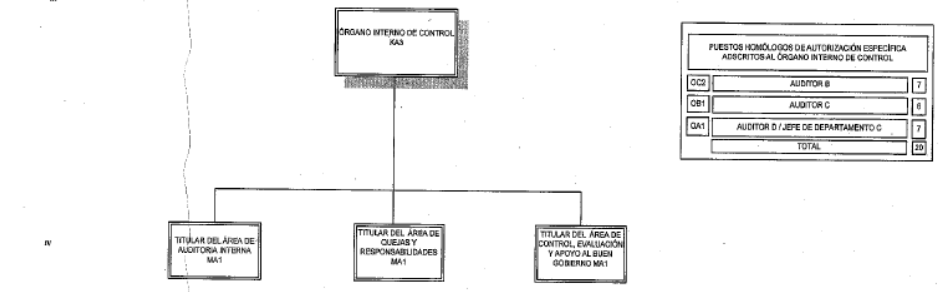
ÁREA EMISORA	DIREC N GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	120000
FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

VIGENTE

Autorizó
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

Profeco	ÁREA EMISORA	DIREC[illegible] GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	110000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

VIGENTE

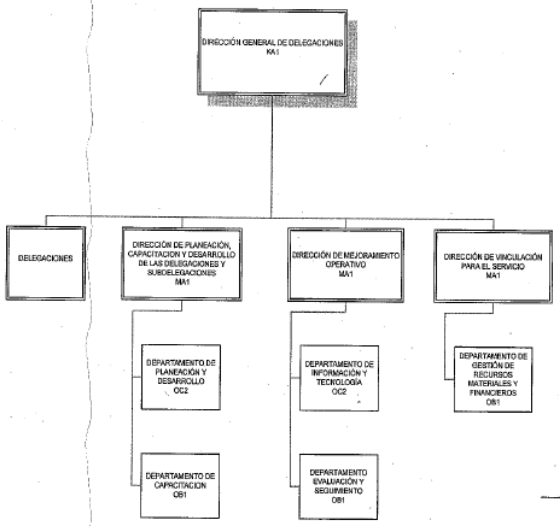


PUESTOS HOMÓLOGOS DE AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA ADSCRITOS AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL		
OC2	AUDITOR B	7
OB1	AUDITOR C	6
OA1	AUDITOR D / JEFE DE DEPARTAMENTO C	7
	TOTAL	20

Autorizó
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

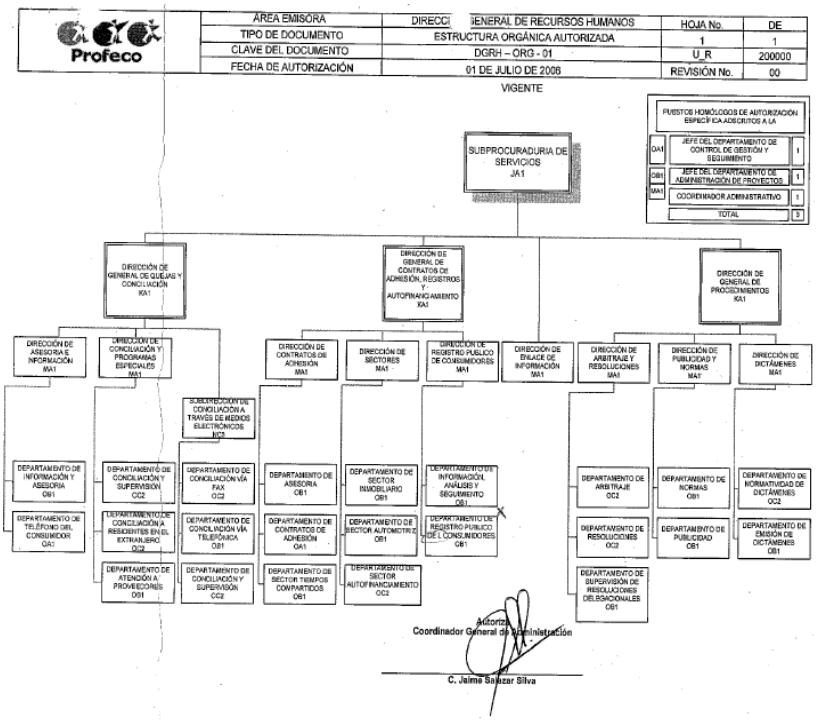
Profeco	ÁREA EMISORA	DIREC[illegible] N GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	130000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

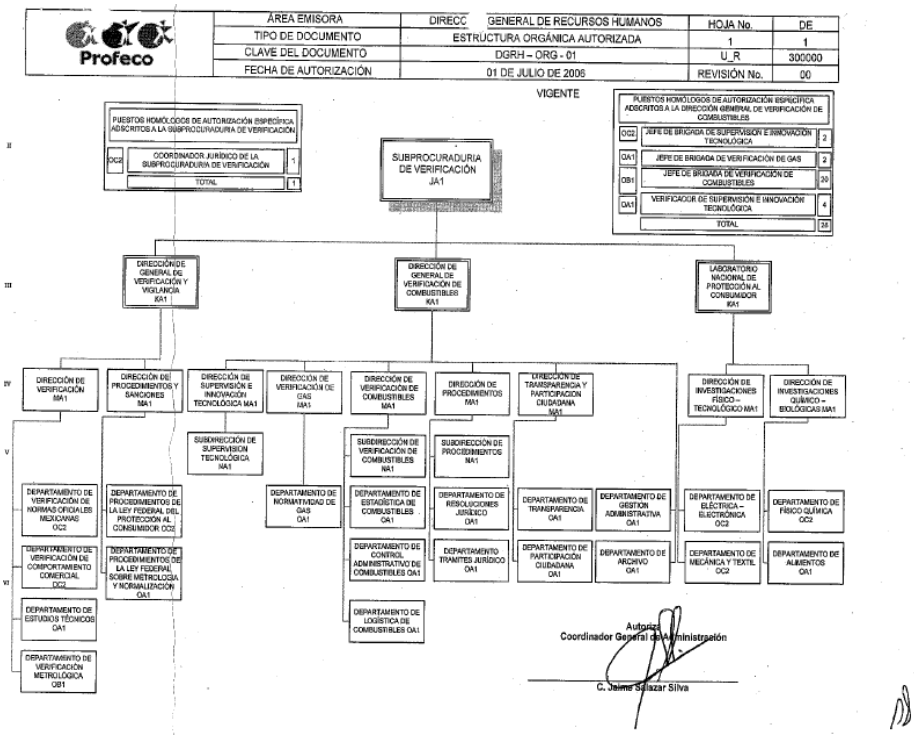
VIGENTE



PUESTOS HOMÓLOGOS DE AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES		
OC2	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1
	TOTAL	1

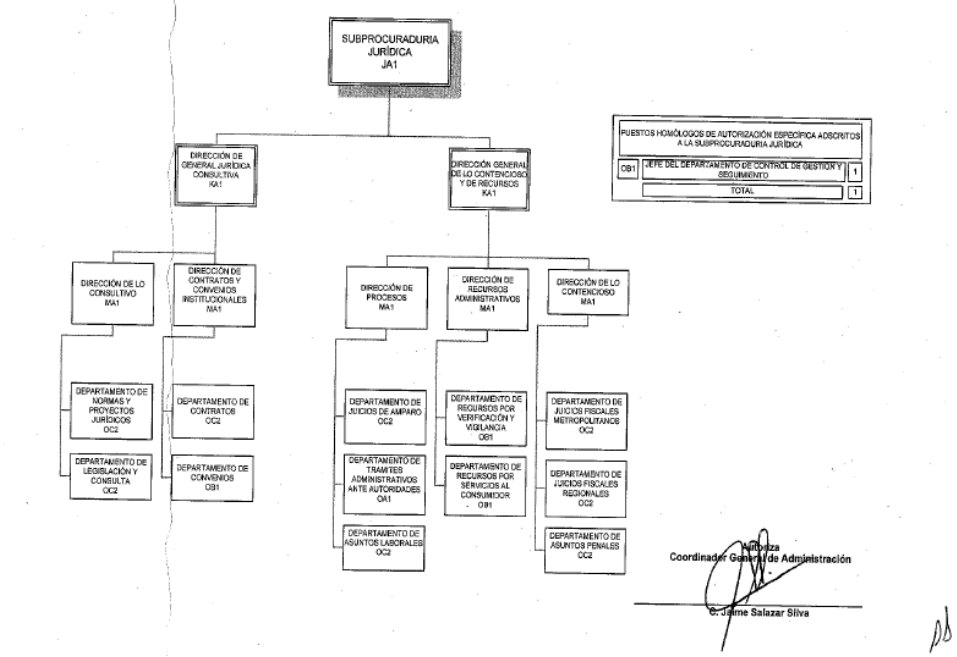
Autorizó
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
ÁREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE JULIO DE 2006
HOJA No. 1 DE 1
U_R 200000
REVISIÓN No. 00
VIGENTE
SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS
JA1
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
ÁREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE JULIO DE 2006
HOJA No. 1 DE 1
U_R 300000
REVISIÓN No. 00
VIGENTE
SUBPROCURADURIA DE VERIFICACIÓN
JA1
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

Profeco	ÁREA EMISORA	DIRECC GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	400000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

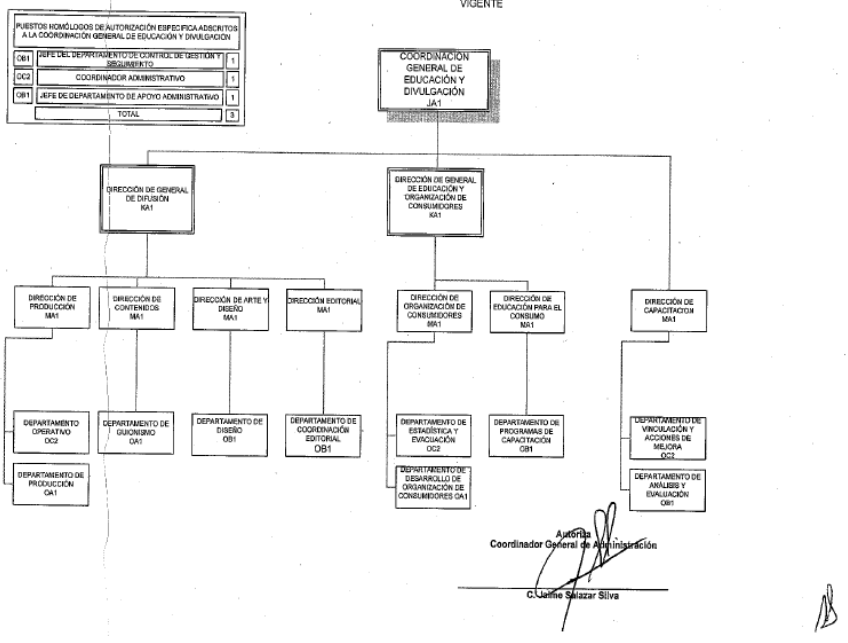
VIGENTE



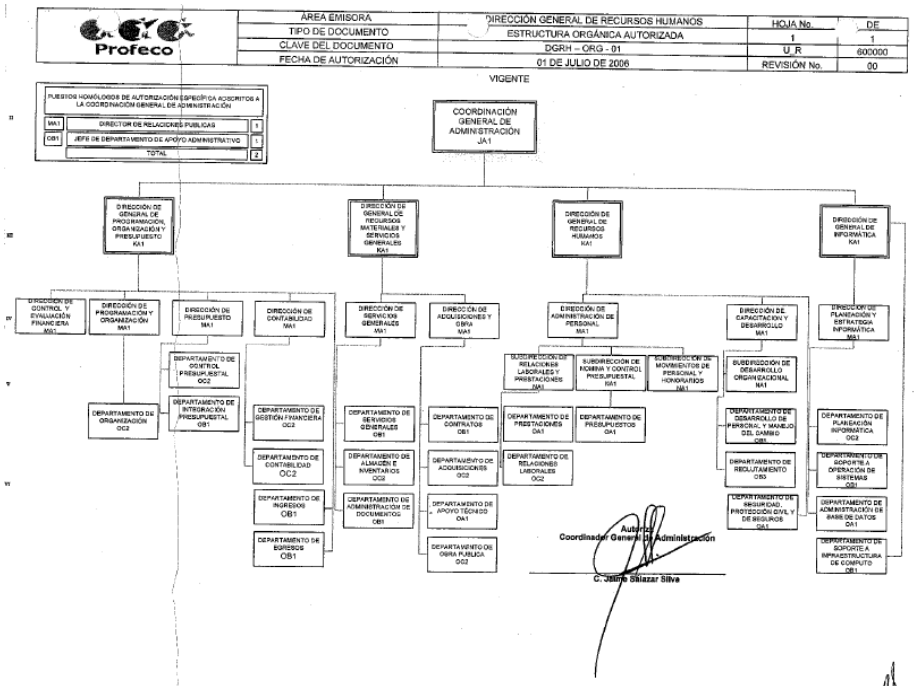
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

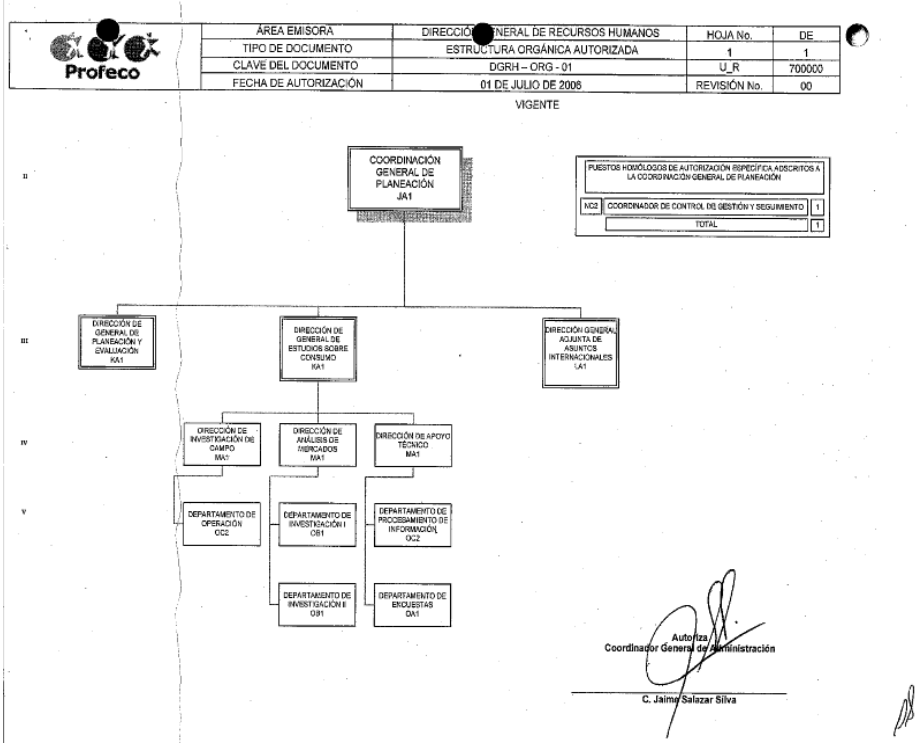
Profeco	ÁREA EMISORA	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	500000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

VIGENTE



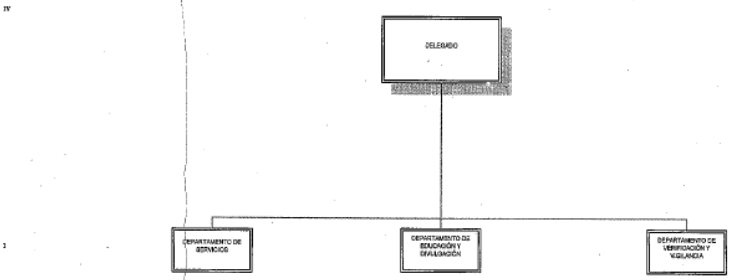
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
ÁREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE JULIO DE 2006
HOJA No.
1
DE
1
U_R
600000
REVISIÓN No.
00
VIGENTE
COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN JA1
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
ÁREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE JULIO DE 2006
HOJA No.
1
DE
1
U_R
700000
REVISIÓN No.
00
VIGENTE
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN JA1
PUESTOS HOMÓLOGOS DE AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA ADSCRITOS A LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN
NC2 COORDINADOR DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO 1
TOTAL 1
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

Profeco	ÁREA EMISORA	DIRE[illegible]N GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA No.	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	801000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE JULIO DE 2006	REVISIÓN No.	00

VIGENTE



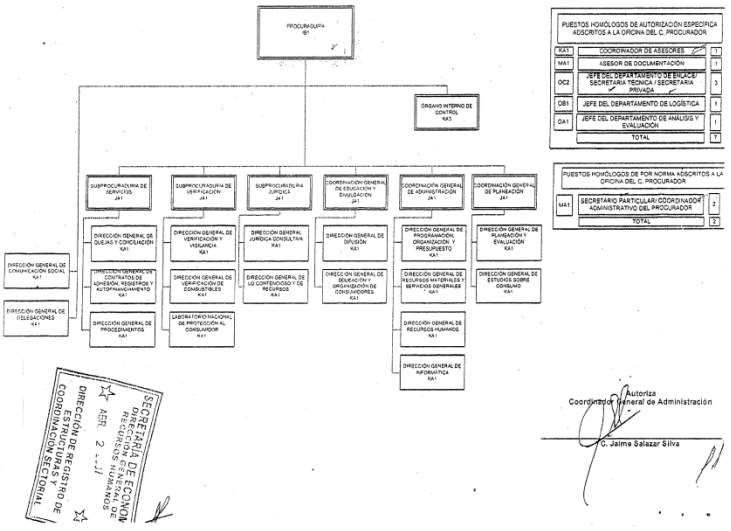
Autorizó
Coordinador General de Administración

C. Unimael Lázaro Silva

2007 - 2008

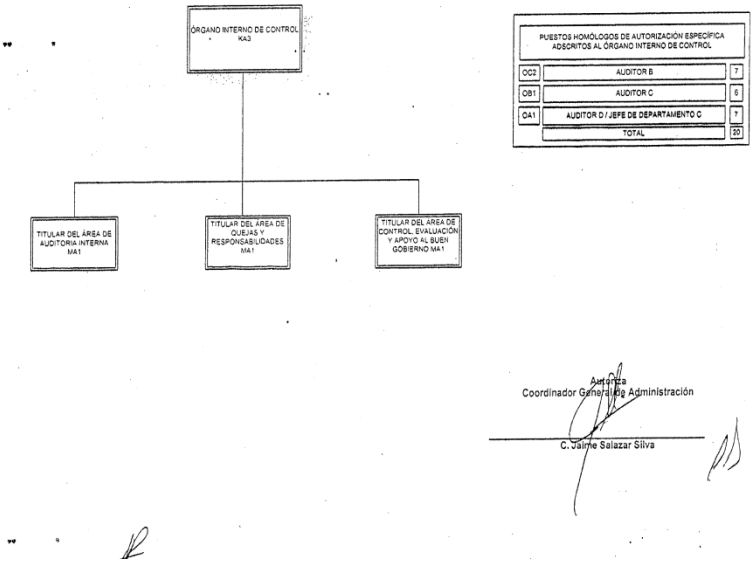
Profeco	ÁREA EMISORA	CCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA N	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	100000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.	01

PROPUESTA



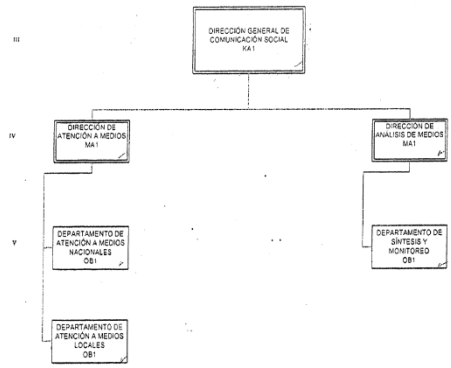
Profeco	ÁREA EMISORA	CIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA N	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	110000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.	01

PROPUESTA



Profeco	AREA EMISORA	...CIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA 1	DE 1
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	120000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.	01

PROPUESTA

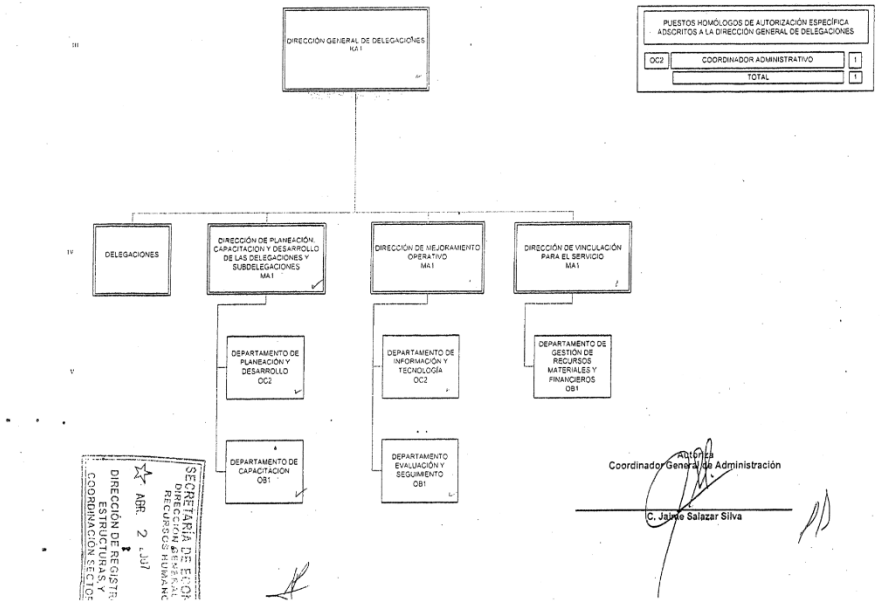




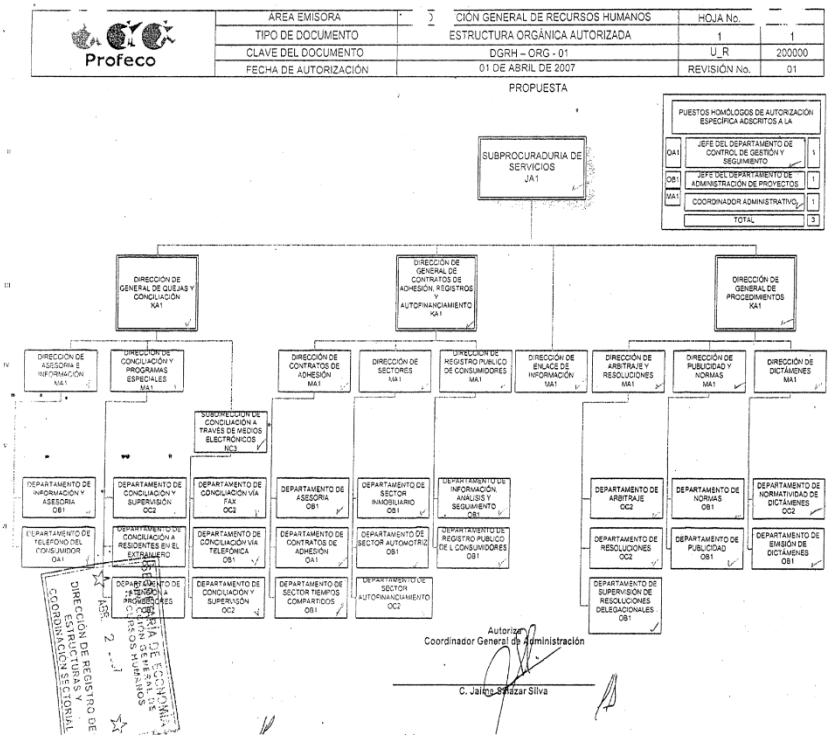
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

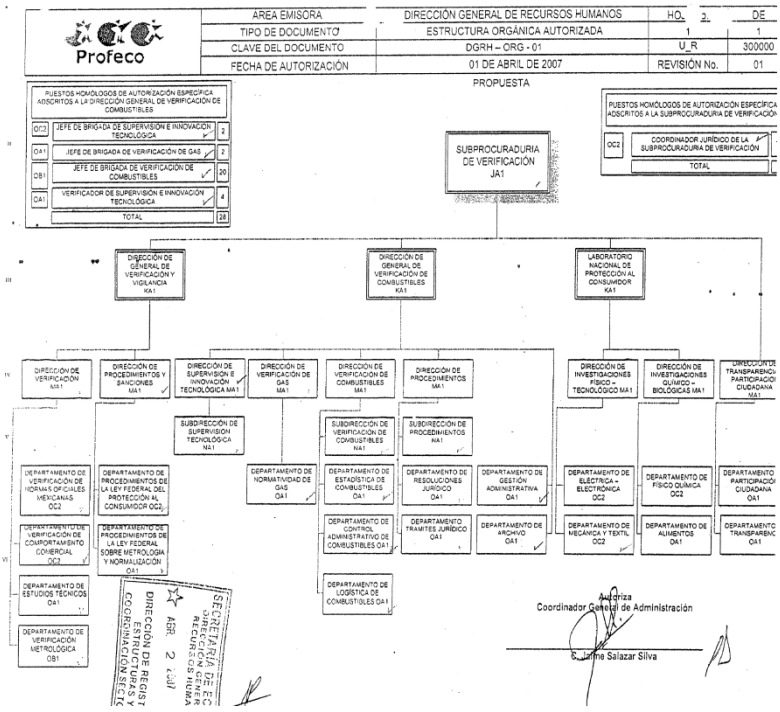
Profeco	AREA EMISORA	...CCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA	DE 1
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	130000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.	01

PROPUESTA



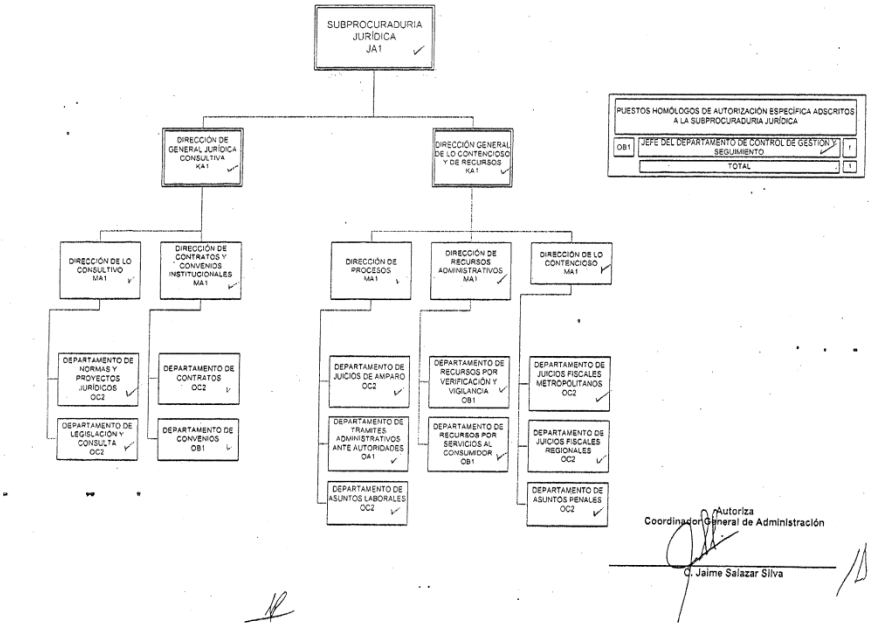
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
AREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
HOJA No.
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
1
1
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
U_R
200000
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE ABRIL DE 2007
REVISIÓN No.
01
PROPUESTA
SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS
JA1
DIRECCIÓN DE GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO
DIRECCIÓN DE GENERAL DE PROCEDIMIENTOS
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
AREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
U_R
300000
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE ABRIL DE 2007
REVISIÓN No.
01
PROPUESTA
SUBPROCURADURIA DE VERIFICACIÓN
JA1
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES
LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

Profeco	ÁREA EMISORA	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	400000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.	01

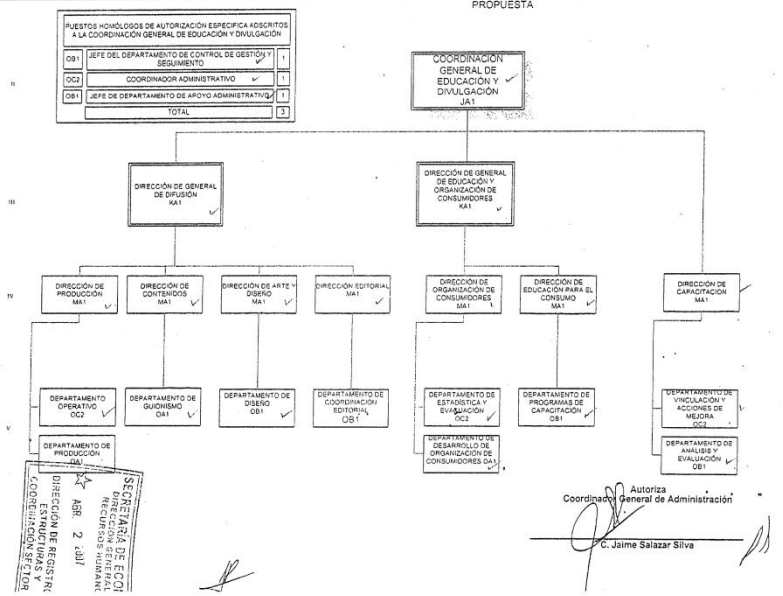
PROPUESTA



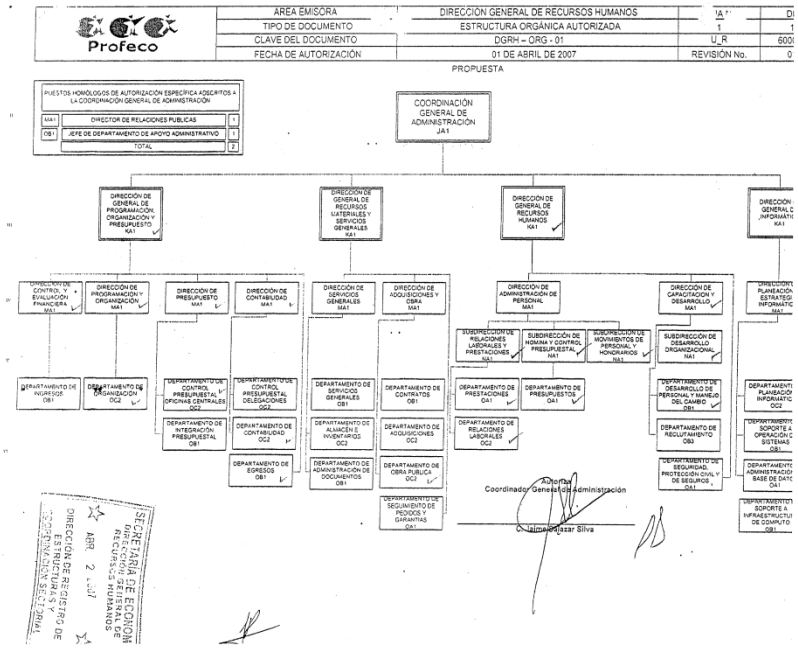
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva

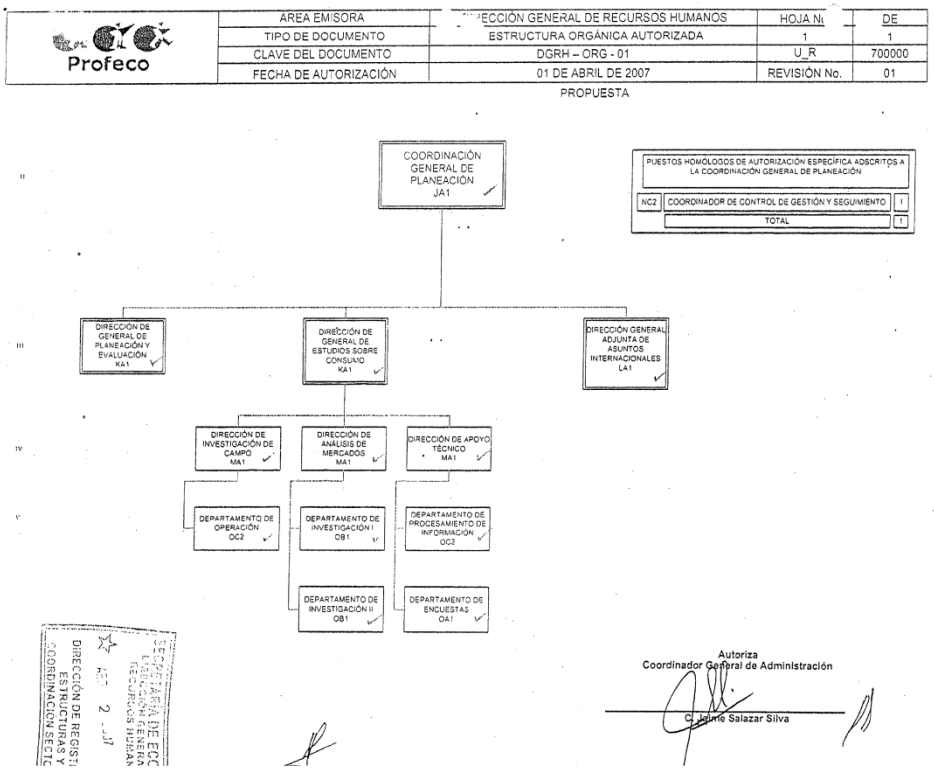
Profeco	ÁREA EMISORA	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	HOJA	DE
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R	500000
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.	01

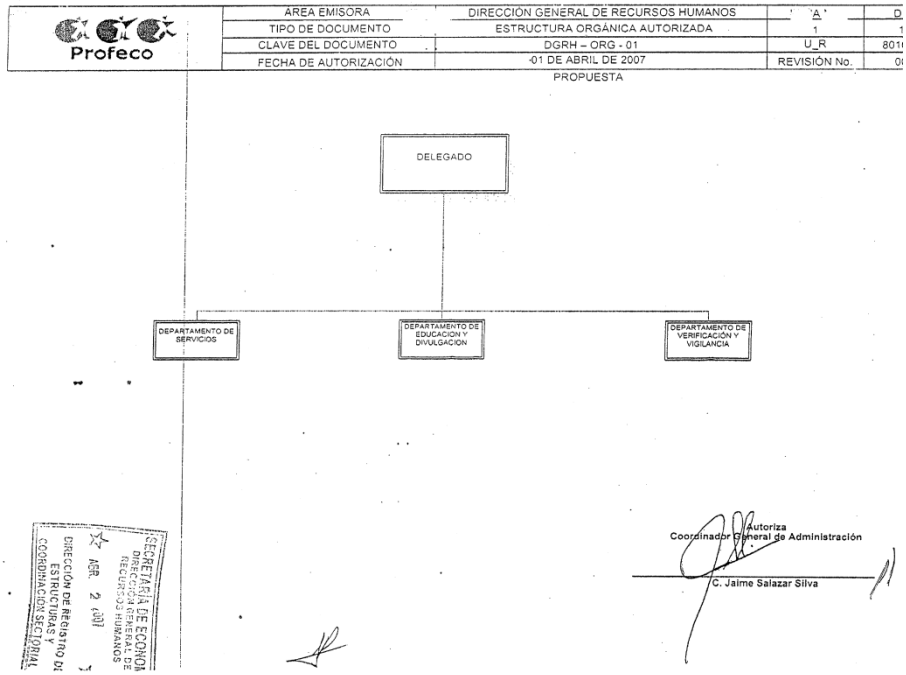
PROPUESTA



Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
AREA EMISORA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
TIPO DE DOCUMENTO
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE ABRIL DE 2007
REVISIÓN No.
PROPUESTA
COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JA1
DIRECTOR DE RELACIONES PUBLICAS
JEFE DE DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO
TOTAL
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva


Profeco
AREA EMISORA
TIPO DE DOCUMENTO
CLAVE DEL DOCUMENTO
DGRH – ORG - 01
FECHA DE AUTORIZACIÓN
01 DE ABRIL DE 2007
HOJA No.
REVISIÓN No.
01
PROPUESTA
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN
JA1
PUESTOS HOMÓLOGOS DE AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA ADSCRITOS A LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN
COORDINADOR DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO
TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS SOBRE CONSUMO
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ASUNTOS INTERNACIONALES
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE MERCADOS
DIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN I
DEPARTAMENTO DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN II
DEPARTAMENTO DE ENCUESTAS
Autoriza
Coordinador General de Administración
C. Jaime Salazar Silva



Profeco	AREA EMISORA	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	'A'
	TIPO DE DOCUMENTO	ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA	1
	CLAVE DEL DOCUMENTO	DGRH – ORG - 01	U_R
	FECHA DE AUTORIZACIÓN	01 DE ABRIL DE 2007	REVISIÓN No.

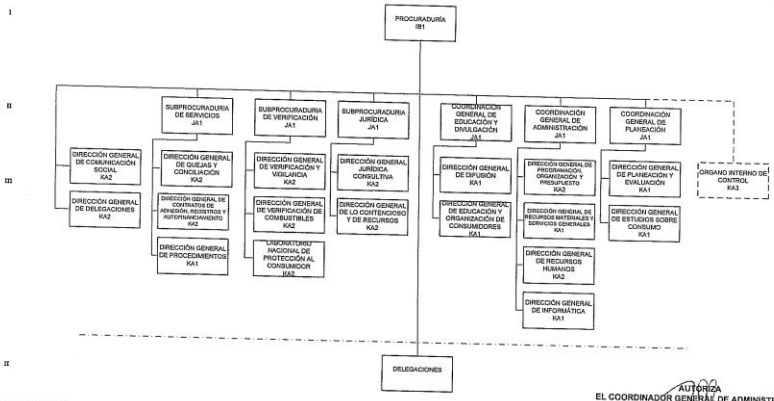
PROPUESTA

2009

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000



DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

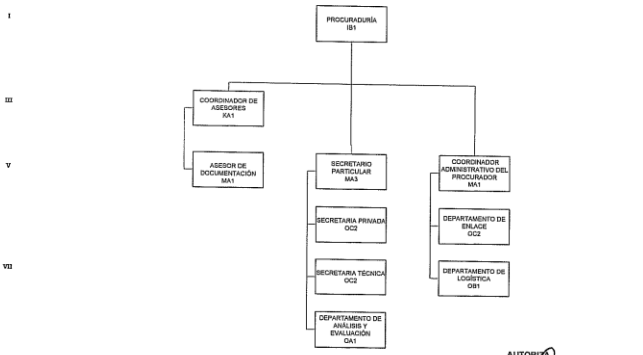
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA:1° DE SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000



DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

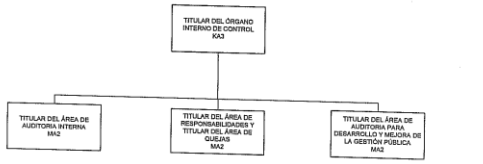
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 110000



Puestos Homólogos	Grado, grupo y nivel	HAE	HxN	Total
Coordinador para Mejora de la Gestión Pública	OC2	1		1
Consultor (Jefe de Departamento)	OA1	1		1
Consultor (Jefe de Departamento)	OB1	1		1
Coordinador de Auditores en Delegaciones	OC2	1		1
Coordinador de Auditores en Oficinas Centrales	OC2	1		1
Coordinador de Auditores de Seguimiento	OC2	1		1
Auditor (Jefe de Departamento)	OB1	2		2
Auditor (Jefe de Departamento)	OA1	4		4
Jefe de Depto. De Sistemas Electrónicos y Archivo	OA1	1		1
Coordinador de Responsabilidades e Inconformidades "A"	OC2	1		1
Coordinador de Responsabilidades e Inconformidades "B"	OC2	1		1
Coordinador de Quejas, Denuncias y Atn. Ciudadana	OC2	1		1
Abogado (Jefe de Departamento)	OB1	3		3
Abogado (Jefe de Departamento)	OA1	1		1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009

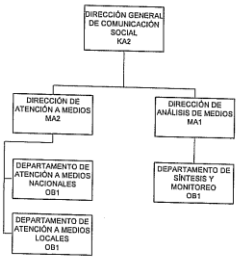
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 120000



AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009

CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01

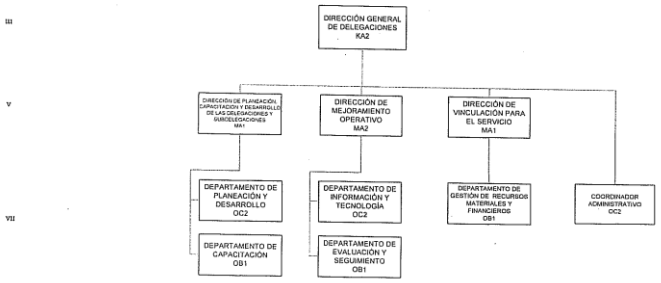
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 130000



AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

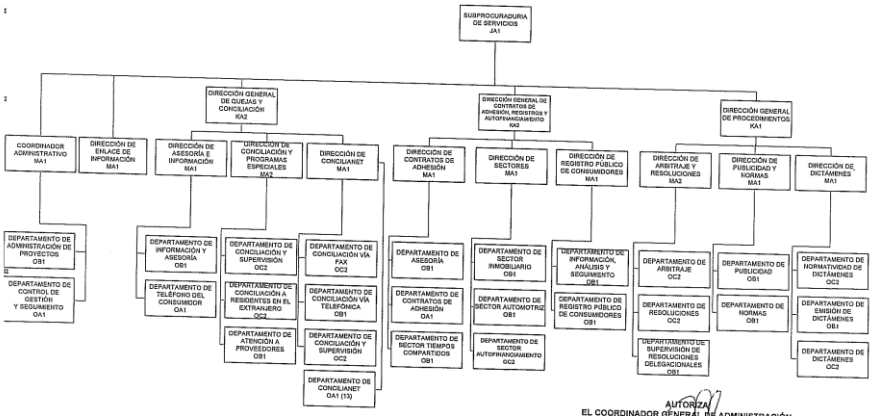
DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

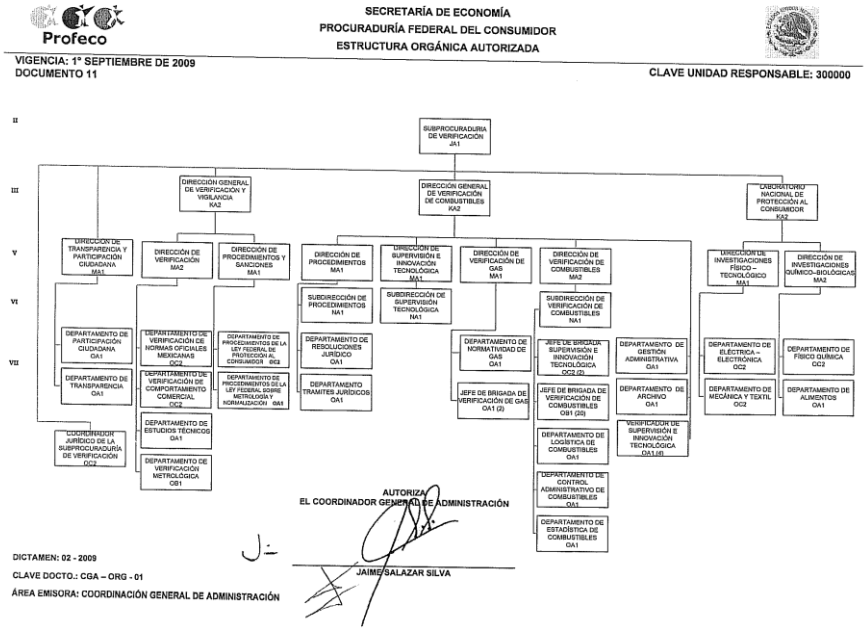
CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 200000

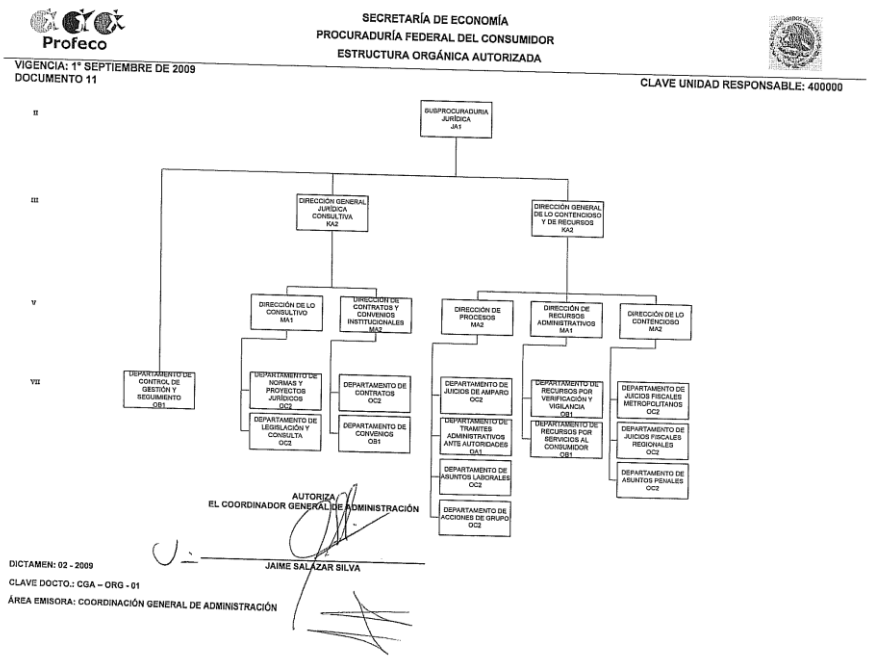


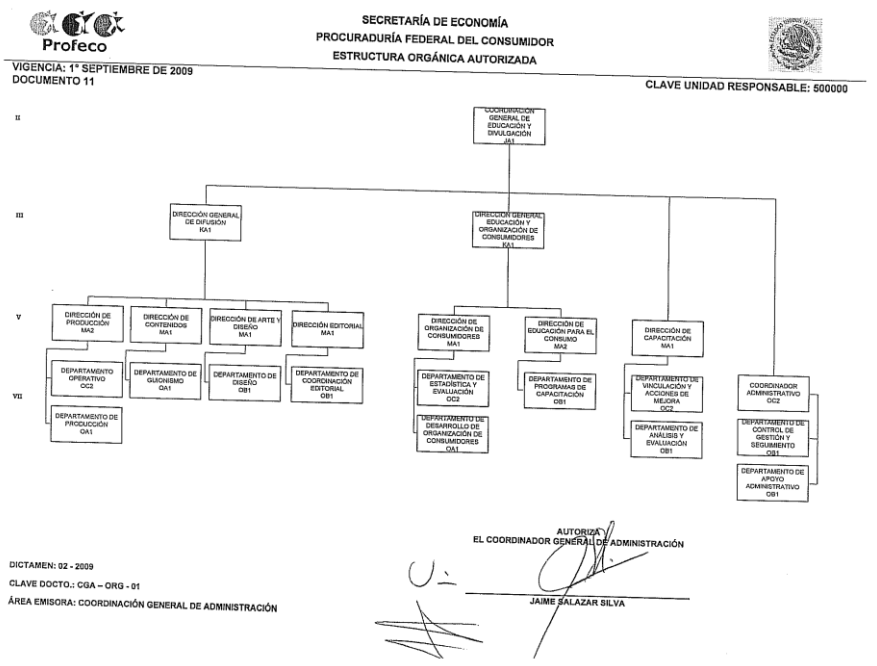
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

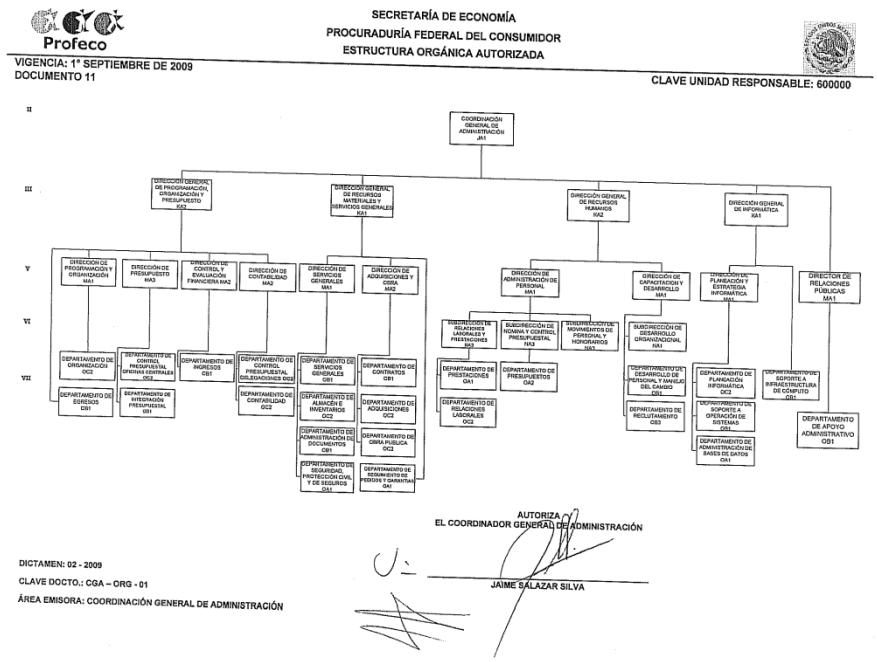
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN


Profeco
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11
CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 300000
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN JA1
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES KA2
LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR KA2
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA MA1
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN MA2
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES MA1
DIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS MA1
DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA MA1
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE GAS MA1
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES MA2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES FÍSICO – TECNOLÓGICO MA1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES QUÍMICO-BIOLÓGICAS MA2
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS NA1
SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN TECNOLÓGICA NA1
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES NA1
DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA OA1
DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA OA1
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS OFICIALES MEXICANAS OC2
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL OC2
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS TÉCNICOS OA1
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA OB1
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR OC2
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN OA1
DEPARTAMENTO DE RESOLUCIONES JURÍDICO OA1
DEPARTAMENTO TRAMITES JURÍDICOS OA1
DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD DE GAS OA1
JEFE DE BRIGADA DE VERIFICACIÓN DE GAS OA1 (2)
JEFE DE BRIGADA SUPERVISIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA OC2 (2)
JEFE DE BRIGADA DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES OB1 (20)
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE COMBUSTIBLES OA1
DEPARTAMENTO DE CONTROL ADMINISTRATIVO DE COMBUSTIBLES OA1
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA DE COMBUSTIBLES OA1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA OA1
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO OA1
VERIFICADOR DE SUPERVISIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA OA1 (4)
DEPARTAMENTO DE ELECTRICA – ELECTRÓNICA OC2
DEPARTAMENTO DE MECÁNICA Y TEXTIL OC2
DEPARTAMENTO DE FÍSICO QUÍMICA OC2
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS OA1
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA
DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN


Profeco
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11
CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 400000
SUBPROCURADURÍA JURÍDICA JA1
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA CONSULTIVA KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE LO CONTENCIOSO Y DE RECURSOS KA2
DIRECCIÓN DE LO CONSULTIVO MA1
DIRECCIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES MA2
DIRECCIÓN DE PROCESOS MA2
DIRECCIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS MA1
DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO MA2
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO OB1
DEPARTAMENTO DE NORMAS Y PROYECTOS JURÍDICOS OC2
DEPARTAMENTO DE LEGISLACIÓN Y CONSULTA OC2
DEPARTAMENTO DE CONTRATOS OC2
DEPARTAMENTO DE CONVENIOS OB1
DEPARTAMENTO DE JUICIOS DE AMPARO OC2
DEPARTAMENTO DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS ANTE AUTORIDADES OA1
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES OC2
DEPARTAMENTO DE ACCIONES DE GRUPO OC2
DEPARTAMENTO DE RECURSOS POR VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA OB1
DEPARTAMENTO DE RECURSOS POR SERVICIOS AL CONSUMIDOR OB1
DEPARTAMENTO DE JUICIOS FISCALES METROPOLITANOS OC2
DEPARTAMENTO DE JUICIOS FISCALES REGIONALES OC2
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS PENALES OC2
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA
DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN


Profeco
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11
CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 500000
COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN KA1
DIRECCIÓN GENERAL EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES KA1
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN MA2
DIRECCIÓN DE CONTENIDOS MA1
DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO MA1
DIRECCIÓN EDITORIAL MA1
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES MA1
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO MA2
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN MA1
DEPARTAMENTO OPERATIVO OC2
DEPARTAMENTO DE GUIONISMO OA1
DEPARTAMENTO DE DISEÑO OB1
DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN EDITORIAL OB1
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN OA1
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y EVALUACIÓN OC2
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES OA1
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN OB1
DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y ACCIONES DE MEJORA OC2
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN OB1
COORDINADOR ADMINISTRATIVO OC2
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO OB1
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO OB1
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA
DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

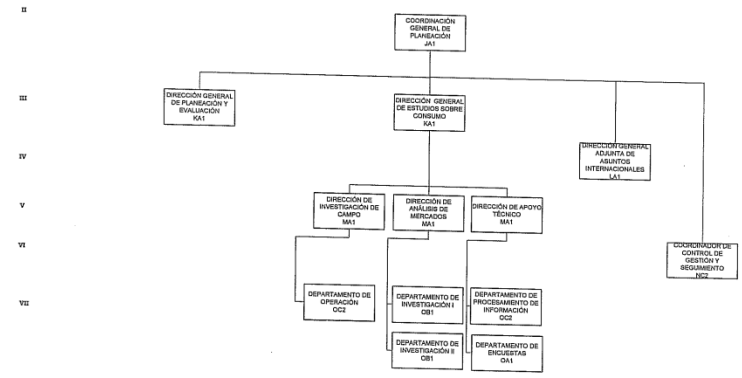

Profeco
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA
VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11
CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 600000
COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN AA1
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA KA1
DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y ORGANIZACIÓN MA1
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO MA3
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD MA2
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES MA1
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y OBRA MA2
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL MA1
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO MA1
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIA INFORMÁTICA MA1
DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS MA1
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN OC2
DEPARTAMENTO DE EGRESOS OB1
DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN PRESUPUESTAL OB1
DEPARTAMENTO DE INGRESOS OB1
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD OC2
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES OB1
DEPARTAMENTO DE ALMACÉN E INVENTARIOS OC2
DEPARTAMENTO DE CONTRATOS OB1
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES OC2
DEPARTAMENTO DE OBRA PÚBLICA OC2
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES OC2
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES OA1
DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS OA2
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL NA1
DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO OB1
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN INFORMÁTICA OC2
DEPARTAMENTO DE SOPORTE A OPERACIÓN DE SISTEMAS OB1
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS OA1
DEPARTAMENTO DE SOPORTE A INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO OB1
DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO OS1
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA
DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 700000



AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

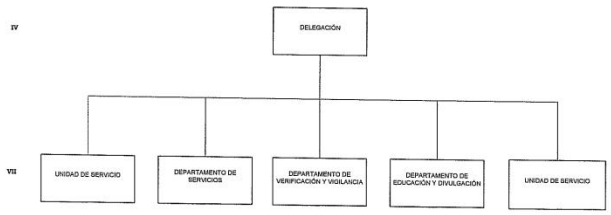
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "A"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN JALISCO	LA1	OC3	OC3	OC2	OB1	OA1	6

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "B"



UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN GUANAJUATO	LA1		OC3	OC3	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN IRAPUATO		OC3					1
DELEGACIÓN QUINTANA ROO	LA1		OC2	OC2	OC2	OA1	5
SUBDELEGACIÓN CHETUMAL		OC3					1
SUBDELEGACIÓN PLAYA DEL CARMEN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009

CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

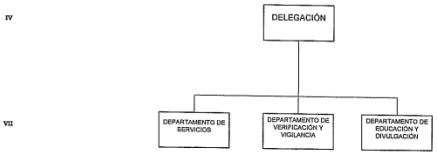
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "C"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN NUEVO LEÓN	LA1	OC3	OC3	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009

CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

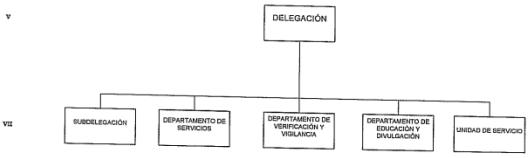
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "D"



UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN COAHUILA	M82		OC2	OC2	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN TORREÓN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

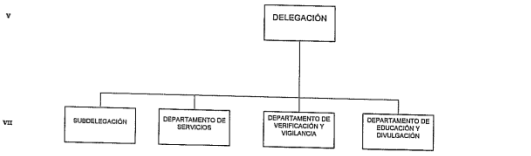
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "E"



UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA NORTE	M83		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MEXICALI		OC3				1
DELEGACIÓN CHIHUAHUA	M82		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CHIHUAHUA		OC3				1
DELEGACIÓN GUERRERO	M83		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN IGUALA		OC3				1
DELEGACIÓN TOLUCA	M83		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN ECATEPEC		OC3				1
DELEGACIÓN QUERÉTARO	M83		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN SAN JUAN DEL RÍO		OC3				1
DELEGACIÓN SONORA	M83		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CIUDAD OBREGÓN		OC3				1
DELEGACIÓN TAMAULIPAS	M83		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN REYNOSA		OC3				1
SUBDELEGACIÓN TAMPICO		OC3				1
SUBDELEGACIÓN MATAMOROS		OC3				1
SUBDELEGACIÓN NUEVO LAREDO		OC3				1
DELEGACIÓN VERACRUZ	M82		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN XALAPA		OC3				1
SUBDELEGACIÓN COATZACOALCOS		OC3				1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

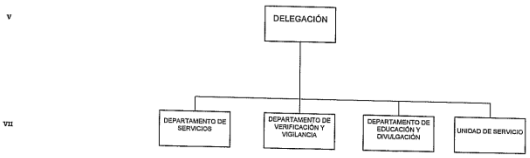
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "F"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN NORTE	MB2	OC2	OC2	OC2	OB1	5

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

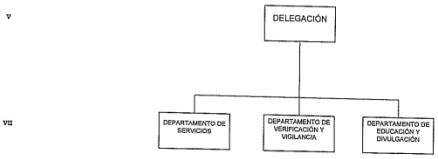
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "G"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN AGUASCALIENTES	MA1	OC1	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR	MA1	OC1	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN CAMPECHE	MA1	OC1	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN HIDALGO	MA1	OC1	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN TLAXCALA	MA1	OC1	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN ZACATECAS	MA1	OC1	OC2	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

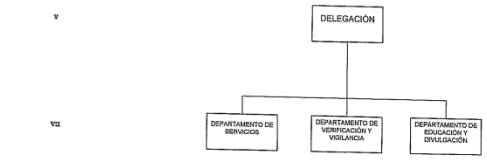
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "H"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN NAUCALPAN	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN NEZAHUALCOYOTL	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN TLALNEPANTLA	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN MICHOACÁN	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN MORELOS	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN NAYARIT	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN OAXACA	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN PUEBLA	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN SAN LUIS POTOSÍ	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN SINALOA	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN TABASCO	MB2	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN YUCATÁN	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN SUR	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN CENTRO	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN PONIENTE	MB3	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN ORIENTE	MB2	OC2	OC2	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

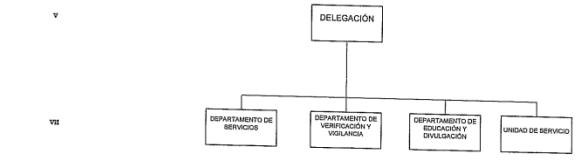
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "I"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN DURANGO	MA1	OC2	OC2	OC2	OB1	5

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 02 - 2009
CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

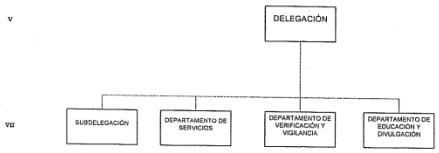
Profeco

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° SEPTIEMBRE DE 2009
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 600000

DELEGACIÓN TIPO "J"



UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN COLIMA	MA1		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MANZANILLO		OC3				1
DELEGACIÓN CHIAPAS	MA1		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN TAPACHULA		OC3				1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

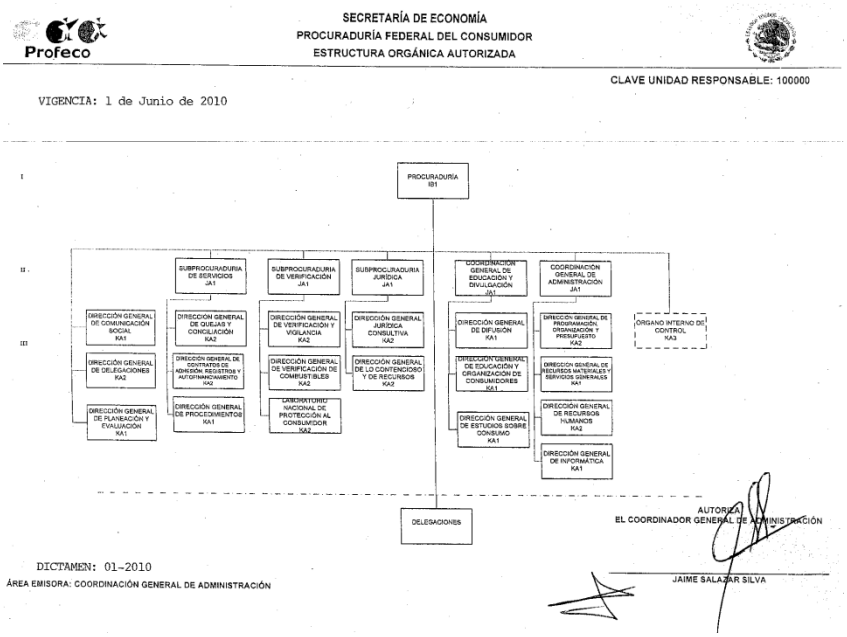
DICTAMEN: 02 - 2009

CLAVE DOCTO.: CGA – ORG - 01

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

2010 y 2011

Profeco


SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

PROCURADURÍA
IB1

SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS JA1
SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN JA1
SUBPROCURADURÍA JURÍDICA JA1
COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN JA1
COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN JA1
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL KA3

DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES KA2
DIRECTORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR KA2
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA CONSULTIVA KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE LO CONTENCIOSO Y DE RECURSOS KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE DIFUSIÓN KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS SOBRE CONSUMO KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES KA1
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS KA2
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA KA1

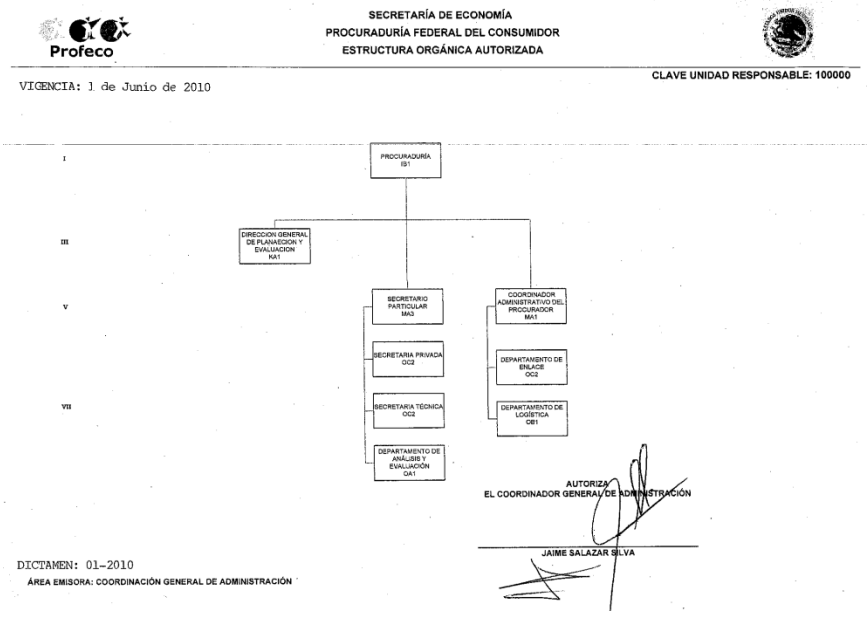
DELEGACIONES

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Oficina C. Procurador


SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

PROCURADURÍA
IB1

DIRECCION GENERAL DE PLANEACION Y EVALUACION KA1

SECRETARIO PARTICULAR MA3
SECRETARIA PRIVADA OC2
SECRETARIA TÉCNICA OC2
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN OA1

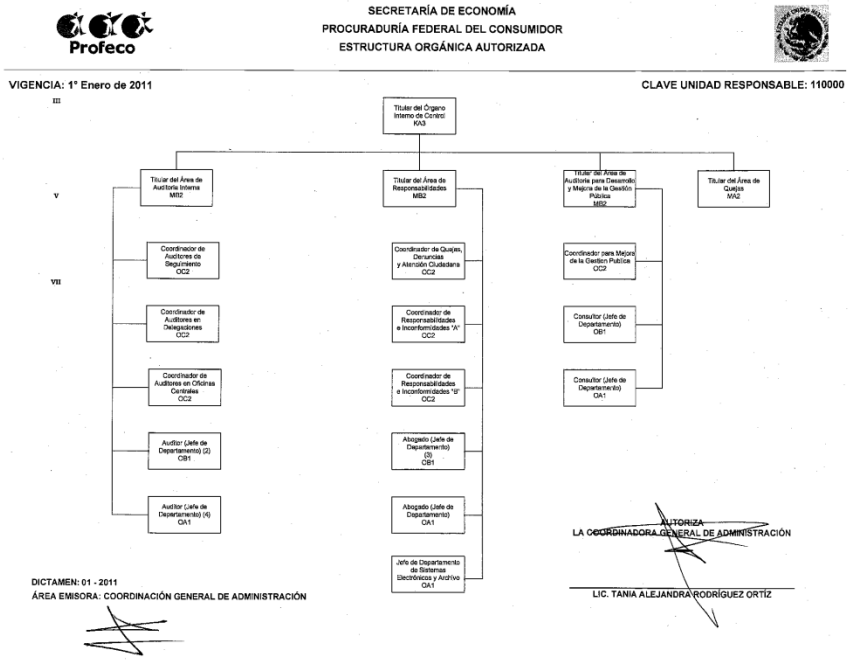
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DEL PROCURADOR MA1
DEPARTAMENTO DE ENLACE OC2
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA OB1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

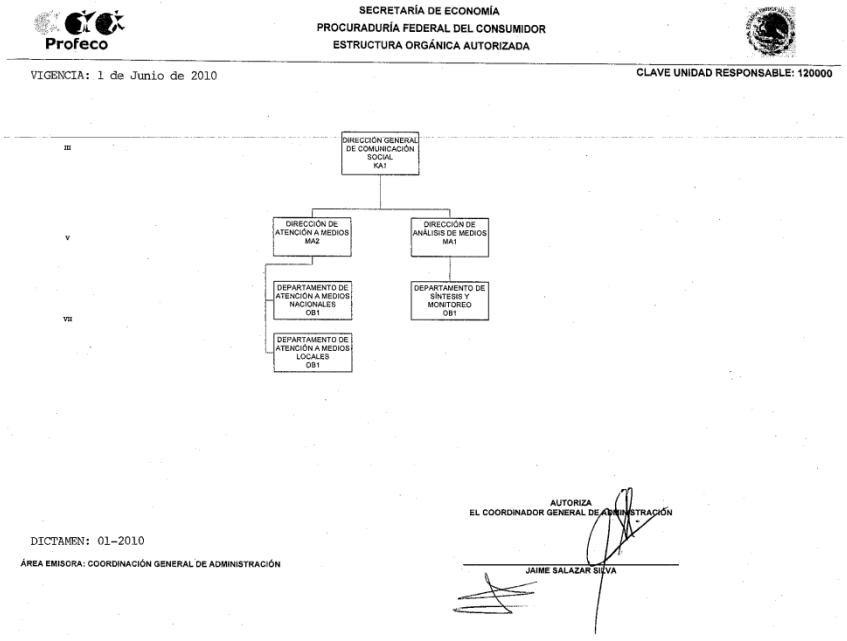
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

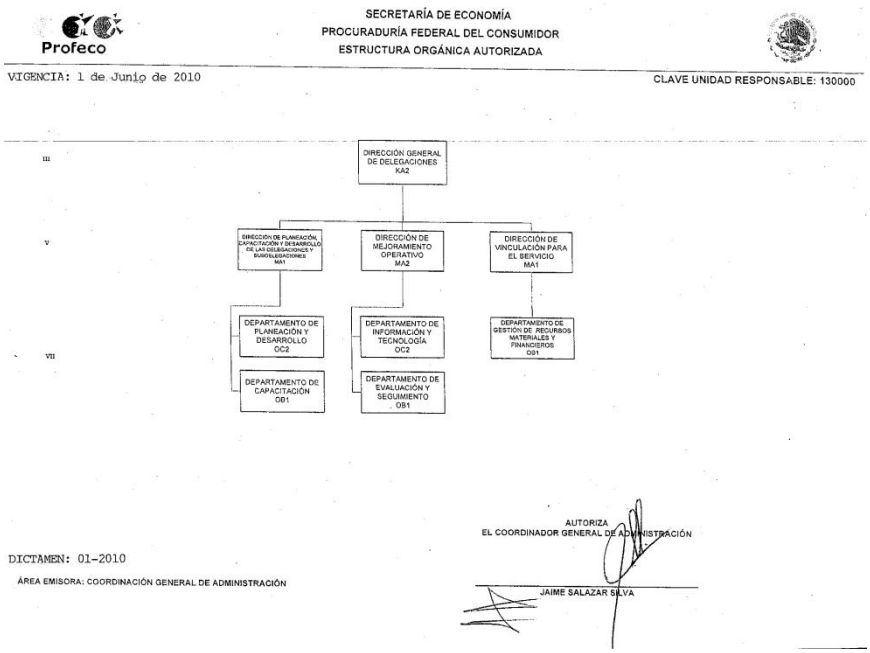
Órgano Interno de Control



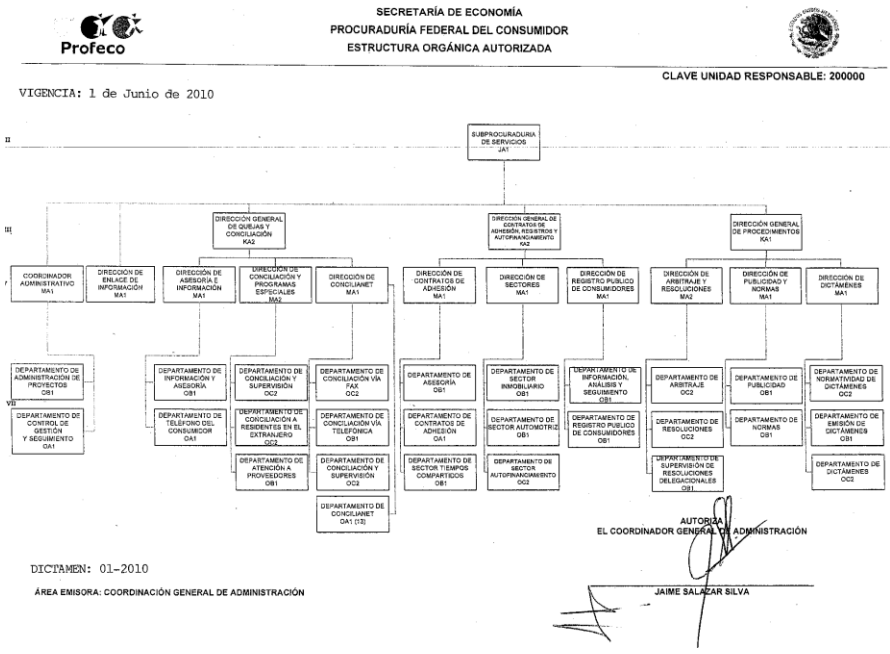
Dirección General de Comunicación Social



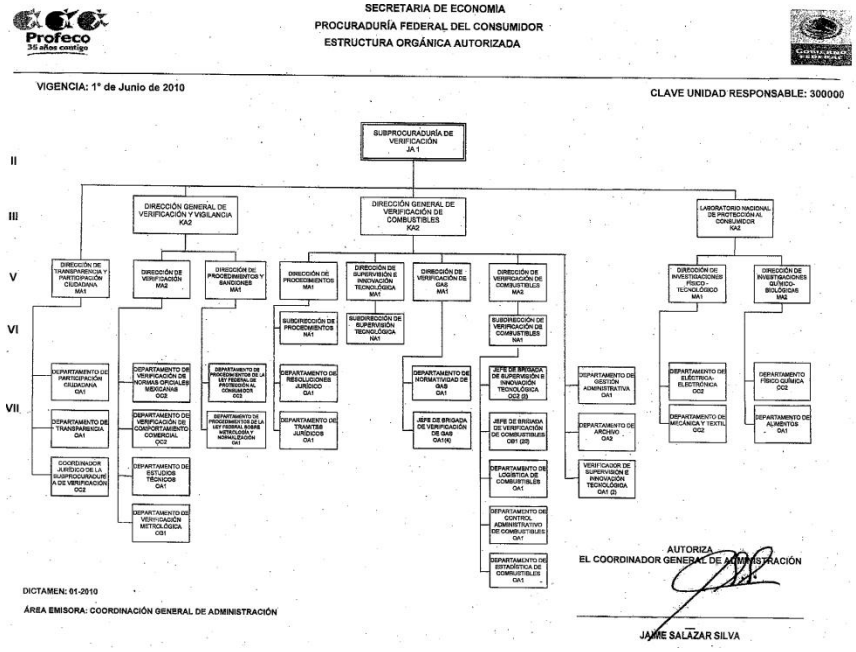
Dirección General de Delegaciones



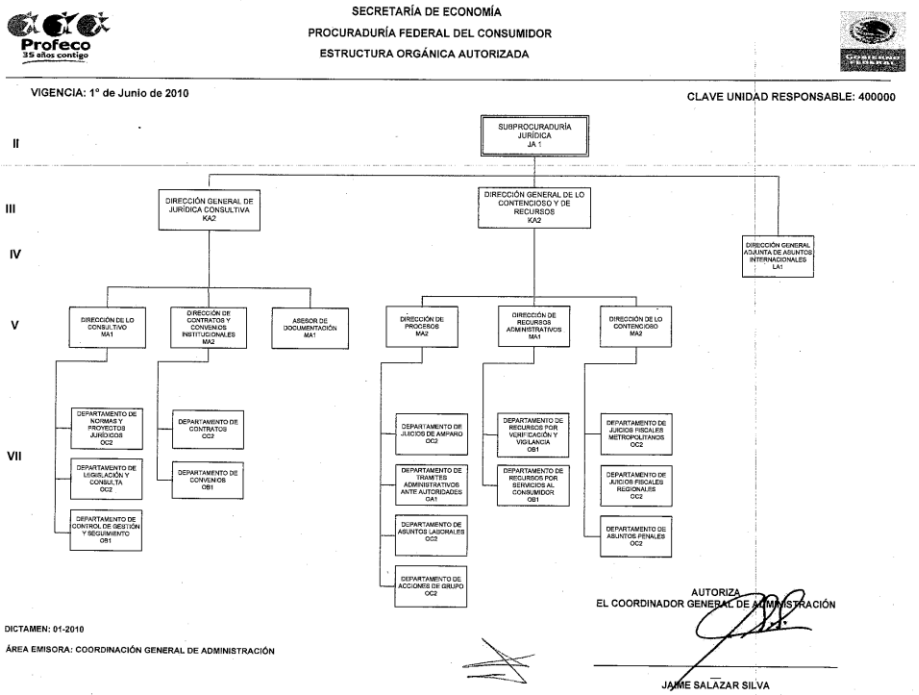
Subprocuraduría de Servicios



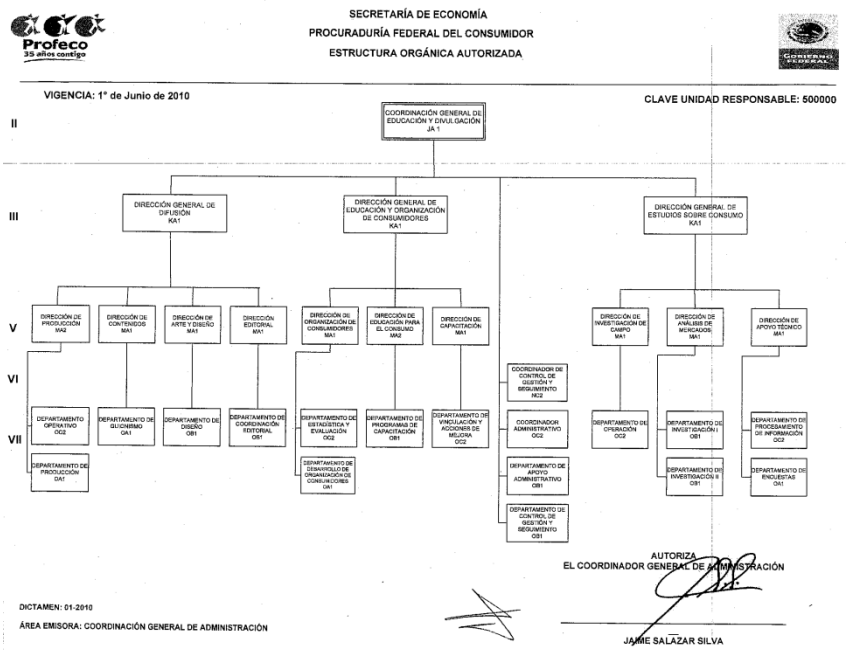
Subprocuraduría de Verificación



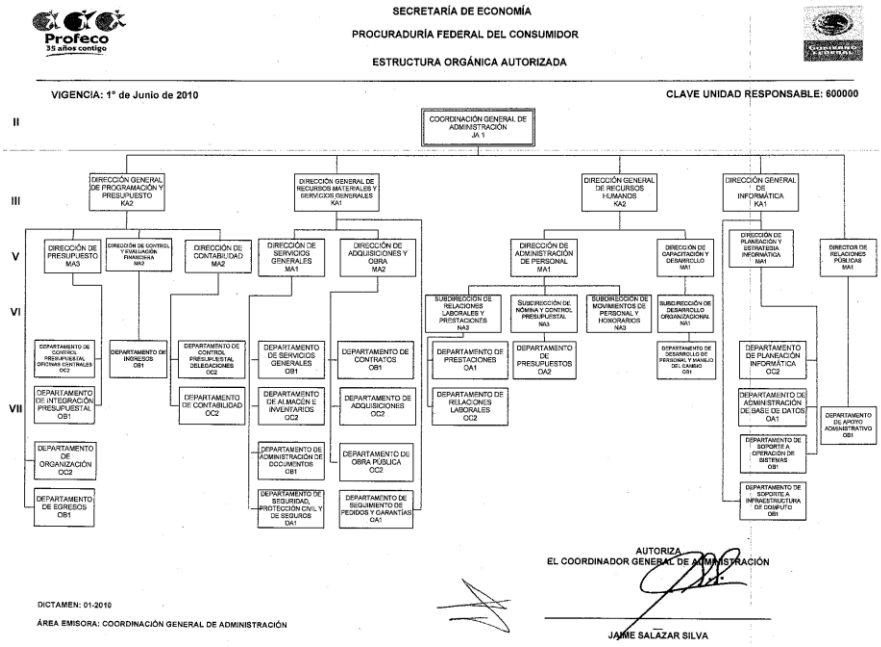
Subprocuraduría Jurídica



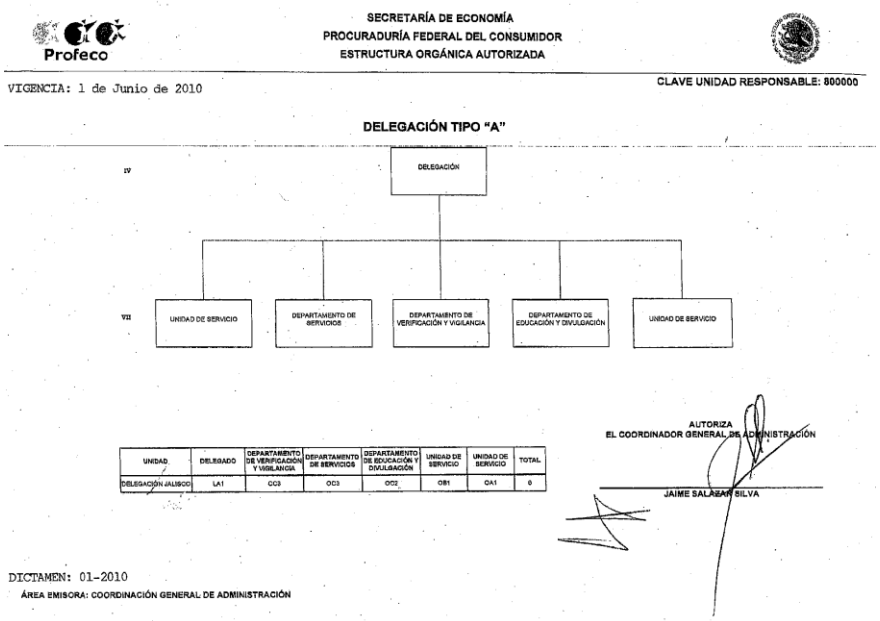
Coordinación General de Educación y Divulgación



Coordinación General de Administración



Delegación Tipo "A"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

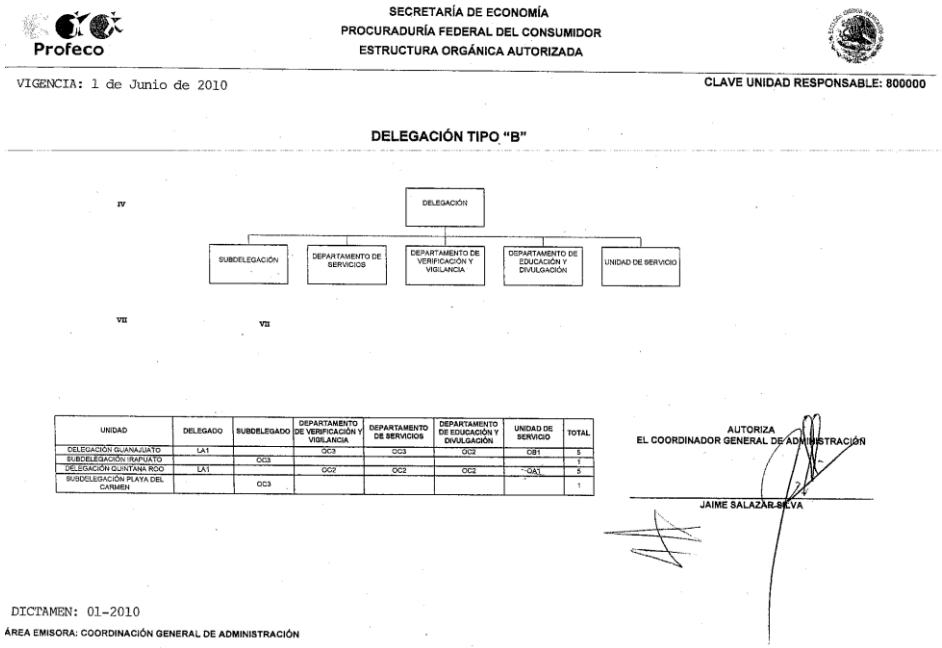
DELEGACIÓN TIPO "A"

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN JALISCO	LA1	OC3	OC3	OC2	OB1	OA1	8

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "B"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

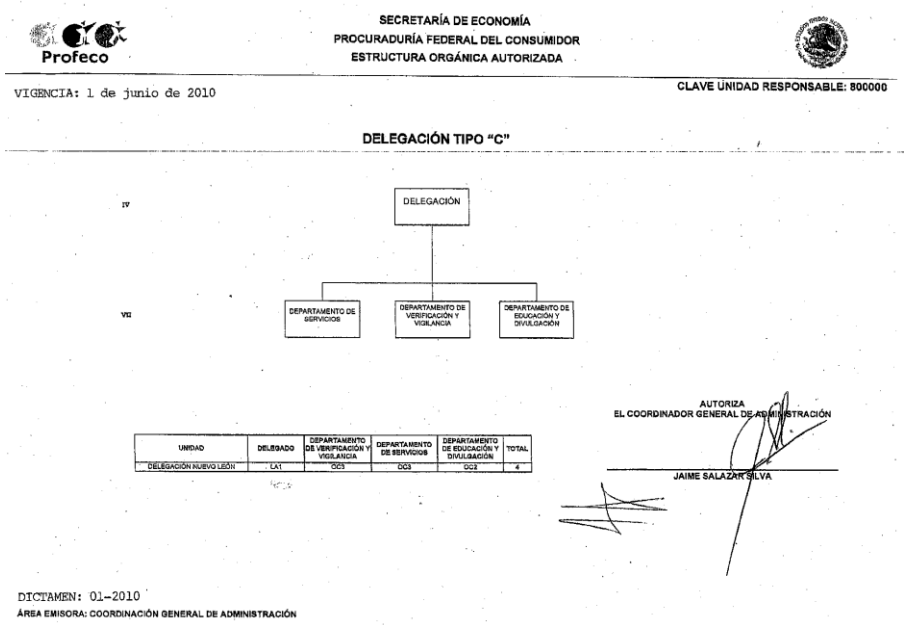
DELEGACIÓN TIPO "B"

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN GUANAJUATO	LA1		OC3	OC3	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN IRAPUATO		OC3					1
DELEGACIÓN QUINTANA ROO	LA1		OC2	OC2	OC2	OA1	5
SUBDELEGACIÓN PLAYA DEL CARMEN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "C"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "C"

IV

DELEGACIÓN

VII

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

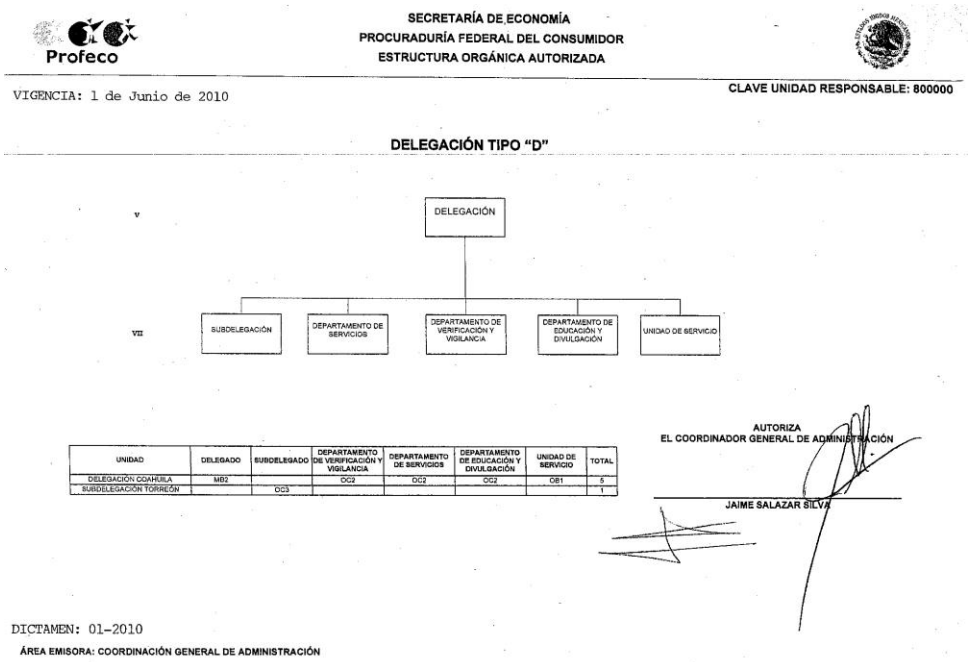
UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN NUEVO LEÓN	LA1	OC3	OC3	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "D"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "D"

V

DELEGACIÓN

VII

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

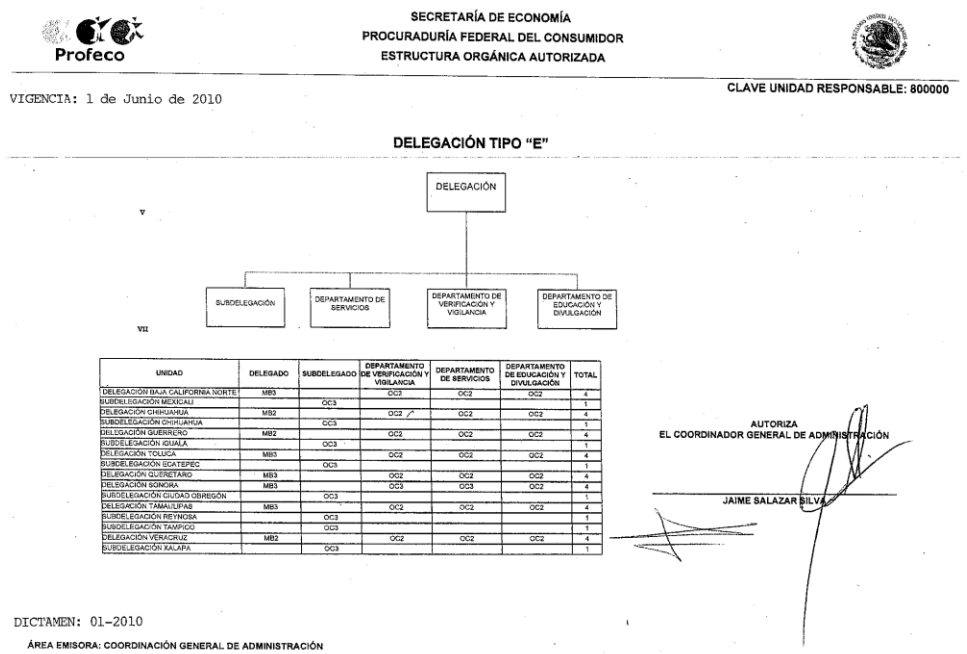
UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN COAHUILA	MD2		OC2	OC2	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN TORREÓN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "E"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "E"

DELEGACIÓN

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA NORTE	MB3		OC3	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MEXICALI		OC3				1
DELEGACIÓN CHIHUAHUA	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CHIHUAHUA		OC3				1
DELEGACIÓN GUERRERO	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN IGUALA		OC3				1
DELEGACIÓN TOLUCA	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN ECATEPEC		OC3				1
DELEGACIÓN QUERÉTARO	MB3		OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN SONORA	MB3		OC3	OC3	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CIUDAD OBREGÓN		OC3				1
DELEGACIÓN TAMAULIPAS	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN REYNOSA		OC3				1
SUBDELEGACIÓN TAMPICO		OC3				1
DELEGACIÓN VERACRUZ	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN XALAPA		OC3				1

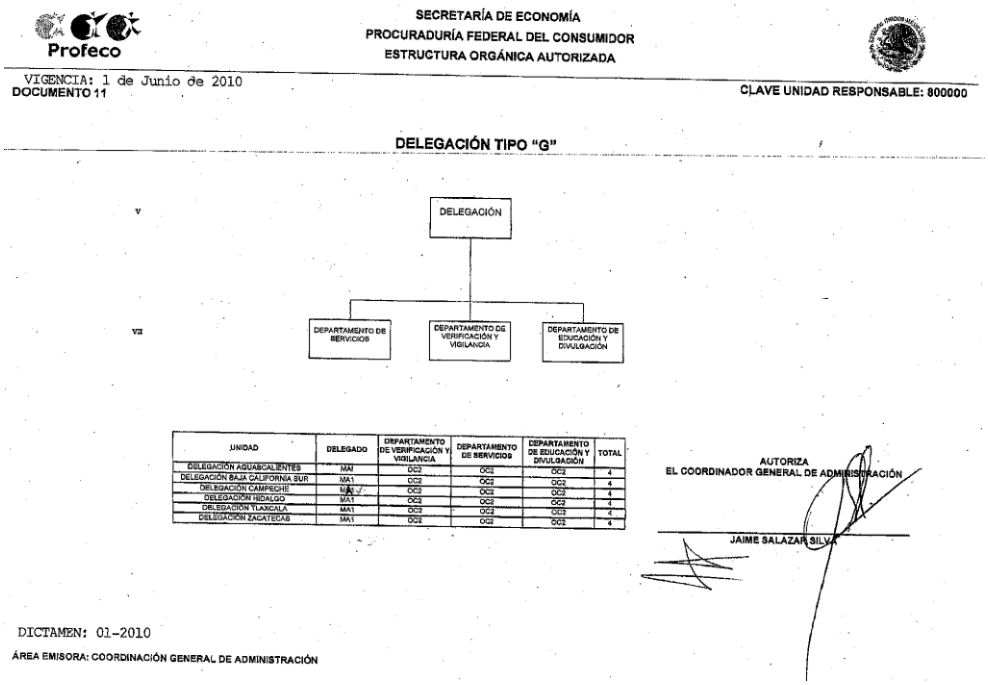
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "G"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "G"

DELEGACIÓN

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN AGUASCALIENTES	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN CAMPECHE	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN HIDALGO	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN TLAXCALA	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN ZACATECAS	MA1	OC2	OC2	OC2	4

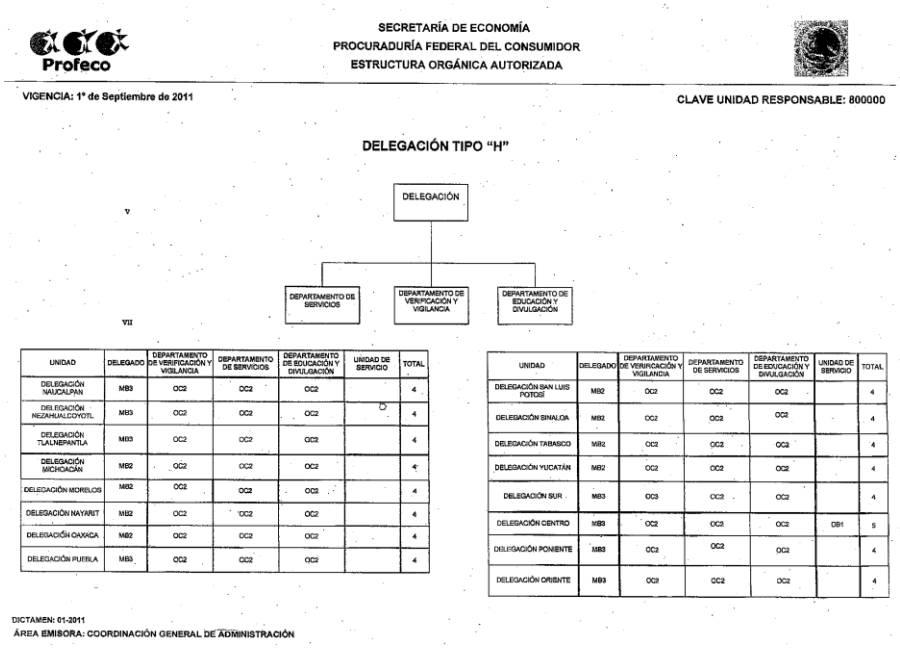
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "H"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° de Septiembre de 2011

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

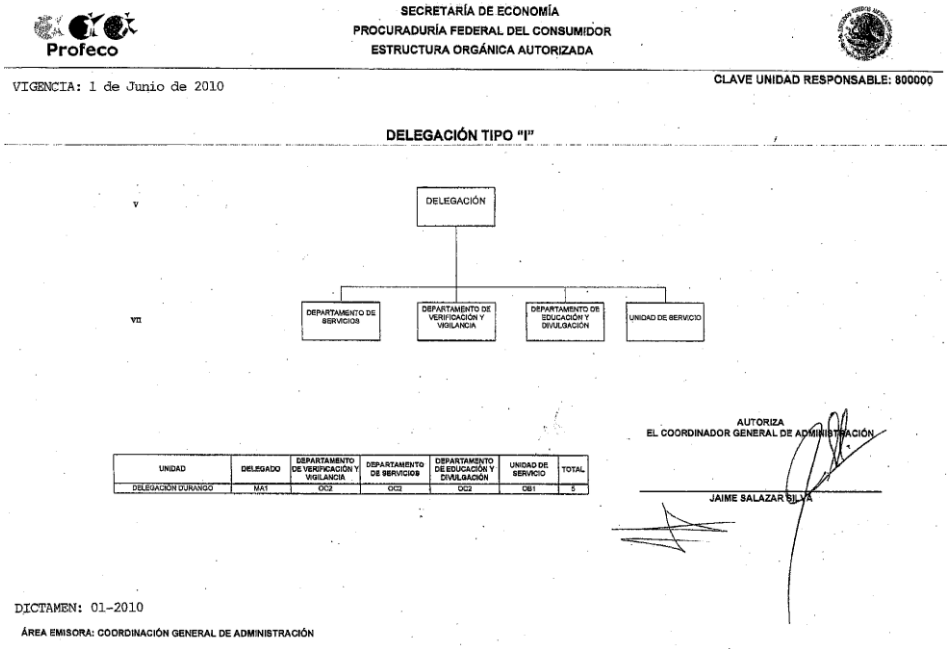
DELEGACIÓN TIPO "H"

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN NAUCALPAN	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN NEZAHUALCOYOTL	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN TLALNEPANTLA	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN MICHOACÁN	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN MORELOS	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN NAYARIT	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN OAXACA	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN PUEBLA	MB3	OC2	OC2	OC2		4

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN SAN LUIS POTOSÍ	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN SINALOA	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN TABASCO	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN YUCATÁN	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN SUR	MB3	OC3	OC3	OC2		4
DELEGACIÓN CENTRO	MB3	OC2	OC3	OC2	OB1	5
DELEGACIÓN PONIENTE	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN ORIENTE	MB3	OC2	OC2	OC2		4

DICTAMEN: 01-2011
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "I"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "I"

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN DURANGO	MA1	OC2	OC2	OC2	OB1	5

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

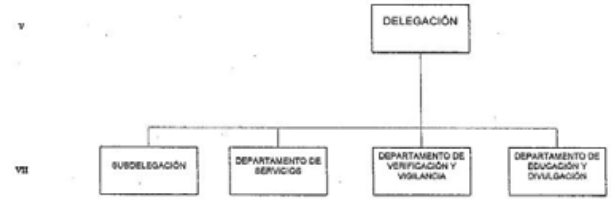
Delegación Tipo "J"

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "J"



UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN COLIMA	MA1		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MANZANILLO		OC3				1
DELEGACIÓN CHIAPAS	MA1		OC3	OC3	OC3	4
SUBDELEGACIÓN TAPACHULA		OC3				1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Plantilla de personal

2006

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
7	Personal Operativo	33	0			
8	Personal Operativo	486	160			
9	Personal Operativo	235	75			
10	Personal Operativo	74	103			
11	Personal Operativo	41	68			
12	Personal Operativo	22	205			
13	Personal Operativo	61	28			
14	Personal Operativo	31	263	1		
15	Personal Operativo	4	71			
16	Personal Operativo	0	51	1		
17	Personal Operativo	0	217	13		
	Personal Operativo				263	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					6
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					0
KA1	Director General			1		19
LA1	Director General Adjunto			2		5
LA2						
MA1	Director de Área					80
MA2	Director de Área					0
MA3	Director de Área					0
MB2	Delegado					0
MB3	Delegado					0
NA1	Subdirector					4
NA2						
NB3						
NA3	Subdirector					
NC2	Subdirector de Área					11
NC3						1
OA1	Jefe de Departamento			2		75
OA2	Jefe de Departamento					0
OB1	Jefe de Departamento			2		131
OB3						1
OC2	Jefe de Departamento			4		78
OC3	Jefe de Departamento					0
	Subtotal	**987**	**1,241**	**26**	**263**	**413**
					Total	**2,930**

2007

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	713	266			
10	Personal Operativo	74	101			
11	Personal Operativo	40	68			
12	Personal Operativo	22	204			
13	Personal Operativo	60	27			
14	Personal Operativo	30	297	1		
15	Personal Operativo	4	71			
16	Personal Operativo	0	51	1		
17	Personal Operativo	0	217	13		
	Personal Operativo				238	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					6
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					0
KA1	Director General			1		19
LA1	Director General Adjunto			2		5
LA2						
MA1	Director de Área					80
MA2	Director de Área					0
MA3	Director de Área					0
MB2	Delegado					0
MB3	Delegado					0
NA1	Subdirector					7
NA2						
NB3						
NA3	Subdirector					
NC2	Subdirector de Área					11
NC3						1
OA1	Jefe de Departamento			2		75
OA2	Jefe de Departamento					0
OB1	Jefe de Departamento			2		140
OB3						1
OC2	Jefe de Departamento			4		75
OC3	Jefe de Departamento					0
	Subtotal	**943**	**1,302**	**26**	**238**	**422**
					Total	**2,931**

2008

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	904	75	162		
10	Personal Operativo	74	101	5		
11	Personal Operativo	40	68	26		
12	Personal Operativo	23	203	35		
13	Personal Operativo	60	27	18		
14	Personal Operativo	30	297	10		
15	Personal Operativo	4	71	11		
16	Personal Operativo	0	51	16		
17	Personal Operativo	0	217	87		
	Personal Operativo				195	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					6
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					0
KA1	Director General					19
LA1	Director General Adjunto			2		5
LA2				1		
MA1	Director de Área			6		80
MA2	Director de Área					0
MA3	Director de Área					0
MB2	Delegado					0
MB3	Delegado					0
NA1	Subdirector					7
NA2						
NB3						
NA3	Subdirector					
NC2	Subdirector de Área			9		11
NC3						1
OA1	Jefe de Departamento			31		75
OA2	Jefe de Departamento					0
OB1	Jefe de Departamento			16		140
OB3						1
OC2	Jefe de Departamento			11		75
OC3	Jefe de Departamento					0
	Subtotal	**1,135**	**1,110**	**446**	**195**	**422**
					Total	**3,308**

2009

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	899	69	151		
10	Personal Operativo	74	96	4		
11	Personal Operativo	40	62	22		
12	Personal Operativo	23	194	28		
13	Personal Operativo	60	41	18		
14	Personal Operativo	30	253	11		
15	Personal Operativo	4	130	11		
16	Personal Operativo	0	51	18		
17	Personal Operativo	0	243	90		
	Personal Operativo				223	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					6
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					11
KA1	Director General					8
LA1	Director General Adjunto			5		5
LA2				1		
MA1	Director de Área			6		45
MA2	Director de Área					18
MA3	Director de Área					2
MB2	Delegado					13
MB3	Delegado					13
NA1	Subdirector					4
NA2				1		
NB3						
NA3	Subdirector					3
NC2	Subdirector de Área			9		1
NC3						
OA1	Jefe de Departamento			27		54
OA2	Jefe de Departamento					1
OB1	Jefe de Departamento			17		75
OB3						1
OC2	Jefe de Departamento			17		163
OC3	Jefe de Departamento					27
	Subtotal	**1,130**	**1,139**	**436**	**223**	**452**
					Total	**3,380**

2010

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	879	65	132		
10	Personal Operativo	73	96	4		
11	Personal Operativo	39	59	20		
12	Personal Operativo	23	189	25		
13	Personal Operativo	58	41	16		
14	Personal Operativo	29	252	9		
15	Personal Operativo	4	118	11		
16	Personal Operativo	0	49	17		
17	Personal Operativo	0	241	81		
	Personal Operativo				206	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					5
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					11
KA1	Director General					7
LA1	Director General Adjunto			4		5
LA2				1		
MA1	Director de Área			5		44
MA2	Director de Área					18
MA3	Director de Área					2
MB2	Delegado					12
MB3	Delegado					13
NA1	Subdirector					4
NA2				1		
NB3				3		
NA3	Subdirector					3
NC2	Subdirector de Área			4		1
NC3				2		
OA1	Jefe de Departamento			24		54
OA2	Jefe de Departamento			3		1
OB1	Jefe de Departamento			16		74
OB3				1		
OC2	Jefe de Departamento			14		159
OC3	Jefe de Departamento					24
	Subtotal	**1,105**	**1,110**	**393**	**206**	**439**
					Total	**3,253**

2011

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	879	65	122		
10	Personal Operativo	73	96	4		
11	Personal Operativo	39	59	19		
12	Personal Operativo	23	188	25		
13	Personal Operativo	58	41	15		
14	Personal Operativo	29	253	9		
15	Personal Operativo	4	118	12		
16	Personal Operativo	0	49	15		
17	Personal Operativo	0	241	84		
	Personal Operativo				243	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					5
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					11
KA1	Director General					7
LA1	Director General Adjunto			3		5
LA2				1		
LC2				1		
MA1	Director de Área			9		44
MA2	Director de Área			3		16
MA3	Director de Área					2
MB2	Delegado					15
MB3	Delegado					13
NA1	Subdirector			2		4
NA2				1		
NB3				1		
NA3	Subdirector					3
NC2	Subdirector de Área			2		1
NC3				2		
OA1	Jefe de Departamento			28		54
OA2	Jefe de Departamento			3		1
OB1	Jefe de Departamento			14		74
OB3				1		
OC2	Jefe de Departamento			12		159
OC3	Jefe de Departamento					24
	Subtotal	**1,105**	**1,110**	**388**	**243**	**440**
					Total	**3,286**

Contrato Colectivo de Trabajo

En el Anexo V.1 se presenta un ejemplar en copia simple del Contrato Colectivo de Trabajo.

Servicio Profesional de Carrera

De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, la Procuraduría Federal del Consumidor no cuenta con un sistema de servicio profesional de carrera.

"Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada.

Las entidades del sector paraestatal previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal podrán establecer sus propios sistemas de servicio profesional de carrera tomando como base los principios de la presente Ley."

11.6 Recursos materiales.

3. *Bienes muebles e inmuebles*

Activo fijo de Profeco

BASE DE DATOS DE ACTIVO FIJO GENERAL

No. DE CUENTA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		30 DE ABRIL 2012	
	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO
01-1307-170701011-00000	24,173	22,126,418.54	23,557	21,900,073.69	22,606	20,973,881.74	21,824	20,783,149.96	20,603	18,157,263.09	19,180	17,006,633.95	19,194	17,084,856.14
01-1311-171101011-00000	3,927	36,997,942.50	3,914	38,207,309.56	3,876	38,169,304.30	3,848	39,347,414.43	3,111	40,470,217.20	3,037	41,822,047.54	3,098	41,852,556.54
01-1315-171501011-00000	491	2,891,920.34	491	2,891,920.34	495	2,892,605.42	379	2,858,606.73	494	3,330,650.41	479	3,310,447.92	487	3,283,890.40
01-1319-171901011-00000	6,890	79,430,177.92	6,819	78,932,886.66	6,427	75,835,575.64	5,168	61,528,302.32	4,563	57,370,899.03	3,640	48,401,349.30	3,639	48,403,830.47
01-1323-172301011-00000	702	43,758,028.31	678	42,781,474.94	449	37,296,810.52	427	37,331,740.50	550	60,216,103.57	608	71,161,165.20	602	70,450,130.42
01-1327-172701011-00000	31	1,565,990.61	31	1,565,990.61	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96
01-1331-173101011-00000	2,327	11,722,752.98	2,341	11,655,528.65	2,198	11,453,321.18	2,049	11,102,311.63	3,075	17,830,959.34	2,894	17,419,879.62	2,895	17,414,817.27
GRAN TOTAL=	38,541	198,493,231.20	37,831	197,935,184.45	36,083	188,188,931.76	33,727	174,518,958.53	32,428	198,943,525.60	29,870	200,688,956.49	29,947	200,057,514.20

Bienes muebles en Comodato

BIENES EN COMODATO

No. DE CUENTA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		30 DE ABRIL 2012	
	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO
01-1307-170701011-00000	682	682.00	675	675.00	675	675.00	823	823.000	715	715.00	816	816.00	810	810.00
01-1311-171101011-00000	15	15.00	15	15.00	15	15.00	16	16.000	12	12.00	8	8.00	8	8.00
01-1315-171501011-00000	3	3.00	3	3.00	3	3.00	3	3.000	2	2.00	2	2.00	2	2.00
01-1319-171901011-00000	66	66.00	66	66.00	63	63.00	101	101.000	81	81.00	111	111.00	109	109.00
01-1323-172301011-00000	11	11.00	10	10.00	10	10.00	10	10.000	8	8.00	0	0.00	0	0.00
01-1327-172701011-00000	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.000	0	0.00	0	0.00	0	0.00
01-1331-173101011-00000	51	51.00	51	51.00	51	51.00	56	56.000	58	58.00	79	79.00	79	79.00
GRAN TOTAL=	828	828.00	820	820.00	817	817.00	1,009	1,009.00	876	876.00	1,016	1,016.00	1,008	1,008.00

Bienes Inmuebles

Bienes Inmuebles

N°	Ubicación	Uso	Datos de la escritura pública			Folio Real	Registro y Catastro de la Propiedad Federal
			Núm.	Fecha	Nombre y núm. del notario		
1	Avenida José Vasconcelos número 202, colonia Condesa, delegación Cuauhtémoc	Prestación de servicios a proveedores	1	23-oct-93	Carlos A. Sotelo Regil Hernández	165	7358 32617
2	Avenida José Vasconcelos número 208, colonia Condesa, delegación Cuauhtémoc	Administración y prestación de servicios a proveedores y consumidores	2	8-dic-93	Carlos A. Sotelo Regil Hernández	165	No se inscribió en el RPP 32617/1
3	Avenida Alemania número 14, colonia Parque San Andrés, delegación Coyoacán	Laboratorio Central de Pruebas y Análisis para el Consumo	396	22-jul-93	Jorge Alfredo Domínguez Martínez	140	491013 32778
4	Lote número 3 de la Manzana 6 y número 23 bis de la Calle 10, colonia Industrial de San Pedro de los Pinos, delegación Álvaro Obregón	Prestación de servicios a consumidores y proveedores, así como	44482	21-feb-03	Roberto Courtade Bevilacqua	132	944752 0

No se cuenta con el número de Registro y Catastro, debido a que el inmueble consta de cuatro lotes y únicamente se tiene el acta de tres.

Cabe señalar, que los bienes muebles antes relacionados, no han presentado modificaciones respecto a su propiedad, ni se han adquirido nuevos inmuebles durante el periodo de 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011.

4. Bienes tecnológicos

SISTEMAS Y PORTALES WEB INSTITUCIONALES.

Ejercicio 2006

Uno de los mayores logros en materia de modernización administrativa orientado a mejorar la capacidad operativa y, por ende, la calidad de nuestros servicios al consumidor es el **Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP**) cuyo desarrollo se concluyó, en su primera fase, fundamentado en las más avanzadas tecnologías de la información, el cual tiene como propósito automatizar de manera integral los diferentes procesos sustantivos administrativos y administrativos de la Institución para alcanzar los más altos niveles de eficacia y eficiencia en el servicio a la ciudadanía.

La primera fase del SIIP comprendió módulos para el control y gestión de los servicios al consumidor, información y orientación, incluyendo el Teléfono del Consumidor; registro de contratos de adhesión; atención a quejas de consumidores en contra de proveedores, desde su presentación hasta su trámite jurídico.

Asimismo incluyo un subsistema de administración de recursos desde se automatizan las funciones de presupuesto, contabilidad, finanzas, adquisiciones, control de inventarios y almacén, así como la administración de recursos humanos.

Ejercicio 2007

En este año se desarrolla e implementa dentro del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), los siguientes módulos:

- **Ingresos.** módulo desde el cual se realiza el registro y control de las solicitudes de los trámites y servicios prestados por Profeco, así como el control de los ingresos generados por la prestación de los mismos.

- **Albalá**. Sistema de almacenamiento y gestión del acervo documental, derivado de los registros de expedientes generados dentro del CRM.

Asimismo derivado de versatilidad y funcionalidad que nos permite SIIP, se desarrollan portales Web que permiten al consumidor realizar interacción con los servicios que ofrece la Procuraduría, los cuales se describen a continuación:

- **Conciliación en Línea (Concilianet).** Portal desde donde se puede presentar quejas o reclamaciones en contra de aquellos proveedores con los cuales se hayas adquirido algún bien o contratado algún servicio, todo el trámite es a través de Internet.

- **Buró Comercial.** Sitio en el que se publica el comportamiento comercial de los proveedores de mayor interés.

- **Registro Público de Consumidores (RPC).** Sitio en el que el ciudadano puede consultar su inscripción al servicio para evitar llamadas comerciales y los proveedores compran y descargan el listado de los números a los que no deben llamar para ofrecer sus servicios.

- **Programación de Citas por Teléfono (Procitel).** Programación y consulta de Citas en las delegaciones de la Institución, con el fin de que el ciudadano reciba la asesoría para realizar el trámite de levantamiento de quejas.

Ejercicio 2008

Durante este año se desarrollan e implementan dentro del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), en su apartado de Recursos Humanos los siguientes módulos:

- **Sistema de Control de Recursos Humanos.** Implementación de los módulos de Selección de personal y transferencia de registro del pago de la nómina directamente al Presupuesto y la Contabilidad.

Ejercicio 2009

Durante este periodo se implementa dentro del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), el siguiente módulo a nivel nacional:

- **Conciliaciones Bancarias.** Conciliación de las operaciones bancarias tanto de los ingresos generados como de los egresos realizados en las cuentas de la Institución.

Asimismo se implementan en torno a los módulos CRM y GRP pertenecientes al SIIP, portales Web que interactúan y brindan a la ciudadanía un acercamiento tecnológico con Profeco.

- **Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL).** Portal 100% en línea donde los proveedores inscriben o adoptan contratos de adhesión ante Profeco.

- **Profeco- Multipagos.** Portal que brindar apoyo para solicitar y realizar el pago de los bienes y servicios que proporciona Profeco, todo esto en línea mediante el uso de internet.

Ejercicio 2010

Durante este año se comprometieron dentro del portafolio de proyectos de Tecnologías de la información, los siguientes proyectos los cuales fueron satisfactoriamente concluidos e implementados.

- **Sistema de Control de Gestión.** Sistema Web para la administración, categorización, seguimiento y resguardo de documentación de los Asuntos dentro de la Institución

- **Sistema de Información de Organización de Consumidores (SIORCO W).** Captura de las sesiones educativas impartidas a las organización de consumidores.

- **Teléfono del Consumidor en Línea (TELCON).** Portal donde el ciudadano puede agendar citas, realizar llamadas de asesoría por internet, chatear con un asesor o encontrar la dirección de las delegaciones de Profeco, teniendo integración con el CRM-Servicios

- **Red de Asociaciones de Consumidores (REDAC).** Portal donde las asociaciones de consumidores comparten información útil para llevar acabo sus actividades.

- **Factura Electrónica.** Generación de facturas electrónicas y facilitar su distribución mediante el uso del portal de multipagos.

- **Red de Alertas Rápidas (RAR).** Es una plataforma informática que permite el intercambio rápido de información entre autoridades competentes en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos en el mercado mexicano, para alertar e informar a los consumidores sobre riesgos que atenten contra su seguridad, salud e incluso su vida.

Ejercicio 2011

Durante este año los Proyectos comprometidos ante la Secretaría de la Función Pública, dentro del marco del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC), fueron concluidos en los tiempos establecidos, siendo los siguientes:

- **BI Tableros de Control.** Conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en la Institución (Diciembre 2011)

- **Administración de Hologramas.** Herramientas informáticas para el establecimiento de control de la administración Hologramas, la cual permite a partir de que sean adquiridas estas formas valoradas y se registren en el sistema correspondiente, la asignación de los folios que serán utilizados por las UR's, controla cuántos hologramas se han utilizado y cuantos se tienen en existencia; genera información que coadyuva a eficientar la administración tanto a nivel central como en las delegación. (Setiembre 2011).

De la misma forma, se implementó la plataforma desde donde las Unidades de Verificación Autorizadas (UVA´s), registran trimestralmente la ubicación exacta del holograma asignado al instrumento de medición que hayan calibrado y que fueron adquiridos en Profeco. (Septiembre 2011).

• **Atención oportuna de Denuncias.** Herramienta informática que permite sistematizar el registro, las acciones de atención y el seguimiento de las Denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes y servicios que compete vigilar a Profeco. (Diciembre 2011)

• **Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en Línea.** Portal que permite realizar el trámite de la solicitud de calibración totalmente en línea, para así facilitar la gestión que el ciudadano requiere, lo anterior para Incrementar el nivel de automatización del servicio logrando que los proveedores no tengan la necesidad de asistir a las oficinas de la institución (Diciembre 2011)

• **Macroproceso de Verificación (APV).** Se concluyó la Implementación del Macroproceso de Verificación y Vigilancia (AVP Administrador de Procesos de Verificación) en la plataforma informática institucional SIIP (Sistema Integral de Información y Procesos) basada en herramientas de Oracle. (Octubre 2011)

Asimismo existieron proyectos que no se encontraban contemplados inicialmente dentro del Portafolio de proyectos de la Dirección General de Informática para el año 2011, los cuales fueron concluidos satisfactoriamente, dentro de los cuales el más importante fue:

• **Consulta de Hologramas.** Portal de consulta desde donde tanto los consumidores, como los proveedores, pueden comprobar que los hologramas fueron asignados por Profeco o las Unidades de Verificación Autorizadas

SISTEMAS INSTITUCIONALES

Sistema o Módulo	Fecha	Descripción
Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)		
GRP (Oracle)		
- APEP	feb-06	Control del Anteproyecto de Egresos de Profeco
-Presupuesto	feb-06	Manejo y control del presupuesto asignado a Profeco
-Compras	feb-06	Administración y seguimiento a las solicitudes de compra, contratos y pedidos de Profeco
-Gestión Financiera	feb-06	Control y Administración de los recursos financieros de Profeco.
-Contabilidad Patrimonial	feb-06	Registro y consolidación de los movimientos Contables de la Institución
-Activos fijos	dic-06	Manejo y control de los activos fijos.
-Inventarios	dic-06	Administración de los bienes de consumo.
-Ingresos	nov-07	Trámite y registro de las solicitudes de servicios prestados por Profeco.
-SIIP Recursos Humanos	ago-08	Sistema de Control de Recursos Humanos, (Selección de personal, emisión de nómina, generación de reportes, transferencia de pago a Presupuesto y Contabilidad)
-Conciliaciones Bancarias	ene-09	Conciliación de las operaciones bancarias realizadas en las cuentas de Profeco.
Control de Hologramas	ene-11	Administración y control de los hologramas de Profeco
CRM (Oracle)		
Albalá	abr-07	Sistema de almacenamiento y gestión del acervo documental

Contacto Ciudadano	nov-09	Sistema que se encarga de asignar y distribuir los turnos a los diferentes trámites que el ciudadano requiere.
Sistema de Información de Organización de Consumidores (SIORCO W)	oct-10	Captura de las sesiones educativas impartidas a las organización de consumidores.
Teléfono del Consumidor en Línea (TELCON)	dic-10	Portal donde el ciudadano puede agendar citas, reagendar, cancelar, realizar llamadas de asesoría por internet, chatear con un asesor o encontrar la dirección de las delegaciones de Profeco, teniendo integración con el CRM-Servicios
Sistema de Control de Gestión	dic-10	Sistema Web para la administración, categorización, seguimiento y resguardo de documentación de los Asuntos dentro de la Institución
Red de Alertas Rápidas	dic-10	Es una plataforma informática que permite el intercambio rápido de información entre autoridades competentes en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos en el mercado mexicano, para alertar e informar a los consumidores sobre riesgos que atenten contra su seguridad, salud e incluso su vida.
Módulo de Adecuaciones Presupuestales Web	feb-11	Facilitar la realización de adecuaciones al presupuesto de Profeco, cumpliendo con las validaciones establecidas por el área.
Sistema de Control Vehicular	ago-11	Sistema Web para el registro, mantenimiento y control del Parque Vehicular
Fase II Administrador de Procesos de Verificación (APV) (Macroproceso Oracle)	sep-11	Migración a la plataforma Oracle de los procesos de la Subprocuraduría de Verificación
BI Tableros de Control	dic-11	Portal Web para la visualización de reportes gráficos con información de indicadores estratégicos obtenidos de los diversos sistemas de la Institución de forma automática
Administración de Hologramas	dic-11	Portal desde donde las Unidades de Verificación Autorizadas (UVA´s) reportaran la ubicación de los Hologramas adquiridos en Profeco
Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en Línea	dic-11	Portal que permitirá realizar el trámite de la solicitud de calibración totalmente en línea para así facilitar el trámite que el ciudadano requiere.
Atención oportuna de Denuncias	dic-11	Sistematizar el registro, las acciones de atención y el seguimiento de las Denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes y servicios que compete vigilar a Profeco

PORTALES WEB INSTITUCIONALES

PORTAL	FECHA	DESCRIPCIÓN
Buró Comercial	ene-07	Sitio en el que se publica el comportamiento comercial de los proveedores de mayor interés.
Registro Público de Consumidores (RPC)	nov-07	Sitio en el que el ciudadano puede consultar su inscripción al servicio y los proveedores compran descargan el listado de los números a los que no deben llamar para ofrecer sus servicios.
Pequeños Consumidores	nov-07	Sitio de atención a pequeños consumidores
Programación de Citas por Teléfono (Procitel)	dic-07	Programación y consulta de Citas por delegación.
Firma Electrónica	dic-07	Sistema donde se firma digitalmente un documento proporcionando el certificado de la persona para validar su identidad
FIAGC	dic-07	Portal de colaboración del Foro Interamericano de Agencias Gubernamentales
Conciliaciones en Línea (Concilianet)	dic-07	Plataforma desde la cual se permite realizar el proceso de Conciliación en línea mediante la interacción entre el Consumidor, Proveedor y abogados de Profeco sin necesidad de asistir a alguna oficina
Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)	ene-09	Portal donde los proveedores compran su contrato de adhesión a Profeco.
Firma Electrónica Avanzada (FEA)	mar-09	Sistema donde se firma digitalmente un documento proporcionando el certificado de la persona para validar su identidad
Profeco- Multipagos	jun-09	Brindar apoyo para solicitar y realizar el pago de servicios en línea mediante el uso de internet.
Red de Asociaciones de Consumidores (REDAC)	ene-10	Portal donde las asociaciones de consumidores comparten información útil para llevar acabo sus actividades.
Factura Electrónica	feb-10	Generación de facturas electrónicas y facilitar su distribución mediante el uso del portal de multipagos.
Teléfono del Consumidor en Línea (TELCON)	dic-10	Portal donde el ciudadano puede agendar citas, reagendar, cancelar, realizar llamadas de asesoría por internet, chatear con un asesor o encontrar la dirección de las delegaciones de Profeco, teniendo integración con el CRM-Servicios
Sistema de Control de Gestión	dic-10	Sistema Web para la administración, categorización, seguimiento y resguardo de documentación de los Asuntos dentro de la Institución
Red de Alertas Rápidas	dic-10	Es una plataforma informática que permite el intercambio rápido de información entre autoridades competentes en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos en el mercado mexicano, para alertar e informar a los consumidores sobre riesgos que atenten contra su seguridad, salud e incluso su vida.
Agenda pública del C.	ago-11	Portal de consulta de la agenda pública del C.

Procurador		Procurador
UCS (Unidad de Comunicación Social)	sep-11	Portal de colaboración de la Unidad de comunicación social y sus representantes en las Delegaciones
Consejo Consultivo del Consumo	oct-11	Portal de colaboración para fomentar y fortalecer los mecanismos de participación de la población consumidora en las diversas actividades que desarrolla la institución.
Administración de Hologramas	dic-11	Portal desde donde las Unidades de Verificación Autorizadas (UVA´s) reportaran la ubicación de los Hologramas adquiridos en Profeco
Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en Línea (CALIBRACIÖN EN LÏNEA)	dic-11	Portal que permitirá realizar el trámite de la solicitud de calibración totalmente en línea para así facilitar el trámite que el ciudadano requiere.
Atención oportuna de Denuncias	dic-11	Sistematizar el registro, las acciones de atención y el seguimiento de las Denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes y servicios que compete vigilar a Profeco
Consulta de Hologramas	dic-11	Portal de consulta desde donde el consumidor o proveedor puede visualizar la información del instrumento de medición calibrado con base al número de holograma colocado, así como la fecha de calibración y si fue calibrado por Profeco o por una Unidad de Verificación Autorizada (UVA)

Relación de Contratos por Año

Ejercicio 2007

Núm. de contrato	Descripción	Cantidad de Equipos	Fecha Inicio	Fecha término	Monto total sin IVA
LPI 10315004-010/2007-p1 plurianual	Arrendamiento puro de equipo de cómputo de escritorio	1000	12/11/2007	12/12/2010	19,040,400.00
LPI 10315004-010/2007-p1 plurianual	Arrendamiento de 20 servidores de red para rack de mediana capacidad y 4 servidores de red para rack de alta capacidad	24	12/11/2007	12/12/2010	2,363688.00
CGA/0540/2007	Servidores de alto rendimiento	2	01/01/2008	31/12/2010	10,628,641.57

Ejercicio 2007					Monto Total Sin IVA
Núm. De Contrato	**Descripción**	**Fecha Inicio**	**Fecha Termino**	**Mínimo**	**Máximo**
Lpn 10315002-008/2006	Servicio de "una red integral de voz y datos para la Procuraduría Federal del Consumidor"	16/03/2007	31/12/2007	9,200,000.00	23,000,000.00
Lpn 10315002-022/2007 plurianual	Servicio de "una red integral de voz y datos para la Procuraduría Federal del Consumidor"	28/02/2008	31/12/2010	18,000,000.00	45,000,000.00
Lpn 10315002-022/2007-01	Convenio modificatorio servicio de "una red integral de voz y datos para la Procuraduría Federal del Consumidor"	01/01/2011	30/03/2011	19,500,000.00	48,750,000.00

Ejercicio 2008					
Núm. De Contrato	**Descripción**	**Cantidad de Equipos**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Término**	**Monto Total Sin IVA**
Lpi 10315004-005/2008 plurianual	Arrendamiento puro de equipo de cómputo de escritorio marca macintosh modelo mac pro	9	05/04/2008	30/04/2011	930,981.00
Lpi 10315004-010/2007-p1	Convenio modificatorio del contrato lpi 10315004-010/2007-p1 plurianual de arrendamiento puro de equipo de cómputo de escritorio	1200	27/11/2008	11/12/2010	21,632,010.00

Ejercicio 2009					
Núm. De Contrato	**Descripción**	**Cantidad de Equipos**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Término**	**Monto Total Sin IVA**
Lpi 10315004-003/2009-plurianual	Arrendamiento puro de 140 equipos de cómputo de escritorio y 15 servidores de red para rack de mediana capacidad	155	19/06/2009	16/07/2012	3,623,310.00

Ejercicio 2010					Monto Total Sin IVA
Núm. De Contrato	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Mínimo	Máximo
LPI 10315004-017/2010 plurianual	Servicio de computo administrado	10/09/2010	12/12/2013	35,700,000.00	71,400,000.00
Pfc-lpn-00010051-016-2010-p1	Telefonía local líneas digitales	01/10/2010	30/06/2013		
Cse7ad701/2010	Telefonía local líneas digitales	28/02/2008	31/12/2010		
Pfc-lpnm-00010051-010-p2	Larga distancia y 01800	01/08/2010	30/06/2013		
Cse7ad702/2010	Telefonía local líneas analógicas	01/10/2010	30/06/2013		

Núm. De Contrato	Descripción	Cantidad de Equipos	Fecha de Inicio	Fecha de Termino	Monto Total Sin IVA
Lpi 10315004-002/2010-p1 plurianual	Servicio de internet banda ancha	150	28/04/2010	14/04/2010	
Pfc-lpnm-00010051-010-10-p1 plurianual	Telefonía celular 168 líneas mixtas / 30 líneas abiertas	198	01/08/2010	30/06/2013	

Ejercicio 2011					Monto Total Sin IVA
Núm. De Contrato	**Descripción**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Término**	**Mínimo**	**Máximo**
PFC/lpn 00010051-014-11 plurianual	Servicio integral de impresión, fotocopiado, escaneo y faxeo	24/03/2011	31/03/2014	8,490,720,.00	21,228,480.00
PFC/ad/25/2011	Servicio de “una red integral de voz y datos para la Procuraduría Federal del Consumidor”	01/04/2011	30/07/2011	2,384,000.00	5,960,000.00
PFC/ad/25/2011-01	Servicio de “una red integral de voz y datos para la Procuraduría Federal del Consumidor”	01/08/2011	13/09/2011	2,859,938.32	7,142,845.80
Lpnm10315004-06/2011 plurianual	Servicio de “una red integral de voz y datos para la Procuraduría Federal del Consumidor”	01/10/2011	30/09/2013	30,240,000.00	75,600,000.00

Relación de Software Bajo el Resguardo de la Dirección General de Informática

Año	Cantidad Licencias	Descripción-Software
2008	2	Actualización de licencia del Software Oracle Utilizado en el Registro Público de Consumidores (RPC)
2008	1	Actualización del Sistema IVR Vox V5.1
2009	12	Adobe Creative Suite Cs4 Para Mac
2009	4	Adobe Creative Suite Cs4 Para Windows
2009	5	Adobe Dreamweaver V10 Para Windows
2009	1	Adobe Flash Pro V10 Para Windows
2009	1	Adobe Photoshop V11 Para Windows
2009	1	Adobe Acrobat Professional V9 Para Windows
2010	1	Actualización de las nuevas versiones del Software Albalá
2010	10	Renovación del Software Veo

11.7 Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.

Ejercicio 2008

En atención al "Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública en la Administración Pública Federal 2008-2012", publicado el 10 de septiembre de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, la Procuraduría Federal del Consumidor inició las actividades relativas para proceder a su atención.

En el mes de diciembre de 2008, se envió a la SFP el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión, el cual estuvo integrado por siete sistemas:

1) Atención y participación ciudadana
2) Procesos eficientes
3) Trámites y servicios públicos de calidad
4) Desregulación
5) Mejora regulatoria interna
6) Gobierno digital
7) Racionalización de las estructuras

Cabe destacar que dentro del Proyecto Integral de Mejora de la Gestión de Profeco se incluyeron los siguientes proyectos institucionales:

1) Procitel.
2) Macroproceso de verificación.
3) Concilianet.
4) Red de alerta.
5) Podcast de la Revista del Consumidor.
6) Canal de Profeco en You Tube.

Ejercicio 2009

El avance que presentaban al 31 de diciembre de 2009 los siete sistemas que integraron el componente estándar (1. Atención y Participación Ciudadana; 2. Procesos Eficientes; 3. Trámites y Servicios Públicos de Calidad; 4. Desregulación; 5. Mejora Regulatoria Interna; 6. Gobierno Digital; 7. Racionalización de Estructuras fue:

Sistema	Eficiencia y eficacia de las acciones realizadas
1.- Atención y participación ciudadana	El 2 de diciembre de 2009 se inauguró el primer Contacto Ciudadano de Profeco, espacio en el cual los ciudadanos pueden realizar sus trámites y servicios en un centro de atención ciudadana integral. Creación en la página web de Profeco el micrositio Contacto Ciudadano, en el cual se encuentran los requisitos, costos, tiempos de resolución y descarga de formatos de los trámites y servicios que se brindan en el mismo.
2.- Procesos eficientes	**Subprocuraduría de Servicios** Proceso: Conciliación Se realizaron acciones para reducir el tiempo y manejar el proceso con mayor eficacia, se logró reducir de 110 a 90 días. Se modificó la ficha de trámite del procedimiento para mejorar la información al consumidor sobre los medios de presentación del trámite. **Subprocuraduría de Verificación** Proceso: Verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición. Se realizaron acciones para reducir trámites y se logró eliminar el requisito de los datos del propietario en el instrumento de medición y se logró reducir de 5 requisitos a 4. Con la finalidad de facilitar el pago del servicio a proveedores, se participó con la DGPOP en la implementación del sistema de multipagos **Coordinación General de Educación y Divulgación** Proceso: Organización de Consumidores. Se elaboró y aplicó un cuestionario sobre el contenido de los ejes rectores de educación para el consumo, con la finalidad de contar con datos del aprendizaje de los integrantes. Con una muestra se concluyó la plataforma llamada SIORCO W para mejorar la operación de las organizaciones de consumidores, se inició la capacitación para el manejo adecuado del sistema.
3.-Trámites y servicios públicos de calidad	En coordinación con el Sistema Desregulación, se elaboró un programa para la eliminación, fusión y regulación de trámites y servicios. Se determinaron los trámites y servicios de alto impacto para la institución y la ciudadanía: • Profeco-00-006 Procedimiento conciliatorio. • Profeco-00-003 Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición. Con la retroalimentación de información y coordinación entre los diferentes líderes de los sistemas del PMG, se implementaron acciones que impactaron la funcionalidad y operación de los trámites de alto impacto como son: • Mejorar las instalaciones CIS, incluyendo cambios en el proceso de atención del ciudadano.

	• Implementación del Módulo de Multipagos.
4.- Desregulación	1. Reducción del número de trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTyS) de la Cofemer. 2. Actualización y mejora de la información inscrita en el RFTyS de la Cofemer, respecto de los trámites y servicios que brinda la Institución, mediante la mejora en la operación, precisión y/o reducción de los requisitos, plazos o criterios para la resolución de los mismos. 3. Actualización del marco normativo de la Procuraduría Federal del Consumidor.
5.-Mejora regulatoria interna	Identificación de las unidades administrativas que diseñan o emiten normativa. Emitir la norma para operar al interior de la institución el proceso de calidad regulatoria. Integrar y mantener actualizado el inventario del marco normativo interno de administración. Publicar en Internet el marco normativo interno de administración. Definir un programa de trabajo para mejorar el marco normativo interno, Revisar y modificar el marco normativo interno aplicando el proceso de calidad regulatoria. El SMRI estableció que en la primera etapa, únicamente se debía de actualizar el marco de administración, el cual se cumplió al 100%. Cabe resaltar que la institución bajo un programa de trabajo más ambicioso trabajo de forma paralela con el marco sustantivo y a diciembre de 2009 se actualizó en un 97.5%, con lo cual se dio paso al proceso de mejora continua.
6.- Gobierno digital	Se informó en el Programa Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) los proyectos relacionados con el PMG, mediante la Herramienta DAS-IT de la Secretaria de la Función Pública. Contratos de Adhesión en Línea: Se encuentra en operación la versión 1.0 del portal Web, a través del cual los proveedores pueden de manera rápida y sencilla realizar el trámite desde cualquier computadora con conexión a Internet. Buro comercial etapa IV: • Rediseño del Buró Comercial en base a la imagen de los micrositios de Profeco. • Opción para realizar consultas mediante nuevos criterios de búsqueda. • Optimización del proceso de depuración de proveedores, incluyendo a las Delegaciones y Subdelegaciones de

	Profeco en esta actividad. • Mejora en la consulta de la información actual de registros de Contratos de Adhesión por proveedor registrado ante Profeco.
7.- Racionalización de las estructuras	Mediante Oficios No. SSFP/408/0255 Y SSFP/412/1124, la SFP comunicó la aprobación y el registro correspondiente a la estructura de Profeco, con vigencia del 1° de enero de 2008.

Por su parte el avance al 31 de diciembre de 2009 de los seis Proyectos Institucionales que Integraron el Componente Específico fue el siguiente:

1. Procitel 100%
2. Macroproceso de verificación 54%
3. Concilianet 77%
4. Red de alerta 100%
5. Podcast 94%
6. Redes Sociales –Youtube.Com- 100%

Ejercicio 2010

El PIMG-2010 se conformó con 2 proyectos institucionales:

1. **Concilianet**: Módulo de resolución de controversias a través de Internet que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio. Consumidor, proveedor y Profeco interactúan en audiencias virtuales de conciliación que permiten encontrar la mejor solución a la queja. Todo en un marco de legalidad y apego a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

   Eficiencia y eficacia.- Actualmente a través de Concilianet, el consumidor puede presentar su queja y desahogar el procedimiento conciliatorio 100% en línea, desde cualquier computadora con acceso a internet, ofreciendo así la posibilidad de atenderlo con reducción de tiempos y de espera. Solo aplica para quejas contra los 18 proveedores participantes. Concilianet es otra alternativa que Profeco ofrece a los consumidores, acercando los servicios a la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

2. **Macroproceso de Verificación**: Sistema informático integral que permitirá mejorar la planeación, programación, seguimiento, supervisión y conclusión de las verificaciones realizadas por la Procuraduría. Asimismo, permitirá la sustanciación de los juicios, reduciendo las causales

   (agravios) que generan los juicios de nulidad; además se podrá contar con información confiable y oportuna del estatus que guardan los expedientes; registro de envío de multas para su cobro a la autoridad exactora (desde su inicio hasta su conclusión) brindando certeza a los consumidores y proveedores.

Eficiencia y eficacia.- Reducción de tiempo de atención en visitas a una planta gasera o establecimientos comerciales, evitando posibles errores humanos, lográndose mayor confiabilidad en el resultado de verificación. Transparencia en las actas de verificación o calibración al contar con fotografías vigentes de los verificadores que realizaran este acto, incluyendo seguridad al proveedor.

Cabe señalar, que el proyecto Concilianet fue considerado en mayo de 2010 como un CASO DE ÉXITO dentro del Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.

Ejercicio 2011

Los proyectos registrados fueron:

1. **Seguimiento y atención de denuncias de consumidores**. Desarrollo de un módulo informático que permita registrar, atender, y dar seguimiento a las denuncias (status) presentadas por parte de los consumidores a nivel nacional, fortaleciendo la confianza para los consumidores de que Profeco defiende sus derechos.

   Eficiencia y eficacia.- El consumidor tendrá la seguridad d que al presentar su queja o denuncia en contra de un proveedor de bienes, productos o servicios, ésta será atendida por la autoridad, la cual llevará a cabo visita de verificación a fin de constatar la irregularidad reportada y aplicar, en su caso las sanciones económicas que correspondan de acuerdo a la normatividad establecida. El consumidor podrá conocer el estado que guarda la denuncia presentada en contra de algún proveedor, pudiendo constatar que en el procedimiento aplica la transparencia, valores y honestidad de los servidores públicos responsables.

2. **Control de Hologramas**. Desarrollo de un módulo informático que permita llevar el control de hologramas utilizados en la verificación de instrumentos de medición (im) por las UR´s de Profeco y por las UVA, creando seguridad para el consumidor de que los ´im´ utilizados en las transacciones comerciales son verificados por la autoridad competente.

   Eficiencia y eficacia.- 1. Seguridad para el consumidor de que los instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales son verificados por la Autoridad competente. 2. Registro de los instrumentos de medición ajustados por Profeco. 3. Control de los folios de hologramas que son asignados a los instrumentos de medición.

Es importante señalar que el proyecto registrado en el PIMG-2010 denominado "Macroproceso de Verificación" se concluyó el 30 de septiembre de 2011, cumpliéndose con lo planeado.

Profeco dio cumplimiento con los compromisos establecidos en el PIMG 2011.

11.8 Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012.

Ejercicio 2008

Los temas que integraron el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción en la Institución fueron 12: transparencia focalizada, blindaje electoral, participación ciudadana, ética y responsabilidad pública, no discriminación y equidad de género, mejora de los sitios Web de las instituciones de la Administración Pública Federal, abatimiento del rezago educativo de los servidores públicos, programa cero observaciones, normas de control interno, compras claras, acciones para prevenir la corrupción y análisis de índices, y promoción de la cultura física y del deporte entre los servidores públicos de la Administración Pública Federal.

Como en 2007, Profeco se mantuvo constante en el cumplimiento de las acciones para cada tema, por lo que la calificación que se obtuvo en el Indicador de Seguimiento de Transparencia fue idéntica a la del año anterior: 9.9.

Ejercicio 2009

Los temas que integraron el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2009 en la Institución fueron 6: blindaje electoral, participación ciudadana, mejora de los sitios Web, transparencia focalizada, programas sectoriales, y cultura institucional.

Al igual que en los ejercicios 2007 y 2008, Profeco se mantuvo constante en el cumplimiento de las acciones para cada tema, por lo que la calificación que se obtuvo en el Indicador de Seguimiento de Transparencia fue de 9.9, evaluación óptima si consideramos que la meta máxima establecida fue de 10.

Tema	Resultado reportado
Blindaje electoral	10
Participación ciudadana	10
Mejora de los sitios Web	9.6
Transparencia focalizada	10
Programas sectoriales	10
Cultura institucional	10
Calificación total del periodo	**9.9**

Ejercicio 2010

Los temas que integraron el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2010 (PNRCTCC) en la Institución fueron cinco: blindaje electoral, participación ciudadana, mejora de los sitios web, transparencia focalizada y cultura institucional.

Al igual que en los años anteriores, Profeco cumplió de manera oportuna con las acciones señaladas para cada uno de estos apartados, por lo que se obtuvo una calificación promedio de 8.98 en el Indicador de Seguimiento de Transparencia, evaluación notoriamente buena si se considera que la meta máxima establecida fue de 10.

Tema	Resultado reportado
Blindaje electoral	10
Mejora de los sitios Web	8.9
Participación ciudadana	10
Programas sectoriales	N/A
Transparencia focalizada	10
Cultura institucional	6
Calificación total del periodo	**8.9**

Ejercicio 2011

Los temas del Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción fueron 5: Blindaje electoral, Mejora de los sitios web, Participación ciudadana, Programas sectoriales y Transparencia focalizada. La calificación promedio obtenida fue del 8.7, de una máxima de 10 puntos.

Tema	Resultado reportado
Blindaje electoral	9.8
Mejora de los sitios Web	10
Participación ciudadana	5
Programas sectoriales	N/A
Transparencia focalizada	10
Calificación total del periodo	**8.7**

Eficiencia y eficacia de las acciones realizadas

En general, Profeco se ha mantenido constante en el cumplimiento de las acciones para cada tema del PNRCTCC. Cabe destacar que en aquellos temas en que la evaluación no ha sido del todo satisfactoria, como es el caso “Mejora de los sitios web de las instituciones” (8.9) y “Cultura institucional” (6) en el 2010 y Participación ciudadana en el 2011 (5), se implementaron acciones correctivas a fin de evitar su recurrencia.

En materia de “Transparencia Focalizada”, Profeco se ha preocupado por poner información clara, completa y de interés público en el portal de Transparencia Focalizada de la Institución. Tal es el caso del **“PROGRAMA NACIONAL DE VERIFICACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO (GASOLINA)”**. Esta información de consulta sirvió de referencia sobre las actuaciones de Profeco en materia de verificación de combustibles y contribuyó a generar criterios de consumo en favor de los consumidores.

Uno de los temas que ha permanecido a través de los años y dada su importancia es el de Blindaje Electoral. En el desarrollo de este es importante matizar la implementacción de las acciones determinadas por la SFP y la FEPADE, en virtud de que se han aplicado al 100% las actividades señaladas, situación en la que ha participado el total del personal de Profeco, tanto de oficinas centrales como de las delegaciones y subdelegaciones. El personal ha tomado los cursos en línea y semipresenciales, obteniendo las constancias que acreditan su participación. En este sentido podemos afirmar que el personal ha adquirido conciencia de sus derechos y obligaciones en materia de elecciones electorales.

Se implementaron acciones, sobre todo en tiempos electorales, como son el de monitorear los horarios de trabajo de los servidores públicos, la utilización del parque vehicular, de los inmuebles, de las maquinas y equipos y del ejercicio presupuestal.También se aplicaron acciones de transparencia y difusión, tales como dar a conocer diverso material relacionado, así como la impartición de cursos de capacitación e inserción en los recibos de nómina de leyendas alusivas a los comicios electorales.

En lo que respecta a Participación Ciudadana, se presentó a los actores sociales el "Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos", programa cuyas acciones de verificación estuvieron orientadas a la protección de los derechos y economía de todos los consumidores de productos básicos en el país (abarrotes, carnicerías, tortillerías, frutas y legumbres, cremerías y salchichonerías, entre otros).

En este sentido, se interactuó con los actores sociales, obteniéndose diversos comentarios, los cuales fueron canalizados a la Subprocuraduría de Verificación y a la Secretará de Economía, nuestra Coordinadora de Sector.

Finalmente, cabe mencionar que la página web instituciional cumple con los requisitos señalados por el Sistema de Interner de la Presidencia por lo que su exploración es de manera agil accesible.

Transparencia Focalizada

Desde el año 2008, la Secretaría de la Función Pública ha venido impulsando una política de transparencia denominada transparencia focalizada, que tiene como objetivo no sólo lograr un gobierno más abierto y transparente, sino también que la información pública sea una herramienta que ayude a los ciudadanos a tomar mejores decisiones en su vida cotidiana y con ello, evitar riesgos y/o solucionar problemas públicos.

En estos cinco años se han valorado diversos aspectos en el tema de Transparencia Focalizada para fortalecer la calidad de la información y hacer una realidad una política de transparencia proactiva y socialmente útil.

A continuación se señalan los aspectos evaluados en el periodo 2008-2012 y las calificaciones obtenidas por la institución:

AÑO	ASPECTO EVALUDOS	CALIFICACIÓN
2008	Criterios para la Identificación de Información Socialmente Útil o Focalizada.	10
2009	Evaluación de la Calidad de la Información.	10
2010	Acciones para la Identificación y Difusión de Nueva Información Socialmente Útil o Focalizada.	100%
2011	Publicación de Información Socialmente útil o focalizada y Homologación de secciones de transparencia.	100%

Participación Ciudadana

El impulso a la participación ciudadana ha sido un aspecto esencial de la Administración 2006-2012 como medida preventiva contra la corrupción, su principal mecanismo en el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012 (PNRCTCC) han sido los Ejercicios de Rendición de Cuentas a la Sociedad, en los cuales la Procuraduría Federal del Consumidor ha dado respuesta a las inquietudes y propuestas de la sociedad civil con el fin de fortalecer la rendición de cuentas, profundizar la cultura de transparencia en los servidores públicos e incrementar la confianza de la ciudadanía en Profeco.

Dada la relevancia de los Ejercicios de Rendición de Cuentas a la Sociedad, a continuación se reporta lo realizado durante los años 2008-2009, 2010 y 2011:

2008-2009	
Calificación	10
Fecha de la sesión	10 de diciembre del 2008
Lugar de la sesión	Av. José Vasconcelos N° 208, piso 18 “Salón de los Procuradores”, Col. Condesa, México, D.F. C.P. 06140
Nombre de la sesión	Primera Sesión de Rendición de Cuentas a la Sociedad
Listado de actores sociales que participaron en el Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad.	1. Consejo Consultivo del Consumo. 2. Federación Nacional de Padres de Familia, A.C.
Programas, trámites o servicios de la institución que se abordaron en la sesión	Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos.

2010	
Calificación	10
Fecha de la sesión	No aplicó conforme a la Guía de Participación Ciudadana 2010
Lugar de la sesión	
Nombre de la sesión	
Listado de actores sociales que participaron en el Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad.	
Programas, trámites o servicios de la institución que se abordaron en la sesión	

2011	
Calificación	5
Fecha de la sesión	Pendiente de realizarse
Lugar de la sesión	
Nombre de la sesión	
Listado de actores sociales que participaron en el Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad.	
Programas, trámites o servicios de la institución que se abordaron en la sesión	

Blindaje Electoral

El fortalecimiento y desarrollo de la democracia mexicana, requiere de un transparente desarrollo de los procesos electorales, y para ello, es fundamental que los servidores públicos se conduzcan con legalidad, honestidad, transparencia, lealtad, imparcialidad y eficiencia, tal como lo señala la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Es por ello que el PNRCTCC en su Objetivo 5 (Establecer mecanismos de coordinación de acciones para el combate a la corrupción en la Administración Pública Federal) define una estrategia específica enfocada en la coordinación de acciones de Blindaje Electoral (Estrategia 5.3) con el fin de contribuir a la celebración de procesos electorales limpios, justos y transparentes, que propicie el adecuado ejercicio de los recursos públicos y eviten acciones que atenten contra la transparencia de los procesos electorales.

A continuación se describen las calificaciones obtenidas y las actividades realizadas por la Institución en atención a las Guías de Blindaje Electoral emitidas así como otras acciones no contempladas en las mismas:

AÑO	CALIFICACIÓN
2008	10
2009	10
2010	9.9
2011	9.8

En materia de Monitoreo del personal	Se revisan las tarjetas de asistencia del personal operativo, así como las listas de asistencia del personal de mando medio, supervisando que los servidores públicos no abandonen las instalaciones en horario laboral, sin ser justificada su salida, y en caso de inasistencia presentar la documentación necesaria para justificar la falta.
Monitoreo del parque vehicular	Se aplica el Manual de Políticas y Lineamientos en Materia de Control Vehicular, el área administrativa verifica la entrega del parque vehicular, solo al personal autorizado, por medio de oficio de comisión, de igual forma se tiene una bitácora de los vehículos, la cual se monitorea constantemente.
Monitoreo de inmuebles	Se verifica que las instalaciones sean utilizadas en el horario de atención al público para el caso de las Delegaciones y Subdelegaciones, así como las correspondientes a labores administrativas.
Monitoreo de Máquinas y equipo	Se supervisa el uso adecuado de las máquinas y equipos, propiedad de la institución dentro del horario de trabajo, para evitar el uso inadecuado y que se encuentre fuera de las funciones determinadas.
Monitoreo del Ejercicio presupuestal	Se verifica el estricto cumplimiento a los lineamientos para el ejercicio y control del gasto, emitidos por las áreas normativas, a fin de verificar que los recursos financieros sean utilizados adecuadamente.
Monitoreo de campañas de publicidad	Se colocaron carteles en oficinas centrales, Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio referentes a evitar el uso de recursos a favor de candidatos o partidos.
Difusión y capacitación	Se difundió "el ABC de los servidores públicos en relación con las elecciones" y la "guía de responsabilidades administrativas y elecciones" (GRAME), a través de la página de internet www.profeco.gob.mx, de la intranet y mediante correos electrónicos a todo el personal. En algunas Delegaciones se llevó a cabo la capacitación sobre Blindaje Electoral, impartida por personal de la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales. A través de la Dirección General de Delegaciones se envían

	correos electrónicos recordando a los servidores públicos de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio evitar participar en eventos públicos electorales, así como destinar recursos públicos a favor de candidatos o partidos políticos. En los comprobantes de nómina se ha venido insertando la leyenda “Evita participar en eventos públicos electorales en horarios laborales”. Colocación de carteles en oficinas centrales, Delegaciones, Subdelegaciones, Unidades de Servicio y áreas de atención al público para denunciar los delitos electorales. Difusión a los usuarios o beneficiarios a través de carteles "de no condicionamiento de programas, trámites y servicios”. Distribución entre el personal de la Institución y público en general de material de apoyo proporcionado por la FEPADE..
Instalación del buzón de quejas y denuncias	Se instalaron buzones de quejas y denuncias, enviados por el Órgano Interno de Control en lugar visible a los empleados de Profeco y al público en general. Así como el seguimiento a la información captada en estos buzones.
Participación Ciudadana	Se invitó a organizaciones de la sociedad civil a participar en la observancia de la actuación de los servidores públicos de Profeco y el buen uso de los recursos del estado. Obteniendo opiniones y recomendaciones a aplicar en la Institución.
Página Web	Se mantiene permanentemente actualizada la página Web institucional en el apartado de Blindaje Electoral.
Otras acciones	Correos motivacionales al personal para que conozca el material relativo, aplique sus contenidos y estadísticas por unidad administrativa en cuanto al avance en la capacitación; obteniéndose resultados positivos.

Mejora de sitios Web

Desde el año 2007, el Sistema Internet de la Presidencia ha llevado a cabo evaluaciones a los sitios web de las entidades y dependencias del Gobierno Federal como parte del tema de Mejora de Sitios Web Institucionales del PNRCTCC con el que se busca consolidar la construcción de un gobierno transparente, responsable y eficiente, que rinda cuentas a la sociedad.

La Mejora de Sitios Web busca establecer criterios, adoptar prácticas y estándares en tecnologías de información con el fin de homogeneizar los portales institucionales en internet de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, que hagan más eficaz y efectivo el acceso de los ciudadanos a la información pública gubernamental.

En este sentido se informan las calificaciones obtenidas, las acciones y los esfuerzos realizados por la institución entre 2008-2011 para contar con un sitio Web institucional de mejor calidad técnica e informativa, el cual facilita a sus usuarios el acceso a la información que se genera y servicios que ofrece, y que toma en cuenta la incorporación de prácticas internacionales vigentes en los siguientes conceptos:

Año	Calificación
2008	9
2009	9.6
2010	8.9
2011	10

Implementaciones al Portal Institucional de Profeco

Ejercicio 2009

- Se verificó que el sitio cumpliera con la plantilla establecida, tanto en página inicial como intermedias
- Se verificó la uniformidad de estilos;
- Se integró la versión en inglés;
- Se integró el canal RSS;
- Se integró la leyenda de última actualización en todas las páginas;
- Se verificó que la página fuera compatible con otros navegadores además de Internet Explorer;
- Se verificó que no existieran enlaces rotos, y se integró una página de error que se muestra al encontrar enlaces inexistentes;
- Se integraron las políticas de privacidad del sitio.

Ejercicio 2010

- Se inicia el cambio de plantilla de la página inicial y páginas intermedias del sitio.
- Se actualizó la Imagen del portal
- Se integró la nueva plantilla en la página inicial;
- Se integró la nueva plantilla en las páginas intermedias;
- Se verificó que no existieran links rotos;
- Se verificaron estilos para cumplir con los lineamientos establecidos por el Sistema Internet de Presidencia (SIP);
- Se verificó que la página fuera compatible con otros navegadores además del Explorer;
- Se verificó que la página cumpliera con lo establecido en los reactivos proporcionados por el SIP para la evaluación 2010;

- Se verificó que la navegación del sitio fuera consistente, es decir que todas las ligas se encuentran funcionado y respondiendo correctamente;
- Se implementaron modificaciones al código de las páginas para accesibilidad de personas con discapacidad con la finalidad de que las herramientas de los navegadores de internet funcionen correctamente de acuerdo a estándares internacionales;
- Se implementaron mejoras para los motores de búsqueda con el fin de eficientar el acceso al contenido del portal;
- Se verificaron y modificaron contenidos para eficientar el peso de la página con la finalidad de mejorar la velocidad de descarga;
- Se verificaron formatos, plantillas y estilos para cumplir con los lineamientos establecidos por el Sistema Internet de Presidencia (SIP);
- Se verificó que la página cumpliera con lo establecido en todos los reactivos proporcionados por el SIP para la evaluación 2011.

Cultura de la Legalidad

Actividades realizadas durante el periodo 2009-2011 para promover la adopción de valores o principios del Código de Ética APF.

- **Curso de inducción a la Procuraduría Federal del Consumidor**

Objetivo: Que el personal de nuevo ingreso conozca la visión, misión, objetivos de la institución y asuma los valores de las y los servidores públicos, a través del Código de Ética de la Administración Pública Federal y el Código de Conducta de Profeco, una vez que concluye su proceso de evaluación participa en el curso de inducción en línea.

De 2008 a 2011 han participado en el curso 788 trabajadoras y trabajadores:

Año	Participantes
2008	11
2009	237
2010	305
2011	235
Total	**788**

- **Valores o principios abordados en estas actividades.**

- Bien común
- Integridad
- Honradez
- Imparcialidad

- Justicia
- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Entorno cultural y ecológico
- Generosidad
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo

- **Desde 2009 se publicó en Intranet el Código de Ética de la Administración Pública Federal de Profeco, para que todos los servidores públicos de la Procuraduría lo consulten.**

- **En los recibos de pago de noviembre y diciembre de 2011 se incorporaron los valores del Código de Ética APF.**

  "Principios en la APF" son: Bien común, Integridad, Honradez, Imparcialidad, Justicia, Transparencia, Rendición de cuentas consulta http:/intranet/profeco. Segunda quincena de noviembre.

  "Principios en la APF" son: Entorno cultural y ecológico, Generosidad, Igualdad, Respeto y Liderazgo, consulta http:/intranet/profeco. Primera quincena de diciembre.

Programas Sectoriales

Las calificaciones obtenidas en las acciones de seguimiento a líneas de acción de Programas Sectoriales en materia de transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción son las siguientes:

AÑO	CALIFICACIÓN
2009	10
2010	N/A
2011	N/A

El 15 de noviembre del 2009 se publicó en la página WEB institucional en la Sección de Transparencia y Rendición de Cuentas en el apartado "Seguimiento a Programas Sectoriales" las Líneas de Acción, e Indicadores del Programa Sectorial vinculados con los Objetivos del Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Seguimiento a las Líneas de Acción de los Programas Sectoriales en materia de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción

INDICADORES

Línea de Acción del Programa S.	Acciones Especificas	Indicadores	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base Año	Metas 2009	Metas 2010	Metas 2011
LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.1. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.	a) Fortalecer la conciliación y el arbitraje como instrumentos para lograr la solución de diferencias entre consumidores y proveedores de manera eficaz, expedita, equitativa y menos onerosa.	1) Porcentaje de quejas solucionadas mediante el procedimiento conciliatorio.	Número de quejas solucionadas entre número de quejas presentadas*100	%	67.1 2008	68	70	70
		2.- Porcentaje del monto de las quejas solucionadas	Monto recuperado de las quejas solucionadas a favor del consumidor/Monto reclamado de las quejas solucionadas a favor del consumidor *100	%	72 2007	72	72	72
	a) Poner en marcha un sistema de análisis de información que permita identificar probables desviaciones en el comportamiento de proveedores y situaciones que puedan repercutir en perjuicio de los consumidores.	3.- Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales.	Visitas de verificación a establecimientos comerciales realizadas / Visitas de verificación a establecimientos comerciales programadas *100	%	89 2006	100	100	100
LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.2. Fortalecer el poder de los consumidores.		4.- Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial.	Visitas de verificación de comportamiento comercial realizadas / Visitas de verificación de comportamiento comercial programadas * 100	%	105 2006	100	100	100
		5.- Porcentaje de visitas de verificación de metrología.	Visitas de verificación de metrología realizadas / Visitas de verificación de metrología programadas* 100	%	76 2006	100	100	100
		6. Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados.	Proveedores _ mercado de combustibles verificados / Proveedores _ mercado de combustibles de acuerdo a padrón de establecimientos	%	90 2009	90	39.5	39.5
		7.- Porcentaje de visitas de verificación a estaciones de servicio	Visitas de verificación a estaciones de servicio realizadas / Visitas de verificación a estaciones de servicio	%	90.9 2007	100	100	100

			programadas * 100					
		8.- Porcentaje de cumplimiento del programa de visitas de verificación de plantas de gas L. P.	Visitas de verificación de plantas de gas LP realizadas / Visitas de verificación de plantas de gas LP programadas* 100	%	117 2007	100	100	100
		9.- Porcentaje de cumplimiento del programa de verificación de vehículos repartidores de gas LP en vía pública	Verificaciones de vehículos repartidores de gas LP en vía pública realizadas / Verificaciones de vehículos repartidores de gas LP en vía pública programadas* 100	%	116.7 2007	100	100	100
	b) Poner en operación el Registro Público de Consumidores.	10.- Porcentaje de denuncias ante el Registro Público de Consumidores (RPC)	Números de teléfonos de consumidores registrados en el RPC que denuncian ser molestados con publicidad / Total de números telefónicos registrados en el RPC.* 100	%	0.5 2009	0.5	0.5	0.5
LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.3. Promover una cultura de consumo inteligente y sustentable.	e) Fortalecer la acción de los medios electrónicos de PROFECO, para multiplicar su impacto a través de los medios masivos comerciales.	11.- Porcentaje de Hogares que reciben información sobre consumo inteligente	Hogares que reciben información sobre Temas de consumo inteligente / Hogares programados	%	12,000,000 2009	12 millones	13 millones	13 millones
LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.4. Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores.	b) Promover una cultura de la denuncia ciudadana, así como crear los mecanismos necesarios que permitan al consumidor presentar sus denuncias con facilidad.	12.- Porcentaje de usuarios del boletín electrónico Brújula de compra y Canasta Inteligente	Visitantes únicos del boletín electrónico Brújula de compra, calculadoras de costos (Crédito a pagos fijos, Tanque de gasolina, Tarjeta de crédito comercial) y Canasta Inteligente / visitantes al sitio web Profeco*100	%	25 2009	25	25	25
		13.- Índice de organizaciones de la sociedad civil apoyadas	Índice; A (70%) + B (30%) que recibieron atención de Profeco; A=Apoyos brindados a las Asociaciones de Consumidores / Total de Asociaciones de Consumidores;	%	85 2009	85	85	85

			B=Apoyos brindados a las Organizaciones Sociales / Total de Organizaciones Sociales					
	d) Promover que el Registro Público de Contratos de Adhesión sea un procedimiento electrónico ágil, seguro, eficiente y oportuno para asegurar el cumplimiento de la obligación de brindar equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.	14.-Porcentaje de registro de Contratos de Adhesión Obligatorios	Solicitudes de registro de contratos de adhesión obligatorios inscritas entre Total de solicitudes recibidas de registro de contratos de adhesión obligatorios *100	%	80 Enero Junio 2008	80	80	80
		15.-Porcentaje en la atención de solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio	Número de solicitudes de registro resueltas en término de la LFPC de CA obligatorios entre Número de solicitudes de registro resueltas de contratos de adhesión obligatorios*100	%	79.3 2008	80	80	80
LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.5. Propiciar la participación organizada de los consumidores.	a) Promover la participación organizada de los consumidores en los temas de consumo, así como en los procesos de elaboración de las Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas y en otras decisiones que les afectan directamente.	16.- Porcentaje de Organizaciones atendidas		%	78 2009	78	78	78
LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.6. Garantizar la legalidad en las relaciones de consumo.	c) Brindar especial atención a la presentación de acciones de grupo (colectivas) en defensa de los intereses de los consumidores y para hacer valer los derechos que la ley les confiere.	17.-Porcentaje de Acciones de grupo Admitidas	Acciones Admitidas entre Acciones Presentadas*100	%	70 2009	70	70	70
	d) Revisar los procesos y procedimientos de cobro y ejecución de las multas que PROFECO impone.	18.- Porcentaje de procedimientos por infracciones a la ley (PIL's) resueltos	Número de PIL´s resueltos entre número de PIL´s ingresados en el año*100	%	60 2009	60	60	60

LÍNEA ESTRATÉGICA 2.3.7. Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado.	a) Fortalecer las acciones de verificación enfocadas a vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal sobre Metrología y Normalización y Normas Oficiales Mexicanas.	19.- Porcentaje de verificación de normas oficiales mexicanas	Visitas de verificación de normas oficiales mexicanas realizadas / Visitas de verificación de normas oficiales mexicanas programadas * 100	%	87 2006	100	100	100
	c) Instrumentar mecanismos que propicien la transparencia a fin de fortalecer la confianza de los consumidores y proveedores en las acciones de verificación.	20.- Porcentaje de oportunidad en la atención de solicitudes de evaluación del cumplimiento de normas	(Informe de resultados de evaluaciones del cumplimiento con normas o especificaciones atendidas en tiempo / Total de Servicios aceptados de evaluación del cumplimiento con normas o especificaciones) * 100	%	84.5 2009	84.5	84.5	85

11.9 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Para garantizar el acceso a la información en posesión de la Institución, en los términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), su Reglamento y demás disposiciones de la materia, de diciembre de 2006 a 2011, se atendieron de manera oportuna las solicitudes de acceso a la Información presentadas a través del Sistema de Solicitudes de Información INFOMEX (antes SISI), como a continuación se describe:

Solicitudes de Acceso a la Información	
2006	26
2007	644
2008	423
2009	511
2010	522
2011	625

La calificación de IFAI al Portal de Obligaciones de Transparencia de la Institución en los ejercicios de 2006 a 2011 fue:

Indicador de Obligaciones de Transparencia (ODT)	
Periodo	Evaluación
2do. Semestre 2011	95.5
1er. Semestre 2011	88.13
2° Semestre 2010	90.50
1er. Semestre 2010	86.20
2° Semestre 2009	88.94
1er. Semestre 2009	88.94
2° Semestre 2008	89.00
1er. Semestre 2008	89.04
4° Trimestre 2007	73.59
3er. Trimestre 2007	94.32
1er. Semestre 2007	94.00
2° Semestre 2006	100.00

Indicadores de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

SEMESTRE/AÑO	Respuesta a Solicitudes de Información	Atención de la Unidad de Enlace	Alineación de criterios, comportamiento de resoluciones y su cumplimiento
2° semestre 2011	92.75	9.89	92.04
1er semestre 2011	85.33	9.9	79.51
2° semestre 2010	87.25	10.00	90.51
1er semestre 2010	85.81	10.00	85.41
2° semestre 2009	82.26	10.00	86.70
1er semestre 2009	84.21	10.00	91.08

11.10 Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención.

Situación de observaciones al 31 de diciembre de 2011

Dirección General de Verificación y Vigilancia (PIL´s)

Nivel de Riesgo	Saldo inicial (1° de octubre de 2011)	Observaciones determinadas durante el 4to trimestre de 2011	Observaciones atendidas durante el 4to trimestre de 2011	Saldo final al 31 de diciembre de 2011
Alto	0	0	0	0
Mediano	13	3	13	3
Bajo	0	0	0	0
Total	**13**	**3**	**13**	**3**

Portal de Obligaciones de Transparencia

Saldo Inicial	Determinadas	Atendidas	Saldo
13	3	13	3

http://portaltransparencia.gob.mx/pot/auditoria/showAuditoria.do?method=begin&_idDependencia=10315

11.11 Procesos de desincorporación.

No aplica.

11.12 Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados.

No aplica.

11.13 Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa.

Subprocuraduría Jurídica

1. Enlace Legislativo. La Procuraduría Federal del Consumidor tiene un papel importante en la dinámica legislativa, ya que es requerida constantemente para emitir su opinión respecto de asuntos de carácter legislativo relacionados con derechos del consumidor o relaciones de consumo.

   a. En el año 2008, se emitieron 29 opiniones respecto de distintas iniciativas de reformas o adiciones de leyes, se formularon 4 puntos de acuerdo con la H. Cámara de Diputados, y se participó en 4 reuniones para revisar y analizar la iniciativa de reformas y adiciones a la LFPC, además de 10 reuniones con dicho organismo para analizar la iniciativa para reformar tanto la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como el Código Federal de Procedimientos Civiles, en materia de "acciones colectivas".

   b. En el año de 2009, participó en la revisión, análisis y opinión de 35 iniciativas relativas a modificaciones, reformas o adiciones a la LFPC. Se revisó y opinó respecto de 22 iniciativas, dictámenes y minutas de reformas o adiciones a diversas leyes. Se colaboró en los trabajos de elaboración de la iniciativa para reformar y adicionar diversas disposiciones de la LPC, mediante las cuales se otorga la facultad a Profeco para denunciar ante la COFECO prácticas monopólicas, así como legitimación a los consumidores para presentar quejas grupales.

   c. En el año de 2010, Profeco participó en la revisión, análisis, y opinión de 20 iniciativas relativas a reformas o adiciones a la LFPC. En dicho periodo revisó y emitió opiniones respecto a 52 dictámenes y minutas de reformas o adiciones a otras leyes.

   d. En el año de 2011, se revisó y emitió 72 opiniones respecto de 23 iniciativas, dictámenes y minutas de reformas o adiciones a la LFPC, así como a 35 iniciativas, dictámenes y minutas de reformas o adiciones a otras leyes.

2. Consultoría Jurídica. La Procuraduría Federal del Consumidor a través de su área jurídica ha dotado a las unidades administrativas, consumidores y proveedores que así lo requieren, asesoría jurídica con el objetivo de garantizar la legalidad en las actividades de Profeco y de terceros.

   a. En el año de 2008, se desahogaron 144 consultas realizadas vía internet, telefónicas, por escrito y de manera personal, tanto de consumidores como de proveedores, así como de las diversas unidades administrativas de la Institución.

   b. En el año de 2009, se desahogaron 159 consultas realizadas vía internet, telefónicas, por escrito y de manera personal, tanto de consumidores como de proveedores, así como de las diversas unidades administrativas de la Institución y se participó como asesor en los diversos comités y consejos institucionales.

c. En el año 2010, se resolvieron 39 consultas jurídicas dentro de la Institución.

d. En el año de 2011, se atendieron 197 consultas jurídicas realizadas vía telefónica, por internet y por escrito y de manera persona, y se asesoró a diversos comités y consejos institucionales.

3. Colaboración en protección de derechos humanos. Profeco es una institución comprometida con la protección y promoción de los derechos humanos, para lo cual, en el ámbito de sus atribuciones en esta materia, atiende los requerimientos que envía la CNDH.

a. En el año de 2008, se atendieron 85 solicitudes de información de la CNDH. Se atendieron solicitudes de información del Consejo Nacional para prevenir la discriminación, respecto de 2 quejas que dicho consejo recibió en contra de servidores públicos de esta Procuraduría, resolviendo que no existían elementos que permitieran determinar la existencia de actos discriminatorios por parte del personal.

b. En el año de 2009, se dio atención a 77 requerimientos de información presentados por la CNDH.

c. En el año de 2010, se dio atención necesaria a 55 requerimientos de información presentados la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

d. En el año de 2011, se recibieron 69 requerimientos de información, en los cuales se proporcionó la documentación necesaria en tiempo y forma.

4. Defensa en los actos de autoridad. Refiere la defensa, tanto en la vía administrativa como en la judicial, de los actos impugnados por los particulares que se han sentido afectados por las resoluciones emitidas por Profeco.

a. En el año de 2009, se recibieron para sustanciación 911 recursos, de los cuales 802 se confirmaron y 54 fueron revocados; respecto a juicios de nulidad, se notificaron 6219 demandas de nulidad, formulándose 5936 contestaciones. En cuanto a amparos indirectos, se recibieron y atendieron 145 juicios, dictándose 192 sentencias favorables y 17 desfavorables.

b. En el año 2010, se recibieron para sustanciación, 907 Recursos de Revisión, de los cuales se confirmaron 844 y 63 fueron revocados. Respecto a Juicios de Nulidad, se notificaron 6697 demandas, formulándose 6449 contestaciones; el Tribunal Federal de Justicia Fiscal Y Administrativa dictó 1956 sentencias favorables y 4703 desfavorables. En cuanto a Amparos Indirectos, se recibieron y atendieron 105 juicios, dictándose por los diversos Juzgados de Distrito 152 sentencias favorables y 27 desfavorables.

c. En el año 2011, la Subprocuraduría Jurídica enfrentó dos grandes retos derivado de la entrada en vigor de las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo: el juicio sumario y el trámite del juicio en línea. La nueva modalidad de juicio sumario obligó a realizar el trámite y desahogo del juicio de nulidad en la mitad del tiempo que se tenía en el juicio tradicional, por ejemplo, el plazo para contestar la demanda pasó de 45 a 15 días hábiles, el de la ampliación de la demanda pasó de 20 a 5 días; esta reducción significativa de

los términos legales, implicó una reorganización y aumento en la carga de trabajo al personal de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos. Por su parte la modalidad del juicio en línea sea en la vía ordinaria o la vía sumaria representó un reto informático para adecuar los procesos internos de defensa jurídica, a la evolución informática que vive la impartición de justicia. Para hacer frente a este reto se trabajó de manera coordinada con el personal especializado en juicio en línea del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

5. Contratos y Convenios Institucionales. La Procuraduría Federal del Consumidor lleva a cabo la revisión, dictamen y/o elaboración de proyectos de contratos y convenios Institucionales.

   a. En el año de 2009, se llevó a cabo la revisión, dictamen y elaboración de 456 proyectos de contratos y convenios, de los cuales se autorizaron 433, se negaron 23 y se inscribieron 415 en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales.

   b. En el año de 2011, se aprobaron 215 contratos y 182 convenios Institucionales. Se inscribieron en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales 172 contratos y 124 convenios celebrados.

6. Caso Neoskin. La empresa Neoskin, representada bajo la razón social Operadora Definité S.A. de C.V. prestaba el servicio de fotodepilación eliminando el vello mediante descargas de luz láser. En general se ofrecían paquetes de hasta 10 sesiones que podían prolongarse hasta por 2 años, pagándose por adelantado o dejando un adelanto por las sesiones próximas a recibir. Operadora Definité S.A. de C.V. cerró a partir del 3 de noviembre de 2008 sus establecimientos en diversas partes de la ciudad, dejando en algunas entidades letreros en los que se repasaba “por causa de fuerza mayor, no se les podrá atender hasta nuevo aviso”. Ni el administrador general, ni el gerente en sus respectivas sucursales, dieron aviso alguno a los consumidores acerca de los motivos por los cuales ya no continuarían prestando el servicio que previamente habían contratado y pagado, así como tampoco les informaron la manera en que se les devolverían las cantidades de dinero que entregaron, o propuesto alguna de solución. Con datos al 23 de enero de 2009, se atendieron un total de 7996 llamadas al teléfono del consumidor, se registraron un total de 40,309 consumidores afectados que representan un monto reclamado de $137,521,981.25. A nivel nacional se presentaron y ratificaron 28 denuncias penales, en representación de aproximadamente 37000 consumidores. En fecha 11 de noviembre de 2011 se dictó auto de formal prisión en contra de JAVIER GARZA MARTÍNEZ, por la comisión del delito de fraude en agravio de TV AZTECA S.A.B. DE C.V. El Procurador Federal del Consumidor suscribió oficios a los 32 Procuradores Generales de Justicia solicitando recabar la declaración del C. JAVIER GARZA MARTÍNEZ, con el objeto de acreditar los elementos que integran el tipo penal del delito de fraude genérico en la averiguación previa que correspondiera a su entidad federativa, para dar trámite al proceso y lograr la reparación del daño causado a los consumidores afectados. El agente del ministerio público que conoce de la denuncia presentada por Profeco en representación de los consumidores, citó a aquellos consumidores faltantes para ratificar la querella para que asistieran a hacerlo.

7. Propiedad Intelectual. En el año de 2008, se obtuvo el registro ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor de 2 obras literarias, se obtuvo la reserva del uso exclusivo del título de 2 programas de televisión y se renovó la reserva correspondiente a 3 publicaciones periódicas. Asimismo, se registró, ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la denominación "Concilianet" como Marca (M.R.) y se iniciaron los trámites de registro de la denominación "RPC Registro Público de Consumidores".

8. Concursos mercantiles. La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de las atribuciones conferidas por las fracciones I, II y III del artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con el objeto de proteger los derechos e intereses de los consumidores que se han visto afectados por la suspensión de actividades de diversas aerolíneas, ha intervenido como representante de los mismos, en los concursos mercantiles que a continuación se detallan:

Año	Razón social y nombre comercial	Consumidores representados	Monto reclamado
2008	Líneas Aéreas Azteca, S.A. de C.V. (Líneas Aéreas Azteca)	1200	$5,122,490.01
2008	Aerolíneas Mesoamericanas, S.A. de C.V. (Alma de México)	1501	$9,118,702.86
2009	Consorcio Aviaxsa, S.A. de C.V. (Aviacsa)	4881	$24,505,999.86
2010	Compañía Mexicana de Aviación, S.A. de C.V. (Mexicana)	9781	$109,830,399.41
2010	Mexicana Inter, S.A. de C.V. (Mexicana Link)	43	$367,151.71
2010	Aerovías Caribe, S.A. de C.V. (Mexicana Click)	843	$4,928,827.35

El objeto de la representación de consumidores en los concursos mercantiles es el reconocimiento de los mismos como acreedores de los proveedores por el monto de la obligación incumplida. Hasta el 2011, en los 6 concursos mercantiles se han representado a 18,249 consumidores siendo reconocidos 12,890 por un monto de $123,462,530.

9. Nulidad de cláusulas. La declaración de nulidad de cláusulas en los contratos debe entenderse como un elemento de política pública fundamental para la debida protección de los derechos de los consumidores. La promoción de demandas de nulidad de cláusulas, constituyen el mecanismo idóneo para garantizar el acceso a la justicia de los consumidores que son afectados por cláusulas de contratos que resultan abusivos. Con ellas, Profeco ejerce su atribución de acudir ante las autoridades judiciales en busca de la equidad que debe prevalecer en las relaciones de consumo, solicitando se declare que cierta cláusula resulta contraria a ley, es nula y por tanto no debe producir sus efectos frente a los consumidores. En 2011, Profeco promovió juicios contra 3 proveedores de servicios de televisión restringida con el objeto de que se declare la nulidad de cláusulas de los contratos de adhesión de prestación de servicios y arrendamiento o comodato del equipo para la prestación de los mismos, en virtud de que Profeco las considera

abusivas, inequitativas y desproporcionadas en perjuicio de los consumidores. Actualmente dichas acciones se encuentran en apelación para la admisión de la demanda o el reconocimiento de la vía promovida. Las acciones fueron promovidas contra Comercializadora de Frecuencias Satelitales (DISH), Cablevisión y Corporación Novavisión (SKY).

10. Acciones novedosas y coordinación con otros organismos. En el año de 2011, se emitieron por parte del Procurador Federal del Consumidor, diversos requerimientos a presidentes municipales de distintas entidades federativas respecto a disposiciones locales en materia de masa y tortilla que lesionaban los intereses de los consumidores. Otro asunto a destacar es la capacitación mutua entre Profeco y la Comisión Federal de Competencia (CFC), la cual tuvo como objetivo aproximar a los funcionarios de estas instituciones a las actividades sustantivas desarrolladas por ambas para mejorar su conocimiento y coordinación. En materia de mejora regulatoria, se realizó la actualización de trámites de Profeco ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), con el objetivo de mejorar la certidumbre de los ciudadanos para la realización de trámites ante esta institución. Asimismo, se integró y dio inicio al Programa Bienal de Mejora Regulatoria 2011-2012 para asegurar la existencia de instrumentos normativos necesarios para dotar de certidumbre jurídica a la actuación de Profeco frente a los ciudadanos y reducir costos de cumplimiento de los trámites.

Dirección General Educación y Organización de Consumidores

Desarrollo del tercer cuaderno de estrategias de Ahorro de Energía con la Secretaría de Educación Pública.

ProTLCUEM

En cumplimiento al Proyecto de Facilitación del Tratado de Libre Comercio entre México y la Unión Europea (ProTLCUEM), que se sustenta en el Convenio de Financiación Específico número ALA/2004/6068, firmado por la Comisión Europea y la Secretaría de Economía de los Estados Unidos Mexicanos, con fecha 10 de Noviembre de 2004, se llevaron a cabo 53 actividades durante el proyecto.

Cabe señalar que la Procuraduría Federal del Consumidor ha realizado aportaciones con recurso nacional acumuladas del 2006 a 2011 por el orden de €1,001,933 , con lo cual se da cabal cumplimiento respecto los €867,337 comprometidos en el Programa Operativo Global (POG) y el segundo addendum, lo que representa un cumplimiento del 115.52%.

Durante el proyecto se obtuvieron principales resultados como:

- Red de Alerta Rápida.
- Red Piloto de Asociaciones de Consumidores.
- Elaboración del proyecto del reglamento de la Ley Federal de Protección del Consumidor en materia de publicidad que permita la existencia de reglas homogéneas entre los países de Unión Europea, México y otros en esta materia.

- Evaluación y clasificación de riesgos de productos peligrosos.
- Micro Sitio dirigido a niños, enfocado al aprendizaje de temas de consumo inteligente y derechos de los consumidores.
- Adquisición de lectores de barra para el programa Quién es Quién en los Precios
- Adquisición de equipo para el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
- Adquisición de equipo de informática (servidores)

Es importante destacar que Profeco es el primer componente del Proyecto en concluir el 100% de las actividades comprometidas en los Programas Anuales y Global, así como 115.52% del compromiso de aportación de recursos al ProTLCUEM. Asimismo, se concluyó con la integración del Libro Blanco respectivo.

Coordinación General de Administración

Ejercicio 2007[3]

Programa de ahorro 2007

De conformidad con las medidas de austeridad y disciplina del gasto establecidas por la Presidencia de la República, en el ejercicio fiscal 2007 Profeco llevó a cabo acciones para reducir en un 10% los sueldos y salarios de personal de mando superior, un 2% en el presupuesto de servicios personales (distintos a los sueldos de mandos superiores) y un 5% en el gasto corriente de la Institución, así como el no incremento a sueldos de los servidores públicos de mando.

Adicionalmente, al cierre de 2007 se alcanzaron ahorros por 2 millones 462 mil pesos, que fueron reorientados a programas prioritarios de la Institución.

Recursos humanos

La principal fortaleza de las instituciones públicas son sus recursos humanos. Por ello, el 15 de marzo de 2007 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de evaluación de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor, el cual es un mecanismo de control para el ingreso de los servidores públicos, lo que permitió contar con funcionarios confiables y capacitados.

Con el propósito de impulsar el desarrollo de capacidades individuales y la profesionalización de sus trabajadores, así como de mantener un proceso sistematizado de capacitación del personal acorde a las necesidades de modernización de la Administración Pública Federal, se impartieron un total de 205 cursos, con una cobertura de 3 mil 526 participantes.

[3] Informe anual Procuraduría Federal del Consumidor 2007 (Desarrollo Institucional pág.52)

Mediante la adaptación de espacios para proporcionar la formación en un ambiente digno y adecuado para el personal, se creó el Centro de Capacitación y Desarrollo de Profeco (Cecadep).

Con la firma de un convenio con la Universidad de Colima para el uso de la plataforma tecnológica para capacitación a distancia e-learning, se espera que en 2008 se logre capacitar a un mayor número de servidores públicos de la Institución.

Recursos Materiales

Programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

Con el propósito de contar con los insumos y servicios necesarios para una adecuada operación, durante el ejercicio 2007 se formalizaron contratos y pedidos por un monto total de 135.9 millones de pesos del Presupuesto Modificado Autorizado Anual.

En el mes de marzo se estableció el uso de medios remotos de comunicación electrónica en la recepción de propuestas de licitaciones públicas (“licitaciones electrónicas”), lo que otorga total transparencia a los procesos licitatorios y reduce los costos de los mismos. Esto permite contar con un mecanismo integral, transparente, auditable en todo momento y con una amplia difusión para la rendición de cuentas a la sociedad, ya que toda la información del proceso de contratación se presenta de manera exhaustiva.

En apego a las disposiciones de austeridad, a través de la figura de arrendamiento, Profeco atendió y resolvió la necesidad urgente de contar con los bienes muebles indispensables para fortalecer el logro de sus metas y objetivos institucionales. Así se consiguió dar un mejor servicio a la ciudadanía mediante contrataciones plurianuales, lo que resulta en mejores condiciones de precio y calidad en los servicios contratados.

Protección civil

En cumplimiento a los lineamientos de protección civil establecidos por la Secretaría de Gobernación para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se elaboró el Programa Interno de Protección Civil Institucional. Por tal motivo, el 19 de septiembre de 2007 se llevó a cabo el megasimulacro coordinado por la Secretaría de Protección Civil del Distrito Federal, participando todo el personal que labora en el edificio sede y en los inmuebles que ocupan las delegaciones del área metropolitana.

Adicionalmente se fortaleció la plantilla de brigadistas voluntarios, a quienes les fueron impartidos cursos básicos en las especialidades de búsqueda y rescate, evacuación, primeros auxilios y prevención y combate de incendios.

Simplificación regulatoria

En 2007 Profeco obtuvo una calificación de 100% en la evaluación de la política de mejora regulatoria por la implementación de las herramientas de simplificación, realizada a través del portal de la Secretaría de la Función Pública.

Se actualizaron, emitieron y abrogaron 60 disposiciones normativas de las unidades responsables, permitiendo el desahogo de observaciones y contribuyendo a hacer más eficientes los procesos. Al cierre de 2007 se cuenta con 139 disposiciones normativas en la Normateca Interna.

Control interno institucional

Por acuerdo del C. Procurador Federal del Consumidor, el 6 de julio de 2007 se constituyó el Comité Institucional de Control Interno, cuyo objetivo es garantizar la implementación y favorecer el fortalecimiento del control interno institucional.

Durante 2007 dicho comité trabajó en la aplicación de las Normas Generales de Control Interno determinadas en tal acuerdo. Para ello, elaboró y cumplió su programa 2007, llevando a cabo, entre otras actividades, talleres de trabajo con todas las áreas de la Institución. La conclusión de estas actividades permitió a Profeco identificar sus procesos y determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (análisis FODA) de los mismos. Se elaboró también un Mapa de Riesgos Institucional a fin de identificar, evaluar y jerarquizar los riesgos que pueden afectar el logro de nuestros objetivos.

Ejercicio 2008[4]

Programación y Presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de Profeco, durante 2008 se ejercieron 888.9 millones de pesos de un presupuesto autorizado de 899.9 millones de pesos, lo que demuestra una eficiencia del 99%.en el ejercicio y aplicación de los recursos económicos

Dicha eficiencia permitió el logro de las metas planteadas para 2008, obteniéndose así resultados de cumplimiento del orden de 105% en los indicadores estratégicos. Asimismo, fue posible impulsar proyectos prioritarios en materia de arrendamiento puro con la finalidad de modernizar la infraestructura de las unidades administrativas de Profeco.

[4] Informe anual Procuraduría Federal del Consumidor 2008 (Desarrollo Institucional pág.62)

Tarifas de Calibración, Revista y Libros 2008

Se obtuvo la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para actualizar las tarifas de calibración y NOM conforme al costo real de operación, lo que permitió recuperar un promedio de costos de hasta 71.4%. Así, Profeco logró disponer de mayores recursos propios y fortalecer la operación de los programas en las delegaciones hasta en 50% de los ingresos generados. También se diseñó un sistema informático para su óptima administración.

De igual forma, la SHCP autorizó la metodología para determinar los precios de los libros editados por la institución conforme al costo real de producción, y se obtuvo la autorización de esta entidad para la actualización del precio de la Revista del Consumidor, lo que representó un incremento de 50% en el precio de venta al público. Sin embargo, con la finalidad de contribuir al bienestar de la economía familiar en el contexto económico mundial, así como para cumplir con el objetivo de educar al consumidor, Profeco optó por reducir dicho aumento al 25%, lo que de todas formas permitió hacer frente a los compromisos y actos celebrados durante el ejercicio fiscal 2008. Con respecto a las tarifas publicitarias de la Revista del Consumidor, se autorizó un incremento promedio de 30% en el costo de venta al anunciante.

Módulo de Ingresos del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)

En 2008, se puso en marcha a escala nacional el Módulo de Ingresos del Sistema Integral de Información y Procesos, mediante el cual se estableció el proceso de facturación, así como el seguimiento y control de los ingresos propios de la Institución. Esto permite manejar de manera eficiente las finanzas institucionales y mejorar los tiempos de respuesta en la gestión de los trámites y servicios que proporciona Profeco a los particulares.

Con el Módulo, fue posible normalizar el registro y seguimiento de clientes de la institución, la administración de pedidos y el establecimiento de un sistema de depósitos referenciados, así como la impresión y control de facturas y demás valores, lo que hace posible la identificación y distribución de los recursos generados a las unidades administrativas de manera oportuna.

Programa de Ahorro

Con las Medidas de Austeridad y Ahorro emitidas por el Ejecutivo Federal para el ejercicio fiscal 2008, Profeco disminuyó el 1% de su presupuesto aprobado de mayo a diciembre, cuyo importe fue de 3.7 millones de pesos en servicios personales y 0.9 millones de pesos para gasto de operación. Asimismo, se redujo el ejercicio de recursos provenientes de las vacancias generadas en el ejercicio por 3.9 millones de pesos.

Recursos Humanos

Programa Anual de Capacitación

Con el propósito de impulsar el desarrollo de las capacidades individuales y la profesionalización de sus trabajadores, así como para mantener un proceso sistematizado de capacitación del personal de la

Institución acorde a las necesidades de modernización de la administración pública federal y la calidad en los servicios que demanda la sociedad, se impartieron un total de 95 cursos de

capacitación equivalentes a 2,479 horas, lo que dio cobertura a 1,867 participantes. Mediante la plataforma tecnológica para la capacitación a distancia e-learning se impartieron los siguientes cursos en línea:

- Aprendiendo en línea
- Conociendo el SIIP
- Procitel
- Inducción a Profeco
- Diplomado de Educación para el consumo

Con la capacitación a distancia, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 20 cursos
- 943 participantes
- 215 horas de capacitación

Recursos Materiales

Programa de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Con el propósito de disponer de los insumos y servicios necesarios para la adecuada operación de Profeco, durante el ejercicio de 2008 se formalizaron contratos y pedidos por un monto total de 140.3 millones de pesos de un Presupuesto Modificado Autorizado Anual de 162.1 millones de pesos destinados al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Para esto, se atendieron en tiempo y forma 124 solicitudes de bienes, contratación de servicios y arrendamiento de bienes muebles, mediante la celebración de 18 licitaciones públicas, 12 invitaciones a cuando menos tres personas y 14 casos de excepción de licitación pública, lo que se traduce en 371 pedidos y contratos formalizados. Para lograr mejores condiciones, se realizaron contrataciones plurianuales de los siguientes servicios:

- Servicios de limpieza (2008-2010)
- Servicios de vigilancia (2008-2010)
- Servicios de red integral de voz y datos (2008-2010)
- Servicios de mensajería y paquetería (2008-2010)
- Servicio integral de impresión (2008-2010)
- TELCON 01800 (2009-2011)

Con la contratación plurianual de estos servicios, la Institución logro mejores condiciones de precio y calidad, ya que su costo anual es fijo durante la vigencia de los contratos.

Por otra parte, se elaboraron y formalizaron 53 contratos de arrendamiento de inmuebles para delegaciones y subdelegaciones de Profeco, y se obtuvo la exención del impuesto predial 2008 de los

inmuebles propiedad de esta Procuraduría de la Ciudad de México (Jose Vasconcelos 202 y 208, Alemania 14 y Toltecas 23).

También se llevó a cabo el arrendamiento por cinco años de mobiliario y equipo de oficina a través de un contrato plurianual de 2008 a 2013 por 1,473 bienes y, a finales de 2008, se formalizar un convenio de ampliación por 20 % de este contrato, lo que representó 268 bienes adicionales.

Obras Públicas y Servicios relacionadas con las mismas

En 2008 se llevó a cabo la tercera etapa de rehabilitación y actualización de la infraestructura eléctrica principal del edificio sede de la Procuraduría. Esta etapa incluyó la sustitución de la planta de emergencia, con un monto ejecutado de 1.08 millones de pesos. De esta manera, además de actualizar la infraestructura de la sede, se mejoran la eficiencia eléctrica del inmueble y la seguridad de sus instalaciones.

Simplificación Regulatoria

Durante 2008, Profeco mantuvo la calificación de 100 en la evaluación del avance en la implementación de las Herramientas de Simplificación Regulatoria que realiza la SFP conforme a la Política de Mejora Regulatoria (PMR). Así, se estableció la Normateca Interna como el único medio de consulta del marco normativo interno, a través de internet, lo que generó beneficios como la disminución en el consumo de papel, la difusión al personal responsable de su aplicación, la simplificación de procesos y formatos, el establecimientos de documentos interactivos, la difusión de los procesos con alcances en las delegaciones y la contribución a la certeza jurídica Institucional.

Conforme a la PMR establecida por la SFP, la meta de actualización del marco normativo interno de Profeco para el periodo de 2007 a 2008 era de 66%. Al cierre de 2008, se cuenta con un inventario de 86 documentos normativos, a 15 de los cuales les falta revisión y mejora, lo que arroja un nivel de actualización de 83% lo que supera en 25% la meta establecida.

Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Arrendamiento de Equipo de Computo

Con el propósito de renovar la infraestructura de computó en la Institución y para contribuir a mejorar la prestación del servicio que se brinda, se logró un arrendamiento puro de equipo de cómputo. Del cual un 80% fue destinado a las delegaciones y subdelegaciones de Profeco y 20% a sus oficinas centrales.

Servicio de Equipos Multifuncionales

Durante 2008, se llevo a cabo la contratación plurianual del servicio de equipo multifuncionales (impresión, fotocopiado, escaneo y envío de documentos), de los cuales 104 se destinaron a las delegaciones y subdelegaciones y 63 a las oficinas centrales. Con esto se mejoró la eficiencia administrativa, permitiendo la gestión e intercambio de documentos en forma electrónica, así como obtener una mayor calidad en la impresión y digitalización de documentos.

Servidores para el Sistema Central de Información.

En el año que se reporta, se incrementó considerablemente la infraestructura tecnológica para mejorar el desempeño del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP):

Comunicaciones

En apego al decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la administración pública federal –publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de diciembre de 2006-, se lograron los siguientes ahorros significativos en los consumos de telefonía: 34% en llamadas locales y 50% en llamadas de larga distancia.

Además, se logró la portabilidad numérica del número 01800 468 8772, correspondiente al Teléfono del Consumidor, lo que permitió contratar la tarifa más económica y lograr un ahorro aproximado de 50% en el precio por minuto para los próximos tres años.

Control Interno Institucional

Como parte del Control Interno Institucional y toda vez que en 2007 se identificaron los procesos sustantivos y de apoyo que lleva a cabo la Procuraduría Federal de Consumidor, así como los riesgos que podrían afectar su cumplimiento, una de las actividades esenciales en 2008 fue sin duda la Administración de los Riesgos.

A través de las sesiones efectuadas por el Comité Institucional de Control Interno en 2008, se dio puntual seguimiento al Programa de Administración de Riesgos determinado por cada unidad administrativa de Profeco.

Al concluir el ejercicio anual, el cumplimiento al Programa alcanzó un 99%. También se dio cumplimiento a las acciones de mejora comprometidas en el Informe Anual del Estado que guarda el Control Interno Institucional 2007, tanto en la encuesta de evaluación global como de la encuesta del proceso sustantivo de “Quejas y Conciliación”.

En septiembre de 2008 se seleccionaron ocho delegaciones para integrar la primera etapa en la implementación del Control Interno Institucional en Delegaciones y Subdelegaciones: Centro, Norte, Veracruz, Jalisco, Nuevo León, Quintana Roo, Guanajuato y Michoacán. Este primer grupo servirá como Modelo para establecer el Control Interno Institucional de todas las delegaciones y subdelegaciones en el 2009.

Programa de la Mejora de la Gestión

En atención al “Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública en la Administración Pública Federal 2008-2012, publicado el 10 de septiembre de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, la Procuraduría Federal del Consumidor inició las actividades relativas para proceder a su atención.

Así, en diciembre de 2008, se envió a la SFP la versión preliminar del Proyecto Integral de Mejora de la Gestión, el cual está integrado por siete sistemas:

- Atención y participación ciudadana.
- Procesos eficientes.
- Trámites y servicios públicos de calidad.
- Desregularización.
- Mejora Regulatoria Interna.
- Gobierno digital.
- Racionalización de estructuras.

Cabe destacar que dentro del Proyecto Integral de Mejora de la Gestión de Profeco se incluyeron los siguientes proyectos Institucionales:

- Procitel.
- Macroproceso de Verificación.
- Concilianet.
- Red de alerta.
- Podcast de la Revista del Consumidor.
- Canal de Profeco en You Tube.

Ejercicio 2009[5]

Programación y Presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de Profeco, durante 2009 se ejercieron 926 millones de pesos de un presupuesto autorizado por la misma cantidad, es decir, se logró una eficiencia de 100% en el ejercicio y aplicación de los recursos económicos.

Esta eficiencia en la administración de los recursos permitió el logro de las metas planteadas para 2009, obteniéndose resultados de cumplimiento del orden de 105% en los indicadores estratégicos. Así, fue posible impulsar proyectos prioritarios en materia de tecnología, inversión y arrendamiento puro con la finalidad de modernizar la infraestructura de las unidades administrativas de Profeco

Montos ejercidos de enero a diciembre de 2009 (miles de pesos)			
Capitulo	**Modificado**	**Ejercido**	**% Ejercido / Modificado**
Servicios Personales	678,835	678,835	100%
Materiales y suministros	29,469.40	29,469,.40	100%
Servicios Generales	216,037.30	216,037.30	100%
Bienes muebles e inmuebles	1,617	1,617	100%
Otras erogaciones	56.50	56.50	100%
Suma	**926,015.20**	**926,015.20**	**100%**

[5] Informe anual Procuraduría Federal del Consumidor 2009 (Nuestra Institución pág. 48)

Programa de ahorro

Con las medidas de austeridad y ahorro emitidas por el Ejecutivo Federal para el ejercicio fiscal 2009, Profeco disminuyó su presupuesto aprobado por un importe total de 64.9 millones de pesos, lo que significó un 7% de ahorro en relación con el presupuesto anual autorizado: 35.5 millones de pesos correspondieron a servicios personales, 24.4 millones de pesos a gasto de operación y los restantes 5 millones de pesos a gasto de inversión.

Facturación electrónica

Durante 2009, Profeco, en coordinación con el Servicio de Administración Tributaria (SAT), llevó a cabo el desarrollo de un par de herramientas tecnológicas que permitirán la puesta en marcha de un nuevo mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD): la factura electrónica y la nota de crédito electrónica, las cuales cuentan con validez de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación. El propósito de este mecanismo es comprobar todas las operaciones de ingresos y egresos realizados con los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la institución.

"Cash-flow"

Con la finalidad de realizar una administración eficiente y transparente de los recursos de la institución, se desarrolló otra herramienta informática denominada *cash-flow,* En lo básico, se trata de un módulo de conciliación del flujo de efectivo. Pretende facilitar estas funciones: la identificación oportuna de los recursos suministrados, el control del ejercicio del gasto, el monitoreo diario de la disponibilidad y reconocimiento de los movimientos bancarios, la conciliación diaria del presupuesto ejercido y transacciones bancarias, la determinación oportuna de las economías generadas al cierre de cada mes y la obtención automática de la conciliación bancaria.

Profeco-Multip@gos

En junio 2009, Profeco puso a disposición de los consumidores y proveedores el sistema Profeco-Multip@gos, una nueva modalidad para realizar pagos por internet de los bienes y servicios que ofrece esta institución, desde la comodidad de su hogar u oficina. El nuevo sistema se encuentra disponible las 24 horas del día y los 365 días del año en pagos.profeco.gob.mx. Gracias a él, los consumidores y proveedores reciben grandes beneficios inmediatos, como evitar las largas filas en los bancos, ahorrar tiempo al efectuar pagos en línea y recibir la confirmación del pago vía correo electrónico, lo que disminuye el riesgo por el manejo de documentos y efectivo.

Al 31 de diciembre de 2009, 130 usuarios ya realizaban sus transacciones en un tiempo máximo de diez minutos en promedio, lo que ha significado 576 solicitudes de pago en Profeco-Multip@gos, de las cuales 130 se han pagado en línea y 446 por ventanilla bancaria, por un monto total de 3.5 millones de pesos.

Contacto Ciudadano

El día 2 de diciembre de 2009, el Centro Integral de Servicios se modernizó para convertirse en el primer Contacto Ciudadano (CC) de Profeco, un nuevo espacio mediante cual la Institución brinda a la ciudadanía servicios más eficientes, eficaces y transparentes, en un entorno de atención ciudadana integral, con innovaciones tecnológicas, personal capacitado y moderna infraestructura.

Dentro de estas innovaciones está el micrositio del CC (www.profeco.gob.mx/contacto/inicio.asp), donde ese encuentra todo lo relacionado con los trámites y servicios que ahí se llevan a cabo: requisitos, tiempos de resolución, costos y descargas de formatos, así como los vínculos para ingresar a los servicios en línea: Procitel, Concilianet, Registro público de Consumidores, Profeco-Multip@gos, acceso a la revista del consumidor y Contratos de Adhesión en línea.

La puesta en marcha del CC busca facilitar la gestión de los trámites y servicios. Es, al mismo tiempo, el espacio idóneo para garantizar la transparencia y calidad de los mismos, pues crea soluciones innovadoras que permiten a la Institución alcanzar altos grados de credibilidad, mejorar los trámites de acuerdo con las expectativas ciudadanas y reducir al mínimo los tiempos de atención.

Recursos Humanos

Como parte del fortalecimiento de programas sustantivos, se crearon 16 plazas de mando medio y 38 plazas operativas, que sirvieron de base para la implementación de nuevos programas de atención al público, tales como Procitel, Concilianet, Dictamen y Acciones de grupo. Asimismo, se llevó a cabo la conversión de 193 plazas de mando medio y 72 plazas operativas para cubrir el rezago, así como unificar las estructuras en delegaciones y subdelegaciones Profeco.

El programa Anual de Capacitación tuvo también un papel destacado. A fin de mantener un proceso sistematizado de la capacitación a los servidores públicos de la Institución (lo que redunda en una mejora calidad en los servicios que demanda la sociedad), se impartieron un total de 169 cursos equivalentes a 3,260 horas, y se alcanzó una cobertura de 2,655 participantes, Por otra parte, y con el objeto de aprovechar al máximo la plataforma tecnológica para la capacitación a distancia e-learning, se impartieron en línea los cursos “Aprendiendo en línea”, “Conociendo el SIIP”, “Procitel”, “Inducción a Profeco” y “Diplomado de educación para el consumo”, gracias a los cuales se concretaron 28 cursos con un total de 536 participantes, lo que representó 457 horas de capacitación.

Recursos Materiales

En el renglón de las adquisiciones y obra, es decir, todo lo que tiene que ver con el suministro de los bienes y servicios necesarios para la adecuada operación de Profeco, durante 2009 se formalizaron contratos y pedidos por un monto total de 149.8 millones de pesos de un Presupuesto Modificado Autorizado Anual de 169 millones de pesos, destinados al Programa anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Para este fin se atendieron 93 solicitudes de bienes y servicios mediante la celebración de 13 licitaciones públicas, 14 invitaciones a cuando menos tres personas, nueve casos de excepción de licitación pública y 277 adjudicaciones directas, lo que se traduce en 210 pedidos y contratos formalizados. También se elaboraron y formalizaron 55 contratos de arrendamiento de inmuebles para las delegaciones y subdelegaciones de Profeco.

Es importante resaltar que durante el ejercicio 2009 no se presentaron inconformidades a los procesos licitatorios.

Por otro lado, merece mención aparte el hecho de haber obtenido la exención del impuesto predial de los años 2009, 2010 y 2011 de los inmuebles propiedad de Profeco en la ciudad de México (Jose Vasconcelos 202 y 208, Alemania 14 y Toltecas 23).

Por último, señalaremos el arrendamiento puro 140 equipos de cómputo y de 15 servidores de red destinados a las delegaciones y subdelegaciones, indispensable para el proceso de renovación de la infraestructura, lo que contribuye a mejorar la prestación de los servicios que brindamos.

Servicios Generales

A través del Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles de 2009, se autorizó la baja de 2 mil 694 bienes, lo cual permitió a 26 delegaciones liberar valioso espacio de sus inmuebles. En el mismo tenor, se donaron 20 mil 110 kilogramos de papel archivo a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos. De esta forma, se cumplió al 100% con lo autorizado por el Comité de Bienes.

Además, se realizaron gestiones por un total de 19 siniestros ante la aseguradora que tiene cubierto los bienes patrimoniales de la Institución, de las cuales se recibieron indemnizaciones por ocho bienes dañados (386 mil 790 pesos)

Simplificación Regulatoria

Durante 2009, Profeco mantuvo la calificación de 100 en la evaluación del avance en la implementación de las herramientas de simplificación regulatoria que realiza la Secretaría de la Función Pública. En este sentido, y en el marco del Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012. Profeco realizó las siguientes acciones en materia de mejora regulatoria interna: se identificaron las unidades administrativas que diseñan o emiten documentos normativos y se integró el directorio conforme a lo establecido por la SFP; se emitieron los documentos normativos para establecer el Proceso de Calidad Regulatoria de Profeco y, finalmente, se mantuvo actualizado el inventario del marco normativo interno.

Así, al cierre de 2009, Profeco contó con un Marco Normativo actualizado al 97.5 % por lo que el índice de certeza jurídica en la institución es del 100%, con un índice de simplificación regulatoria del 58%, ya que los 139 documentos normativos vigentes en 2008 se redujeron a 70 normativos y 10 de apoyo administrativo.

Control Interno

En su esfuerzo por fortalecer el Control Interno Institucional, en septiembre de 2008 Profeco inicio su implementación con un grupo de delegaciones (Centro y Norte del DF, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nuevo León, Quintana Roo y Veracruz), que se tomarán como modelo para aplicar este sistema en todas las delegaciones y subdelegaciones. Al cierre de 2009, la implementación del control interno Institucional fue de 100% en oficinas centrales y de 98% en delegaciones y subdelegaciones.

Por otra parte, uno de los aspectos relevantes derivados de las acciones de mejora es el de establecer como una política institucional el Programa Anual de Administración de Riesgos. El establecimiento de este programa (para oficinas centrales y más recientemente para delegaciones y subdelegaciones), ha sido de suma importancia en los dos últimos años, ya que a través de esté se han definido acciones y estrategias que permiten administrar los riesgos (así como evitar que se presenten), y así contribuir en el logro de los objetivos, metas y programas Institucionales.

En oficinas centrales, podemos afirmar que ya existe conocimiento y sensibilización acerca de este tipo de control en todas las áreas. En delegaciones y subdelegaciones se obtuvieron resultados que denotan que se trabaja correctamente en los objetivos propuestos.

Por último, es importante destacar la intervención de los integrantes del Comité Institucional de Control Interno, un órgano no colegiado donde se generan, discuten y aprueban los métodos de trabajo; las herramientas y formatos a utilizar, y los avances obtenidos, entre otros aspectos clave.

Ejercicio 2010[6]

Programación y presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de Profeco, durante 2010 se ejercieron 1,042.9 millones de pesos de un presupuesto autorizado de 1,047.8 millones de pesos, lo que demuestra una eficiencia de 99.5% en el ejercicio y aplicación de los recursos económicos. Dicha eficiencia en la administración de los recursos permitió el logro de las metas planteadas para 2010, obteniéndose así resultados de cumplimiento del orden del 100% en los indicadores estratégicos. De esa forma fue posible impulsar proyectos prioritarios en materia de tecnología, parque vehicular, inversión y obra pública para modernizar la infraestructura de las unidades administrativas de Profeco.

Programa de ahorro

Con las medidas de austeridad y ahorro emitidas por el Ejecutivo Federal para el ejercicio fiscal 2010, Profeco disminuyó su presupuesto aprobado por un importe total de 24.1 millones de pesos, de los

[6] Informe anual Procuraduría Federal del Consumidor 2010 (Nuestra Institución pág.34)

cuales 18.3 millones de pesos correspondieron a servicios personales, y 5.1 millones de pesos a gasto de operación y 0.7 millones de pesos a gasto de inversión.

Facturación electrónica

A partir de febrero de 2010, Profeco, en coordinación con el SAT, puso en marcha el mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD):"Factura Electrónica" y "Nota de Crédito Electrónica", que cuentan con validez de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación. El propósito es comprobar todas las operaciones de ingresos y egresos realizados con los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la institución. Los usuarios de bienes y servicios de Profeco pueden obtener su factura en internet a través del sistema Profeco-Multip@gos (pagos.profeco.gob.mx), basta solamente con registrar la línea de captura y el Registro Federal de Contribuyentes. Durante el periodo comprendido de febrero a diciembre de 2010, se emitieron en 105,464 CFD por un monto equivalente a 91.4 millones de pesos.

Dictamen fiscal

En 2010, la Secretaría de la Función Pública autorizó la contratación de un despacho de auditoria externa para elaborar el dictamen a estados financieros para efectos fiscales, el cual constituye un medio de seguridad que otorga confianza, certeza y transparencia a los estados financieros. Así, a través de este dictamen, se certificó la consistencia contable del cumplimiento de las obligaciones fiscales por Profeco, se validó el cálculo y retención de los impuestos por concepto de salarios, se confirmó el criterio aplicado para la determinación del factor de acreditamiento del IVA autorizado por el SAT y la aplicación de la metodología para el cálculo de los impuestos de acuerdo con las normas contables vigentes.

Tarifas de calibración

El 27 de agosto de 2010, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó a la Procuraduría las tarifas de calibración, lo cual se tradujo en un ingreso mayor de 2.6%, respecto del ejercicio 2009. De esa manera, Profeco logró disponer de mayores recursos durante el cuarto trimestre de 2010, lo cual permitió renovar el parque vehicular, así como fortalecer la operación de los programas sustantivos en oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones.

Encuesta de clima organizacional

Como consecuencia de los resultados de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2009, se integró el Programa de Acciones de Mejora 2009-2010, en atención a los criterios establecidos por la Secretaría de la Función Pública y obteniendo el puntaje máximo que otorga la misma.

Lectores biométricos

Para dar mayor confiabilidad al registro de asistencia del personal, fueron instalados en oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones los lectores biométricos, con lo que se logró un control del 100% en el registro de asistencia del personal.

Programa de estímulos y recompensas

Para incentivar el buen desempeño del personal operativo de la Procuraduría, fue incrementado en un 42% el número de recompenzas que se otorgan a través del Programa de Estímulos y Recompensas; en 2010 se otorgaron un total de 50.

Capacitación

En el ejercicio 2010 nos enfocamos a atender los requerimientos planteados en el diagnóstico de necesidades presentadas por las unidades responsables de oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones, por lo que ejercimos un monto de 2.9 millones de pesos para este rubro. Asimismo se llevaron a cabo 28 cursos en línea con un total de 841 participantes, entre los que destaca el Diplomado de Educación para el Consumo.

Recursos materiales

En el renglón de las adquisiciones, todo lo que tiene que ver con el suministro de los bienes y servicios necesarios para la adecuada operación de Profeco, durante 2010 se formalizaron contratos y pedidos por un monto total de 214.9 millones de pesos de un presupuesto autorizado de 232.5 millones de pesos, lo que significa un ejercicio del 92.65%. Así, se adquirieron diversos bienes, entre los que destacan: 121 camionetas doble cabina modelo 2011 y el equipo de importación para operar el Laboratorio de Masas. Por otra parte, se elaboraron y formalizaron 60 contratos de arrendamiento de inmuebles y tres convenios de colaboración, para las delegaciones y subdelegaciones. En el ejercicio fiscal 2010 solo se presentaron dos inconformidades en los procesos licitatorios, mismas que fueron dictaminadas como improcedentes por el Órgano Interno de Control de la Institución.

Obra pública

Durante 2010 se realizaron los siguientes procedimientos:

- Mantenimiento a los pisos 5 y 7 del Edificio Sede ”Oficinas DGPOP” y remodelación de la planta alta y planta baja del edificio ubicado en la calle Toltecas No. 23, col. San Pedro de los Pinos, México, DF, para la instalación de un laboratorio de masas.
- Adecuación del sótano del mismo edificio calle Toltecas para la instalación de un laboratorio de masas.

El importe erogado para llevar a cabo los trabajos señalados ascendió a 8.9 millones de pesos. Asimismo, la realización del mantenimiento de los pisos 5 y 7, que representó la cantidad de 2.8 millones de pesos, permitió el aprovechamiento de espacios en la Procuraduría, dejándose de arrendar el inmueble de la calle Boulevard Xola 1113, col. Narvarte, México, DF, lo cual permitió un ahorro anual para el ejercicio de 2011 de 0.5 millones de pesos.

Servicios Generales

El Programa Anual de Disposición de Bienes Muebles 2010 se cumplió en un 98.5%: se enajenaron como deshecho 2,772 bienes muebles y se donaron a la Comisión Nacional de Libros de Textos Gratuitos 7.8 toneladas de papel archivo. Además, se logro la exención del impuesto predial para los inmuebles propiedad de la Procuraduría Federal del Consumidor ubicados en José Vasconcelos 202 y 208, Alemania No. 14 y Toltecas 23 para los años 2012 y 2013

Simplificación Regulatoria

Durante 2010, Profeco continuó actualizando su marco normativo conforme a las acciones del Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública 2008-2012. En este sentido, se implementaron los Manuales Administrativos de Aplicación General que son competencia de nuestra institución:

“Adquisiciones”, “Obra pública”, “Recursos financieros”, “Recursos Humanos”, “Recursos Materiales”, “Tecnologías de la Información y Comunicaciones”, “Transparencia” y “Control”.

Las actividades realizadas para la implementación de los Manuales Administrativos de Aplicación General fueron establecidas por la Secretaría de la Función Pública: difusión de los manuales, capacitación al personal sobre el contenido y operación del manual, registro de problemas en la implantación de los manuales y acciones de mejora, atención de recomendaciones realizadas por el Órgano Interno de Control y difusión entre el personal de la Institución de las normas abrogadas.

Al cierre de 2010, Profeco cuenta con un marco Normativo de 69 documentos, el cual esta actualizado al 100% por lo que el índice de certeza jurídica en la Institución es del mismo porcentaje.

Control interno

Con la publicación del “Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno”, el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) derogó, entre otras, las siguientes normas internas: “Acuerdo por el que se crea el Comité Institucional de Control Interno en la Procuraduría Federal del Consumidor” y “Lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité Institucional de Control Interno”.

No obstante que se abrogaron los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del CICI, nuestra Institución aplicó el Programa de Administración de Riesgos 2010 para oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones establecidas en la 2da Sección Ordinaria del CICI a fin de contribuir en el logro de los objetivos, metas y programas institucionales. Los objetivos alcanzados fueron: 78 riesgos identificados y 116 acciones de mejora.

Al cierre del año se dio cumplimiento en un 100% a las acciones de mejora comprometidas por las Unidades Administrativas, con lo que se logró administrar y controlar los riesgos identificados y, en algunos casos, evitar que en un futuro se vuelvan a presentar.

Tecnologías de la información y comunicaciones

Teléfono del Consumidor

En 2010 Profeco realizó la adquisición de equipo tecnológico para renovar el software y hardware del Teléfono del Consumidor, lo que representó una inversión de 5.5 millones de pesos. Dicha tecnología permitió incorporar nuevos mecanismos de acceso como el chat, llamadas IP y un portal en internet: telefonodelconsumidor.gob.mx.

Banda ancha móvil

Ante la necesidad de incorporar nuevos equipos y mecanismos que permitieran un mejor desarrollo en las visitas de verificación, Profeco realizó la contratación por tres años de un servicio de internet con banda ancha móvil, el cual incluyó la prestación del equipo informático sin costo adicional, así como el gasto por mantenimiento de un total de 150 servicios y netbooks lo que representa una inversión de 2.6 millones de pesos. Con dicho equipamiento y tecnología, será posible la operación de más de 150 brigadas de verificación.

Mejora de la Gestión

Nuestra Institución ha cumplido en tiempo y forma con los compromisos establecidos en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión (PIMG), establecido en el “Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública en la Administración Pública Federal 2008-2012”. Los proyectos registrados en el PIMG 2010 fueron: el macroproceso de verificación, Concilianet, regulación base cero a través de comités de reemisión normativa y aseguramiento del proceso de la regulación base cero administrativa. Es importante destacar que Concilianet está registrado como un caso de éxito en el PMG.

Ejercicio 2011

Programación y Presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), durante 2011 se ejercieron 1,034.8 millones de pesos de un presupuesto modificado de 1,045.2 millones de pesos, lo que demuestra una eficiencia en la aplicación de los recursos económicos del 99.02%.

Dicha eficiencia en el ejercicio del gasto permitió que se lograran las metas planteadas para 2011, obteniendo resultados de cumplimiento del orden del 100% en los indicadores estratégicos.

Asimismo, el presupuesto autorizado a Profeco durante el periodo 2006-2011, presenta una Tasa Media de Crecimiento de 3.4%, como se muestra en la siguiente gráfica:

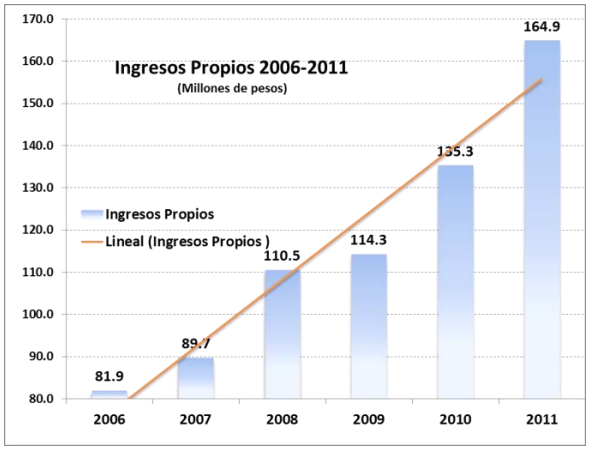


Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2011

En relación al Programa Nacional de Reducción del Gasto Público correspondiente al ejercicio 2011, Profeco envió al Ramo 23 “Provisiones Salariales y Económicas” recursos por 1.4 millones de pesos, los cuales se aplicaron en cumplimiento a los Numerales 23 (1.3 millones de pesos) y 31 (0.1 millones de pesos) del Oficio Circular No. 307-A.-0917 de fecha 12 de marzo de 2010.

Ingresos Propios

Durante el período 2006-2011 los recursos generados por Profeco por concepto de Ingresos Propios pasaron de 81.9 millones de pesos en 2006 a 164.9 millones de pesos en 2011. El comportamiento presentado durante este periodo, refleja una Tasa Media de Crecimiento Anual del 15.3% como se muestra en la siguiente gráfica:



Cabe señalar que, los recursos propios representan a una fuente de financiamiento muy importante para la operación de los programas de Profeco, cuya participación es del 15.9% del presupuesto total de Profeco, así como el 54.0% del Gasto Operativo.

Destaca en el ejercicio 2011, la Venta de las Acciones de Telmex emisora TELINT por 21.3 millones de Pesos, así como un incremento significativo de la Venta de Hologramas derivada la incorporación de medidas de seguridad y por ende el incremento del precio, cuya variación con respecto al ejercicio 2010 es de 17.1 millones de pesos, equivalente al 138%, ubicándose en el segundo concepto más importante de ingresos propios con 29.5 millones de pesos, detrás de calibración a instrumentos de medición (71.2 millones de pesos).

Profeco – Multip@gos

El 26 de junio 2009 se realizó el lanzamiento del Sistema Profeco-Multip@gos, cuyo propósito es proporcionar a los consumidores y proveedores una nueva modalidad segura y confiable para presentar las solicitudes y realizar los pagos por Internet de los bienes y servicios de Profeco, desde la comodidad del hogar u oficina a nivel nacional, las 24 horas los 365 días del año.

Durante el ejercicio fiscal 2011 se registraron 110,565 solicitudes de pago por parte de los usuarios de bienes servicios que presta la Procuraduría, de la cuales 2,832 se pagaron en línea a través de Profeco-Multip@gos y 107,733 por ventanilla bancaria, por un monto total de 119.7 millones de pesos.

Comprobantes Fiscales Digitales (Factura Electrónica)

A partir del 1 de febrero de 2010, se puso en marcha el nuevo mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD), cuyo propósito es comprobar todas las operaciones de ingresos y egresos realizadas con los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la Institución, mismos que pueden obtener los ciudadanos en Internet a través del sistema Profeco-Multip@gos, http://pagos.profeco.gob.mx, con tan solo registrar la línea de captura y el Registro Federal de Contribuyentes, desde la comodidad del hogar u oficina, las 24 horas, los 365 días del año, hasta por un periodo de 10 años.

A partir del 1° de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2011, se emitieron 110,565 CFD's los cuales han representado ingresos para Profeco por un monto de 119.7 millones de pesos, además se tiene el registro de 73,792 usuarios que requirieron los servicios que presta esta Institución mismos que tienen la facilidad de emitir su CFD a través del sistema Profeco-Multip@gos.

Módulo de Administración de Hologramas

Con la finalidad de realizar una administración eficiente y transparente de las formas valoradas con que cuenta la Institución, se desarrolló e implementó una herramienta informática denominada "Módulo de Administración de Hologramas" *la cual se encuentra desarrollada dentro de la plataforma* del SIIP, que permite la administración de la totalidad de los hologramas desde su adquisición hasta el destino final de los mismos, así como determinar el nivel de inventario, y realizar una distribución con mayor efectividad ya que al detectarse existencias mínimas, se atienden en menor tiempo los requerimientos de Hologramas que realicen las UR disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución. Asimismo, al detectar un disponible significativo de

holograмas, permite corregir la estimación y asignar la cantidad de holograмas necesarios para la operación evitando sobrantes para destrucción.

Durante el ejercicio fiscal 2011, se administraron a través del Sistema un total de 785,668 holograмas tipo Profeco y UVA conforme lo siguiente:

514,000 holograмas tipo UVA, de los cuales se registraron y entregaron a las Unidades de Verificación un total de 513,011. El Sistema contiene el registro de cada una de las Unidades de Verificación que adquirieron holograмas, así como la cantidad respectiva.

Se adquirieron 271,668 holograмas tipo Profeco, de los cuales se registraron y distribuyeron a las Unidades Responsables de la Institución, la cantidad de 240,856. El Sistema contiene la información del comportamiento por cada unidad responsable, desde la cantidad que recibieron, como los holograмas que resultaron como sobrantes.

Manual de Contabilidad Gubernamental de Profeco

En virtud de la entrada en vigor de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como en cumplimiento a lo establecido en los artículos 1,2, 4 y 37 de la citada Ley, mediante Oficio No. 309-A-II-971/2011 de fecha 15 de diciembre de 2011, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) autorizó a la Procuraduría Federal del Consumidor su Manual de Contabilidad Gubernamental, vigente a partir del 1 de enero de 2012.

Cabe señalar, que Profeco es una de las primeras entidades en obtener dicha autorización, así como en implementar su aplicación en el Sistema Informático a partir del ejercicio 2012. Dicho Manual y Sistema, consideran la aplicación del Plan de Cuentas, Instructivos de Manejo de Cuentas, Modelos de Asientos para el Registro Contable y la Guía Contabilizadora.

Con lo anterior, Profeco otorga certeza y transparencia al registro de las operaciones presupuestales, financieras y contables de la Institución, y se adhiere de manera legal al proceso de armonización contable coordinado por el Consejo de Armonización Contable y la Unidad de Contabilidad Gubernamental e Informes sobre la Gestión Pública de la SHCP.

Proceso de Calidad Regulatoria

El proceso de calidad regulatoria establecido y mantenido en los últimos 5 años en Profeco, ha logrado la mejora integral, continua y permanente del marco normativo institucional bajo un enfoque basado en procesos, así como establecer certeza jurídica entre los servidores públicos de la Institución y la reducción del número de documentos normativos en más de un 55% (de 147 a 66).

Durante 2011 las áreas normativas que conforman Profeco continuaron con el proceso de calidad regulatoria, con la finalidad de mejorar la eficiencia en la operación de la institución y la capacidad de adaptarse de una manera más eficaz a las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Al inicio de dicho ejercicio se tenían 69 documentos normativos, de los cuales 23 se actualizaron y 3 se abrogaron,

por ello al cierre de 2011 quedó en el registro 66 documentos normativos, mismos que se pueden consultar en la Normateca Interna.

La Normateca Interna ha coadyuvado en el establecimiento de una administración pública más eficiente y transparente, al tener disponible la consulta a través de la web de los documentos normativos, logrando con ello, disminuir el consumo de papel; apoyar la difusión al personal responsable de su aplicación, la simplificación de actividades y formatos en los procesos, el establecimiento de documentos interactivos con alcance a todas las unidades administrativas (oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones).

Servicio de Cómputo Administrado

El Servicios de Computo Administrado (SCA), nos permite de asegurar la evolución tecnológica y brindar la continuidad operativa de los diferentes servicios utilizados por la Procuraduría Federal de Consumidor (Profeco), apoyando en optimizar la productividad del personal que la conforma a través del uso de tecnologías de información y de servicios consolidados bajo un ambiente homologado, amigable, colaborativo, seguro, controlado y confiable, mismo que cumple con los niveles de servicio requeridos por Profeco garantizando así, la satisfacción de las necesidades de la Institución.

Asimismo proporciona y garantiza la continuidad operativa de todos los servicios informáticos, de licenciamiento, sistemas y aplicaciones actuales y que forman parte de uso diario por el personal que conforma Profeco, permitiendo hacer funcionales las actividades que realizan y que están encaminadas hacia los objetivos de la organización, contando con un proveedor que ofrece a Profeco de manera integrada y unificada los servicios, aplicando estándares internacionales y mejores prácticas en la materia de Tecnología de la Información (TI), haciendo de lo anterior la integración de los objetivos de las áreas y los empleados, que están encaminados a una Institución de excelencia.

11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención.

Comentarios del avance en las acciones de las áreas

Subprocuraduría de Servicios

En diciembre de 2011, se presentó a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer) el anteproyecto de "Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2007".

Mediante oficio número COFEMER/11/3094, de fecha 7 de diciembre de 2011, la Coordinación General de Mejora Regulatoria (Cofemer) señala procedente eximir a Profeco de presentar la Manifestación de Impacto regulatorio del anteproyecto antes señalado. Las modificaciones propuestas consisten principalmente en lo siguiente:

- Cambio de denominación del RPC por Registro Público para Evitar Publicidad.- Esto con la finalidad de facilitar la compresión del objeto del Registro y lograr un mayor impacto social, así como lograr una plena identificación de esta herramienta por parte de los consumidores.

- Vigencia indefinida de la inscripción de los números telefónicos en el Registro.- La LFPC no prevé ningún supuesto normativo que limite o restrinja la vigencia de dicho derecho, por lo que de continuar limitando la vigencia de la inscripción al RPC, se corría el riesgo de eliminar de manera errónea números de consumidores que aún desean continuar inscritos, negando con esto el derecho de los consumidores a no recibir publicidad no deseada. De igual forma, los consumidores que no deseen continuar inscritos, pueden cancelar su registro, el cual, es un mecanismo sencillo, ágil y disponible las 24 horas. Por último, conforme a la práctica internacional en los que opera un mecanismo similar, la vigencia de los registros ha migrado a ser indefinida.

- Reducción de cargas administrativas a los proveedores.- La automatización del sistema a través del cual los proveedores realizan el trámite de consulta de las listas del RPC, hacía necesaria la actualización del Acuerdo a efecto de garantizar el exigir solo aquellos requisitos que sí sean necesarios, por lo que se elimina la obligación de exhibir el recibo de pago y el tiempo de respuesta se reduce de 5 a 3 días hábiles.

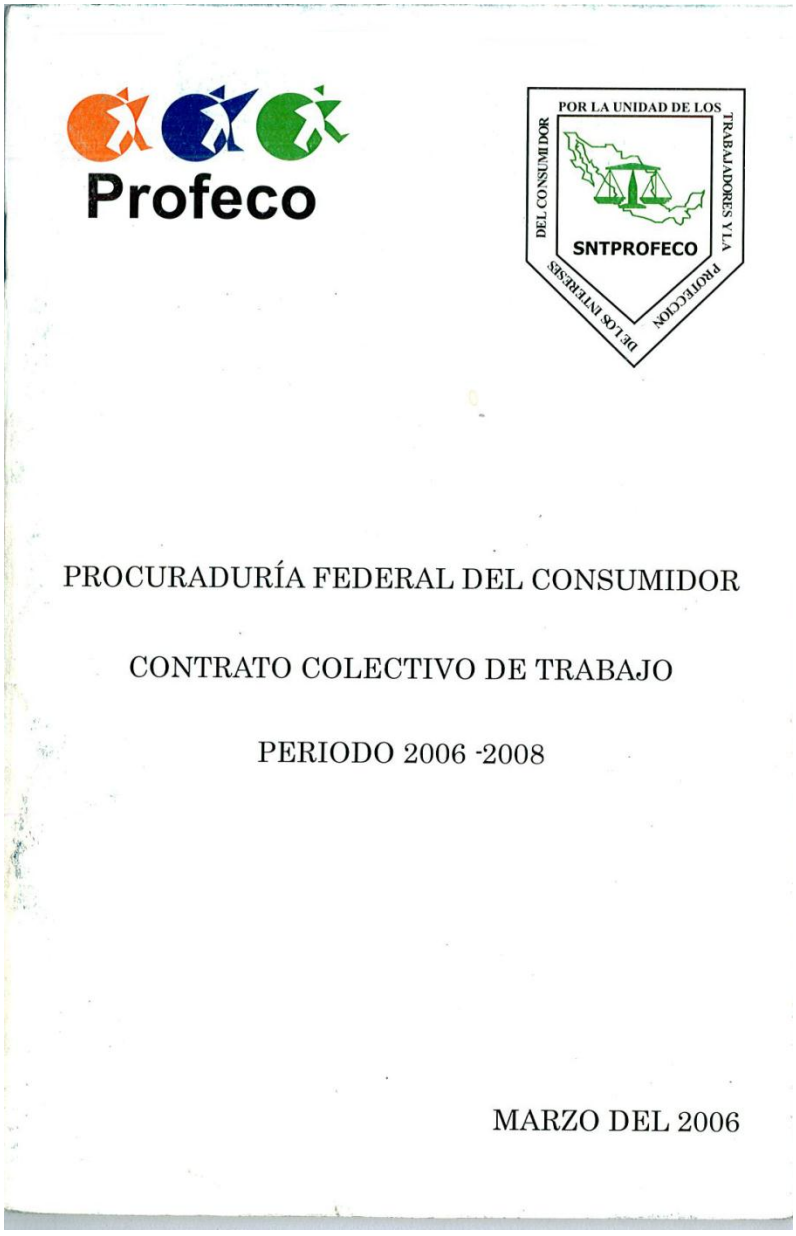
Subprocuraduría Jurídica

La Subprocuraduría Jurídica tiene la función de dar seguimiento a los procesos de acciones de grupo y acciones colectivas iniciados por Profeco para la protección de los derechos de los consumidores. Esta actividad está programada desde el mes de abril de 2007, fecha en que se presentó la primera acción de grupo, hasta el 30 de noviembre de 2012. Es importante señalar que la fecha comprometida no puede iniciar el 1 de diciembre de 2006, como está determinado este informe de rendición de cuentas, porque a esa fecha no se había interpuesto alguna demanda en representación de una colectividad de consumidores.

11.15 Anexos.

1. Contrato Colectivo de Trabajo 2010-2011

2006-2008



Profeco

POR LA UNIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR

SNTPROFECO

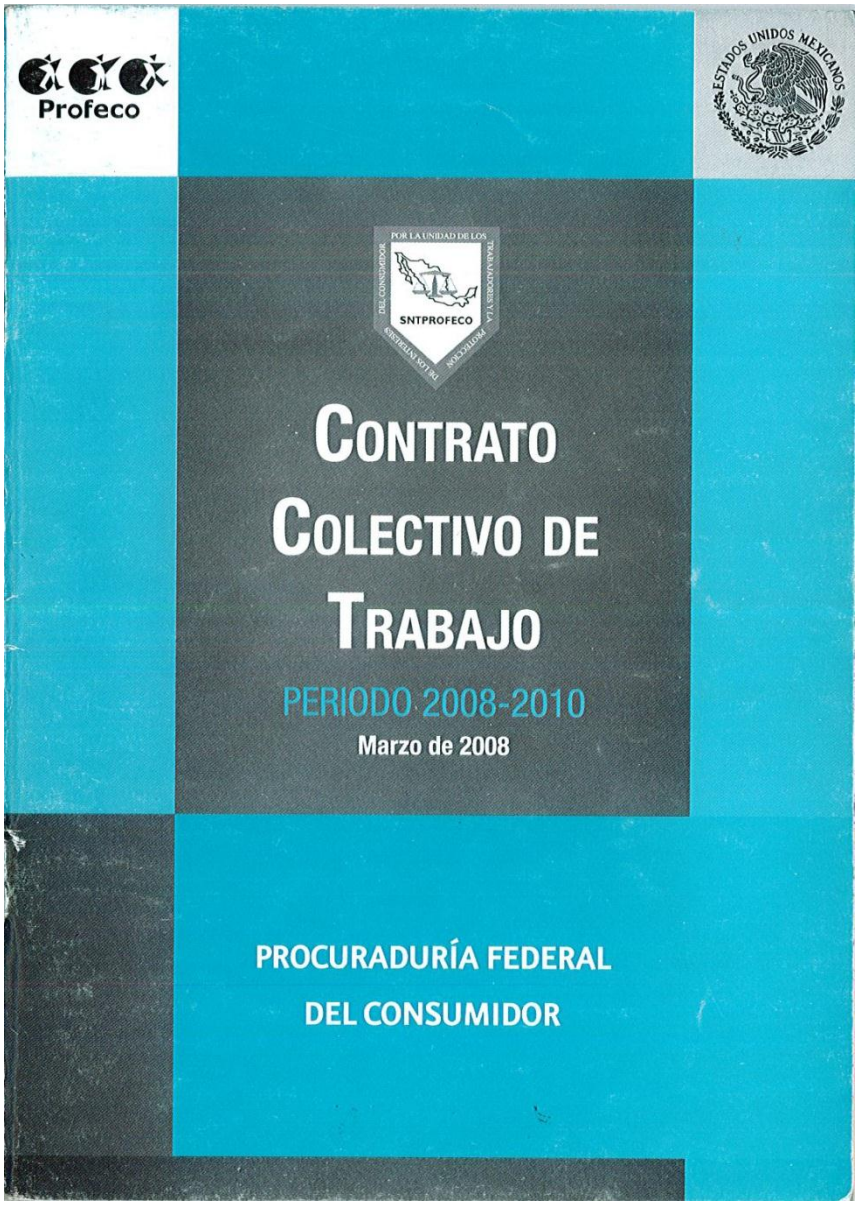
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

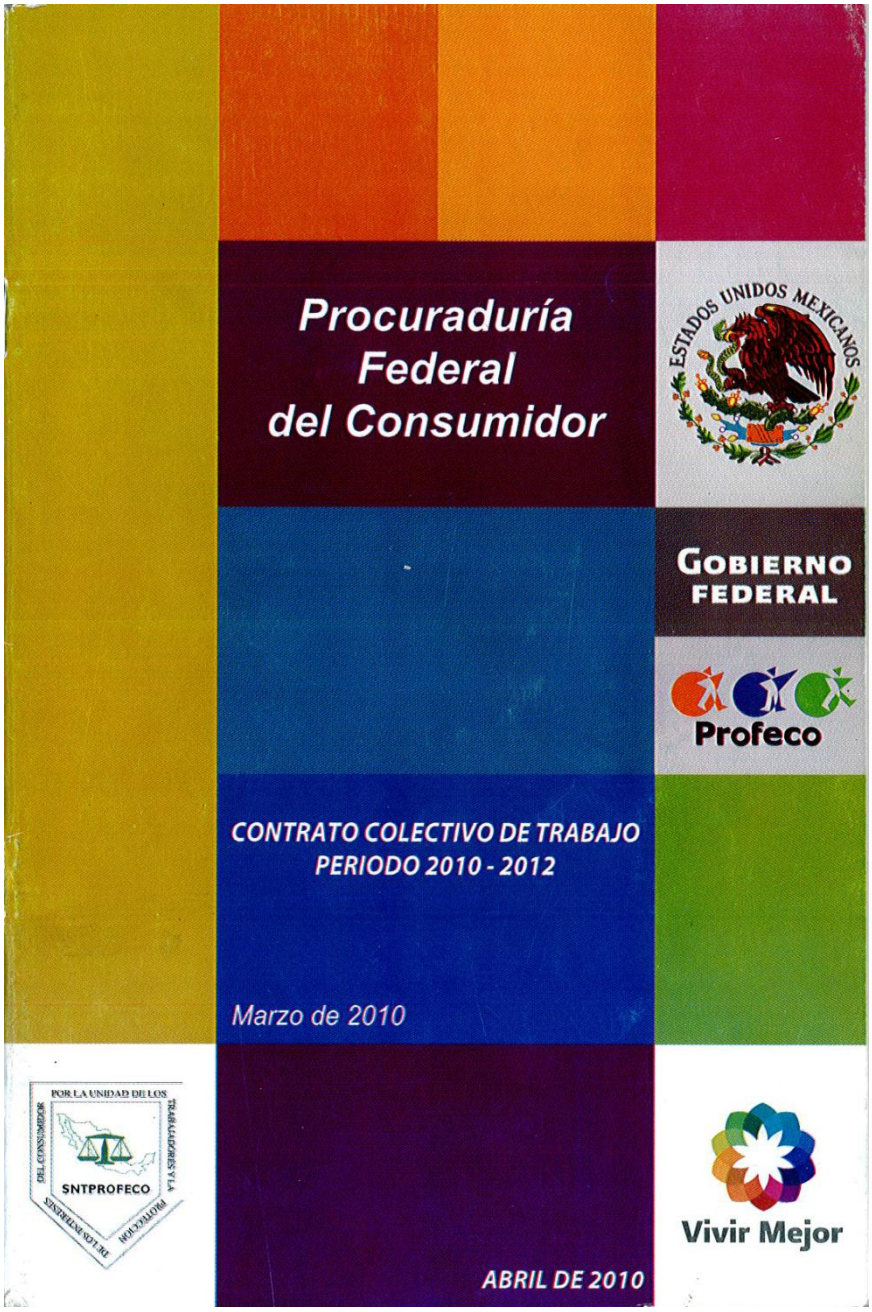
PERIODO 2006 -2008

MARZO DEL 2006

2008-2010


Profeco
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
POR LA UNIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CONSUMIDOR
SNTPROFECO
CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO
PERIODO 2008-2010
Marzo de 2008
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

2010-2012


Procuraduría Federal del Consumidor
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
GOBIERNO FEDERAL
Profeco
CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO
PERIODO 2010 - 2012
Marzo de 2010
POR LA UNIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
SNTPROFECO
ABRIL DE 2010
Vivir Mejor

2. Memorias Documentales de Profeco

Se Integrarán en el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a la Tercera Etapa.

Segunda Etapa

12.11.1 Presentación.

Marco Normativo del Informe de Rendición de Cuentas

El presente Informe de Rendición de Cuentas se elabora en cumplimiento al "ACUERDO para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012", así como a los "LINEAMIENTOS para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011 y 18 de enero de 2012, respectivamente.

Descripción de los servicios y funciones de Profeco

- **Servicios que proporciona Profeco**

Programa	Servicio	Descripción
B002 "Fomentar una Cultura de Consumo Inteligente"	Boletín electrónico brújula de compra	Boletín electrónico disponible en el portal de internet de Profeco que presenta información de análisis de precios, estudios comparativos y artículos relacionados con el consumo. Se publica cada quincena y se informa a los suscriptores por correo electrónico sobre la existencia de nuevos artículos. http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula.asp.
	Quién es Quién en los Precios (QQP)	Herramienta interactiva que proporciona información actualizada sobre precios de productos de alta demanda, para que el consumidor pueda comparar y tomar mejores decisiones de compra. http://www.profeco.gob.mx/precios/quienesquie_nvo.asp.
	Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos (QQCPF)	Programa que promueve la transparencia e incentiva la competencia en el mercado de los créditos, por lo cual se difunde bimestralmente el costo de créditos a pagos fijos de electrodomésticos y línea blanca otorgados en establecimientos comerciales. http://www.profeco.gob.mx/pagos/cpfpagos.asp
	Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED)	Programa que proporciona información a quienes envían remesas de EUA a México, permite comparar los servicios y precios entre empresas, facilitando la selección. El QQED informa semanalmente vía internet, sobre los costos y características de los servicios que ofrecen las diferentes empresas. http://www.profeco.gob.mx/envio/envio.asp
	Monitoreo de tiendas en línea	Con objeto de evaluar el grado de cumplimiento de la LFPC se monitorean sitios radicados en México que comercializan en internet. Cada quincena se publican los sitios monitoreados en la página web de Profeco. http://www.profeco.gob.mx/ecomercio/Ultimo_Monitoreo.pdf
	Resultados de encuestas y sondeos	Encuestas y sondeos para conocer los hábitos de consumo de la población, así como las características de los servicios ofrecidos por los proveedores. http://www.profeco.gob.mx/encuesta/sondeos.asp

Programa	Servicio	Descripción
B002 "Fomentar una Cultura de Consumo Inteligente"	Revista del consumidor	Es el principal medio de comunicación de Profeco con una permanencia en el mercado de más de 35 años y el eje alrededor del cual giren el resto de los productos informativos de la institución. En él se presentan los resultados de los estudios de calidad, los platillos sabios y las tecnologías domésticas, que son los artículos con mayor impacto en los consumidores. http://www.profeco.gob.mx/revista/revista.asp
	Programa de TV	A fin de alinear la estrategia de difusión el programa de TV se denomina Revista del Consumidor TV. Basado en los principales artículos de dicha publicación, la información se presenta en un lenguaje coloquial a efecto de que permeen los mensajes educativos para generar una cultura de consumo inteligente.
	Programa de radio	Bajo el paraguas de la mencionada revista, los tres formatos del programa de radio se titulan Revista del Consumidor radio. De esta manera, su principal población objetivo es el público femenino (principalmente jefas del hogar) con claro enfoque de ayuda y servicio al abordar temas de economía y consumo domésticos
	Redes sociales	Estrategia para difundir el consumo inteligente entre nuevas audiencias, se basa en establecer nuevos canales de comunicación a través de las redes sociales en internet con mayor popularidad en México.

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Teléfono del Consumidor	Es una herramienta que Profeco pone a disposición de los consumidores para que reciban información sobre domicilios de las Delegaciones Profeco, comportamiento comercial de empresas, suscripción a la Revista del Consumidor, tecnologías domésticas, recetas para preparar platillos económicos y nutritivos, estudios de calidad sobre productos, requisitos y programación de citas para presentar quejas y denuncias, así como asesoría personalizada de abogados especialistas en temas de consumo.
	Teléfono del Consumidor en línea	El micrositio www.telefonodelconsumidor.gob.mx ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor (5568 8722, D.F. y área metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo para el resto del país), pero desde cualquier dispositivo conectado a internet.
	Buró comercial	Sistema de información disponible en internet para consulta de los consumidores http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces /inicio.jsp que contiene información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje y contratos de adhesión, de los **450 proveedores con más quejas**, los sectores de telecomunicaciones, aerolíneas e inmobiliario.

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Módulos de asesoría e información	En temporada de cuaresma, regreso a clases y vacaciones decembrinas, se instalan módulos de asesoría e información en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y Centrales Camioneras del Distrito Federal, para dar información, recibir quejas y denuncias, y realizar conciliaciones inmediatas dando atención a los consumidores que así lo soliciten.
	Comportamiento comercial de proveedores	Las consultas en materia de comportamientos comerciales de las empresas son atendidas por personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
	Asesorías (correo electrónico, fax y escritos)	Personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación atienden las consultas de los consumidores a través de asesorías por correo electrónico, fax y escritos, así como mediante el servicio de chat.
	Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL).	Antes de presentar una queja en una delegación, el consumidor puede programar una cita través del Programa de Citas por Teléfono (Procitel). Para hacer uso de esta herramienta es necesario llamar al Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y área metropolitana o al 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país). http://www.profeco.gob.mx/procitel/procitel.asp
	Quejas y conciliación	Una parte primordial dentro de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el procedimiento conciliatorio, el proceso mediante el cual Profeco actúa como mediador para buscar la solución de una controversia entre consumidor y proveedor. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja ante una oficina de Profeco o a través de internet hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía.
	Concilianet	Es un portal de internet http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp que permite la resolución de controversias entre consumidores y proveedores de bienes y servicios a través de Internet. Este programa abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, todo desde la comodidad del hogar, oficina o lugar que cuente con una computadora con acceso a internet. Actualmente son 59 los proveedores que ya concilian en línea.
	Registro Público de Consumidores (RPC)	También denominado Registro Público para Evitar Publicidad, es un instrumento automatizado para registrar números telefónicos de consumidores que no desean recibir publicidad telefónica de bienes, productos o servicios en su casa, oficina o celular. Al inscribir un número telefónico, este se incluye en una lista de consumidores que no podrán ser molestados con fines publicitarios o mercadotécnicos, es decir, los proveedores están obligados a no llamar a estos números, de lo contrario podrían ser sancionados con multas de hasta $1,317,147.34 pesos. https://rpc.profeco.gob.mx/

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)	Se inscriben los modelos de contratos de adhesión que los proveedores utilizan en sus operaciones comerciales con los consumidores. Este registro garantiza que dichos contratos no contengan cláusulas abusivas, inequitativas o desproporcionadas en perjuicio del consumidor. La inscripción de contratos a través del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), permite a los proveedores registrar sus modelos de contrato vía internet en http://rcal.profeco.gob.mx/. Con este mecanismo, los proveedores se ahorran costos de traslado a oficinas de Profeco, se amplía la cobertura geográfica y se transparenta la gestión pública del trámite.
	Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de Servicios	Es un instrumento cuyo propósito es sancionar a aquellos proveedores que incumplen la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo su principal antecedente, en materia de servicios, las quejas y el procedimiento conciliatorio.
	Arbitraje	Constituye un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten el proveedor y el consumidor voluntariamente y donde Profeco actúa como árbitro, siempre velando por la equidad de la relación en las relaciones de consumo.
	Dictamen	Es un documento jurídico que emite Profeco, en el que se determina en cantidad cierta, exigible y líquida el importe de las obligaciones incumplidas a cargo de un proveedor, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor del consumidor (art. 114 LFPC).
	Publicidad	La publicidad relativa a bienes, productos o servicios debe ser veraz, comprobable, completa y clara, (artículo 32 de la LFPC) y en caso de que Profeco detecte posible publicidad engañosa, conforme a lo establecido en el artículo 123 de la Ley, puede iniciar un PIL y en su caso, sancionar a los proveedores.
	Acciones de Grupo	Es un instrumento legal sustanciado a través de un procedimiento judicial, promovido en contra de uno o varios proveedores que con su conducta ocasionen o previsiblemente puedan ocasionar daños o perjuicios a un grupo de consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la LFPC, así, en dicho procedimiento la Profeco representa a los consumidores a fin de que se repare en la vía incidental, dichos daños o perjuicios.

Programa	Servicio	Descripción
G003 "Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC"	Análisis de información comercial	Servicio mediante el cual Profeco revisa, a petición de un proveedor, si las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que éste comercializa, cumplen con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor o las Normas Oficiales Mexicanas que le aplican.

Programa	Servicio	Descripción
G003 "Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC"	Asesoría en Información comercial	A los proveedores que así lo soliciten se les proporciona información escrita que les permite conocer de manera específica si alguna sección o parte de los elementos que integran la información comercial de las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que comercializan, se ajusta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM y otras disposiciones legales aplicables.
	Capacitación en Información Comercial	Acción de impartir cursos, talleres o programas análogos a los proveedores que así lo soliciten, relativos a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM en materia de información comercial.
	Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición	La calibración 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 los consumidores paguen lo justo por el servicio o producto adquirido, debe efectuarse cuando menos una vez por año. http://calibracion.profeco.gob.mx/
	Red de Alerta Rápida	Sistema que permite el intercambio rápido y sistemático de información entre las autoridades encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos (Profeco, Cofepris, Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria – SENASICA- y la Administración General de Aduanas), ante la existencia de un producto o alimento que pueda afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores, contando, además, con un micro sitio en el que son publicadas las Alertas identificadas: www.alertas.gob.mx, informando a los consumidores las acciones implementadas por Profeco.
	Verificación de Estaciones de Servicio y Plantas de Gas L.P	Con el objeto de que los consumidores reciban kilos de a kilo y litros de a litro de éstos productos, la Profeco verifica durante todo el año, las Estaciones de Servicio (gasolineras), Plantas de almacenamiento y distribución de gas L. P. y en la vía pública, a los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L. P. y vehículos auto-tanque.
	Acciones preventivas de calibración	Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, la Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración de dispensarios de gasolina y medidores gas L. P. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.
	Estudios de Calidad	El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor realiza estudios de carácter técnico científico sobre las características y cualidades de productos que se ofertan en el mercado nacional para informar sobre la calidad de los mismos, analiza también los productos que son objeto de verificación, y de aquellos que solicita cualquier persona física o moral interesada en conocer la calidad de lo que fabrica y/o comercializa.

- **Registro Federal de Trámites y Servicios en el (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer).**

La siguiente relación de trámites y servicios, corresponden a aquellos registrados por Profeco ante el Registro Federal de Trámites y Servicios en el (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer), mismos que pueden consultarse en la siguiente URL: http://www.cofemer.gob.mx.

1. Aviso de promoción
2. Cancelación de Inscripción de Consumidores al Registro Público de Consumidores
3. Consulta al Registro Público de Consumidores de Proveedores y Empresas
4. Inscripción de consumidores al registro público de consumidores
5. Procedimiento Arbitral
6. Procedimiento Conciliatorio
7. Recurso de Revisión
8. Renovación del periodo de consulta al registro público de consumidores de proveedores y empresas
9. Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial.
10. Solicitud de aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco
11. Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión
12. Solicitud de des inmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana
13. Solicitud de expedición de copia certificada
14. Solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores
15. Solicitud de levantamiento de medida precautoria
16. Solicitud de revisión, modificación y/o registro obligatorio de contratos de adhesión.
17. Solicitud de revisión, modificación y/o registro voluntario de contratos de adhesión
18. Solicitud de servicio de laboratorio de pruebas acreditado
19. Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.

- **Funciones de Profeco**

Conforme a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y su última reforma publicada el 09 de abril de 2012, las atribuciones de Profeco son las siguientes:

ARTÍCULO 24.- La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las

transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

IX Ter.- Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

Fracción adicionada DOF 15-12-2011

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

XXII.- Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y

Fracción adicionada DOF 19-08-2010

XXIII.- Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010

Objetivos institucionales y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

- **Planeación Estratégica de Profeco**

Misión

Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos Institucionales

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

- **Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012**

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece entre sus objetivos mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como garantizar la certeza jurídica y predictibilidad de las normas y promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye con el PND 2007-2012, al cumplimiento del Objetivo Rector "Economía competitiva y generadora de empleos," en específico con el objetivo 5, "Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos", a través de la estrategia 5.4. *Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios*. Para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con 3 Programas Presupuestario Sustantivos vigentes a partir de 2008:

- B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente.
- E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores
- G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

Programa	Descripción
B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la promoción de una cultura de consumo inteligente que permita a los consumidores decidir apropiadamente sobre sus compras. **Nombre de la Matriz:** Consumo inteligente **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Provisión de Bienes Públicos ***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo* 2007-2012** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. **Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:** Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios. ***Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012*** **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Fortalecer el poder de los consumidores Promover una cultura de consumo inteligente y sustentable Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Propiciar la participación organizada de los consumidores. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Programa	Descripción
E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas en las transacciones entre consumidores y proveedores. **Nombre de la Matriz:** Prevención y corrección de prácticas abusivas. **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Prestación de Servicios Públicos. ***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública: Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios. ***Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012*** **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores Fortalecer el poder de los consumidores Garantizar la legalidad en las relaciones de consumo. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Programa	Descripción
G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores. **Nombre de la Matriz:** Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Regulación y supervisión
	***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo* 2007-2012** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad Tema: Promoción de la Productividad y la Competitividad Objetivo de Eje de Política Pública: Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. **Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:** Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

12.11.2 Marco jurídico de actuación.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Códigos

- Código Civil Federal.
- Código de Comercio.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Penal Federal.
- Código Fiscal del Distrito Federal.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley de Amparo.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica.
- Reglamento de la Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglamento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
- Reglamento de Gas Licuado de Petróleo.
- Reglamento de las comisiones mixtas derivadas del Contrato Colectivo de Trabajo.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Decretos

- Decreto por el que se reforman diversas Leyes Federales, con el objeto de actualizar todos aquellos artículos que hacen referencia a las Secretarías de Estado cuya denominación fue modificada y al Gobierno del Distrito Federal en lo conducente; así como eliminar la mención de los departamentos administrativos que ya no tienen vigencia.
- Decreto por el que se reforma la fracción II, y se adiciona la fracción VII del artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforma el artículo 73 QUATER de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal Federal; de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de la Ley General de Educación; de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2012.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
- Decreto por el que se reforman y adicionan el Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones, publicado el 22 de julio de 2010.
- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para Realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 27 de enero de 2010.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, publicado el 21 de diciembre de 2009.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007.
- Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007, publicado el 27 de enero de 2012.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios, publicado el 19 de octubre de 2009.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil once, publicado el 25 de enero de 2011.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares, publicado el 10 de marzo de 1992.
- Acuerdo que modifica el diverso por el cual se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, al Centro de Metrología, el

Consejo de Recursos Minerales, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 27 de noviembre de 2000.

- Acuerdo mediante el cual se dan a conocer los trámites que se eliminan del Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, publicado el 28 de septiembre de 2001.
- Acuerdo mediante el cual se modifican diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, publicado el 03 de abril de 2003.
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, publicado el 26 de junio de 2003.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia, publicado el 12 de agosto de 2004.
- Acuerdo por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, publicado el 24 de noviembre de 2004.
- Acuerdo por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, publicado el 25 de mayo de 2010.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo, publicado el 27 de abril de 2005.
- Acuerdo por el que se establece el procedimiento para el aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales, publicado el 23 de noviembre de 2005.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos, publicado el 20 de diciembre de 2005.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la aplicación del control de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 30 de enero de 2012.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2007.

Disposiciones

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales, publicado el 27 de mayo de 2008.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, publicadas el 27 de mayo., publicado el 6 de abril de 2011.

Aviso

- Aviso mediante el cual se da a conocer el formato de solicitud de levantamiento de medida precautoria y de solicitud de desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana, publicado el 23 de noviembre de 2005.

Lineamientos

- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Criterios para la Aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Metodología para operar y administrar la entrega del reconocimiento a la transparencia, integridad y honradez en el servicio público.
- Políticas, bases y lineamientos en materia de Obra pública y servicios relacionados con las mismas de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del SIIP.
- Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
- Lineamientos para la Administración y Uso del Parque Vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lineamientos para la Elaboración, Revisión, Dictamen y Registro de Contratos o Convenios Institucionales.
- Lineamientos para determinar multas por el área de servicios.
- Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito.
- Lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.

Contrato Colectivo de Trabajo

Manuales

- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Delegaciones.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.

- Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual de Procedimientos del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General Jurídica Consultiva.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.
- Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Humanos.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual Específico de Organización de las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Delegaciones.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual Específico de Organización del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría Jurídica.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General Jurídica Consultiva.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Administración.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Recursos Humanos.

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática.
- Manual de Identidad Gráfica de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual de Calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité Revisor de Convocatorias.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obra Pública.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Guías

- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Lineamientos.
- Guía para la Elaboración del Programa Interno de Protección Civil de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos.
- Guía Técnica para emitir documentos normativos.
- Guía de estilo para redactar documentos.
- Guía para tramitar la solicitud de registro de derechos de propiedad intelectual.
- Guía para la expedición de copias certificadas.
- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

Normas Oficiales Mexicanas (NOM)

- Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica-requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo. NOM-001-SCFI-1993.
- Productos pre envasados - contenido Neto -Tolerancias y Métodos de Verificación. NOM-002-SCFI-1993.
- Productos eléctricos-especificaciones de seguridad. NOM-003-SCFI-2000.
- Información comercial- Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa. NOM-004-SCFI-2006.
- Fluxómetros-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-005-CONAGUA-1996.
- Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. NOM-005-SCFI-2005.
- Bebidas alcohólicas-Tequila-Especificaciones. NOM-006-SCFI-2005.
- Instrumentos de medición-Taxímetros. NOM-007-SCFI-2003.
- Sistema General de Unidades de Medida. NOM-008-SCFI-2002.
- Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático - Requisitos técnicos y metrológicos. NOM-010-SCFI-1994.

- Instrumentos de medición-Termómetros de líquido en vidrio para uso general-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-011-SCFI-2004.
- Instrumentos de medición-Manómetros con elemento elástico-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-013-SCFI-2004.
- Medidores de desplazamiento positivo tipo diafragma para gas natural o L.P.- Con capacidad máxima de 16 m3/h con caída de presión máxima de 200 Pa (20,40 mm de columna de agua). NOM-014-SCFI-1997.
- Información comercial-etiquetado para juguetes. NOM-015-SCFI-2007.
- Aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica -requisitos de seguridad y métodos de prueba. NOM-016-SCFI-1993 (Se ratifica por cinco años según resolución publicada en el D. O. F. el 29/06/2005).
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastradas. Límites y métodos de prueba. NOM-017-ENER/SCFI-2008.
- Información comercial - etiquetado de artículos reconstruidos, usados o de segunda mano, de segunda línea, discontinuados y fuera de especificaciones. NOM-017-SCFI-1993.
- Seguridad de equipo de procesamiento de datos. NOM-019-SCFI-1998 (cancela a la nom-019-SCFI-1994) (se ratifica por cinco años según resolución publicada en el D. O. F. El 29/06/2005).
- Información comercial-etiquetado de cueros y pieles curtidas naturales y materiales sintéticos o artificiales con esa apariencia, calzado, marroquinería así como los productos elaborados con dichos materiales. NOM-020-SCFI-1997.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto, límites métodos de prueba y etiquetado. NOM-021-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites métodos de prueba y etiquetado. NOM-022-ENER/SCFI-2008.
- Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos. NOM-024-SCFI-1998.
- Prácticas comerciales–elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos. NOM-028-SCFI-2007.
- Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido. NOM-029-SCFI-1998.
- Información comercial-Declaración de cantidad en la etiqueta-Especificaciones. NOM-030-SCFI-2006.
- Información comercial - Alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio. NOM-033-SCFI-1994.
- Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio. NOM-035-SCFI-2003.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios. NOM-036-SCFI-2007.
- Pesas de clases de exactitud E1, E2, F1, F2, M1, M2 y M3. Publicada en el D.O.F. 26 de febrero de 2001. NOM-038-SCFI-2000.

- Instrumentos de medición-Instrumentos rígidos-Reglas graduadas para medir longitud-Uso comercial. NOM-040-SCFI-1994.
- Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas, cilíndricas para líquidos de 25 ml hasta 1 L. NOM-041-SCFI-1997.
- Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas con cuello graduado para líquidos con capacidades de 5 L, 10 L y 20 L. NOM-042-SCFI-1997.
- Watthorímetros electromecánicos-Definiciones, características y métodos de prueba. NOM-044-SCFI-2008.
- Instrumentos de medición-Cintas métricas de acero flexómetros. NOM-046-SCFI-1999.
- Instrumentos de medición-Relojes registradores de tiempo-Alimentados con diferentes fuentes de energía. NOM-048-SCFI-1997.
- Información comercial- Etiquetado general de productos. NOM-050-SCFI-2004.
- Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas alcohólicas preenvasados-información comercial y sanitaria. NOM-051-SCFI/SSA1-2010.
- Elevadores Eléctricos de Tracción para pasajeros y carga - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba para equipos nuevos. NOM-053-SCFI-2000.
- Utensilios domésticos - Ollas de presión - Seguridad. NOM-054-SCFI-1998.
- Productos eléctricos - Balastros para lámparas de descarga eléctrica en gas - Especificaciones de seguridad. NOM-058-SCFI-1999.
- Productos eléctricos - Conductores - Requisitos de seguridad. NOM-063-SCFI-2001.
- Productos eléctricos - Luminarios para uso en interiores y exteriores. Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-064-SCFI-2000.
- Bebidas alcohólicas - Mezcal - Especificaciones. NOM-070-SCFI-1994.
- Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo. NOM-071-SCFI-2008.
- Información comercial - Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita pre envasados. NOM-084-SCFI-1994.
- Industrias hulera-llantas nuevas de construcción radial que son empleadas para cualquier vehículo con un peso bruto vehicular igual o menor a 4 536 kg (10 000 lb) – especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-086-SCFI-2010.
- Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental. NOM-086-SEMAR-SENER-SCFI-2005.
- Industria hulera-llantas nuevas, de construcción radial que son empleadas en vehículos con un peso bruto vehicular superior a 4 536 kg (10 000 lb) y llantas de construcción diagonal de cualquier capacidad de carga-especifica de seguridad y método de prueba. NOM-086-1-SCFI-2011.
- Encendedores portátiles, desechables y recargables-Especificaciones de seguridad. NOM-090-SCFI-2004.
- Características de diseño y condiciones de uso de la contraseña oficial. NOM-106-SCFI-2000.
- Líquido para frenos hidráulicos empleado en vehículos automotores - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-113-SCFI-1995.

- Gatos hidráulicos tipo botella-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-114-SCFI-2006.
- Industria automotriz - Aceites lubricantes para motores a gasolina o a diesel - Información comercial. NOM-116-SCFI-1997.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida. NOM-117-SCFI-2005.
- Industria cerillera - Cerillos y fósforos - Especificaciones de seguridad. NOM-118-SCFI-2004.
- Industria Automotriz - Vehículos automotores - Cinturones de seguridad-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-119-SCFI-2000.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Uva de mesa. NOM-120-SCFI-1996.
- Industria hulera-Cámaras para llantas neumáticas de vehículos automotores y bicicleta-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-121-SCFI-2004.
- Prácticas comerciales-elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados. NOM-122-SCFI-2010.
- Instrumentos de medición-Medidores multifunción para sistemas eléctricos-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-127-SCFI-1999.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Aguacate. NOM-128-SCFI-1998.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Mango. NOM-129-SCFI-1998.
- Talavera - Especificaciones. NOM-132-SCFI-1998.
- Productos infantiles-funcionamiento de andaderas para la seguridad del infante-especificaciones y métodos de prueba. NOM-133/1-SCFI-1999.
- Válvulas para cámara y válvulas para rines utilizados para llantas tipo sin cámara - especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-134-SCFI-1999.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción. NOM-135-SCFI-2006.
- Información comercial - Etiquetado de extracto natural de vainilla (Vainilla spp), derivados y sustitutos. NOM-139-SCFI-1999.
- Artículos escolares - Tijeras - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-140-SCFI-1999.
- Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza pre envasados. NOM-141-SSA1-1995.
- Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. -Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial. NOM-142-SSA1-1995.
- Niveles de protección de materiales para blindajes resistentes a impactos balísticos - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-142-SCFI-2000.
- Bebidas alcohólicas - Charanda - Especificaciones. NOM-144-SCFI-2000.
- Información comercial - Etiquetado de miel en sus diferentes presentaciones. NOM-145-SCFI-2001.
- Productos de vidrio - Vidrio de seguridad usado en la construcción - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-146-SCFI-2001.
- Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento. NOM-148-SCFI-2008.

- Café Veracruz-especificaciones y métodos de prueba. NOM-149-SCFI-2001.
- Ámbar de Chiapas-especificaciones y métodos de prueba. NOM-152-SCFI-2003.
- Guillotinas o cizallas manuales-Requisitos técnicos de seguridad y métodos de prueba. NOM-153/1-SCFI-2003.
- Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga. NOM-154-SCFI-2005.
- Leche, fórmula láctea y producto lácteo combinado-denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-155-SCFI-2003.
- Leche-denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-155-SCFI-2012.
- Equipo de protección contra incendio-Extintores como dispositivo de seguridad de uso de vehículos de autotransporte particular, público, y de carga en general- Especificaciones y métodos de prueba. NOM-157-SCFI-2005.
- Jamón-Denominación y clasificación comercial, especificaciones fisicoquímicas, microbiológicas, organolépticas, información comercial y métodos de prueba. NOM-158-SCFI-2003.
- Bebidas alcohólicas-Sotol-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-159-SCFI-2004.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos. NOM-160-SCFI-2003.
- Seguridad al usuario- Juguetes-Réplicas de armas de fuego-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-161-SCFI-2003.
- Electrónica-Audio y video-Discos compactos grabados con audio, video, datos y/o videojuegos-Información comercial e identificación del fabricante. NOM-162-SCFI-2004.
- Seguridad al usuario-Chalecos antibalas-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-166-SCFI-2005.
- Café Chiapas-especificaciones y métodos de prueba. NOM-169-SCFI-2007.
- Jugos de frutas pre envasados-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-173-SCFI-2009.
- Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. NOM-174-SCFI-2007.
- Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. NOM-179-SCFI-2007.
- Yogurt-denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-181-SCFI-2010.
- Vainilla de Papantla, extractos y derivados-especificaciones, información comercial y métodos de ensayo (prueba). NOM-182-SCFI-2011.
- Producto lácteo y producto lácteo combinado-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-183-SCFI-2012.
- Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I Cacao. II Chocolate. III Derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. NOM-186-SSA1-SCFI-2002.
- Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba. NOM-187-SSA1-SCFI-2002.

- Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico. NOM-189-SSA1-SCFI-2002.
- Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, de alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos, que cancela las Normas Oficiales Mexicanas NOM-01-TUR-1999, NOM-02-TUR-1999, NOM-03-TUR-1999 Y NOM-04-TUR-1999. NOM-01-TUR-2002.
- Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio. NOM-05-TUR-2003.
- Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. NOM-06-TUR-2009.
- De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. NOM-07-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural. NOM-08-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997). NOM-09-TUR-2002.
- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999). NOM-010-TUR-2001.
- Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura. NOM-011-TUR-2001.
- Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. Límites y método de prueba. NOM-001-ENER-2000.
- Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-003-ENER-2000.
- Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-003-ENER-2011.
- Eficiencia energética de bombas y conjunto motor-bomba, para bombeo de agua limpia, en potencias de 0,187 KW A 0,746 KW. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-004-ENER-2008.
- Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodomésticas. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-005-ENER-2010.
- Eficiencia energética del conjunto motor bomba sumergible tipo pozo profundo. Límites y método de prueba. NOM-010-ENER-2004.
- Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-011-ENER-2006.
- Calefactores de ambiente para uso doméstico que empleen como combustible gas L.P. o natural. Requisitos de seguridad y métodos de prueba. NOM-012-SESH-2010.

- Eficiencia energética de motores eléctricos de corriente alterna, monofásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, enfriados con aire, en potencia nominal de 0,180 KW A 1,500 KW. Límites, método de prueba y marcado. NOM-014-ENER-2004.
- Eficiencia energética de refrigeradores y congeladores electrodomésticos. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-015-ENER-2012.
- Eficiencia energética de motores de corriente alterna, trifásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, en potencia nominal de 0,746 A 373 KW. Límites, método de prueba y marcado. NOM-016-ENER-2010.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastradas. Límites y métodos de prueba. NOM-017-ENER/SCFI-2008.
- Aislantes térmicos para edificaciones. Características, límites y métodos de prueba. NOM-018-ENER-1997.
- Eficiencia térmica y eléctrica de máquinas tortilladoras mecanizadas. Límites, método de prueba y marcado. NOM-019-ENER-2009.
- Calentadores para agua que utilizan como combustible gas LP o natural, de uso doméstico y comercial. Requisitos de seguridad, métodos de prueba y marcado. NOM-020-SEDG-2003.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-021-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-022-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido, descarga libre y sin conductos de aire. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-023-ENER-2010.
- Eficiencia energética de lámparas para uso general. Límites y métodos de prueba. NOM-028-ENER-2010.
- Eficacia luminosa de lámparas de diodos emisores de luz (LED) integradas para iluminación general. Límites y métodos de prueba. NOM-030-ENER-2012Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental. NOM-086-SEMARNAT-SENER-SCFI-2005.
- Seguridad-equipo de protección personal-calzado de protección-clasificación, especificaciones y métodos de prueba. NOM-113-STPS-2009.
- Seguridad-equipo de protección personal-cascos de protección-clasificación, especificaciones y métodos de prueba. NOM-115-STPS-2009.
- Seguridad-equipo de protección personal-respiradores purificadores de aire de presión negativa contra partículas nocivas-especificaciones y métodos de prueba. NOM-116-STPS-2009.
- Seguridad e información comercial en juguetes-seguridad de juguetes y artículos escolares. Límites de biodisponibilidad de metales en artículos recubiertos con pinturas y tintas. Especificaciones químicas y métodos de prueba. NOM-015/1SCFI/SSA-1994.
- Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-información comercial y sanitaria. NOM-051-SCFI/SSA1-2010.
- Etiquetado de medicamentos. NOM-072-SSA1-1993.
- Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza preenvasados. NOM-141-SSA1-1995.

- Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial. NOM-142-SSA1-1995.
- Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I Cacao. II Chocolate. III Derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. NOM-186-SSA1/SCFI-2002.
- Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba. NOM-187-SSA1/SCFI-2002.
- Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico. NOM-189-SSA1/SCFI-2002.

12.11.3 Acciones y resultados relevantes obtenidos durante el periodo de 1ro enero al 30 de junio de 2012.

5. Programa B002: Promover una Cultura de Consumo Inteligente

Dirección General de Comunicación Social

Durante el primer semestre de 2012, dio a conocer a través de comunicados, entrevistas y conferencias de prensa, los diversos Programas Nacionales, Permanentes y Especiales de Verificación y Vigilancia que realizó a establecimientos con venta de productos y prestación de servicios.

Asimismo, implementó diversos recorridos con los representantes de los medios de comunicación con el objetivo de mostrarles de una manera objetiva y detallada las acciones y programas implementados por la Profeco.

De esta manera, del 1 de enero al 30 de junio de 2012, emitió 56 Boletines de Información, mismos que hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación y que se pueden consultar en: (http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa.asp).

También organizó 18 conferencias de prensa con los representantes de los medios de comunicación y gestionó 46 entrevistas exclusivas con el Procurador Federal del Consumidor para prensa escrita, radio y televisión.

Como consecuencia de estas acciones, se tuvo 2,081 impactos en los medios de comunicación de carácter nacional y, en algunos casos, en el ámbito local.

Complementario a estas acciones, durante el primer semestre de este año, la DGCS desarrolló e implementó diversas líneas estratégicas de comunicación para atender situaciones que surgieron y que son competencia de la Procuraduría.

Entre ellas, destacan la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las reformas al Registro Público de Consumidores en el mes de enero, derivado de esto, la DGCS emitió un comunicado a nivel nacional para dar a conocer las principales modificaciones que incluyeron en el Registro y en las cuales destaca el cambio de su denominación a Registro Público para Evitar Publicidad (RePEP).

De igual forma, solicitó a las 51 delegaciones y subdelegaciones distribuir el comunicado a los diversos representantes de los medios de comunicación en los estados con el objetivo de que la información también fuera retomada por los espacios noticioso y programas de los medios de comunicación en las entidades.

También, complementó la estrategia con la promoción de diversas entrevistas en medios nacionales y locales para hablar sobre los beneficios y alcances que tiene el RePEP.

Ante la visita del Papa Benedicto XVI a la ciudad de León, Guanajuato, en el mes de marzo, la DGCS elaboró toda una estrategia de comunicación para dar a conocer las acciones que se implementaron en materia de verificación y vigilancia ante la gran afluencia de consumidores feligreses nacionales y extranjeros a aquella localidad.

Como primera acción, la DGCS dio a conocer mediante un comunicado las acciones que Profeco, en coordinación con la Conferencia del Episcopado Mexicano (CEM), realizaba para alertar a los feligreses que los boletos para asistir a los diversos actos que encabezó el Pontífice no tendrían costo alguno, pues su distribución sería gratuita.

Posteriormente, emitió otro comunicado en el que informó del Programa Especial de Verificación y Vigilancia Guanajuato 2012, que implementó en esa entidad para garantizar relaciones comerciales justas durante la visita del máximo jerarca de la Iglesia Católica. Dicha información, también hizo llegar a la delegación del estado de Guanajuato para su difusión en los representantes de los medios de comunicación en esa entidad.

Dada la trascendencia internacional del evento, la DGCS complementó esas acciones con la promoción de diversas entrevistas del Procurador en los medios de comunicación tanto impresos como audiovisuales y radiofónicos de carácter nacional y local.

Para esto último, se acudió al estado de Guanajuato donde en coordinación con la Delegación de la Profeco y el Gobierno municipal, la DGCS convocó a los medios de comunicación locales a la firma de un convenio para reforzar la atención a los consumidores peregrinos que acudieron a ver al Papa, evento del cual la DGCS difundió un comunicado a nivel local y nivel nacional.

En ese mismo mes, la DGCS informó sobre las acciones que la Profeco implementó para combatir la publicidad engañosa, en el marco del grupo de trabajo del Consejo Consultivo del Consumo (CCC) y ante representantes de organismos intermedios del sector empresarial, para dar a conocer los Lineamientos para el análisis y verificación de la Información y Publicidad engañosa que entregó a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer) para que se sometiera al procedimiento de publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Asimismo, informó sobre la firma de un convenio de colaboración con la Comisión Federal de Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris) a fin de intercambiar información y promover acciones conjuntas en el combate a la publicidad engañosa.

Derivado de ello, la DGCS emitió para cada uno de los eventos, comunicados de prensa que hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación nacionales y locales; en tanto que en el segundo caso, organizó además una conferencia de prensa en la que se convocó a los reporteros de medios nacionales que cubren a la Profeco.

Asimismo, gestionó diversas entrevistas en espacios radiofónicos y de medios de comunicación impresos, mismas que concedió el Procurador Federal del Consumidor y en las cuales se dio a conocer los alcances que tendrían los Lineamientos y el convenio signado con la Cofepris en el combate a la publicidad engañosa.

A finales de marzo, la Profeco también puso en marcha en internet, el Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.mx), una de las principales herramientas que permite a la institución establecer un vínculo más cercano e interactuar con el consumidor, hacer público su actuar y el de los proveedores con el mayor número de quejas, así como acercar, de forma fácil, rápida y a dos clics información, datos y consejos a los consumidores para que realicen un consumo inteligente.

Como estrategia de comunicación, previo a su lanzamiento, la DGCS promovió diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor, en los principales espacios conducidos por líderes de opinión en materia económica y del ámbito político de radio, televisión y prensa escrita, con el objetivo de dar a conocer los pormenores del nuevo espacio en internet.

Posteriormente, la DGCS convocó a los representantes de los medios de comunicación nacionales a la conferencia de prensa donde se presentó el nuevo espacio en internet, además de que emitió un comunicado sobre el nuevo portal, sus alcances y beneficios para el consumidor.

Complementario a esas acciones y una vez presentado el espacio, la DGCS continuó con la promoción de entrevistas en los medios de comunicación para dar a conocer, por parte de los funcionarios de la Dirección General de Educación y Divulgación de la Profeco, el nuevo sitio de internet.

Por otra parte, esta Dirección General promovió de manera constante en los medios de comunicación la información que se publicó en el Portal del Consumidor, con el objetivo de que la población conociera esta nueva herramienta y conociera a detalle el campo de acción de la Procuraduría y la gran diversidad de información que se publica en dicho espacio.

Ante el inicio del periodo denominado de veda electoral para los Gobiernos federales, estatales y municipales por el comienzo del proceso electoral federal, la DGCS orientó la difusión de información a los medios hacía los temas relacionados con los derechos de los consumidores a fin de proporcionales información oportuna de los diferentes programas de verificación, educación y divulgación que lleva a cabo.

Bajo esa dinámica, en abril la DGCS, emitió un comunicado y promovió diversas entrevistas en los medios de comunicación con presencia nacional, para dar a conocer los alcances y beneficios en favor de los derechos de los consumidores que se tendrá con el amparo que el Poder Judicial de la Federación otorgó en abril a la Profeco y por medio del cual se reconoce y establece que los derechos de los consumidores deben catalogarse como derechos humanos.

Lo anterior, derivado de las acciones que impulsó la Profeco para promover la defensa de los consumidores afectados por el cese de operaciones de Mexicana de Aviación

En abril, la DGCS difundió las acciones que la Profeco realizaba para promover la etapa de consulta pública del Proyecto de NOM-184-SCFI-2011Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Para ello, elaboró comunicados a nivel local, en algunos casos a nivel nacional, de los nueve Foros Regionales de Consulta Pública del Proyecto de NOM que la Profeco, en coordinación con la Cofetel, organizó en las entidades de Chihuahua, Querétaro, Baja California Sur, Nuevo León, Tlaxcala, Sonora, Jalisco, Chiapas y Yucatán.

Asimismo, gestionó entrevistas del Procurador Federal del Consumidor en los diferentes medios de comunicación de prensa escrita, radio y televisión, para hablar sobre los beneficios que la nueva NOM traerá para el consumidor.

Una vez concluido el plazo de consulta pública del Proyecto de NOM, la Profeco encabezó con la Secretaría de Economía y la Cofetel, el Foro de Conclusiones sobre la consulta pública en torno al Proyecto de NOM de Telecomunicaciones, mismo al que la DGCS convocó a los diversos medios de comunicación con presencia nacional para la cobertura del evento, del cual también emitió un comunicado que además de hacerlo llegar a los medios de comunicación nacionales, también se distribuyó en los medios locales vía las 51 Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría.

Paralelo a los Foros, la Profeco llevo a cabo la puesta en marcha de los Consejos Consultivos del Consumo Estatales, a través de los cuales prevé replicar en las entidades, las acciones que en el Consejo Consultivo del Consumo realiza a nivel federal.

Derivado de ello, la DGCS elaboró diversos comunicados a nivel local, en algunos casos nacionales, a fin de dar a conocer las entidades donde se instaló los CCCE, sus beneficios y alcances; asimismo, también gestionó diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor en medios de información locales.

A finales del mes de junio Profeco lanzó el Nuevo Modelo de Verificación que personal de Subprocuraduría de Verificación empleará para realizar sus verificaciones. Derivado de ello, la DGCS convocó a los diversos representantes de los medios de comunicación para asistir a la Conferencia realizada en la Secretaría de Economía, y donde se presentó el nuevo esquema de verificación.

Sumado a ello, la DGCS también gestionó diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor y Subprocurador de Verificación, a fin de dar a conocer el nuevo modelo, sus alcances, beneficios y avances tecnológicos que incluye.

Profeco emite una Alerta cuando alguna de las tres autoridades competentes (Subprocuraduría de Verificación de Profeco, Cofepris o Senasica) analiza un producto y determina que no se puede vender porque pone en riesgo la salud o integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes.

Dicha información se publica de inmediato en este sitio y se replica en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor en sus versiones impresa y en línea, y por medio de redes sociales, como Facebook y Twitter.

De enero a junio se emitieron 9 Alertas por medio de comunicados.

Asimismo, se enviaron 182 Síntesis Informativas, 78 cortes informativos, 130 Síntesis de los estados y 26 Análisis de la presencia de Profeco en medios nacionales.

Como cada año, a través la Dirección de Análisis de Medios realizó la revisión y seguimiento informativo en los medios de comunicación impresos, radio, TV y portales de internet nacionales y locales.

El número impactos difundidos en los medios de comunicación de enero a junio de 2012 fue de un total de 2 mil 236. Distribuidos de la siguiente manera.

Impactos informativos en medios impresos y electrónicos de enero a junio de 2012

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Impresos	179	150	183	158	131	181	**982**
Radio	102	93	162	111	22	80	**570**
TV	53	31	65	38	19	16	**222**
Internet	69	103	103	63	32	92	**462**
Total	**403**	**377**	**513**	**370**	**204**	**369**	**2,236**

Dirección General de Difusión

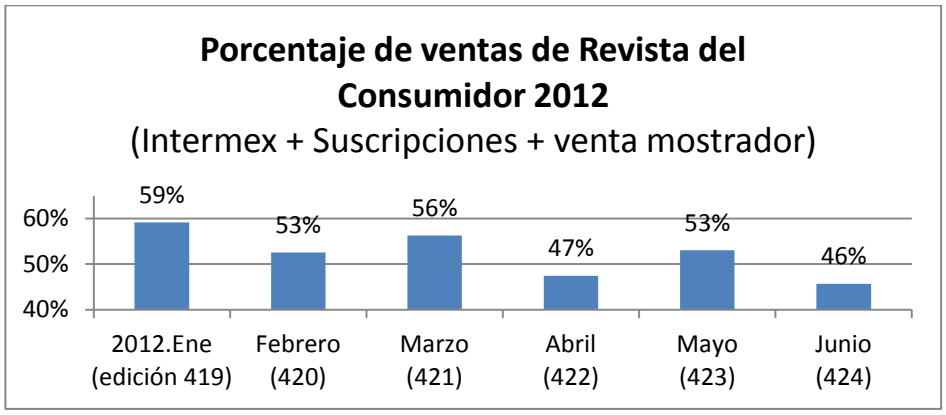
Es la unidad administrativa de Profeco encargada de diseñar los programas y acciones para hacer llegar a los consumidores los materiales informativos, ya sean impresos o audiovisuales, tendientes a desarrollar una cultura inteligente de consumo.

Para cumplir su objetivo, la DGD se vale de los canales de comunicación tradicionales, como revistas, periódicos, televisión o radio, así como otros más innovadores basados principalmente en internet y sus redes sociales.

Dentro de los primeros se encuentra la Revista del Consumidor, productos que por más de tres décadas ha acompañado a los consumidores mexicanos en sus decisiones de compras.

Revista del Consumidor. En la Revista del Consumidor se da prioridad al enfoque proconsumidor, por lo que se ofrece a los lectores información y datos que le permitan ejercer sus derechos y hacer uso de sus ingresos de una forma consciente en beneficio de su familia, todo dentro de un marco de respeto al medio ambiente.

El tiraje acumulado de enero a junio de 2012 sumó 250,000 ejemplares, los cuales fueron vendidos en locales cerrados y voceadores, además de enviarse a los domicilios de 2,650 suscriptores en promedio mensual durante el primer semestre del año y se buscaron nuevos canales de comercialización, por lo que se logró la entrada a las tiendas de conveniencia Oxxo. A esta cifra deben sumarse las ventas directas a personas que acuden a instalaciones de Profeco. De acuerdo con los registros, durante los primeros seis meses del año que se reporta se vendieron 124.3 miles de ejemplares a través de estos tres canales de distribución, lo cual representa un 52% del total. La siguiente gráfica muestra la evolución de este indicador:



Ahora bien, debe señalarse que la Revista del Consumidor en línea continuó su exitosa operación basada en la integración de textos, videos y audios como los descritos. De esta forma, al 30 de junio de 2012 se obtuvieron 4.2 millones de páginas vistas generadas por casi 1.1 millones de visitantes únicos que acudieron a este sitio.



En relación a las **publicaciones gratuitas**, en los primeros seis meses de 2012 se imprimieron 525,000 ejemplares de *Con lo Mejor de la Revista del Consumidor*, lo cual equivale a un tiraje promedio mensual de 87,500 con lo que se supera en 16.6% al registrado en el último trimestre del ejercicio anterior.

En cuanto a programas de radio y televisión producidos por Profeco, se basan en los contenidos de la Revista del Consumidor en el periodo enero a junio se produjeron 26 programas de televisión, en tanto que en materia radial se registraron 83 productos. Sobre este tema, la producción de piezas de audio y video ha registrado un fuerte impulso a través de internet, habida cuenta que la existencia de diferentes herramientas de difusión permitió colocar información bajo formatos que anteriormente no existían.

A esto se suma que internet y sus redes sociales tienen dos características importantes: 1. Poner a disposición de los usuarios contenidos que al aprovechar la posibilidad de utilizar características multimedios tienen mayor impacto en la audiencia y 2. Permiten una relación más estrecha con el consumidor al ser un canal de comunicación que permite una interacción muy inmediata.

El **Portal del Consumidor** inició sus operaciones en marzo de 2012 para proveer a los consumidores información oportuna, veraz y útil que les permita tomar decisiones de compra informadas, procurando así la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los vendedores. De esta manera, Profeco y otras instituciones promueven los intereses de los consumidores con objeto de prevenir daños a los consumidores originados por prácticas lesivas de sus derechos tales como publicidad engañosa y abusiva o métodos comerciales coercitivos y desleales, disponible en www.consumidor.gob.mx.



Este nuevo servicio de Profeco es una herramienta para facilitar a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado, a través de la difusión de información oportuna, veraz y útil que ayude procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre ellos y los proveedores.

Este sitio es producto del esfuerzo de la Procuraduría y otras instituciones para promover los derechos e intereses de los consumidores. Se trata de un mecanismo para la divulgación de las mejores prácticas realizadas por los proveedores que favorecen el consumo adecuado de productos y servicios.

Asimismo, busca contribuir a prevenir daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos a los consumidores; protegerlos contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, entre otras prácticas lesivas de sus derechos.

Además no debe perderse de vista que permite hacer operativa la política pública de gobierno abierto al crearse un canal de comunicación entre gobierno y ciudadanos con objeto de rendir cuentas de forma permanente y transparente.

Desde su inicio y hasta el 30 de junio pasado, el *Portal del Consumidor* ha registrado 58,618 visitantes únicos, los cuales han generado 325,202 páginas vistas.

En este sitio se encuentran disponible 968 documentos para su consulta, predominando los estudios de calidad con 63.84% del total. A continuación se listan los cinco temas que le siguen en orden descendente:

Tema	Cantidad de documentos
Normas oficiales mexicanas (NOM)	90
Asociaciones de consumidores	76
Consumo en los estados	51
Requerimientos	32
Presentaciones del Seminario: El derecho a la información de los consumidores	19

El comportamiento de los usuarios ha determinado que cierta información predomine sobre otra, los cual se muestra en el interés que han mostrado sobre los temas que les orientan para tomar decisiones de compra. En este sentido, el siguiente cuadro presenta las cinco páginas más vistas en El Portal del Consumidor, además de mostrar los estudios de calidad más requeridos por los consumidores.

Concepto	28 de marzo al 30 de junio
Las cinco páginas vistas	
Las 20+	11,561
Para comprar mejor	11,236
Publicidad engañosa	9,502
Proceso y requisito de quejas y denuncias	9,013
Cómo se comportan las empresas	8,376
Los cinco estudios de calidad más descargados	
Colchones	1,378
Croquetas de cachorro	998
Televisores LCD LED	641
Refrigeradores	456
Periqueras	315

En resumen, este nuevo canal de comunicación entre Profeco y los consumidores en poco tiempo ha mostrado su utilidad.

Profeco llevó a cabo los trabajos de la Primera Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor, en el Museo Tecnológico (MUTEC) de la Comisión Federal de Electricidad, y los Diálogos de Alto Nivel sobre Políticas Pro Consumidor en América del Norte, en el Auditorio Raúl Ramos Tercero de la Secretaría de Economía. En el marco de dichos eventos, expertos nacionales e internacionales dictaron conferencias sobre temas como la participación ciudadana y el movimiento pro consumidor, la importancia de la autorregulación por parte de las empresas, la seguridad de los productos y la prevención de riesgos en los hogares, el papel de las redes sociales en el empoderamiento del consumidor, la creación de normas y estándares, así como el papel de la información tanto económica como estadística para generar confianza en el consumidor.

Por otro lado, durante el año que se reporta la utilización de internet y las redes sociales para transmitir mensajes que apoyaran al consumidor se profundizó al llegar de manera constante a un mayor número de personas.

Con este objeto, Profeco hace uso de las siguientes cuentas en las redes sociales:

1. Twitter de cuenta @profeco
2. Twitter de cuenta @profeco2
3. Twitter de cuenta @r_consumidor
4. Facebook Profeco
5. YouTube

En **Facebook** Profeco difunde información que permite maximizar el presupuesto y hacer valer los derechos de los consumidores, con lo cual se dio servicio a 17,964 internautas al cierre de junio de 2012.

Una forma de medir la aceptación de los documentos, datos y todo tipo de información que se difunde a través de dichas cuentas es el número de usuarios que se encuentran registrados en ellas. De esta forma, con datos al cierre de junio[7] se contabilizan 319,900 usuarios, cifra que representa un incremento de 97.7% con respecto al ejercicio 2011.

Este crecimiento muestra que el camino emprendido desde que la Procuraduría inicia su participación en las redes sociales, ha sido una estrategia que ha permitido a la institución estar más cerca de los ciudadanos.

[7] Esta información se actualizará continuamente.

Al cierre del 2012, cuando inició el proyecto, el número de usuarios combinados en las cuentas operadas por la Procuraduría ascendió a 8,900 personas. De esta forma, la difusión que ha tenido la cultura del consumo inteligente a través de las redes sociales es vertiginosa toda vez que sus beneficiarios han crecido en 35.94 veces en los últimos tres años.

Debe mencionarse que la cuenta más voluminosa es @profeco en Twitter al registrar 293,746 usuarios, seguida por Facebook con 17,964, ambas redes caracterizadas por la constante interacción entre quienes participan en ellas.

Por su parte, los suscriptores al canal de Profeco en Youtube han crecido desde sus inicios, hasta llegar a reportar 8,251 al concluir junio de 2012. Este canal registró al cierre de junio de 2012, 955 videos, los cuales han sido reproducidos 5.5 millones de veces en toda su vida.

De ellos, a continuación se listan las cinco piezas más vistas en toda la historia del canal:

Denominación	Programa	Reproducciones
TV 15.5	Tecnología Doméstica Profeco: Gomitas de dulce	81,324
TV 1.3	Platillo Sabio Profeco: Arroz con pollo a la valenciana	77,735
TV 13.2	Cómo decorar tu casa	67,657
TV 2.5	Tecnología Doméstica Profeco: Suavizante de telas	67,083
TV 12.6	Tecnología Doméstica Profeco: Rompope	65,145

Este esfuerzo de difusión se ve complementado en materia audiovisual por los webcast, que son piezas de video de una duración corta y que, por su diseño y dinámica, son muy flexibles con objeto transmitir una diversidad de mensajes.

En ellos también se ve la importancia que tienen los temas que empoderan al consumidor con objeto de autoabastecerse de ciertos productos y, de esta manera, ahorrar en su gasto cotidiano. Los tres webcast más reproducidos son los siguientes:

Denominación	Programa	Reproducciones
Webcast 14	Cómo hacer gel antibacterial	223,265
Webcast 93	Haz tu disfraz sin gastar (parte 1)	109,287
Webcast 17	Cómo hacer jabón líquido para manos	99,624

Dirección General de Estudios sobre Consumo

Realiza investigaciones, análisis y encuestas que ayudan a conocer las condiciones de compra del mercado nacional, así como las prácticas de consumo y relaciones de mercado entre proveedores y consumidores.

Por lo que, en cumplimiento a lo establecido, la Dirección General de Estudios sobre Consumo ha dado a conocer los patrones de consumo mediante las publicaciones de Brújula de Compra y la realización de encuestas y sondeos, además de que a través del programa Quién es Quién en los Precios se captaron y difundieron más de 4 millones de precios.

Aunado a estos estudios, se publicó información en los programas Quién es Quién en el Envío de Dinero y Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos; finalmente se realizaron monitoreos a distintas páginas de internet para informar a los consumidores sobre aquellas tiendas virtuales que no cumplen con los principios establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Brújula de Compra. A lo largo del semestre, a través del boletín electrónico Brújula de Compra se dio a conocer a los consumidores tanto los patrones de consumo como los precios de algunos productos de uso cotidiano. Durante este periodo, se publicaron 14 boletines con 17 artículos y el número de suscriptores a dicho boletín alcanzó la cifra de 23,951.

Quién es Quién en los precios. Durante el primer semestre de 2012 se captaron y difundieron 4,283,734 precios de productos, resultado de visitas semanales a 320 supermercados, 97 mercados y pescaderías, 169 farmacias, 138 papelerías, 161 tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como 571 tortillerías, en 28 ciudades del país. Al comparar estos datos con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, se observa un crecimiento en cuanto a precios captados del 10%.

Respecto al número de suscriptores, de enero a junio de 2012 se suscribieron 6,264 usuarios a la herramienta del Quién es Quién en los Precios, con lo que se tiene un acumulado de 58,840 usuarios, 24.3% más con respecto a al mismo periodo de 2011.

Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos. De enero a junio de 2012, se realizaron 3 levantamientos de las condiciones de crédito de electrodomésticos y línea blanca, en 277 visitas a establecimientos para 18 ciudades del país en promedio. Así, se publicaron 1,157 precios y condiciones de pago de productos, así como el costo anual total (CAT) respectivo.

Quién es Quién en el Envío de Dinero. Durante el primer semestre de 2012 se publicaron en el sitio oficial de la Procuraduría, 546 reportes, correspondientes a 4,030 precios de servicios de 24 empresas, lo que permitió a los usuarios de estas empresas hacer un uso más eficiente de sus recursos al tener mayor información para conocer las condiciones en las que estarían llevando a cabo sus envíos.

Monitoreo de tiendas en línea. Durante el primer semestre de 2012 se revisaron 435 tiendas virtuales, 16% más que en el mismo periodo de 2011. Gracias a ello fue posible informar a los consumidores sobre aquellos sitios que no cumplían con los principios establecidos en la LFPC, permitiéndoles así tomar una decisión de consumo informada al llevar a cabo operaciones electrónicamente.

Encuestas y Sondeos. Las encuestas y sondeos realizadas por la DGEC tienen varias funciones. La primera de ellas es dar a conocer los patrones de consumo respecto de ciertos productos o en determinadas fechas. En segundo lugar, sirven de apoyo a los artículos publicados en Brújula de compra y en la Revista del Consumidor; y finalmente, son de gran utilidad para la toma de decisiones interna de la Procuraduría respecto de la creación de políticas públicas o acciones a seguir ante cierto fenómeno de consumo. De enero a junio de 2012 se aplicaron 4,627 cuestionarios, 111% más que en el mismo periodo del ejercicio anterior.

Concepto	Ene-jun 2012
Precios captados QQP	4,283,734
Suscriptores acumulados	58,840
Precios captados en empresas remeseras	4,030
Precios captados sobre condiciones de crédito	1,157
Suscriptores en Brújula de Compra	23,951
Artículos publicados	17
Monitoreo de tiendas virtuales	435
Cuestionarios aplicados en Encuestas y Sondeos	4,627

Educación y Organización de Consumidores

En cumplimiento al objetivo de la Dirección de Organización de Consumidores de promover la organización espontánea, permanente y efectiva de los consumidores a través de los 51 departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, se llevan a cabo actividades como son promoción de los servicios de la institución con la población consumidora, constitución de grupos de consumidores de consumidores (GC), que se reúnen una vez al mes para recibir orientación de un Promotor de Profeco por medio de sesiones educativas que tienen a fin de ayudar a los consumidores a identificar y reorientar sus hábitos de consumo, así como conocer y defender sus derechos como consumidores.

De enero a junio del 2012 se llevaron a cabo 1,348 acciones de promoción a 25,264 consumidores de población abierta, se constituyeron 2,833 organizaciones de consumidores las cuales están integradas por un total de 73,676 consumidores. Durante este periodo se brindaron a los consumidores que integran estos grupos 15,098 sesiones educativas.

Resultados de cada una de las acciones realizadas de enero a junio del 2012:

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Número de promociones	217	243	238	232	210	208	**1348**
Grupos de Consumidores	2,821	2,827	2,823	2,814	2,823	2,833	**16,941**
Integrantes de los Grupos de Consumidores	73,140	73,616	73,844	72,988	73,378	73,676	**440,642**
No. de Sesiones Educativas proporcionadas	2,461	2,544	2,557	2,458	2,544	2,534	**12,637**

De enero a junio del 2012 la Dirección de Educación ha elaborado material pedagógico para apoyar la labor de educación de las Delegaciones y Subdelegaciones. Entre los cuales se tienen hecho 7 guías didácticas con un tema específico sobre consumo de acuerdo al nuevo Programa Nacional de Educación para el Consumo.

En el marco de la colaboración la Secretaría de Educación Pública se elaboró el tercer Cuaderno de Estrategias sobre Ahorro de Energía. Para la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales se escribió y diseñó un cuaderno de divulgación sobre consumo sustentable, mismo que se encuentra en trámites ante Indautor para ser impreso; asimismo se ha participado en representación de la Procuraduría en la Agenda de Transversalidad sobre Desarrollo Sustentable. En el marco del convenio con la Comisión Nacional de Fomento Educativo se incluyó el perfil de extrema pobreza en el material educativo elaborado en la Dirección de Educación. También se participó en la Agenda de Transversalidad sobre Adultos Mayores, coordinado por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, asistiendo a juntas de coordinación y revisando material generado por el Instituto.

La Dirección de Capacitación mantuvo contacto con 800 organizaciones de la sociedad civil con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia del consumo activo para la defensa y protección de los derechos de los consumidores. Entre las mismas se encuentra 15 asociaciones de consumidores, 16 asociaciones consumeristas y 2 colectivos que atienden permanentemente los temas relacionados con el consumo.

Durante el período el Consejo Consultivo del Consumo efectuó su XVII Ordinaria y realizo 6 reuniones de Grupos de Trabajo.

En relación al **Consejo Consultivo del Consumo**, en el periodo se efectuaron 3 Sesiones Ordinaras de este órgano colegiado. En el marco de la XV sesión ordinaria fueron renovados sus integrantes para el periodo 2011-2015 El evento contó con la presencia del Secretario de Economía, Bruno Ferrari Garcia de Alba. Se puso en funcionamiento el sitio web del Consejo Consultivo del Consumo (http://ccc.profeco.gob.mx) con información referente a su integración, actividades, formas de contacto con los consejeros, etcétera. Para el mejor desarrollo de los trabajos del Consejo se establecieron 4 Grupos de Trabajo denominados 1.-Publicidad Engañosa, 2.-Verificación, 3.-Acciones Colectivas y Derechos Humanos y 4.-Transparencia y Participación Ciudadana, los cuales realizaron 7 reuniones para abordar temas de su competencia.

En el período se instalaron los Consejos Consultivos del Consumo Estatales en los estados de: Chihuahua (3 de mayo), Querétaro (18 de mayo), Baja California Sur (23 de mayo), Sonora (29 de mayo), Yucatán (1 de junio) y Nuevo León (8 de junio) con el objetivo de replicar los trabajos del Consejo Consultivo del Consumo, en cada entidad federativa, adecuando los temas a abordar a la problemática local. Fortaleciendo con ello el movimiento pro-consumidor, que busca generar corresponsabilidad para diseñar e instrumentar una política integral que articule las acciones del gobierno, sociedad y empresa, para mejorar los estándares de protección al consumidor.

Se realizaron de 9 Foros Regionales de Consulta Pública del Proyecto Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2011), Comercialización y prestación de servicios de telecomunicaciones, los estados donde se realizaron los eventos fueron: Chihuahua(3 de mayo), Querétaro(18 de mayo), Baja California Sur(23 de mayo), Jalisco (24 de mayo), Sonora (29 de mayo), Yucatán (1 de junio), Nuevo León (8 de junio), Chiapas (30 de junio) y Tlaxcala (31 de mayo).

El 22 de junio de 2012 se firmó el Convenio de Colaboración entre la Procuraduría Federal del Consumidor el Instituto Nacional de Desarrollo Social y en el mes de julio se expedirá la Convocatoria conjunta dentro del Programa de Coinversión Social 2012 la bolsa de este instrumento será de $3,000,000, para apoyar los proyectos de Organizaciones de la Sociedad Civil que fortalezcan procesos para el desarrollo de mecanismos de corresponsabilidad vinculados con la difusión, protección y defensa de los derechos de los consumidores.

6. Programa E005: Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

Subprocuraduría de Servicios

En enero de 2010 entró en operación el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), debido a ello, actualmente se puede tramitar el registro de un contrato de adhesión en el Contacto Ciudadano de Profeco, en las Delegaciones y Subdelegaciones o en línea. El RCAL es un mecanismo mediante el cual los proveedores pueden realizar el trámite de registro de sus modelos de contratos de adhesión por Internet las 24 horas del día.

A partir de la entrada en funcionamiento de este medio, su uso ha aumentado debido a su fácil acceso y pronta respuesta, logrando minimizar el uso del trámite de manera física. De enero a junio de 2012 se han registrado 2,695 contratos por vía RCAL, lo que representa el 67% del total de registros emitidos.

En el mes de enero de 2012 se reformó la Ley Federal de Protección del Consumidor en relación con la obligación por parte de los proveedores del sector inmobiliario de otorgar garantías a favor de los consumidores, cuando adquieran viviendas destinadas a casa habitación. Derivado de dicha reforma, se actualizaron 8 modelos de contratos de adhesión tipo para este sector. De enero a junio de 2012 se han registrado 4,003 modelos de contratos de adhesión, de los cuales, 2,232 corresponden a contratos de compraventa de bien inmuebles los cuales cumplen con las reformas a la LFPC.

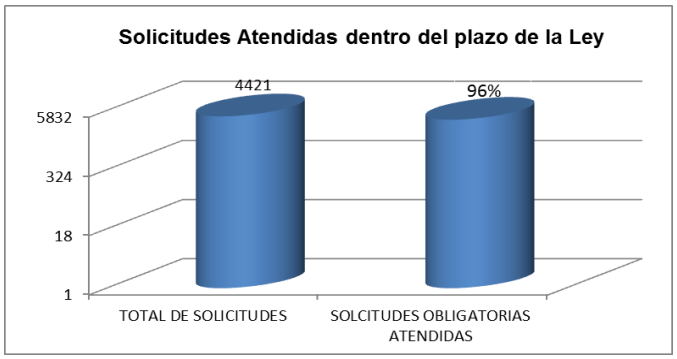
Contratos de Adhesión tipo compra venta de Bien Inmueble

1. Compraventa de bien inmueble destinado a casa habitación Profeco.
2. Compraventa en preventa de bien inmueble destinado a casa habitación depósito.
3. Compraventa en preventa de bien inmueble destinado a casa habitación Profeco.
4. Compraventa sin enganche Fovissste.
5. Contrato de compraventa con enganche Canadevi.
6. Contrato de compraventa en preventa con enganche Canadevi.
7. Contrato de compraventa sin enganche Canadevi.
8. Contrato de compraventa sin enganche Infonavit.

Por lo que respecta a la inscripción en el RPC, a junio de 2012, fue de 13,072 números telefónicos, generando un ingreso de $1, 484,681.91 por concepto de adquisición de listas y una recepción de 120 denuncias por parte de consumidores, cuyos números telefónicos se encuentran inscritos en el RPC.

Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)

En los últimos años se ha dado un incremento constante en el porcentaje de solicitudes obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), mientras a inicios de sexenio sólo se hacía en el 44% de los trámites. En la actualidad, hasta el 30 de junio de 2012, se han registrado 4,003 contratos de adhesión. En los últimos años se ha dado un incremento constante en el porcentaje de solicitudes obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), lográndose en lo que va del 2012, que el 96% de las solicitudes se resolvieran dentro del término legal.



A partir de la entrada en funcionamiento del registro de contratos de adhesión en línea el uso de este medio ha ido en aumento, debido a su fácil acceso y pronta respuesta, logrando minimizar el uso del trámite de manera tradicional.

A partir del ejercicio anterior, se logró que los trámites en línea (internet) fueran el medio más utilizado para solicitar el registro de contratos de adhesión. En lo que va del 2012, el 66% de las solicitudes se realizaron en línea.

Debido a que el sector de telecomunicaciones representa el primer lugar en cuanto al número de quejas recibidas en esta Procuraduría, se realizó un análisis de los modelos de contratos de adhesión de proveedores de telefonía móvil y televisión de paga detectándose que estos contenían cláusulas abusivas, lesivas y contrarias a la ley. En consecuencia, Profeco solicitó a la Secretaría de Economía la elaboración de una norma oficial mexicana (NOM) que regulará la prestación de los servicio de telecomunicaciones, para lo cual elaboró un anteproyecto de NOM y conformó un grupo de trabajo con la Secretaría de Economía y la Comisión Federal de Telecomunicaciones, con el fin de impulsar y obtener la aprobación de dicha NOM.

Derivado de lo anterior, se aprobó por el Comité de Normalización de la Secretaría de Economía para el periodo de consulta pública el proyecto de norma oficial mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 “Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”. El Proyecto de NOM se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 4 de abril de 2012 para el periodo de consulta pública (60 días naturales), para que los particulares emitieran comentarios al mismo. Se aprobó de forma unánime la NOM de telecomunicaciones. Durante la aprobación de dicha NOM, la Comisión Federal de Competencia y la Comisión Federal de Telecomunicaciones apoyaron en todos sus términos el contenido de la norma.

Con esta NOM se busca proteger los derechos de los consumidores, a través de la regulación de determinados aspectos del servicio de telecomunicaciones, como las características generales del servicio; la información previa a la contratación (obligaciones, características del servicio, equipos necesarios para la prestación del servicio, planes, paquetes, tarifas, publicidad e información, etc.); la obligación a registrar ante Profeco los modelos de contrato de adhesión que el proveedor pretenda utilizar con los consumidores; en los casos que opere un plazo forzoso, el proveedor deberá justificar los motivos por los cuales se sujeta a dicho plazo e informar al consumidor las consecuencias del mismo, así como transparentar las penas por cancelación anticipada, las cuales no podrán ser superiores al monto del saldo insoluto de la prestación del servicio; garantiza el derecho del consumidor a recibir atención por parte del proveedor, de manera gratuita, las 24 horas, todos los días del año; el proveedor únicamente podrá cobrar los servicios contratados de manera expresa; el consumidor tiene derecho a que se le bonifique al menos el 20% del monto del periodo de afectación, cuando los servicios no se presten en forma y términos convenidos; el proveedor deberá informar los supuestos bajo los cuales cobrará los servicios, como son: por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad; el proveedor debe informar las formas en que el consumidor podrá desbloquear el equipo de telecomunicaciones, cuando éste lo adquiera por cualquier medio; se garantiza el derecho del consumidor a cancelar el servicio sin mayores requisitos que los establecidos en el contrato y por el mismo medio en que se contrató.

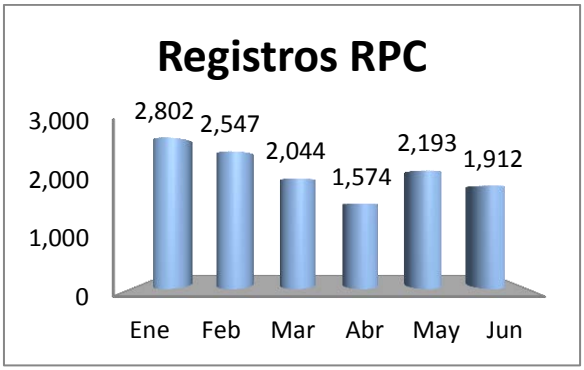
Registro Público de Consumidores (RPC)

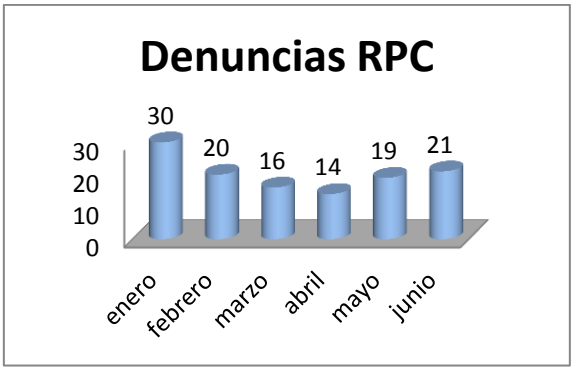
El Registro Público de Consumidores es un instrumento automatizado para registrar números telefónicos de consumidores que no desean recibir publicidad por esa vía, ya sea en su casa, oficina o

celular, ni que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios y cuya

vigencia es indefinida. El 27 de enero de 2012 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, modificaciones al "Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores"; las cuales consistieron principalmente en lo siguiente: a) Para efectos de difusión se adicionó la denominación "Registro Público para Evitar Publicidad" esto con la finalidad de facilitar la compresión del objeto del Registro y lograr un mayor impacto social, así como lograr una plena identificación de esta herramienta por parte de los consumidores; b) se estableció una vigencia indefinida de la inscripción de los números telefónicos en el Registro. Lo anterior toda vez que la LFPC no prevé ningún supuesto normativo que limite o restrinja la vigencia de dicho derecho, por lo que de continuar limitando la vigencia de la inscripción al RPC por tres años, se corría el riesgo de eliminar de manera errónea números de consumidores que aún desean continuar inscritos, negando con esto el derecho de los consumidores a no recibir publicidad no deseada; c) se redujeron las cargas administrativas a los particulares con la automatización del sistema a través del cual los proveedores realizan el trámite de consulta de las listas del RPC al eliminar la obligación de exhibir el recibo de pago por parte de los proveedores y el tiempo de respuesta se redujo de 5 a 3 días hábiles.

En el periodo de enero a junio de 2012 han solicitado la inscripción al RPC de 13,072 números telefónicos; en total se han registrado 196,728 desde su inicio en 2007. En 2012 se han recibido un total de 120 denuncias. Los sectores reciben denuncias en el siguiente orden: Telecomunicaciones 70 (58%), Comercio 45 (38%) y Turístico 5 (4%). Asimismo, las listas de usuarios registrados se venden a los proveedores. Al 30 de junio por concepto de compra de listas por parte de proveedores, se ha recibido un total de $1, 484,681.91.





En los últimos dos años, se registró una tendencia de disminución en denuncias recibidas, en aproximadamente un 50%, en comparación con años anteriores. Lo anterior, derivado de las acciones tomadas en contra de los proveedores denunciados, tales como oficios de exhorto, requerimientos de información, reuniones de trabajo, así como envío de expedientes a la Dirección General de Procedimientos para, en su caso, el inicio de Procedimientos por Infracciones a la Ley.

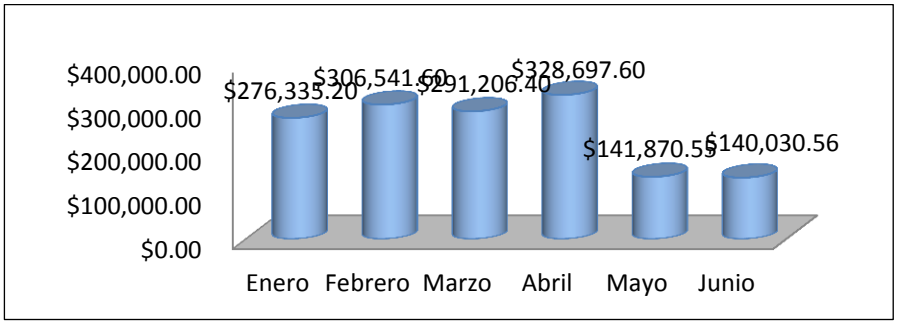
De las denuncias recibidas en el año 2012, el 58% fueron en contra del sector telecomunicaciones. Las denuncias recibidas en las que hubo una presunción de violación a la ley, fueron turnadas a la Dirección General de Procedimientos (DGP) para valorar la posibilidad de iniciar un Procedimiento por

Infracciones a la Ley, por lo que dicha unidad administrativa ha impuesto sanciones por un total de $7,108,000.00.

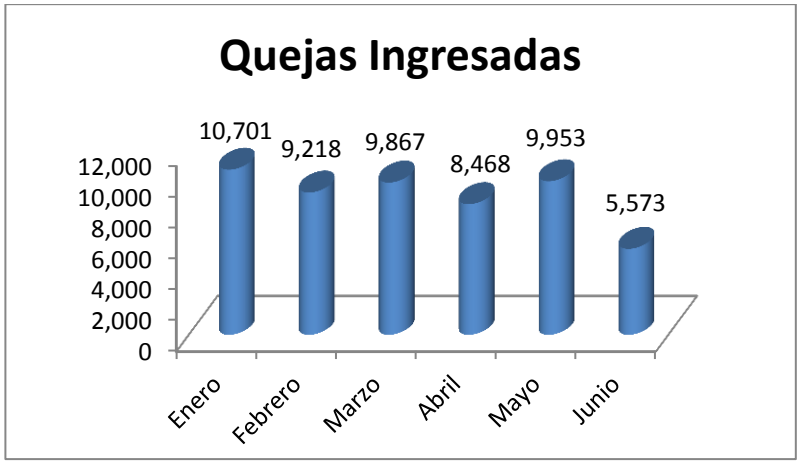
Sector	Denuncias acumuladas	%	2012	%
Telecomunicaciones	1,066	53%	70	58%
Comercio	725	36%	45	38%
Turístico	209	11%	5	4%

Del 1 de enero al 30 de junio de 2012, se ha obtenido un total de $1, 484,681.91 por concepto de compra de listas RPC.

Ingresos por el RPC



De enero a junio de 2012, ingresaron 53,780 quejas radicadas en las diferentes unidades administrativas de esta Procuraduría. De esta manera, es como Profeco inicia el procedimiento conciliatorio, para procurar que los consumidores y proveedores puedan acordar algún tipo de solución a sus controversias.



Para Profeco también es relevante conocer los sectores y proveedores con más reclamaciones. Esto nos ha permitido prestar mayor atención a programas y políticas públicas que inciden en el desarrollo de la cultura del buen proveedor, así como en la consolidación de nuestra labor en defensa de los derechos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así pues, de las quejas que se han presentado de enero a junio de 2012 a nivel nacional, los proveedores y sectores con más quejas fueron:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Proveedores con más quejas	Comisión Federal de Electricidad					
	1,103	1,058	1,078	977	1,055	638
	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S de RL de CV					
	509	430	430	330	445	246
	Radiomóvil Dipsa, SA de CV					
	334	359	366	328	369	227

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Sectores con más quejas	Telecomunicaciones					
	2,449	2,285	2,439	2,030	2,456	1,345
	Electricidad					
	1,103	1,058	1,078	977	1,055	638
	Turístico					
	849	620	622	551	611	305

Quejas por delegación para el periodo enero-junio de 2012.

Delegación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Aguascalientes	134	95	121	106	103	60
Baja California	237	160	204	139	188	93
Baja California Sur	65	54	52	48	60	39
Campeche	174	240	251	169	225	113
Centro	449	431	488	404	489	290
Chetumal	62	45	85	62	67	26
Chiapas	129	109	100	77	97	42
Chihuahua	185	149	180	178	152	48
Ciudad Obregón	68	63	66	43	77	37
Coahuila	168	165	181	140	178	85
Coatzacoalcos	129	80	68	99	92	69
Colima	78	117	139	83	123	49
Dirección de Conciliación y Pr	60	68	35	10	83	18
Dirección de Concilianet	263	186	172	158	215	99
Durango	139	150	144	131	144	69
Ecatepec	181	207	141	139	164	132
Guanajuato	327	240	231	249	351	172
Guerrero	206	164	168	105	157	107
Hidalgo	180	141	149	135	184	108

Iguala	48	42	54	52	61	28
Irapuato	273	165	284	131	255	151
Jalisco	698	652	708	602	708	390
La Villa	283	232	204	196	204	129
Manzanillo	52	36	41	38	27	19
Matamoros	36	29	33	18	28	13
Mexicali	68	47	52	45	77	38
Michoacán	85	85	126	115	145	43
Morelos	248	201	211	178	205	121
Naucalpan	265	171	200	178	200	103
Nayarit	180	179	188	133	158	116
Nezahualcóyotl	393	291	289	268	302	197
Nuevo león	477	330	353	289	347	197
Oaxaca	124	80	113	83	81	34
Oriente	386	341	320	284	299	151
Playa del Carmen	48	32	22	25	40	15
Poniente	285	317	293	222	270	134
Puebla	260	237	283	239	277	124
Querétaro	179	165	189	182	167	109
Quintana Roo	137	107	142	153	105	76
Reynosa	87	78	104	67	83	62
San Luis Potosí	176	139	147	156	185	76
Sinaloa	208	149	183	120	192	122
Sonora	147	118	138	121	156	72
Sub Chihuahua	180	138	137	113	149	78
Sur	311	286	287	284	259	171
Tabasco	141	151	160	117	161	62
Tamaulipas	58	54	57	47	42	36
Tampico	83	82	77	75	101	85
Tapachula	45	32	27	27	28	11
Tlalnepantla	279	262	290	346	347	200
Tlaxcala	89	106	94	63	93	65
Toluca	212	210	156	201	175	100
Torreón	146	123	128	125	134	108
Veracruz	309	318	346	277	305	175
Xalapa	96	72	71	68	74	37
Yucatán	288	208	253	261	246	195
Zacatecas	87	89	132	94	118	74
Total general	**10,701**	**9,218**	**9,867**	**8,468**	**9,953**	**5,573**

Buró Comercial.

El Buró comercial es un sistema de información disponible en internet para consulta de los consumidores que contiene información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje, y sobre contratos de adhesión de los 450 proveedores con más quejas, los sectores de telecomunicaciones, aerolíneas e inmobiliario.

Es una herramienta en internet con información sobre el número de quejas, porcentaje de conciliación, principales motivos de reclamación, procedimientos por infracciones a la Ley y contratos de adhesión registrados ante la institución, es decir, información del comportamiento de los establecimientos comerciales, el cual permite a los consumidores realizar mejores elecciones de compra.

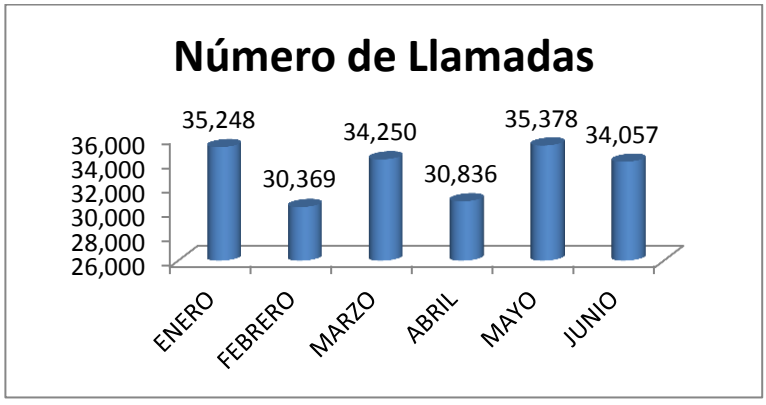
Es decir, en un mismo sitio, se ofrece información del comportamiento de los establecimientos comerciales, el cual permite a los consumidores realizar mejores elecciones de compra, promoviendo a la vez, una cultura de consumo inteligente. De enero a junio del 2012, se tienen registradas 58,027 visitas al buró comercial.

Visitas al Buró Comercial (2012)	
Enero	10,961
Febrero	10,078
Marzo	10,697
Abril	9,505
Mayo	10,488
Junio	6,298*

* En el mes de junio existió problema en el SIIP, mismo que ocasionó problemas en la publicación de la información del Buró Comercial.

Teléfono del Consumidor.

El Teléfono del Consumidor recibe llamadas de consumidores provenientes de toda la República Mexicana. De enero a junio de 2012 el Teléfono del Consumidor atendió 200,138 llamadas.



Teléfono del Consumidor en línea.

El micrositio *telefonodelconsumidor.gob.mx* ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor (5568 8722, D.F. y área metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo para el resto del país), pero desde cualquier dispositivo conectado a internet.

El Teléfono del Consumidor en Línea se inauguró con el propósito de ofrecer un servicio alternativo para el ciudadano moderno que prefiere la rapidez y comodidad de la atención vía internet.

Mediante el micrositio, se han atendido, al 30 de junio de 2012, a 3,165 consumidores vía chat, se programaron 494 citas vía internet y se recibieron 20,445 consultas al portal. Con el Teléfono del Consumidor en Línea, Profeco se reafirma como una institución a la vanguardia del gobierno electrónico.

Usuarios atendidos en los módulos de asesoría, orientación e información.

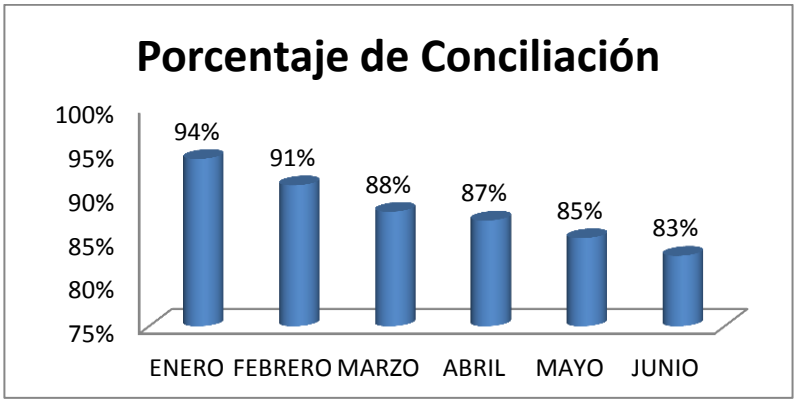
Como es común, los módulos de asesoría, orientación e información en temporada de cuaresma, regreso a clases y decembrino, son instalados el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y Centrales Camioneras del Distrito Federal. De enero a junio de 2012 se han atendido a 1,189 consumidores, además de las 22,337 asesorías (comportamiento comercial) atendidas por el personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación, que se han dado a través de otras vías, como correo electrónico, personal, fax y escrito.

Usuarios atendidos en comportamiento comercial de proveedores.

De enero a junio de 2012, se llevaron a cabo 2,354 consultas en materia de comportamientos comerciales.

Quejas y conciliación.

Una parte primordial de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el Procedimiento Conciliatorio, es decir, el proceso mediante el cual Profeco actúa como mediador para buscar la solución de una controversia entre consumidor y proveedor. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja, ante una oficina de Profeco o a través de internet, hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía. El “Porcentaje de Conciliación” es una medida útil para conocer el nivel de satisfacción de los consumidores, y de enero a junio de 2012, el porcentaje de conciliación alcanzado es del 83%.



El procedimiento conciliatorio es la forma en que Profeco puede beneficiar directamente a los consumidores, pues al buscar solución a las controversias con el proveedor es posible recuperar dinero que habían pagado por un producto o servicio. En el periodo de enero a junio de 2012 mediante el procedimiento conciliatorio, se han recuperado cerca de 437 millones de pesos.

	enero-marzo	abril-junio
Monto recuperado en millones	239.3	197.4

Concilianet

La plataforma Concilianet, es un mecanismo de solución de controversias a través de internet, que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, asimismo, permite una interacción real entre consumidor, proveedor y Profeco, lo que ha permitido que el desahogo del procedimiento sea más rápido y eficaz que en el método personal tradicional. Para junio 2012 participan 59 proveedores en Concilianet: Gas Natural, LAN Air Lines, maxigas, Mix Up, Redpack, Saks, Sears, Mabe, MercadoLibre, OfficeDepot, Volaris, Aeroméxico, Dorians, HP, DeRemate.com, Liverpool, Fábricas de Francia, Grupo Sadasi, Sanborns, Telcel, LG, Vivaaerobus, Mastv, Presidente Club de Viajes, Telecable, Hypercable, Grupo Metropolitano (gas), Grupo Geo, Aviateca, ALCSA, TACA, Total Play, Club Inntegra, COPA, BradesCard, TACA-PERÚ, Maxcom, VivelCA, Andrea, CFE, Acros, KitchenAid, Maytag, Whirpool, Wal-mart, Superama, Sam's Club, Bodega Aurrera, Mi Bodega Aurrera, Bodega Aurrera Express, Nextel, American Airlines, Suburbia, VIPS, El Portón, Coppel, ETN, Famsa, Auto Gran Crédito Famsa.

	Quejas	% de conciliación	Monto reclamado (Pesos)	Monto recuperado (Pesos)	% de monto recuperado	Promedio Duración Procedimiento Conciliatorio (días)
2008 (a partir del 03 JUN)	171	97.58	$1,594,699.68	$1,560,908.88	97.88	26
2009	310	96.42	$3,662,359.83	$3,605,247.31	98.44	34
2010	653	96.77	$2,234,775.67	$2,261,191.15	101.18	22
2011	1,503	95.91	$4,248,791.02	$4,339,529.34	102.14	21
Junio-2012	1,093	94.30	$2,573,875.05	$2,657,929.96	103.27	23
Total	**3,730**	**95.68**	**$14,314,501.25**	**$14,424,806.64**	**100.77**	**25**

Programa de Citas por Teléfono (Procitel).

Mediante el Teléfono del Consumidor, desde enero a junio de 2012, se programaron 19,617 citas para acudir a las delegaciones y subdelegaciones de Profeco a presentar quejas y, en su caso, a buscar resolver las quejas por medio de la conciliación inmediata. El 43% de los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella. De los que acudieron a su cita, el 65% de los casos fueron turnados a queja, mientras que los casos improcedentes recibieron asesoría.

Publicidad
Logros

Con el objeto de garantizar el derecho a la información de los consumidores en materia de publicidad, Profeco realiza las siguientes acciones: a) monitoreos; b) requerimientos de información a los proveedores para que acrediten la veracidad de su publicidad; c) exhortos de modificación de publicidad; d) medidas precautorias (inserción de leyenda y suspensión de la publicidad) e) imposición de multas; f) ordenar la suspensión o modificación de la publicidad; y medidas preventivas como capacitación industrial y copy-advice (revisión de la publicidad antes de sus difusión).

Actualmente se cuenta con una sección en la Revista del Consumidor para combatir la publicidad engañosa a través de un consumo crítico e informado.

Profeco y el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (Conar), firmaron un convenio de colaboración para combatir la publicidad engañosa y protección especial a los menores de edad, con el propósito de fomentar una cultura pro-consumidor.

El 15 de diciembre de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación reformas a Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de publicidad, mediante la cual se fortalecieron las facultades de la Procuraduría para combatir la publicidad engañosa y/o abusiva.

El pasado 13 de marzo de 2012, Profeco y Cofepris firmaron un convenio de colaboración que les permitirá poner en marcha acciones conjuntas como son intercambio de información, programas de verificación conjuntos, capacitación, difusión y educación que fomenten un consumo crítico e informado en los consumidores.

El 28 de marzo, Profeco y la Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos (Canipec), firmaron un convenio de colaboración para instrumentar de forma conjunta y coordinada, acciones tendientes a fomentar la difusión de una publicidad responsable en la industria de productos cosméticos.

El 2 de marzo, Profeco envió a la COFEMER el proyecto de Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad. Dichos lineamientos tienen por objeto establecer los criterios y directrices que debe seguir la Procuraduría Federal del Consumidor al analizar la publicidad.

La Cofemer emitió el Dictamen Final Total sobre dicho anteproyecto. Mediante dicho dictamen, la Cofemer reconoció que la regulación propuesta generará beneficios a la ciudadanía, al garantizar que los consumidores cuenten con información adecuada y clara. Asimismo, la Cofemer reconoció que con estos Lineamientos se coadyuvará y facilitará el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que su emisión se justifica plenamente.

Hasta el 30 de junio de 2012 se han emitido 9 resoluciones con multa por un total de $9,950,000.00.

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Multas impuestas	2	1	2	0	1	3
Monto de multas	$1,350,000	$1,200,000	$2,400,000	0	$800,000	$4,200,000



Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL´S)

En caso de que un proveedor incumpla con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Profeco puede sancionarlo a través de un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL). Dicha sanción procura inhibir la conducta violatoria de los proveedores para evitar que vuelva a presentarse. El PIL en materia de servicios tiene su origen en las quejas que interponen los consumidores y en los procedimientos conciliatorios que se desahogan en las distintas unidades administrativas principalmente, sin embargo, también se originan por otros antecedentes como monitoreo de medios de comunicación, denuncias y requerimientos.

De enero a junio se han concluido 4,850 PIL's, con un total de multas impuestas a los proveedores por $180,948,631.80.

A través del PIL se ha logrado incidir en las conductas transgresoras de derechos del consumidor y por ende proteger estas prerrogativas en favor de los consumidores, asimismo se ha logrado verificar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que se confirma con los 27 requerimientos de información y documentación emitidos a proveedores de diferentes sectores durante el primer semestre del presenta año.

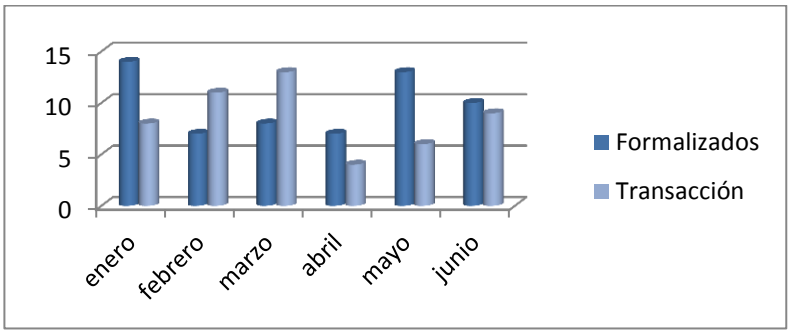
AÑO	PIL INICIADOS	PIL CONCLUIDOS	MONTO MULTAS
2012	4,989	4,850	$180,948,631.8

Arbitraje

Al 30 de junio de 2012, se han concluido 51 procedimientos arbitrales mediante transacción, recuperándose la cantidad de $596,884 pesos. El procedimiento arbitral en el último año presenta un fortalecimiento, lo cual es resultado de establecer reglas claras y sencillas a través del arbitraje por amigable composición. Cabe mencionar que los laudos arbitrales también han tenido un aumento, y en nuestra ley son reconocidos como cosa juzgada y traen aparejada ejecución, por lo que se considera una forma satisfactoria de terminación del juicio arbitral. De igual manera el 17 de abril de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación una reforma al Código de Comercio en su artículo 1391 en el cual se da un reconocimiento expreso a los laudos arbitrales emitidos por esta Procuraduría como documentos que traen aparejada ejecución, dicha reforma entró en vigor un día después de su publicación.

Arbitraje	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Formalizados	14	7	8	7	13	10
Transacción	8	11	13	4	6	9
Laudos	0	0	2	1	3	2
Monto recuperado	56,538	175,031	139,767	43,071	143,955	38,522

Arbitraje

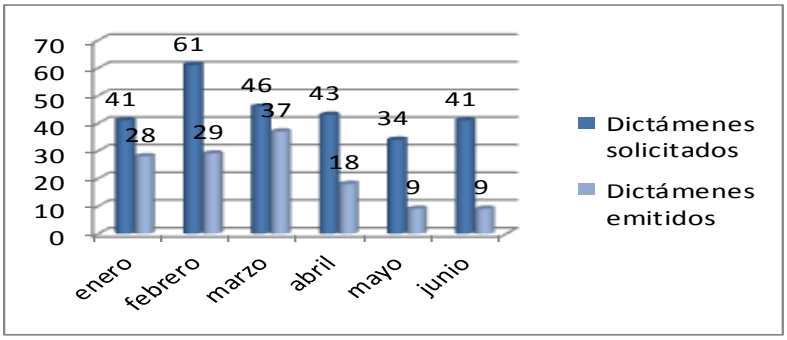


Dictámenes

Los dictámenes emitidos a favor de los consumidores tienen el carácter de títulos ejecutivos que tienen validez legal ante los tribunales y los consumidores resultan beneficiados ya que tienen otra instancia estrictamente procesal para reclamar sus derechos. Este procedimiento da certidumbre en defensa sus intereses, lo anterior es importante destacar, ya que el dictamen actualmente es conocido por el órgano jurisdiccional que conoce de la ejecución del mismo. En el primer semestre de 2012 se han emitido 130 dictámenes, con un monto correspondiente de $4,809,321.81 Cabe destacar que los sectores con mayor número de dictámenes son servicio aéreo, espectáculos y mueblero.

Dictámenes	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Dictámenes solicitados	41	61	46	43	34	41
Rechazados c/prevención	43	21	15	23	22	20
Improcedentes	20	13	16	6	12	6
Dictámenes emitidos	28	29	37	18	9	9
Monto dictaminado	$629,136.72	$403,922.90	$3,560,778.87	$189,206.86	$279,153.71	$545,146.66

Dictámenes



Subprocuraduría Jurídica

Se encarga de analizar y determinar la procedencia de acciones de incidencia colectiva ante órganos judiciales, así como una vez interpuestas darles debido seguimiento hasta obtener sentencia de última instancia. Estos procesos buscan salvaguardar los derechos de los consumidores, ya sean colectivos o difusos, frente a conductas de los proveedores que les causen un perjuicio.

a. Acciones de grupo

En México, antes de las reformas de acciones colectivas que entraron en vigor el pasado 29 de febrero, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 26, facultaba a la Procuraduría Federal del Consumidor, a ejercer ante los Tribunales competentes acciones de grupo en representación de grupos de consumidores que sean afectados por proveedores que realicen conductas que les causen daños.

De enero a junio de 2012, Profeco promovió 7 nuevas acciones de grupo contra proveedores de bienes y servicios, en los sectores: inmobiliario, mueblero y publicidad engañosa[8].

Con estas nuevas demandas se cierra el capítulo de las acciones de grupo en la historia de la Profeco, la cual acumuló en el periodo 2007-2012, 22 acciones de grupo presentadas en representación de un total de 4,500 consumidores, por un monto reclamado de 150.8 millones de pesos.

En adelante, se promoverán acciones colectivas cuyo trámite se regirá bajo el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con la reforma realizada al artículo 26 de la LFPC, antes mencionada.



Las acciones se promovieron contra las empresas Adidas México, Marcas de Renombre, Provisisa, Consorcio de Ingeniería Integral, CV Resorts, Grupo Rosendos e Ingenia Muebles.

[8] Las acciones se promovieron contra las empresas Adidas México, Marcas de Renombre, Provisisa, Consorcio de Ingeniería Integral, CV Resorts, Grupo Rosendos e Ingenia Muebles.

Nombre comercial	Sector	Fecha de presentación
Air Madrid	Aeronáutico	30/04/2007
Líneas Aéreas Azteca	Aeronáutico	06/07/2007
Corporación Técnica de Urbanismo	Inmobiliario	26/03/2008
Aero California	Aeronáutico	27/02/2009
Graciano y Asociados	Inmobiliario	03/08/2009
Aviaxsa	Aeronáutico	04/08/2009
Nokia México	Manufactura	18/02/2010
Azcué Muebles	Mueblero	17/03/2010
Mupen	Mueblero	11/05/2010
Construcciones y Edificaciones Andha	Inmobiliario	09/07/2010
Tu Casa Express	Inmobiliario	17/03/2011
Telcel	Telecomunicaciones	10/11/2011
Movistar	Telecomunicaciones	11/11/2011
Nextel	Telecomunicaciones	22/11/2011
Iusacell	Telecomunicaciones	22/11/2011
Adidas México	Publicidad engañosa	24/02/2012
CV Resorts	Tiempos compartidos (Inmobiliario)	28/02/2012
Provisisa	Inmobiliario	28/02/2012
Marcas de renombre	Publicidad engañosa	28/02/2012
Ingenia muebles	Mueblero	28/02/2012
Grupo Rosendos	Mueblero	28/02/2012
Consorcio de Ingeniería Integral	Inmobiliario	28/02/2012

b. Nulidad de cláusulas

Cabe señalar que en las tres acciones de nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión del sector de televisión restringida (Dish, Cablevisión y Sky), presentadas en 2011, se obtuvieron sentencias favorables del Poder Judicial de la Federación las cuales declararon procedente la facultad de Profeco para representar a consumidores de manera colectiva.

Estas sentencias favorables permitieron que se continué el trámite de las demandas de nulidad d cláusulas ante las distintas instancias del Poder Judicial de la Federación.

c. Caso de éxito: sentencia de amparo en el concurso mercantil de Mexicana de Aviación

En el concurso de Mexicana, Profeco defendió los créditos de 9,781 consumidores por un monto aproximado de $110,000,000.

Profeco interpuso diversos recursos jurídicos para salvaguardar los derechos de los consumidores, el último de ellos fue un amparo directo presentado ante un Tribunal Colegiado el pasado 9 de enero de 2012.

En la resolución del amparo, el Séptimo Tribunal Colegiado señaló que los derechos de los consumidores están protegidos por la Constitución y por diversos tratados internacionales, que estos son considerados derechos humanos y, por consiguiente, debían ser protegidos de la manera más amplia. Los magistrados señalaron que si se ubicaba a los consumidores al final de la lista de acreedores difícilmente cobrarían sus créditos por lo que debían de estar inmediatamente después de los créditos de los trabajadores atendiendo a la protección amplia de sus derechos.

Asimismo, determinó que los boletos electrónicos debían ser tomados en cuenta y que la nueva sentencia debía pronunciarse respecto de todos los consumidores que hubieren sido representados por Profeco.

Por otra parte, hay que destacar que la sentencia toma en cuenta la reciente reforma en materia de derechos humanos, dándoles importancia a los tratados internacionales en derechos humanos, así como las Directrices para la Protección del Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas que habla de los derechos básicos del consumidor.

Dicha resolución dio lugar a la emisión de una tesis aislada cuyo rubro es: CONSUMIDORES. CRÉDITOS DE LOS, EN UN CONCURSO MERCANTIL Y SU PRELACIÓN; SE UBICAN INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LOS TRABAJADORES (INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 217 A 222, 224, FRACCIÓN I, Y 225, FRACCIÓN I, DE LA LEY DE CONCURSOS MERCANTILES), la cual podrá ser aplicada en otros casos para que se protejan los derechos de los consumidores en los concursos mercantiles.

7. *Programa: G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.*

SERVICIOS Y FUNCIONES DE LA PROFECO

La Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de sus áreas de verificación y vigilancia, conforme a sus atribuciones y acorde a su misión de promover y proteger los derechos de los consumidores, en el periodo comprendido del 1º de enero de 2012 al 30 de junio de 2012, ha llevado acciones de verificación tanto de oficio como a petición de parte en establecimientos comerciales, vigilando que las prácticas comerciales de los proveedores se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que los productos que se comercializan cumplan con los requisitos de información comercial y especificaciones de calidad, eficiencia energética, térmica, ahorro de agua y seguridad establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables y los instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales se encuentren ajustados y calibrados conforme a los requisitos metrológicos.

*Ejercicio fiscal 20*12 (ene-jun)

En lo que va del presente año 2012, las áreas de verificación y vigilancia tanto de la DGVV como de las Delegaciones y Subdelegaciones, han practicado 33,719 visitas de verificación en materia de

comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas y metrología, de las cuales, han iniciado 3,974 procedimientos administrativos por infracciones a la ley (PIL). Asimismo, han emitido 6,044 resoluciones administrativas, imponiendo sanciones económicas por un monto superior a los 84 millones de pesos ($84,627,702), monto superior en 56.3% respecto del mismo periodo de 2011.

Como parte de estas acciones, se ha realizado la verificación de más de 4.5 millones de productos y más de 10,000 instrumentos de medición como básculas y relojes registradores de tiempo, de los cuales ha inmovilizado 158,249 productos y 99 instrumentos por presentar incumplimientos a la normatividad aplicable y a las especificaciones metrológicas.

Productos Básicos

El Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos, que al principio de la administración se concentraban en tortillerías, posteriormente fue ampliado a giros como pollerías, carnicerías, abarrotes, panaderías, expendios de huevo, frutas y legumbres, para una mayor protección de los consumidores. Con el objeto de evitar la comisión de prácticas comerciales abusivas en perjuicio de los derechos y economía de los consumidores, durante el presente ejercicio 2012, Profeco está desarrollando acciones de verificación en materia de productos básicos, en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Establecimientos con Venta de Productos Básicos, por lo que ha practicado en lo que va del año más de 12 mil visitas de verificación (12,064) emplazando a 1,322 establecimientos a procedimiento administrativo por violaciones a la ley e imponiendo sanciones económicas que superan los $4,000,000, ($4,117,055). De las visitas realizadas 4,921 corresponden al giro comercial tortillerías.

Servicios

A efecto de contribuir con los proveedores a un mejor cumplimiento de la normatividad, y generar certeza y certidumbre jurídica en las relaciones de consumo, la Profeco, a través de la DGVV y las áreas de verificación de Delegaciones y Subdelegaciones, ofrece el servicio de Calibración de Instrumentos de Medición y de manera centralizada, los servicios de Análisis, Asesoría y Capacitación en información comercial.

En el marco de la prestación de estos servicios, la DGVV ha recibido y atendido alrededor de 200 solicitudes de análisis, asesoría y capacitación comercial. Además, en conjunto con las áreas de verificación de las Delegaciones y Subdelegaciones ha realizado la calibración de 128,835 instrumentos de medición que son empleados en las diversas transacciones comerciales, asegurando con esto que los consumidores reciban las cantidades completas por las que pagan.

En materia metrológica, con la operación de dos camiones articulados, conocidos como “camiones tara”, usando además masas patrón de 500 y 1,000 kilogramos, y con el objeto de fortalecer la verificación de básculas de alto alcance de medición (más de 5 toneladas) que son empleadas en plantas de producción, almacenes de granos y semillas, centros de abasto y distribución de productos básicos, así como básculas públicas para pesaje de contenedores con cargamento diverso, se

han verificado como acto de autoridad 26 básculas de alto alcance y calibrado 185 como resultado de la atención del trámite a solicitud de parte, de el periodo enero a junio de 2012.

Seguridad de productos

Durante 2012 la Profeco, atendiendo uno de los principios básicos en las relaciones de consumo, ha dado especial atención a la verificación en materia de seguridad de producto mediante la institucionalización del Programa Nacional de Verificación de Seguridad de Producto, en cuyo marco se realizan acciones de verificación a segmentos de mercado con mayor consumo o con reporte de riesgo por parte de organismo internacionales, con el objeto de vigilar que los productos importados, fabricados o comercializados en México, cumplan con las especificaciones de seguridad establecidos por las Normas Oficiales Mexicanas y evitar la comercialización de aquellos productos que pudieran representar un riesgo para la salud e incluso la vida de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero a junio 2012 se ha prohibido la comercialización a nivel nacional de 3 productos, los cuales que fueron sometidos a diversos análisis en el Laboratorio Federal de Protección al Consumidor.

Autorregulación

De enero a junio de 2012 se reforzaron las acciones de carácter preventivo bajo el esquema de autorregulación, estableciendo y fortaleciendo los canales de comunicación con cámaras, asociaciones y organizaciones de proveedores tales como: Asociación de Comerciantes de la Nueva Viga, Cámara Nacional de Comercio, Asociación Nacional de Distribuidores de Pollo, Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo A.C., Asociación Nacional de Casas de Empeño A.C., Asociación Nacional de Comerciantes en Automóviles y Camiones Nuevos y Usados, A.C. (ANCA), Asociación Nacional de Distribuidores de Automóviles de Chiapas, A.C. (AMDA), Cámaras de la Industria del Calzado y del Vestido del Estado de Jalisco, Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato y Cámaras y Asociaciones de Colegios y Escuelas Particulares, a las que se les brindó capacitación y asesoría sobre las disposiciones legales y normativas que están obligados a cumplir, con la finalidad de reducir las prácticas comerciales abusivas que afectan los derechos de los consumidores.

Asimismo, se impartieron 21 cursos de capacitación y talleres, sobre las disposiciones legales y normativas que vigila la Profeco.

El Contacto Ciudadano ha brindado a la ciudadanía trámites y servicios con eficiencia y rapidez, otorgando en un mismo Centro un servicio de calidad y prontitud. Calibración en Línea es un servicio innovador que empezó a funcionar en el primer bimestre del año 2012, otorgando al usuario el beneficio de realizar su trámite a través de internet. Contacto Ciudadano, de enero a junio de 2012, ha dado atención a los siguientes trámites y servicios:

Trámite/Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Calibraciones	592	818	833	625	954	295	**4,117**
Desinmovilizaciones (SIVV)	18	61	37	47	26	5	**194**
Normas (Información Comercial)	35	45	87	81	69	31	**348**
Avisos de Promoción	63	36	39	51	55	44	**288**
Respuesta de usuarios (Manifestaciones)	112	140	169	201	189	196	**1,007**
Hologramas (SIIP)	144,678	78,052	69,916	48,248	55,139	28,980	**425,013**
Denuncias	0	2	0	5	6	2	**15**
Total	**145,498**	**79,154**	**71,081**	**49,258**	**56,438**	**29,553**	**430,982**

Verificación de Combustibles
Servicios y Funciones de Profeco

Para contribuir a la protección de los derechos del consumidor y la procuración de la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, Profeco orienta y dirige la verificación en sectores estratégicos de la economía nacional, como es el caso de los combustibles líquidos y del gas L. P. Es por eso que la institución, anualmente mantiene operando acciones de verificación en toda la República Mexicana, para observar el comportamiento de las Gasolineras que expenden combustible líquido al público en general y, sobre la comercialización de gas L. P., en plantas de almacenamiento y distribución y, en vehículos repartidores de este tipo de combustible.

Los operativos de verificación en materia de combustibles, comprenden la observancia de un buen comportamiento comercial de los proveedores, para que respeten los derechos del consumidor establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y al tratarse de productos que se otorgan con la ayuda de instrumentos de medición, también se observa el cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y de las Normas Oficiales Mexicanas de acuerdo con las atribuciones institucionales.

La Dirección de Verificación de Combustibles (DVC) entre sus tareas, desarrolla y controla los operativos de verificación en materia de combustibles (gasolina y diesel) a las estaciones de servicio de la República Mexicana, a efecto de garantizar que respeten el precio vigente y entreguen realmente la calidad y volumen solicitado por el consumidor, evitándoles un menoscabo en su patrimonio.

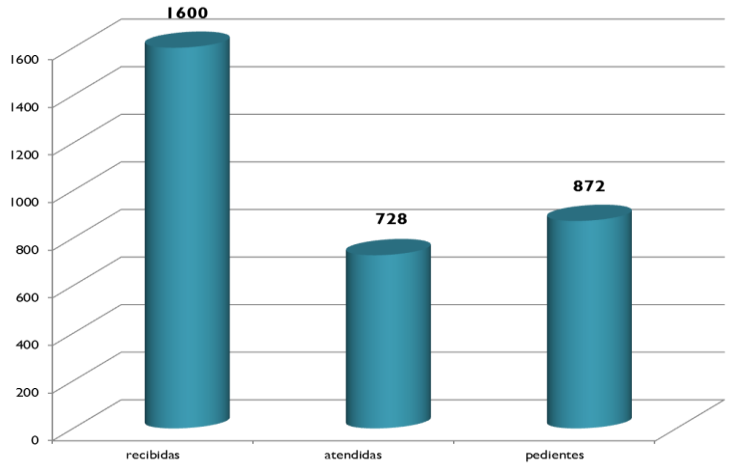
Lo anterior, efectuando visitas de verificación, programadas con base en el padrón de estaciones de servicio que Pemex-Refinación remite a la DVC, las cuales tienen por objeto avalar que los instrumentos de medición de la estación de servicio, cuenten con la aprobación de modelo o prototipo, exhiban el precio vigente, no hayan sido reparados o alterados en sus componentes electrónicos y no presenten fuga.

Cabe señalar que de detectarse irregularidades, se procede a la aplicación de la medida precautoria, la cual no cesa hasta en tanto no se efectúen las reparaciones o adecuaciones que hayan originado la inmovilización.

Asimismo, la DVC, capta, registra y coordina la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas en contra de las estaciones de servicio, las cuales son programadas procurando sean atendidas dentro del plazo de 60 días hábiles contados a partir de la recepción de las mismas.

A continuación se detallan las denuncias captadas al corte del presente informe:

Denuncias captadas: 1600
Denuncias atendidas: 728
Denuncias por atender 872



Finalmente, elabora los programas estadísticos diarios o mensuales de los trabajos operativos realizados en los programas de verificación para su remisión a los superiores jerárquicos y proporciona asesoría y orientación a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones en materia de combustibles.

Verificación de Combustibles

El programa de verificación a estaciones de servicio, tiene por objeto el garantizar los derechos y la economía de los consumidores, lo anterior, cumplimentando visitas de verificación a efecto de constatar:

- Aspectos comerciales: precios vigentes, hologramas, leyendas al consumidor, así mismo, se revisan las documentales como la aprobación de modelo o prototipo de los dispensarios, dictámenes de calibración y aviso de control a distancia.

- Aspectos volumétricos: efectuando el "Jarreo" de 9 gastos por instrumento en las tres velocidades del mismo (alta, media y baja), de conformidad a la NOM-005-SCFI-2005.
- Aspectos electrónicos: revisión de los componentes electrónicos del dispensario (tarjetas, aditamentos de confiabilidad, etiquetas de versión y MD5), software y las especificaciones del fabricante.
- Aspectos de calidad: tomando muestras de combustible para su análisis.

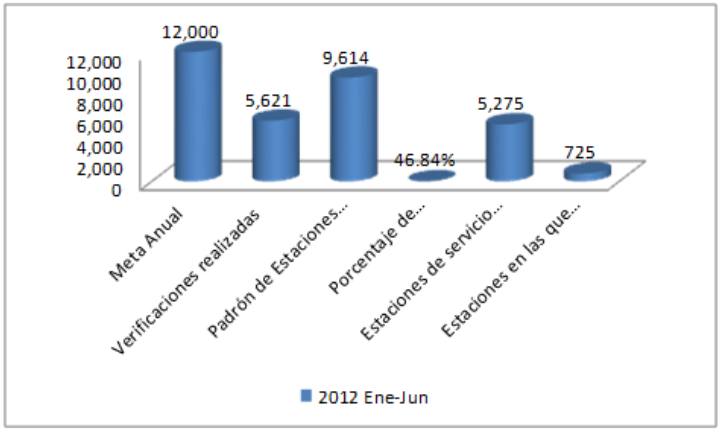
En caso de detectarse irregularidades que pongan en riesgo la vida, la seguridad, la salud o la economía de los consumidores, se aplican las sanciones y medidas de apremio correspondientes.

En relación a **la Verificación de Combustibles** para observar el comportamiento de las Gasolineras que expenden combustible líquido al público en general y, sobre la comercialización de gas L. P., en plantas de almacenamiento y distribución y, en vehículos repartidores de este tipo de combustible. Dentro del periodo comprendido de enero a Junio de 2012, Profeco realizó 5,621 visitas de verificación a Estaciones de Servicio, en las cuales se inmovilizaron 1,779 instrumentos de medición en 725 estaciones de servicio, lo que representó una disminución de 39% en el número de instrumentos inmovilizados en comparación con el mismo periodo del ejercicio anterior (2,475).

- El avance en la cobertura de verificación en Estaciones de Servicio en el periodo enero-junio de 2012, representa un 55%, lo que significa que de las 9,614 estaciones de servicio registradas en el padrón de PEMEX, han sido verificadas 5,275. De lo anterior, se iniciaron 213 procedimientos administrativos por infracciones la ley y la imposición de 145 sanciones por un monto de 6.9 millones de pesos, en comparación con el mismo periodo del ejercicio anterior, en el que se emitieron 115 sanciones por un monto total de 5.1 millones de pesos, lo que refleja un incremento del 26%.

En este contexto, como resultado de las acciones del programa de verificación a estaciones de servicio, se obtuvo lo siguiente:

Acciones del Programa de Verificación



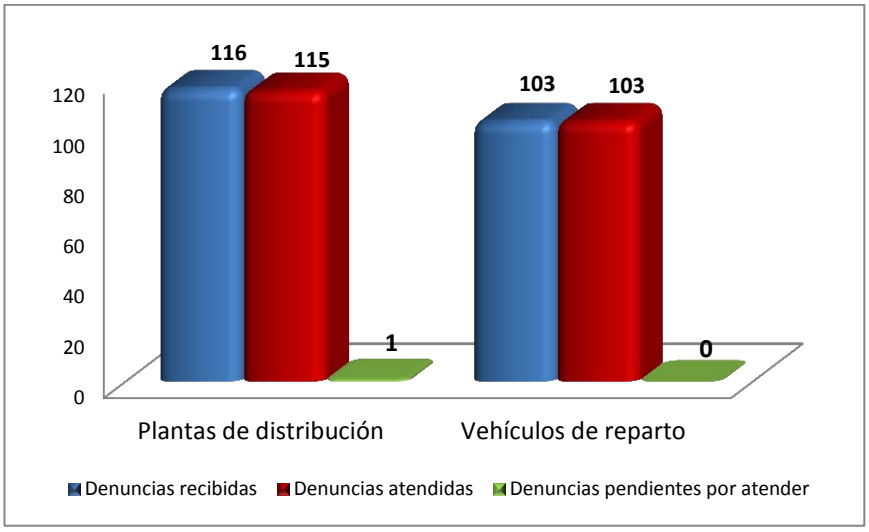


Verificación de Gas L.P.

Con el objeto de que los consumidores reciban kilos de a kilo y litros de a litro de éste producto, la Profeco verifica durante todo el año, las Plantas de almacenamiento y distribución de gas L. P. y en la vía pública, a los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L. P. y vehículos auto-tanque.

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

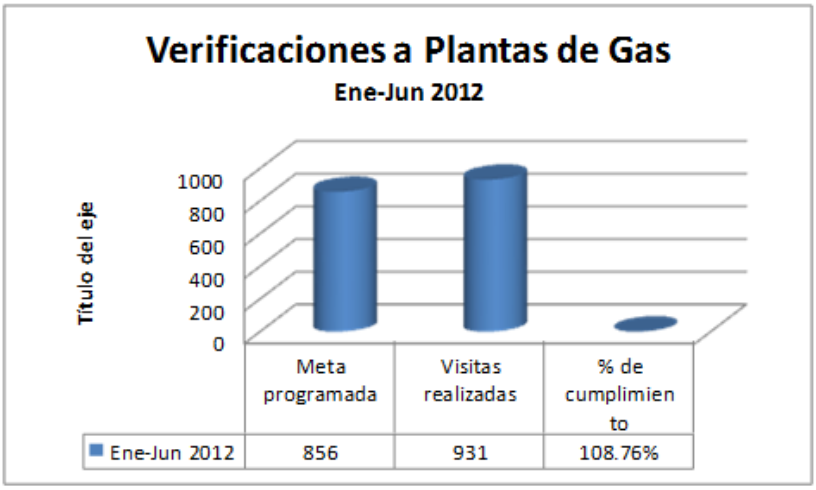
Es por ello, que debido a que uno de los derechos del consumidor es poder presentar sus denuncias ante la Profeco, la Dirección de Verificación de Gas (DVG) recibe y atiende aquellas generadas en contra de los proveedores de Gas L.P. y éstas son programadas para su atención en 60 días hábiles posteriores a su recepción, de acuerdo con la capacidad instalada, y sin que afecte o contraponga la planeación general. De Enero a Junio, la DVG recibió 116 denuncias en contra de Plantas de distribución y 103 de vehículos de reparto de cilindros, atendiéndose 115 y 103, respectivamente.



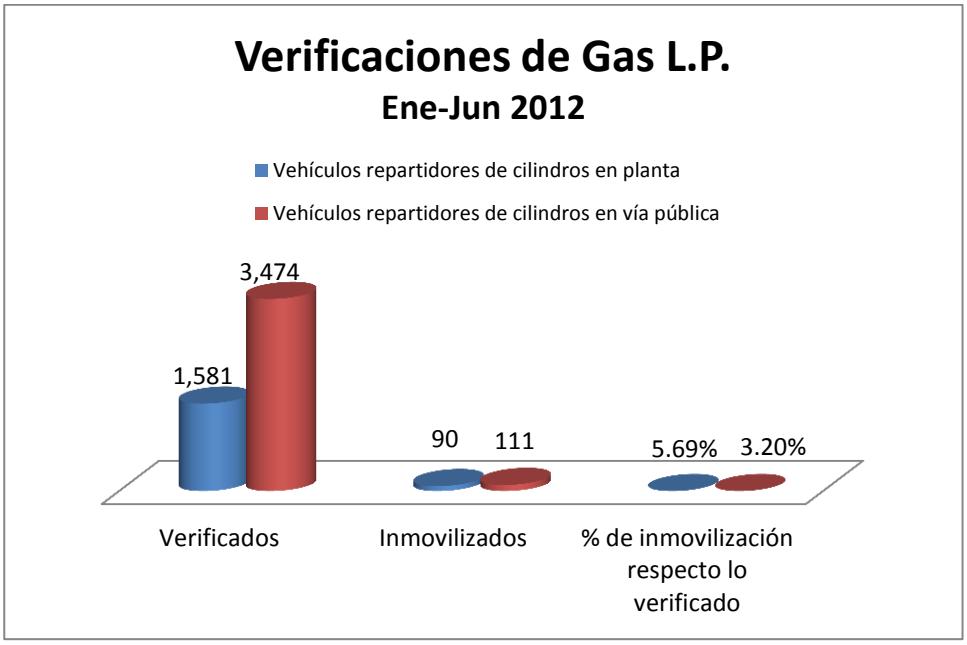
De enero a junio de 2012, se logró rebasar la meta de verificación de 856 plantas de Gas L.P., alcanzando un total de 931 diligencias realizadas, en las cuales se verificaron 1,581 vehículos distribuidores de cilindros, inmovilizando 90; 1,965 auto-tanques verificados, de los cuales 66 fueron inmovilizados; 7,521 básculas, inmovilizando 277; revisión de 12,746 cilindros de Gas L.P., resultando 2,769 inmovilizados. Se presentaron además, 381 negativas de verificación, generándose 625 expedientes con irregularidades.

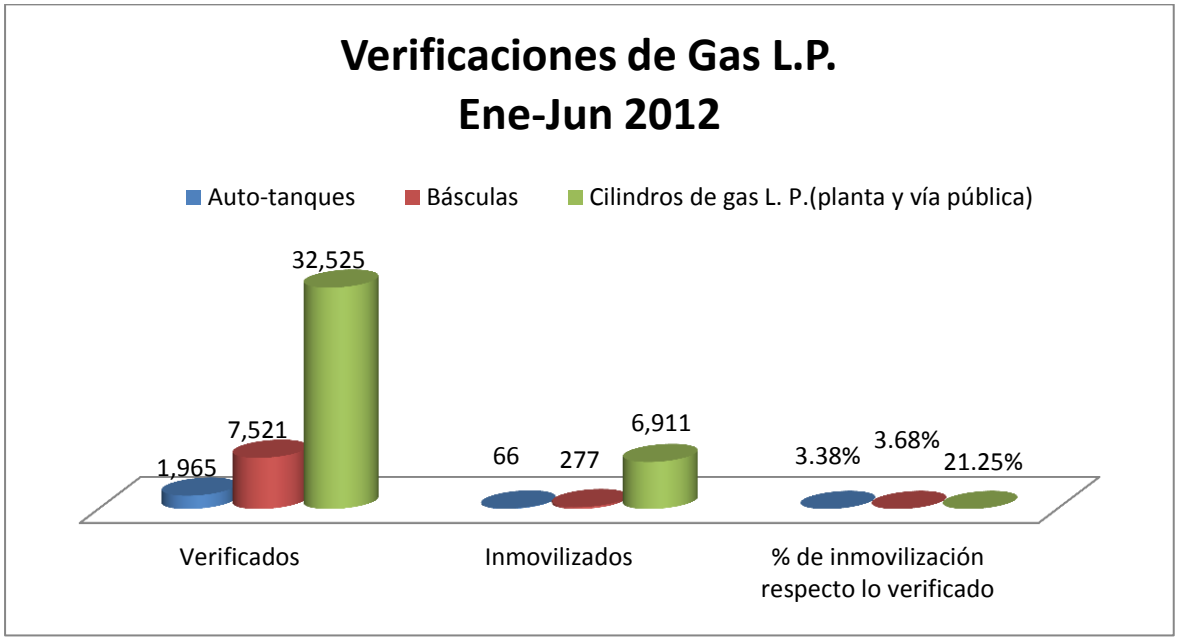
A su vez, se ha logrado una cobertura de verificación del 64.96% de plantas de gas L.P. registradas en el padrón emitido por la Secretaría de Energía.

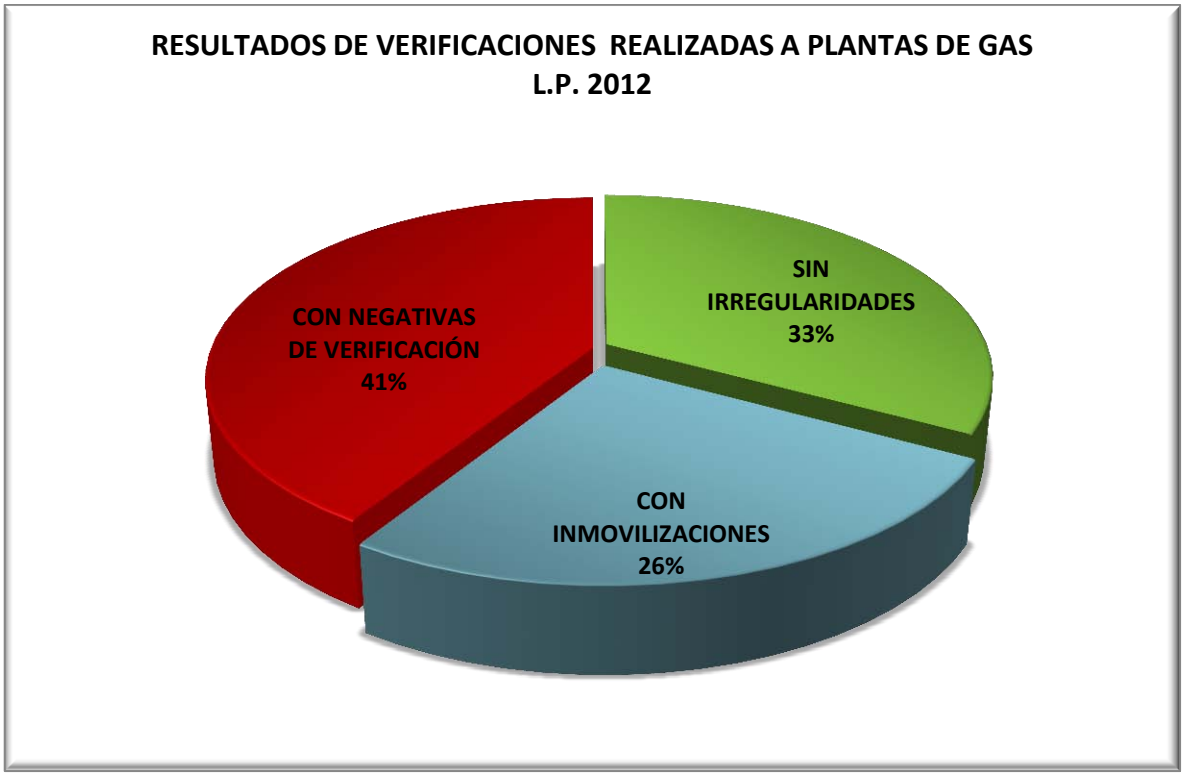
En lo que respecta a vehículos en vía pública, se verificaron 3,474 vehículos distribuidores de cilindros, de los cuales 111 fueron inmovilizados, se revisaron 19,779 cilindros de Gas L.P., inmovilizando 4,142.



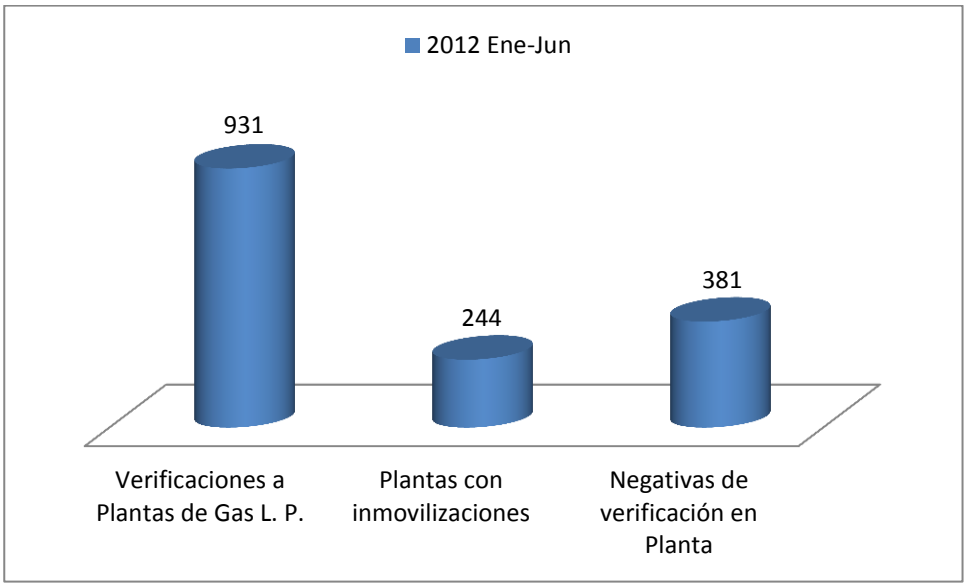
Detalle de verificaciones realizadas a empresas de gas L.P.



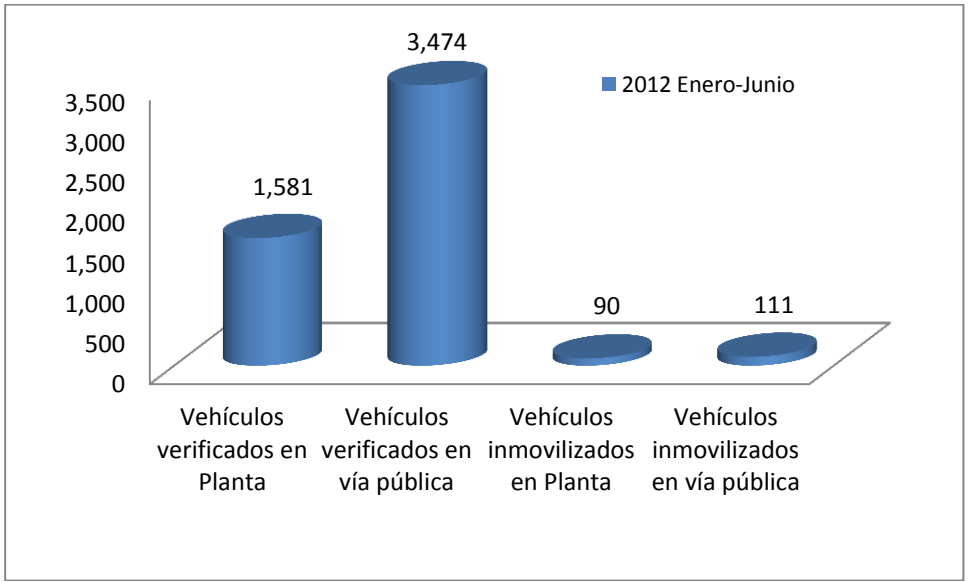




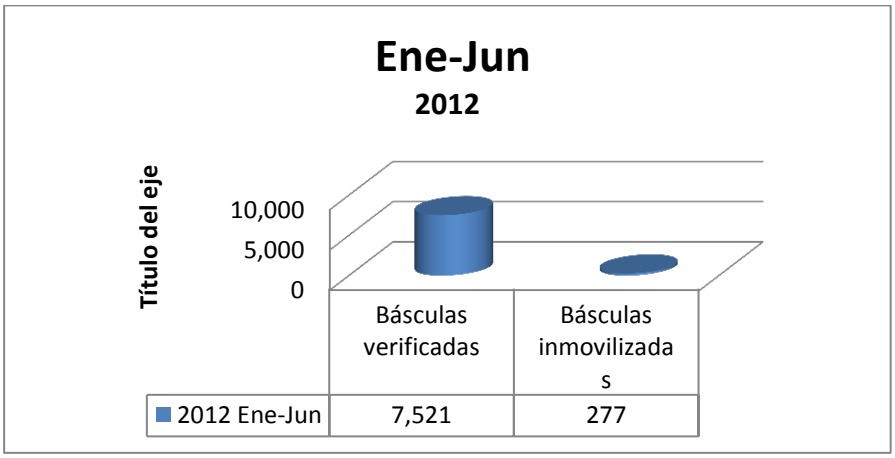
Plantas con Infracción



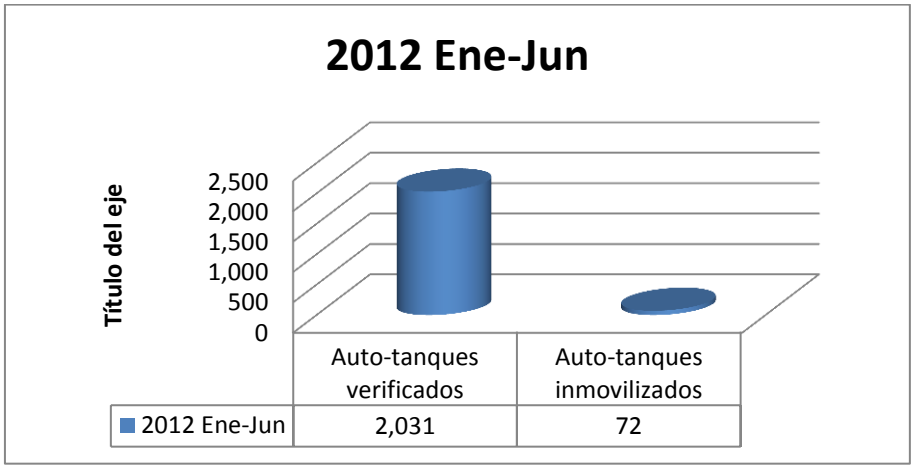
Vehículos verificados



Básculas verificadas



Vehículos Auto-tanque verificados



Política preventiva de calibración

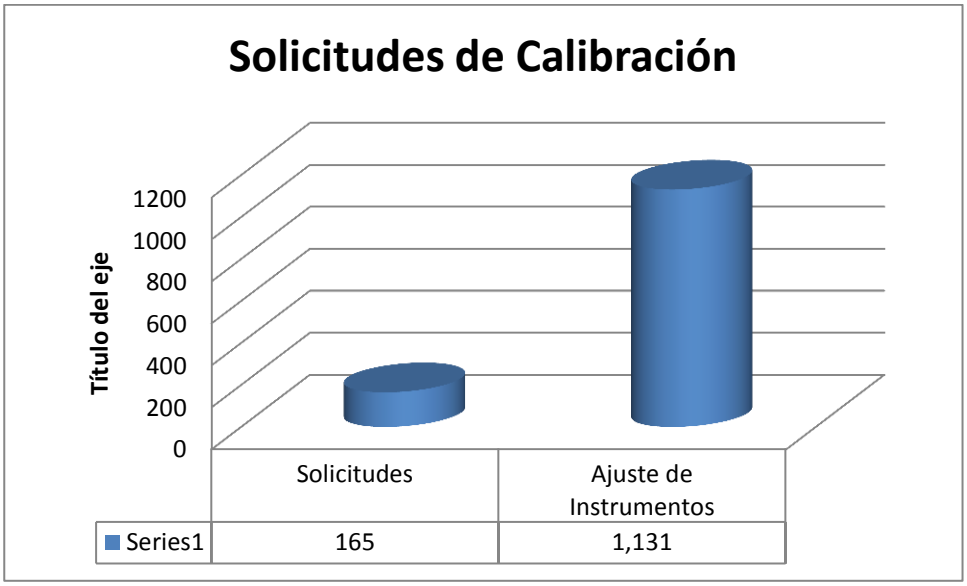
Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, la Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración de dispensarios de gasolina y medidores gas L. P. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.

Verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición

La Subprocuraduría de Verificación se reorganizó en relación a la atención de servicios de calibración, especializando a la Dirección General de Verificación de Combustibles para la ejecución de éste servicio a nivel central, para dispensarios de combustible líquido y medidores de Gas L. P.

Como resultado de la puesta en marcha en la especialización referente a la calibración de instrumentos de medición para el despacho de combustible, se logró revertir la tendencia a la baja de la calibración de dicho tipo de instrumentos de medición, obteniendo un mayor nivel de atención respecto de años anteriores.

De enero a junio de 2012, ya se han atendido por la Dirección General de Verificación de Combustibles, un total de 165 solicitudes de calibración, lo que implicó el ajuste de 1,131 instrumentos de medición.



Supervisión a personal de verificación

Las acciones de verificación en materia de combustibles, predominantemente son implementadas a través de Dirección General de Verificación de Combustibles, razón por la cual, también se ejecutaron anualmente, actividades de supervisión sobre el personal que efectúa las acciones de verificación en Estaciones de Servicio y en Plantas de distribución de Gas L. P. y, sobre las actas de verificación resultantes en esta materia. Esto, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

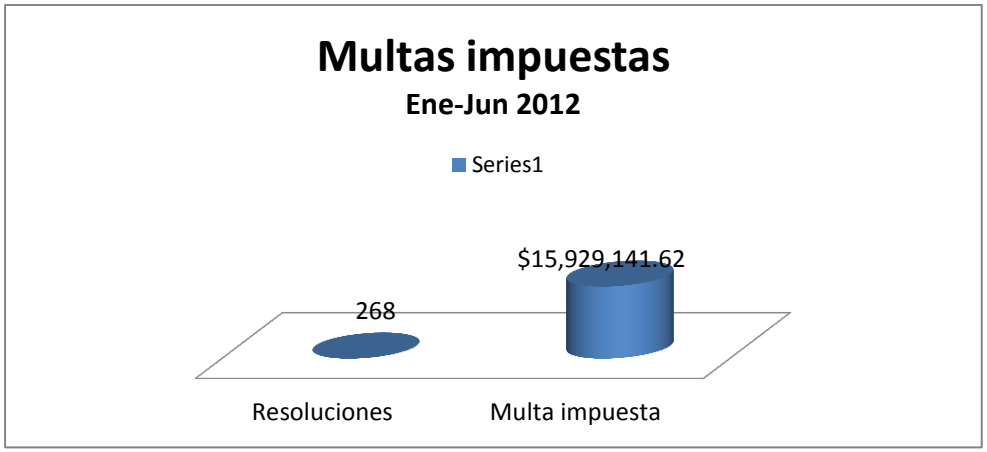
Para el ejercicio de 2012, se programó la realización de al menos 70 supervisiones teniendo para el mes de junio un total de 37 supervisiones realizadas, manteniendo la ejecución constante de esta actividad hasta la fecha, como mecanismo para mejorar la calidad con que se realizan las verificaciones.

Procedimiento administrativo

La Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles tiene como finalidad recibir las actas de verificación en materia de Gas L.P. o Combustibles líquidos en las que se detectan presuntas infracciones a la ley, así como valorar las constancias que obran en los expedientes para sustanciar los procedimientos administrativos, con el objeto de emitir las resoluciones administrativas respectivas y lograr así un efecto correctivo en las acciones u omisiones de los establecimientos que comercializan dichos combustibles en contra de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero a junio de 2012, la Dirección General de Verificación de Combustibles, generó un total de 268 resoluciones equivalentes a $15,929,141.62 de pesos sobre los

proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad, derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas L.P.



Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

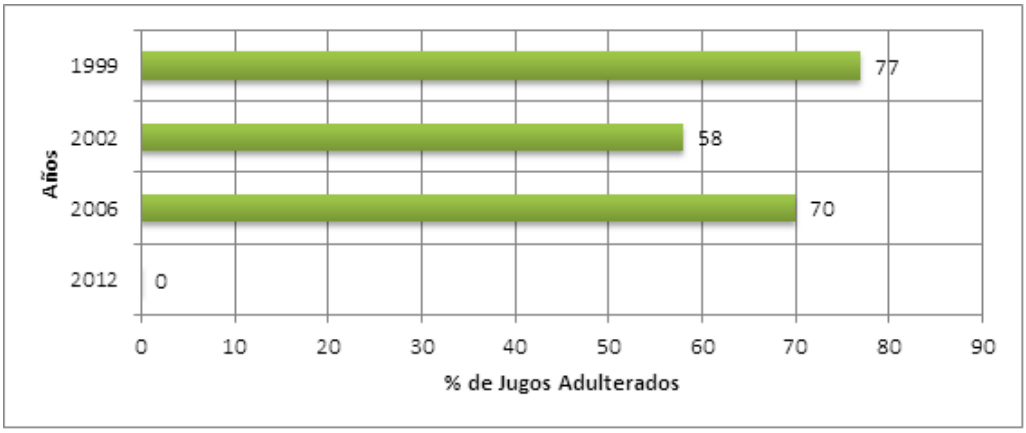
En el período de enero a junio de 2012, el laboratorio enfocó su esfuerzo en realizar estudios de calidad a productos de alto consumo, se incluyeron aquellos en los que su consumo desmesurado ha repercutido en el aumento del aporte calórico en la dieta de quienes los incluyen. Analizamos bebidas saborizadas, refrescos, frituras y botanas de maíz y trigo. Se informó sobre su contenido energético, y en el caso de frituras se hizo notar que su consumo no debía sustituir a un plato en la dieta equilibrada ya que ésta debe incluir todos los nutrientes en las cantidades adecuadas.

También se analizaron productos que por su composición son nutritivos, es el caso del atún envasado, y el queso Oaxaca.

Sobre el atún se informó la calidad de 42 marcas y se reportaron las fallas encontradas, como fue que varias de ellas sustituyen una cantidad de pescado por soya, incurriendo en un engaño al consumidor. De queso se estudiaron 52 marcas, de éstas se informó que varias de ellas reemplazan la grasa de la leche con grasa vegetal; de hecho, algunas ni la declaran, por lo que se señaló que estos productos realmente no son queso.

Se dio seguimiento a la calidad de los jugos envasados, ya que años atrás, el laboratorio había reportado a través de estudios de calidad adulteraciones en el jugo con azúcares diferentes a la fruta.

El seguimiento se hizo a través de un estudio en el cual se comprueba e informa al consumidor la mejora que hubo en estos productos, ya que todos los jugos analizados resultaron ser 100% de fruta y no presentaron conservadores, cumpliendo cabalmente con lo exigido por la norma NOM-173-SCFI-2009. La siguiente gráfica muestra esta mejora.



Para el cuidado de la economía del consumidor, se realizaron estudios a equipos electrodomésticos y de computación que representan una considerable inversión en el gasto de los consumidores. Los estudios comparan la calidad entre las diversas marcas del mercado, con lo cual, además se impulsa la competitividad entre fabricantes.

Se estudiaron:

- 34 cafeteras de diferentes marcas, a las cuales se les aplicaron pruebas de eficiencia, temperatura del café, seguridad y cato el café producido. El estudio proporcionó información global sobre el desempeño de las cafeteras para tomar un buen café y lo principal, que los productos son seguros.
- 25 modelos de ventiladores de los que se proporcionó información sobre la cantidad de aire que arrojan, eficiencia y seguridad. En el tema de seguridad se reportaron los incumplimientos de 2 ventiladores, una cantidad mucho menor al número de productos con falla encontrados en el estudio de 2008, lo que implica que estos estudios realizados por Profeco provocan que las empresas instalen mayores controles de seguridad a sus productos.
- Se analizaron 50 modelos de 13 marcas de computadoras portátiles tipo laptops, netbooks y tabletas, destacaron las tabletas o tablets por el gran crecimiento de este mercado. Se evaluó su seguridad, desempeño en productividad y multimedia y autonomía de la batería. Se dio información sobre el desempeño global del producto.

Adicionalmente, se estudiaron productos básicos en la vestimenta como es la ropa interior de niños y niñas, estudio que ofreció al consumidor un comparativo de calidades. Se analizaron 86 modelos de 27 marcas de productos como camisetas, trusas, pantaletas y calcetas, se reportaron incumplimientos de lo declarado sobre los rubros de materiales de fabricación, encogimiento o estiramiento al primer lavado y resistencia de las prendas al uso. De Papel Higiénico se analizaron 63 modelos de distintas marcas, de las cuales el 92 % de los productos son de fabricación nacional y 87 % son fácilmente biodegradables lo cual implica que el impacto ecológico se ha reducido. La mayoría de las muestras calificaron de buenas a excelentes en las pruebas lo cual indica un mercado preocupado por su calidad.

En el contexto también de economía, se evaluaron productos para el mantenimiento del hogar de los mexicanos, ya que se analizaron 15 marcas distintas de Impermeabilizantes, ya que es la protección contra el deterioro de techos y paredes por la acción de las lluvias, los resultaron mostraron que cuatro de ellos son inservibles.

Verificación

Con la finalidad que los consumidores reciban la cantidad y la calidad en los productos que adquiere, el laboratorio apoyó a la verificación dictaminando técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normas aplicables a los productos. Con los resultados de los exámenes de laboratorio, se puede comprobar la seguridad de los productos y la veracidad de la información y el cumplimiento de las disposiciones que den garantía a los consumidores de que los productos que se comercializan en el país cumplan con las NOM y que no se engañe, confunda, ponga en riesgo a su salud.

En este aspecto en el período de enero a junio del 2012 se ha analizó leche, atún, queso, mantequilla, pan integral, galletas, chocolates, guantes domésticos, juguetes, útiles escolares, extensiones eléctricas, supresores de picos, multicontactos, toallas faciales de baño, calefactores, purificadores de agua y ventiladores. Destaca el dictamen del laboratorio de 700 latas de atunes verificados a nivel nacional, de los cuales el laboratorio ha reportado sus incumplimientos. También se analizaron 769 bebidas alcohólicas, análisis que incluyó ron, mezcal, tequila, vodka, destilados de agave, aguardientes, licores, etc.

Se recibieron 15 muestras de extensiones eléctricas y 17 multicontactos para análisis para Norma Oficial Mexicana NOM-003-SCFI-2002.- Seguridad en aparatos eléctricos, de los cuales se reportó que más de la mitad no cumplía con la norma. Adicionalmente se comenzaron a trabajar en criterios de certificación ya que se detectaron productos que son híbridos entre multicontactos y extensiones y que los organismos de certificación decidían solo aplicar las pruebas a una interpretación. Los criterios ya fueron enviados a la DGN pero a la fecha de este informe no se ha recibido la aceptación a los mismos.

Análisis de Publicidad

Se apoyó al área de publicidad en el análisis de la información que presentan diversas empresas para soportar las frases publicitarias. En este período se analizó la documentación presentada para justificar 99 frases presentadas por los productos: “Celluactive”, ”Colgate Total 12”. “ Easy Off Bam Antihongos y manchas”, “Oasis”, “Nivea Invisible Black & White, “Revilalif total repair”, “Palmolive Hydra Natura”, “Dermonú”, “English Lady”, “Caprice Color Brillante”, “Alaciado Brasileño del Dr. Solutions”, “Leche semidescremada sabor chocolate ultrapasteurizada”.

Servicio Externo

Para aprovechar la capacidad instalada que no esté siendo ocupada en análisis de verificación o en estudios de calidad y generar ingresos adicionales para la Institución y como respuesta a la necesidad de empresas públicas (federal, estatal y municipal) y privadas que deseen una evaluación imparcial de los productos que adquieren o proveen, de enero a Junio 2012, el laboratorio elaboró 237 informes de prueba sobre productos textiles, equipo de seguridad personal y acabados decorativos y se obtuvo un ingreso por este concepto por $1,259 655 pesos.

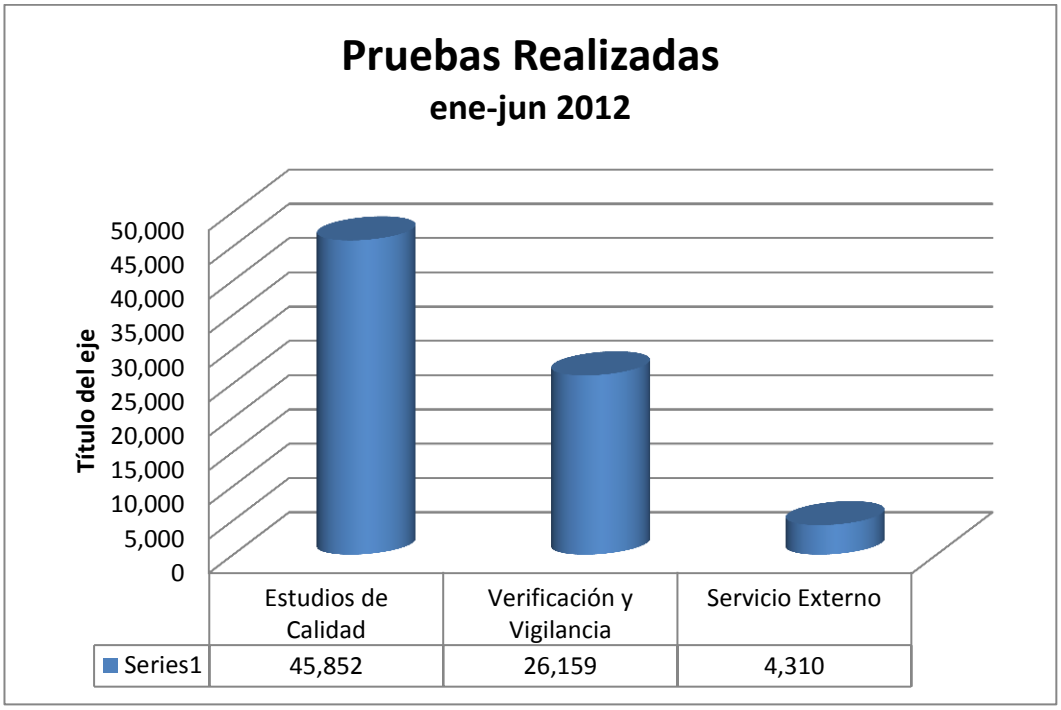
Variabilidad en el volumen de trabajo

El Laboratorio realiza estudios donde informa sobre la calidad de los productos entre las diversas marcas del mercado, con lo cual se impulsa la competitividad entre fabricantes. También se estudió a los alimentos con los que se ha orientado al consumidor a elegir el mejor producto, no sólo en calidad, sino también en nutrición. En el período de Enero a Junio 2012, se realizaron 18 estudios y se evaluaron 4,583 productos a los que se les realizaron 76,321 pruebas. En estas evaluaciones se incluyen también las practicadas a productos provenientes de los actos de verificación, sobre éstos, el Laboratorio dictaminó técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normas aplicables a los productos. Con los exámenes se pudo comprobar la seguridad y la veracidad de su información, impulsando en los proveedores una cultura de calidad.

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Concepto	Ene-jun 2012
Pruebas	76,321
Productos	4,583
Estudio	18

El volumen de trabajo en el laboratorio depende de los programas de verificación, número de productos que involucran en un estudio de calidad, cambios de normatividad donde se adicionan o modifican los criterios y métodos de evaluación y solicitudes de servicio externo.



Ampliación de cobertura y reducción de gastos

Vale la pena señalar, la nueva labor del laboratorio sobre el servicio de calibración de pesas, otorgado en este período a delegaciones metropolitanas de las zonas Oriente, Poniente, Sur, Naucalpan, Nezahualcóyotl, Tlalnepantla, Ecatepec, y Toluca, así como a la Dirección General de Verificación y Vigilancia. Lo anterior para dar a la Procuraduría mayor trazabilidad y control de los resultados de las calibraciones de instrumentos de medición en el mercado nacional bajo la norma NOM-010-SCFI-2000. A su vez también para obtener un ahorro de los gastos que se generaban en esta materia al contratar a un laboratorio externo.

Participación en la elaboración de normas

Se trabajó en la normalización de diferentes productos, la constante participación en reuniones de normalización y organismos de certificación inmersos en la evaluación de la conformidad de los productos, para evaluar correcta y eficientemente los productos antes y después de certificarlos ha tenido éxito en materia de seguridad en el país.

Se ha trabajado con los diferentes laboratorios privados en la homologación de la aplicación de métodos de prueba, en productos tan sensibles en temas de seguridad como calentadores de agua, tijeras escolares, ollas de presión, electrodomésticos (ventiladores, secadoras, etc.), extensiones eléctricas, multicontactos, carriolas y andaderas para bebés y de calidad de los productos.

Desde México los expertos técnicos del Laboratorio han participado en diferentes comités internacionales de normalización, ya que nuestra legislación basa los proyectos de normas mexicanas y oficiales mexicanas en normas internacionales como las ISO y las IEC (aparatos electrodomésticos).

Finalmente, después de más de 2 años de trabajos coordinados por el laboratorio de Profeco, la DGN de la Secretaría de Economía aprobó 1 criterio en materia de certificación de ollas de presión NOM-054-SCFI y 6 criterios en materia de la Norma Oficial Mexicana de seguridad eléctrica NOM-003-SCFI, referentes a las alaciadoras de pelo, series navideñas, ventiladores y lavadoras de ropa, con los cuales los proveedores, organismos de certificación, laboratorios y autoridades, tendremos certeza jurídica en la aplicación de los métodos.

Con base en la experiencia del laboratorio en el análisis de productos lácteos participó en la elaboración de distintas normas, como fueron las normas NOM-183-SCFI-2012 "Producto Lácteo y Producto Lácteo Combinado, la NOM-155-SCFI-2012, Leche-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, así como en la elaboración de NMX para queso panela, Oaxaca, cremas lácteas, entre otras, éstas últimas que aún sin ser de carácter obligatorio constituyen la referencia para determinar la calidad de los productos, particularmente para la protección y orientación de los consumidores.

Seguridad tema prioritario

Siguiendo las políticas institucionales y con la finalidad de alertar al consumidor sobre la seguridad en productos de consumo masivo, se ha publicado mensualmente desde enero de 2012 un artículo preparado por el laboratorio sobre distintos productos potencialmente inseguros en sus características o, en su uso, hasta ahora se han enviado a la revista del consumidor seguridad en colchones, electrodomésticos, juguetes, carriolas, sillas y andaderas, herramientas eléctricas, manuales y llantas, donde se han destacado los principales riesgos a los que el usuario está expuesto, las precauciones que deben tomarse y las normas oficiales que deben cumplirse, éstos artículos pueden convertirse en eficientes guías para reducción de riesgos.

Adicionalmente, en materia de seguridad de productos, como se mencionó anteriormente, la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de la Subprocuraduría de Verificación a través de la página de la Red de Alerta Rápida, www.alertas.gob.mx, ha emitido nueve alertas respecto de diversos productos, tales como automóviles, juguetes, calefactores, extensiones eléctricas y computadoras.

8. Presencia nacional

Supervisiones integrales

Como parte del programa de mejora continua, que busca optimizar los servicios que se prestan en las delegaciones y subdelegaciones federales de Profeco, la Dirección General de Delegaciones continuo con el Programa de Supervisión Integral, el cual es de carácter general, incluyente y propositivo. En él participan todas las áreas normativas de esta Procuraduría, con el fin de garantizar una revisión

exhaustiva de los esquemas operativos que deben cumplir las delegaciones y subdelegaciones para un eficiente desempeño institucional.

La Dirección General de Delegaciones, responsable de coordinar, supervisar y evaluar las actividades en DS, con base en el control y seguimiento de las visitas de supervisión y la información generada por cada una de ellas, realizó reuniones con los titulares de las áreas normativas para determinar la unidad administrativa que requiera de supervisión. Así, las visitas consistieron en realizar una revisión integral de aspectos, como instalaciones, ambiente laboral, blindaje electoral, cumplimiento de sentencias, cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como evaluar los conocimientos del titular de cada unidad administrativa y los jefes de departamento o encargados del área visitada, a fin de contar con una cédula de evaluación del desempeño.

Otra pieza fundamental de este programa de supervisión integral fueron los grupos de trabajo conformados por representantes de las áreas normativas participantes, los cuales se encargaron de realizar el diagnóstico de los diferentes temas, como cumplimiento de metas, análisis en la integración de expedientes, análisis del fundamento legal aplicable a las actuaciones y el apego a los procedimientos establecidos en la normatividad interna.

Finalmente se realizó la revisión de los resultados obtenidos con el propósito de implementar programas de mejora y capacitación que motiven un cambio de metodología, controles, conceptos o metas, a fin de mejorar el funcionamiento operativo de cada una de las delegaciones o subdelegaciones visitadas.

Mediante la implementación de este tipo de programas, se busca mejorar el desempeño de las delegaciones, subdelegaciones y, en un futuro inmediato, el de las unidades de servicio, con una estrategia de mejora continúa de cada unidad administrativa.

AÑO	VISITAS DE SUPERVISIÓN A DS		
	numero de visitas	delegaciones visitadas	subdelegaciones visitadas
2012	3	NUEVO LEÓN NAUCALPAN MORELOS	MAR/2012 ABR/2012 MAY/2012

Convenios firmados con autoridades e instituciones:

Con respecto a la firma de convenios de colaboración con Gobiernos Estatales y Municipales, a 2012 mantiene convenios, de los cuales 18 se firmaron en 2012. Estos acuerdos interinstitucionales buscan sumar esfuerzos y corresponsabilidades en la atención y servicio a los consumidores, a través de los cuales se obtienen apoyo mediante la entrega de recursos materiales en donación o comodato, tales como mobiliario, equipo de cómputo, vehículos, inmuebles o espacios físicos, entre otros, de recursos financieros, los cuales se destinan principalmente a la contratación de personal a través de contratos

de honorarios asimilados a salarios y de recursos humanos mediante personal comisionado, el

cual sin dejar de tener el vínculo laboral con dichos gobiernos brindan apoyo a las representaciones de la Institución.

En 2012 se realizaron XX convenios con gobiernos estatales y municipales, que permitieron mayor presencia en las entidades federativas y recursos adicionales por un monto total de $11,697,495.66 a favor de las Unidades Administrativas.

Delegación / Subdelegación	Proveedor, Institución, Organización	Fecha de firma	Término de vigencia	Importe
BAJA CALIFORNIA	MUNICIPIO DE MEXICALI, BAJA CALIFORNIA	28/02/2012	31/12/2012	**$240,000.00**
CHIHUAHUA	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA, CHIHUAHUA	20/01/2012	09/10/2013	**$386,400.00**
DURANGO	GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO	02/01/2012	31/12/2012	**$240,000.00**
GUANAJUATO	AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.	20/01/2012	31/12/2012	**$492,335.00**
GUANAJUATO	ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUANAJUATO	30/04/2012	31/12/2012	**$3,000,000.00**
GUANAJUATO	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SALAMANCA, GTO.	23/04/2012	31/12/2012	**$170,000.00**
GUANAJUATO	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SALAMANCA, GTO.	23/04/2012	31/12/2012	
JALISCO	GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO	02/01/2012	31/12/2012	**$4,500,000.00**
MICHOACÁN	PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO	12/01/2012	31/12/2012	**$2,112,000.00**
MICHOACÁN	H. AYUNTAMIENTO DE SAHUAYO, MICHOACÁN DE OCAMPO	29/06/2012	31/08/2015	
TLAXCALA	UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE TLAXCALA	31/05/2012	02/05/2016	
VERACRUZ	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MARTÍNEZ DE LA TORRE, VERACRUZ	01/02/2012	31/12/2013	**$196,760.66**
YUCATÁN	PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE YUCATÁN	02/01/2012	30/09/2012	**$360,000.00**
PROFECO	MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO	20/03/2012	09/10/2012	

Reunión Nacional de Delegaciones y Subdelegaciones

Los días 8 y 9 de febrero de 2012 se llevó a cabo la Reunión Nacional de Delegados y Subdelegados en la ciudad de Tlaxcala, Tlaxcala. Se trataron los siguientes temas:

a) Verificación
b) Servicios
c) Órgano Interno de Control
d) Comunicación Social
e) Jurídico
f) Coordinación General de Educación y Divulgación
g) Coordinación General de Administración.

Posteriormente, los días 27 y 28 de marzo, fueron convocados a la ciudad de México, D.F. con objeto de dar seguimiento a los acuerdos de la Reunión Nacional de Tlaxcala, así como para reforzar los trabajos relacionados con el cierre de la administración

Representación de Profeco en la República Mexicana.

Año	Delegaciones	Subdelegaciones	Unidades de servicio	Módulos de Atención de Quejas
2012	38	13	5	73

Capacitación

Área solicitante	Dirigido a:	Nombre del Curso	Fecha	Observaciones
Procurador Federal del Consumidor	Todo el personal de Delegaciones y Subdelegaciones del Departamento de Verificación que maneja el sistema APV	Capacitación en Materia del Administrador de Procesos de Verificación SIIP y Módulo de Denuncias	9 de abril al 18 de mayo de 2012	En coordinación con la DGRH y DGI
Dirección General de Quejas y Conciliación	Todos los Jefes de Departamento del de Servicios y el personal, responsable del módulo de Concilianet	Capacitación "Programa piloto del módulo de Concilianet	11 al 14 de junio de 2012	En coordinación con Dirección de Concilianet
Dirección General de Informática	Todos los Jefes de Departamento del de Servicios y el personal, responsable del módulo de Concilianet	Plática "Tareas en proceso"	11 al 14 de junio de 2012	En coordinación con la DGI

Participación de las delegaciones y subdelegaciones en el cumplimiento de las metas institucionales

B002 Promover una Cultura del Consumo Inteligente

AÑO	EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN			
	No. de organizaciones de consumidores	**Integrantes**	**Horas promedio de capacitación**	**Temas talleres de tecnologías domésticas**
2012	2,534	74,021	17,259	15

E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

AÑO	SERVICIOS			
	Quejas recibidas	**Monto total recuperado**	**No. multas impuestas y enviadas a unidad extractora**	**Monto total por multas**
(ene-jun) 2012	37,302		33,988	273,919,314.41
	715,103	$307´477,907.00	396,364	2,944,681,933.72

G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.

Año	Visitas Verificación y Vigilancia Comportamiento Comercial	Visitas Verificación y Vigilancia Metrología	Visitas Verificación y Vigilancia Normalización	Verificación a vehículos transportables de cilindros de Gas	Calibración de Instrumentos de medición	No, multas impuestas y enviadas	Monto Total por multas
2012	17,867	4,578	10,845	3,546	217,287	4,455	41,772,367.49

Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa

Semana del Consumidor en Puebla.

Evento que enmarcó actividades tan importantes como el Foro Consumo Urbano con siete ponencias magistrales, la Expo Día del Consumidor que recibió a más de 30,000 visitantes y la exhibición de arte urbano “Consumo responsable” que se extendió durante dos meses y recibió a 25,000 visitantes.

Las Ferias de Regreso a clases en las delegaciones Gustavo A. Madero y Benito Juárez en la Ciudad de México –con consultas dentales, exámenes visuales, reutilización de útiles escolares y por supuesto, Las Tecnologías Domésticas Profeco-, fueron algunas de las actividades realizadas en estos eventos organizados a nivel local por las delegaciones.

Día Mundial de la Alimentación en Jantetelco, Morelos.

Un total de 200 personas, entre niños y padres de familia, se reunieron en la explanada del DIF municipal de Jantetelco, en el estado de Morelos, para recibir información de parte del personal de nuestra institución sobre el Plato del Buen Comer, además de la elaboración de Tecnologías Domésticas Profeco, en el marco del Día Mundial de la Alimentación, que se celebra año con año el 16 de Octubre.

9. Presencia Internacional

En años recientes, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ha buscado tener una mayor presencia a nivel internacional en los organismos y foros especializados en materia de política pública del consumidor, al igual que en sus relaciones con diversos países alrededor del mundo. En ese sentido, el área de Asuntos Internacionales busca fomentar una participación activa institucional en la definición de la política pública internacional del consumidor, fortalecer las relaciones bilaterales con autoridades homólogas en el extranjero y consolidar el posicionamiento de la Institución en foros multilaterales especializados.

Para ello, durante el 2012 la institución intercambió información y experiencias que coadyuvaran a construir una política pública en México capaz de hacer frente a los nuevos retos nacionales y globales, al tiempo que permitiera consolidarse como una institución reconocida en el sistema internacional.

Durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2012, se realizaron las siguientes actividades:

ÁMBITO BILATERAL

Las acciones bilaterales con autoridades responsables de las políticas del consumidor de otras zonas geográficas representan un reconocimiento a la labor y experiencia de la Procuraduría en la esfera internacional. Los formatos para llevar a cabo tales actividades incluyen:

a. Pasantías
b. Visitas bilaterales
c. Capacitaciones
d. Cursos, seminarios y conferencias
e. Memoranda de Entendimiento
f. Otras actividades

En ese sentido, dentro del rubro “Cursos, seminarios y conferencias”, durante el periodo referido Profeco participó en la “Cumbre sobre Divulgación Inteligente”, misma que fue organizada por la Casa Blanca y la Administración Nacional de Archivos y Registros de los Estados Unidos de América (EUA), y celebrada en Washington, D.C. el 30 de marzo de 2012.

ÁMBITO MULTILATERAL

Profeco participó activamente en diversas actividades y proyectos, así como en la elaboración de políticas públicas del consumidor en el marco de los siguientes mecanismos y foros donde se abordan las mejores prácticas internacionales en la materia.

Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN)

En el marco de la Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN), Profeco participó en las siguientes actividades:

- Instrumentación conjunta con la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) de los Estados Unidos de América (EUA), Health Canada y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris) de la *Campaña Trilateral Educativa de Prevención de Envenenamiento.*
- Asimismo, celebró diversas conferencias telefónicas bimensuales sobre seguridad de productos de consumo.

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

Profeco fue miembro fundador y líder en los trabajos realizados en el marco del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC). En ese sentido, durante el 2012, a fin de cumplir con los acuerdos establecidos en la Declaración de la Ciudad de Buenos Aires, la institución respondió un cuestionario que tiene como objetivo compilar un Atlas de Defensa del Consumidor en América Latina y Península Ibérica, actividad que está siendo coordinada por la autoridad de protección al consumidor de Argentina, Brasil y Uruguay, la organización Consumers International (CI) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

La Procuraduría asistió a las siguientes reuniones de la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos* (OCDE):

- *83° Sesión del Comité de Políticas de Consumo* (CCP, por sus siglas en inglés).
- Taller organizado por el CCP relativo a la adquisición de Productos de Contenido digital, celebrada en París, Francia en abril de 2012.

Se destaca que en el marco de la 83° sesión del CCP, Profeco presentó a los países miembros de la OCDE y asistentes a dicha reunión el sitio electrónico intitulado *"Portal del Consumidor".*

Organización de Estados Americanos (OEA)

La Procuraduría participó en diversas reuniones y actividades convocadas por la *Organización de Estados Americanos* (OEA), en el marco de los trabajos de la *Red Consumo Seguro y Salud* (RCSS), entre las que se encuentran las siguientes:

- *VII Reunión del Grupo Técnico Asesor* (GTA) de la RCSS, celebrada en mayo de 2012, en Washington, D.C.
- Curso semi-presencial de posgrado intitulado *"La Gestión de sistemas de Vigilancia del Mercado sobre Seguridad de los Productos de Consumo",* realizado en Washington, D.C. en mayo de 2012.

Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo (ICPHSO)

En el marco de la *Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo* (ICPHSO, por sus siglas en inglés), Profeco asistió a las siguientes reuniones:

- *Reunión Anual y Simposio de Entrenamiento,* el cual se llevó a cabo en Orlando, Florida, en febrero de 2012.

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

Profeco tuvo una destacada participación en las siguientes reuniones que realizó la *Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley* (ICPEN, por sus siglas en inglés):

Presidencia	Fecha y lugar	Evento
Costa Rica	Febrero 2012, San José, Costa Rica	Reunión Anual y Taller de Mejores Prácticas

En el marco de dicha reunión, Profeco participó en un panel realizando la siguiente presentación:

- *"Resolución de disputas: Concilianet"*

Asimismo, como parte de las actividades internacionales que Profeco realizó dentro del marco de ICPEN, se llevó a cabo la campaña denominada *"Mes de la Prevención del Fraude*", con el objetivo de brindar información oportuna a los consumidores y evitar que sean víctimas de fraudes. En 2012, la campaña giró en torno al siguiente tema:

Tema	Fecha
"Ciber-consumidor, evita ser víctima de prácticas comerciales engañosas"	Marzo de 2012

12.11.4 Aspectos financieros y presupuestarios.

10. Ingresos y Egresos autorizados y ejercidos

Flujo de Efectivo Ejercicio Fiscal 2012

INGRESOS		EGRESOS	
CONCEPTO	TOTAL	CONCEPTO	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS	**475,515,189**	**TOTAL DE RECURSOS**	**475,515,189**
DISPONIBILIDAD INICIAL	**24,720,450**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**414,744,803**
		Servicios Personales	308,073,284
		Materiales y Suministros	7,661,111
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**100,120,075**	Servicios Generales	80,209,792
		Otras Erogaciones	18,800,616
Venta de Bienes			
Internos		**INVERSIÓN FÍSICA**	**0**
Externos		Bienes Muebles e Inmuebles	0
Venta de Servicios	88,562,949	Obra Pública	0
Internos	88,562,949	Subsidios	0
Externos		Otras Erogaciones	0
Ingresos Diversos	11,557,126	**INVERSIÓN FINANCIERA**	
Productos Financieros	1,282,130	**COSTO FINANCIERO**	
Otros	10,274,996	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda	
Venta de Inversiones	0	Internos	
Recuperación de Activos Físicos		Externos	
Recuperación de Activos Financieros		**OPERACIONES AJENAS**	
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS		Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros	
Por Cuenta de Terceros		Erogaciones Recuperables	
Erogaciones Recuperables		**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**414,744,803**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**350,674,664**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**	
SUBSIDIOS	0	Ordinarios	
Corrientes		Extraordinarios	
De Capital	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**	**60,770,386**
TRANSFERENCIAS	350,674,664		
Corrientes	350,674,664		
Servicios Personales	298,077,168		
Otros	52,597,496		
INVERSIÓN FÍSICA	0		
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA			
INVERSIÓN FINANCIERA			
AMORTIZACIÓN DE PASIVO			
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**450,794,739**		
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO			
INTERNOS			
EXTERNOS			

Fuente: Informe de Ingresos Propios y Presupuesto Ejercido en SIIP, al cierre de junio de 2012.

INFORME PRESUPUESTAL

Situación Presupuestal
(Miles de pesos)

Capítulo	Enero a junio 2012							
	Fiscales		Propios		Total			
					Original	Modificado	Variaciones	
	Original	Modificado	Original	Modificado			Importe	%
Servicios Personales	348,066.67	313,117.95	11,543.99	10,779.00	359,610.66	323,896.95	-35,713.71	-9.93
Materiales y Suministros	328.67	669.59	15,709.88	12,726.16	16,038.55	13,395.75	-2,642.80	-16.48
Servicios Generales	68,447.54	53,007.41	64,835.52	68,584.23	133,283.06	121,591.64	-11,691.42	-8.77
Bienes Muebles e Inmuebles	0.00	184.70	0.00	0.00	0.00	184.70	184.70	0%
Obras Públicas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0%
Total	**416,842.87**	**366,979.64**	**92,089.39**	**92,089.39**	**508,932.26**	**459,069.04**	**-49,863.23**	**-9.80**

Al cierre del segundo trimestre de 2012, se registraron adecuaciones al presupuesto por -49,863.23 Miles de Pesos con la siguiente integración.

En servicios personales se tuvo una variación por -35,713.71 Miles de Pesos, principalmente por los conceptos de: sueldos base al personal eventual, gratificación de fin de año, aportaciones al ISSSTE, prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo o contratos colectivos de trabajo y compensación garantizada.

En el capítulo de materiales y suministros, la reducción es por 2,642.80 Miles de Pesos, derivado principalmente por las partidas de: materiales y útiles de oficina, combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos y refacciones y accesorios menores de mobiliario y equipo de administración, educacional y recreativo.

En lo que refiere a servicios generales, la variación es por -11,691.42 Miles de Pesos, principalmente por los conceptos de: servicios de conducción de señales analógicas y digitales, arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos, servicios integrales y otros impuestos y derechos.

En el capítulo de bienes muebles, inmuebles e intangibles corresponde a 184.70 Miles de Pesos, por concepto de vehículos y equipo terrestres, destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos.

Estado del Ejercicio del Presupuesto total
(Miles de pesos)

Capítulo	Enero a junio de 2012				
	Modificado	Ejercido	Compromiso	Disponible	% Ejercido / Modificado
Servicios Personales	323,896.95	308,073.28	15,823.66	0.00	95.11
Materiales y Suministros	13,395.75	7,661.11	5,734.64	0.00	57.19
Servicios Generales	121,591.64	99,010.41	22,581.23	0.00	81.43
Bienes Muebles e Inmuebles	184.70	0.00	184.70	0.00	0.00
Obras Públicas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Erogaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	**459,069.04**	**414,744.80**	**44,324.23**	**0.00**	**90.34**

Del total del presupuesto modificado, cuyo monto asciende a 459,069.04 Miles de Pesos, se registró un ejercicio del gasto del 90.34% por 414,744.80 Miles de Pesos. Derivado de los siguientes conceptos.

Servicios Personales
El porcentaje de lo ejercido que se alcanzó en este capítulo de gasto, fue de 95.11%, la variación respecto al modificado es de 15,823.66 Miles de Pesos y corresponde principalmente al concepto de: honorarios, aportaciones al ISSSTE, aportaciones al seguro de cesantía en edad avanzada y vejez y prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo o contratos colectivos de trabajo.

Materiales y Suministros
En este capítulo de gasto, el porcentaje de lo ejercido respecto al modificado, fue de **57.19%,** presentándose una variación de 5,734.64 Miles de Pesos, los cuales corresponden principalmente a las partidas: materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos, combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos y vestuario y uniformes.

Servicios Generales
El ejercicio del gasto en el capítulo de Servicios Generales corresponde al 81.43%, presentando una variación de 22,581.23 Miles de Pesos, por los conceptos de: otros impuestos y derechos, erogaciones por resoluciones por autoridad competente, impuesto sobre nóminas y mantenimiento y conservación de inmuebles.

Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles
En este capítulo de gasto corresponde a 184.70 Miles de Pesos, por concepto de vehículos y equipo terrestre, destinado a servicios públicos y la operación de programas públicos.

Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2010-2011

Al 18 de junio de 2012, la Coordinadora de Sector aplicó la Reducción Líquida al presupuesto autorizado de Profeco por un monto de 2,785.45 Miles de Pesos, de los cuales 501.06 Miles de Pesos, fueron con recursos fiscales y 2,284.39 Miles de Pesos con recursos propios. Ello, con la finalidad de dar cumplimiento al Oficio 307-A-2255 de fecha 17 de mayo de 2012, con el que la Unidad Política y Control Presupuestario emite los Lineamientos Específicos del Programa Nacional de Reducción al Gasto Público para el Ejercicio 2012 y del correo electrónico emitido por la Secretaría de Economía el 29 de mayo de 2012 en donde informa la reducción líquida del 6% al gasto de operación, a fin de cumplir con los numerales 12 y 23 del Programa Nacional de Reducción al Gasto Público (PNRGP).

Con lo antes señalado se da cumplimiento total al Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2010-2011.

INFORME FINANCIERO Y CONTABLE
Flujo de Efectivo

Se presenta la comparación del flujo de efectivo autorizado y obtenido al segundo trimestre de 2012:

Flujo de Efectivo
(Miles de pesos)

Conceptos	Anual	Enero-junio 2012			
	Modificado	Programado (MAPE)	Ejercido	Variaciones	
				Importe	%
	B	C	D	(D - C)	(D / C)
DISPONIBILIDAD INICIAL	**14,372.95**	**14,372.95**	**14,372.95**	**0.00**	**100.00**
Venta de servicios	116,980.04	79,375.74	88,562.95	9,187.21	**111.60**
Ingresos diversos	32,453.94	15,971.74	11,557.13	-4,414.62	**72.40**
Transferencias	861,761.88	416,842.87	350,674.66	-66,168.21	**84.10**
Venta de inversiones	30,000.00	30,000.00	0.00	-30,000.00	**0.00**
INGRESOS	**1,041,195.86**	**542,190.35**	**450,794.74**	**-91,395.61**	**83.10**
Gasto corriente	**1,038,911.47**	**508,932.26**	**414,744.80**	**-94,187.46**	**81.50**
Servicios personales	726,725.38	359,610.66	308,073.28	-51,537.37	**85.70**
De operación	311,486.44	148,991.60	87,870.90	-61,120.70	**59.00**
Otras erogaciones	699.65	330.00	18,800.62	18,470.62	**5,697.20**
Inversión física	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
EGRESOS	**1,038,911.47**	**508,932.26**	**414,744.80**	**-94,187.46**	**81.50**
Enteros a TESOFE	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
DISPONIBILIDAD FINAL	**16,657.34**	**47,631.04**	**50,422.88**	**2,791.85**	**105.90**

Ingresos

Se presentan a continuación las variaciones en los ingresos propios al 30 de junio de 2012.

Recursos Propios
(Miles de pesos)

Concepto	Enero-junio			
	Original Autorizado	Captación Real	Variaciones	
			Importe	%
Registro de contratos de adhesión	1,943.41	3,372.33	1,428.93	73.53
Estudios de calidad	690.00	1,259.66	569.66	82.56
Apoyos de Estados y/o Municipios [a] [e]	13,561.12	8,364.29	-5,196.83	-38.32
Otros ingresos	2,410.62	3,235.06	824.44	34.20
Revista del consumidor [b]	3,633.01	1,956.85	-1,676.16	-46.14
Registro público de consumidores [c]	2,407.71	1,484.68	-923.03	-38.34
Servicio de calibración	70,701.61	80,447.20	9,745.59	13.78
Venta de inversión [d]	30,000.00	0.00	-30,000.00	0.00
Total	125,347.48	100,120.07	-25,227.41	-20.13

[a] La diferencia negativa por 5,196.83 Miles de Pesos, en Apoyos de Estados y/o Municipios, se explica porque no se concretaron todos los convenios proyectados, como se muestra en el siguiente cuadro:

Apoyos de Estados y/o Municipios
Enero – junio 2012
(Miles de pesos)

UR	Delegación/ Subdelegación	Periodo enero-junio		% de cumplimiento
		Programado	Captado	
801	Aguascalientes (Delegación)	1,293.75	-	0.00%
802	Baja California (Delegación)	1,500.00	-	0.00%
803	Mexicali (Subdelegación)	750.00	116.00	15.47%
804	Baja California Sur (Delegación)	412.96	-	0.00%
808	Coahuila (Delegación)	-	-	0.00%
813	Chihuahua (Delegación)	300.00	240.00	80.00%
814	Chihuahua (Subdelegación)	193.20	275.30	142.49%
820	Durango (Delegación)	180.00	120.00	66.67%
821	Guanajuato (Delegación)	1,787.14	2,320.17	0.00%
824	Iguala (Subdelegación)	84.00	-	0.00%
826	Jalisco (Delegación)	278.29	2,250.00	808.51%
828	Nezahualcóyotl (Delegación)	222.00	-	0.00%
829	Tlalnepantla (Delegación)	710.71	-	0.00%
832	Michoacán (Delegación)	1,195.88	1,408.00	117.74%
833	Morelos (Delegación)	-	-	0.00%

835	Nuevo León (Delegación)	855.85	713.21	83.33%
838	Querétaro (Delegación)	199.51	-	0.00%
842	San Luis Potosí (Delegación)	549.26	-	0.00%
843	Sinaloa (Delegación)	705.31	518.77	0.00%
853	Tlaxcala (Delegación)	320.96	-	0.00%
854	Veracruz (Delegación)	-	144.37	0.00%
857	Xalapa (Subdelegación)	260.00	-	0.00%
858	Yucatán (Delegación)	237.24	240.00	101.17%
860	Tapachula (Subdelegación)	-	18.46	0.00%
861	Playa del Carmen (Subdelegación)	60.00	-	0.00%
	TOTAL [e]	**12,096.06**	**8,364.29**	**69.15%**

[b] La diferencia negativa por 1,676.16 Miles de Pesos, se debe a una menor demanda en las suscripciones de la revista del consumidor.

[c] La variación negativa de 923.03 Miles de Pesos, se debe a que no ha podido publicitarse el registro público de consumidores a través de medios masivos de comunicación tales como radio y/o TV. Lo anterior, no obstante de haberse realizado las gestiones necesarias ante las unidades administrativas correspondientes. Cabe mencionar que del periodo del 30 de marzo a 1 de julio de 2012, por disposición constitucional, queda suspendida la difusión en los medios de comunicación social de toda propaganda gubernamental.

[d] El importe negativo de 30,000 Miles de Pesos, es porque no se concretó la venta de las acciones TELMEX.

[e] En el rubro de Apoyos a Estados y/o Municipios, la diferencia del importe original de 13,561.12 Miles de Pesos, vs lo programado de 12,096.06 Miles de Pesos, se debe a que en este último sólo considera, los convenios que se firmaron al 30 de junio.

Estado de situación financiera

Estado de Situación Financiera
Ejercicio 2012

Concepto	Ejercicio 2012	
	Importe	%
Activo		
Disponible	187,264.7	43.4
Derechos de Cobro	8,373.4	1.9
Total del Circulante	195,638.1	45.3
No Circulante	225,820.7	52.4
Intangible	9,791.1	2.3
Total del Activo	**431,249.9**	**100**
Pasivo		
Circulante	33,283.8	7.7
Largo Plazo	-	-
Total del Pasivo	33,283.8	7.7
Patrimonio	397,966.1	92.3
Total del pasivo y Patrimonio	**431,249.9**	**100.0**

Con base en el análisis al Estado de Situación Financiera al 30 de junio del año 2012, y en comparación con las cifras del ejercicio anterior, se comenta lo siguiente:

Activo

Visiblemente, el Activo al segundo trimestre del 2012, presenta un decremento de 37,363.8 Miles de Pesos que equivalen al -8.0%, en comparación con el mismo período del ejercicio anterior, situación originada, por el decremento en el rubro de Disponible por un importe neto de 20,611.6 Miles de Pesos que equivale al -9.9% y en Derechos de cobro por un monto de 2,768.6 Miles de Pesos que representa el 49.4% y un decremento en el Activo No Circulante por 4,284.1 Miles de Pesos que equivale al -1.9% y el Activo Intangible por un importe de -15,236.7 Miles de Pesos que representa el -60.9%.

El rubro del Activo Disponible integrado por las cuentas de Bancos e Inversiones en Valores, en el segundo trimestre del año 2012 se integra por:

Resumen de Disponibilidades
(Miles de Pesos)

Cuentas	Fiscales	Propios	Estados y Municipios	Inversiones en Valores	Total
Oficinas Centrales	19,252.4	-1,340.5	0.0	0.0	17,911.9
Unidades Responsables	0.0	21.8	0.0	0.0	21.8
Delegaciones y Subdelegaciones	373.2	1,834.4	4.7	0.0	2,212.3
Inversiones en valores	0.0	0.0	0.0	53,858.1	53,858.1
Acciones TELMEX	0.0	0.0	0.0	113,260.6	113,260.6
Total	19,625.6	515.7	4.7	167,118.7	187,264.7

La cuenta de Bancos de recursos fiscales, presentan una disponibilidad neta de 19,625.6 Miles de Pesos que equivale al 10.5 % el cual corresponde principalmente a la disponibilidad reflejada en la Cuenta de Bancos No. 16835310-7 aperturada para el ejercicio del Capítulo 1000. Respecto a la cuenta de Bancos de recursos propios, se refleja un monto no representativo neto, impactado por el efecto negativo de la cuenta de oficinas centrales correspondiente a los ingresos registrados el siguiente día. Finalmente, Inversiones en Valores por un importe de 53,858.1 Miles de Pesos que equivale al 28.8%, correspondiente a las inversiones, realizadas con ingresos propios en el Banco BBVA Bancomer, así como las Acciones Telmex por un monto de 113,260.6 Miles de Pesos igual al 60.5%, correspondientes al valor de las Acciones de Teléfonos de México, que al mes de junio se presenta una plusvalía por un importe de 10,573.5 Miles de Pesos y una toma de dividendos de 251.1 Miles de Pesos conforme a lo estipulado en el contrato de Depósito Bancario de Títulos en Administración y de Comisión Mercantil No. 2106381359 con BBVA Bancomer.

Derechos de Cobro
(Miles de Pesos)

Cuentas	Ejercicio	
	2012	
	Importe	%
Derechos de Cobro		
Deudores Diversos Por Cobrar A Corto Plazo	1,064.5	12.8
Cuentas Por Cobrar a Corto Plazo	7,296.4	87.1
Otros Derechos a Recibir Efec. Eqv. a Corto Plazo	17.9	0.2
Estimación Por Pérdida o Deterioro De Activos	-5.4	-0.1
Total	**8,373.4**	**100**

El rubro de Derechos de Cobro presenta un incremento de 2,768.6 Miles de Pesos que equivale al 49.4% contra el mismo período del ejercicio anterior; esto reflejado principalmente en la cuenta de Deudores Diversos por Cobrar a Corto Plazo por un importe de 947.3 Miles de Pesos que equivale al 808.3% por la emisión de CFD para la indemnización por robo total y siniestrados de vehículos propiedad de la Institución, por Aba Seguros, S.A. y Cuentas por Cobrar a Corto Plazo por un monto de 2,016.8 Miles de Pesos que representa el 38.2% y corresponde a los recursos otorgados a la Dirección General de Recursos Humanos para el pago de laudos.

Cuentas Por Cobrar a Corto Plazo. Esta cuenta se integra con un importe de 7,296.4 Miles de Pesos que representa el 87.1% del rubro de Derechos de Cobro, constituido en las subcuentas de Viáticos y Pasajes y Gastos por Cobrar en las siguientes unidades responsables.

Viáticos y Pasajes: 1,561.7 MP integrados por:

(Miles de Pesos)

No.	Unidades Responsables	*Ejercicio*
		2012
100	Oficina del C. Procurador	*35.6*
110	Órgano Interno de Control	*22.1*
210	Dirección General de Quejas y Conciliación	*4.7*
230	Dirección General de Procedimientos	*5.2*
300	Subprocuraduría de Verificación	*55.2*
310	Dirección General de Verificación y Vigilancia	*15.4*
320	Dirección General de Verificación de Combustibles	*1,328.0*
400	Subprocuraduría Jurídica	*0.6*
420	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	*15.5*
530	Dirección Gral. De Estudios sobre Consumo	*6.5*
620	Dirección Gral. Recursos Mat. y Servicios Generales.	*3.9*
630	Dirección General de Recursos Humanos	*15.3*
	Delegaciones	*45.4*
	TOTAL	***1,553.4***

Gastos por Comprobar: *5,734.7 MP, los cuales se encuentran integrados por:*

(Miles de Pesos)

No.	Unidades Responsables	Ejercicio
		2012
100	Oficina del C. Procurador	27.0
120	Dirección General de Comunicación Social	12.2
200	Subprocuraduría de Servicios	19.4
210	Dirección General de Quejas y Conciliación	8.4
220	Dirección Gral. Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento	8.0
230	Dirección General de Procedimientos	3.0
310	Dirección General de Verificación y Vigilancia	106.8
320	Dirección General de Verificación de Combustibles	125.3
330	Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	152.2
400	Subprocuraduría Jurídica	5.8
410	Dirección General Jurídica Consultiva	0.4
420	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	3.3
500	Coordinación General de Educación y Divulgación	99.9
510	Dirección General de Difusión	22.3
520	Dirección Gral. de Educación y Org. de Cons.	5.3
530	Dirección Gral. De Estudios sobre Consumo	6.3
620	Dirección Gral. Recursos Mat. y Servicios Generales.	283.9
630	Dirección General de Recursos Humanos	4,784.0
	Delegaciones	2.0
	TOTAL	**5,675.5**

Otros Derechos a Recibir Efec. Eqv. a Corto Plazo: El saldo de esta cuenta por un importe de 17.9 Miles de Pesos representa el 0.2% del total del rubro y corresponde al IVA por acreditar ante el SAT, resultado de la comparación del IVA retenido por la captación de ingresos propios y el IVA generado en las erogaciones realizadas durante marzo y junio de 2012.

Estimación Por Pérdida o Deterioro De Activos: Presenta un decremento del 90.3% en relación con el mismo período del año 2011, como resultado de la comprobación de los deudores, reflejando un saldo al 30 de junio de 2012 de -5.4 Miles de Pesos, correspondiente al Adeudo del ex empleado Armando Emanuel Almazán adscrito a la Dirección General de Verificación de Combustibles. Saldo que reintegrará el Deudor en el mes de julio de 2012.

Activo No Circulante: De la Institución refleja un decremento neto de 4,284.1 Miles de Pesos, y corresponde principalmente a la aplicación y actualización de la depreciación del activo fijo por 18,281.3 Miles de Pesos que equivale al 8.0% del total del Activo No Circulante, y a la adquisición de Equipo de Transporte por 15,552.9 Miles de Pesos que representa el 19.9%.

Activo Intangible: Refleja una disminución de 60.9% y corresponde a la aplicación de la amortización del ejercicio por un monto de -15,236.7 Miles de Pesos.

Pasivo
(Miles de pesos)

Cuentas	Ejercicio 2012	
	Importe	%
Pasivo Circulante		
Servicios Personales por Pagar a Corto Plazo	10,199.1	30.6
Proveedores por Pagar a Corto Plazo	0.9	0.0
Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto	8,779.7	26.4
Otras Cuentas por Pagar a Corto Plazo	7,265.9	21.8
Provisiones a Corto Plazo	7,038.2	21.2
Total del Pasivo	**33,283.8**	**100.0**

El rubro de Pasivo Circulante al cierre del mes de junio, refleja un monto total de 33,283.8 Miles de Pesos, que en comparación con el mismo período del año anterior, presenta un incremento de 7.2%, integrado por las siguientes cuentas:

Servicios Personales por Pagar a Corto Plazo: Esta cuenta presenta un incremento de 7,500.9 Miles de Pesos que equivale al 278.0% con respecto al periodo del año inmediato anterior, y corresponde a la integración de la subcuenta Obligaciones de Seguridad Social, subcuenta ISSSTE, Cuotas Retenidas, ISSSTE Prestamos y Seguros.

Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto: Muestra un decremento del 37.8% en relación con el mismo período del año 2011, reflejando un saldo al 30 de junio de 2012, de 8,779.7 Miles de Pesos, el cual se encuentra integrado principalmente por la provisión del Impuesto Sobre la Renta (I.S.R.) retenido por salarios, así como el Impuesto Sobre Nómina que serán pagados en el mes de julio de 2012.

Otras Cuentas por Pagar a Corto Plazo: Se observa un incremento del 1.3% originado por la reclasificación de las subcuentas, derivado de la implementación de la nueva Ley General de Contabilidad Gubernamental, constituido principalmente por 7,077.0 Miles de Pesos que corresponden a la contingencia del Impuesto Sustitutivo de Crédito al Salario del ejercicio 2003, de acuerdo a las recomendaciones del auditor externo del año en referencia.

Provisiones a Corto Plazo: Con el 1.4% de incremento con respecto al ejercicio de 2011, reflejando un saldo al 30 de junio de 7,038.2 Miles de Pesos para provisiones de litigios laborales en proceso de resolución.

Patrimonio
(Miles de Pesos)

Cuentas	Ejercicio 2012	
	Importe	%
Patrimonio		
Patrimonio o Capital Social	461,939.9	116.1
Donaciones de Capital	17,970.5	4.5
Resultados de Ejercicios Anteriores	-461,240.2	-115.9
Superávit por Reexpresión	338,680.4	85.1
Resultado del Ejercicio (ahorro / desahorro)	40,615.5	10.2
Total de Patrimonio	397,966.1	100

El Patrimonio de la Institución al 30 de junio de 2012, refleja un monto total de 397,966.1 Miles de Pesos, que en comparación con el mismo período del ejercicio anterior, presentó un decremento de 9.1%, que se explica conforme a lo siguiente:

Patrimonio o Capital Social: El saldo de esta cuenta representa el 2.1% de incremento con relación al mismo período del ejercicio anterior. Presentando un importe de variación por 9,626.1 Miles de Pesos derivado de la actualización del valor y la venta de una parte de las Acciones de Teléfonos.

Donación de Capital: Refleja un 0.0% de variación con relación al mismo período del ejercicio anterior, equivalente a 4.8 Miles de Pesos, proveniente de los bienes donados principalmente por la Secretaría de Economía.

Resultados de Ejercicios Anteriores: Muestra un incremento del 3.6% producto del traspaso del déficit en el resultado del ejercicio anterior, mismo que ascendió a una pérdida por 16,006.7 Miles de Pesos.

Superávit por Reexpresión: Refleja una variación muy poco significativa con relación al mismo período del ejercicio anterior, como consecuencia de la baja de Mobiliario y Equipo, y de acuerdo a la indicaciones contenidas en la "NEIFGSP 007 Norma para el Reconocimiento de los Efectos de la Inflación", no se revaluó el Activo No Circulante de la Institución en virtud de que nos encontramos en un Entorno Económico No Inflacionario.

Resultado del Ejercicio**:** Presenta un decremento de 33,148.8 Miles de Pesos con respecto al mismo período del ejercicio anterior.

Estado de Ingresos y Egresos

Estado de Ingresos y Egresos Comparativo
(Miles de pesos)

Concepto	Ejercicio	
	2012	
	Importe	%
Ingresos		
Transferencias de Gasto Corriente	350,674.7	80.3
Servicios	85,943.4	19.7
Suma de los Ingresos	436,618.1	100
Egresos		
Servicios Personales	308,073.3	77.5
Materiales y Suministros	7,127.5	1.8
Servicios Generales	82,779.4	20.8
Otros Gastos de Administración	-695.5	-0.2
Suma de los Egresos	397,284.7	99.9
Productos Financieros	1,282.1	0.3
Déficit / Superávit	40,615.5	9.3

Del análisis al Estado de Ingresos y Egresos al 30 de junio de 2012, comparado con el mismo período del ejercicio anterior, se desprenden los siguientes comentarios:

Ingresos

Este rubro tuvo un decremento por 53,629.7 Miles de Pesos que equivale a -10.9%.

Transferencias de Gasto Corriente Provenientes del Gobierno Federal: Presenta un decremento de 30,399.9 Miles de Pesos equivalente a -8.0% de variación con relación al mismo período del año 2011, proveniente de una menor solicitud de ministración de recursos fiscales.

Ingresos por Servicios: Presenta un decremento de 23,229.8 Miles de Pesos equivalente a -21.3% de variación con relación al mismo período del año 2011, derivados de la captación a la baja de los ingresos provenientes principalmente de Servicios por Verificación e Instrumentos de Medición, Registro Público de Consumidores, Registro de Contratos de Adhesión y venta de inversiones.

Egresos

Los Egresos identificados presentaron un decremento del -5.0% en relación con el mismo período del ejercicio anterior, el cual se explica conforme lo siguiente:

Servicios Personales: Representan el 77.5% del total de los egresos, presentando un decremento de 1,533.9 Miles de Pesos equivalente a -0.5% en comparación a lo erogado en el mismo período del ejercicio anterior.

Materiales y Suministros: Representan el 1.8% del total de los egresos, presentando un decremento de 1,196.8 Miles de Pesos equivalente a -14.4% en comparación con lo erogado en el mismo período del ejercicio anterior, principalmente en las partidas específicas 21601 Material de limpieza, 22106 Productos alimenticios para el personal derivado de actividades extraordinarias, 25501 Materiales, accesorios y suministros de laboratorio, 26103 Combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres, y fluviales destinados a servicios administrativos.

Servicios Generales: Representan el 20.8% del total de los egresos, presentando un decremento de 18,332.7 Miles de Pesos equivalente a -18.1% en comparación a lo erogado en el mismo período del ejercicio 2011, principalmente en las partidas específicas 31801 Servicio Postal, 31701 Servicios de conducción de señales analógicas y digitales, 32301 Arrendamiento de equipo y bienes informáticos.

Otros Gastos de Administración: Presenta un decremento de 175.7 Miles de Pesos que equivale al -20.2% en comparación a lo registrado en el mismo período del ejercicio anterior, derivado principalmente de la baja en indemnización de bienes asegurados.

Resultado del Ejercicio

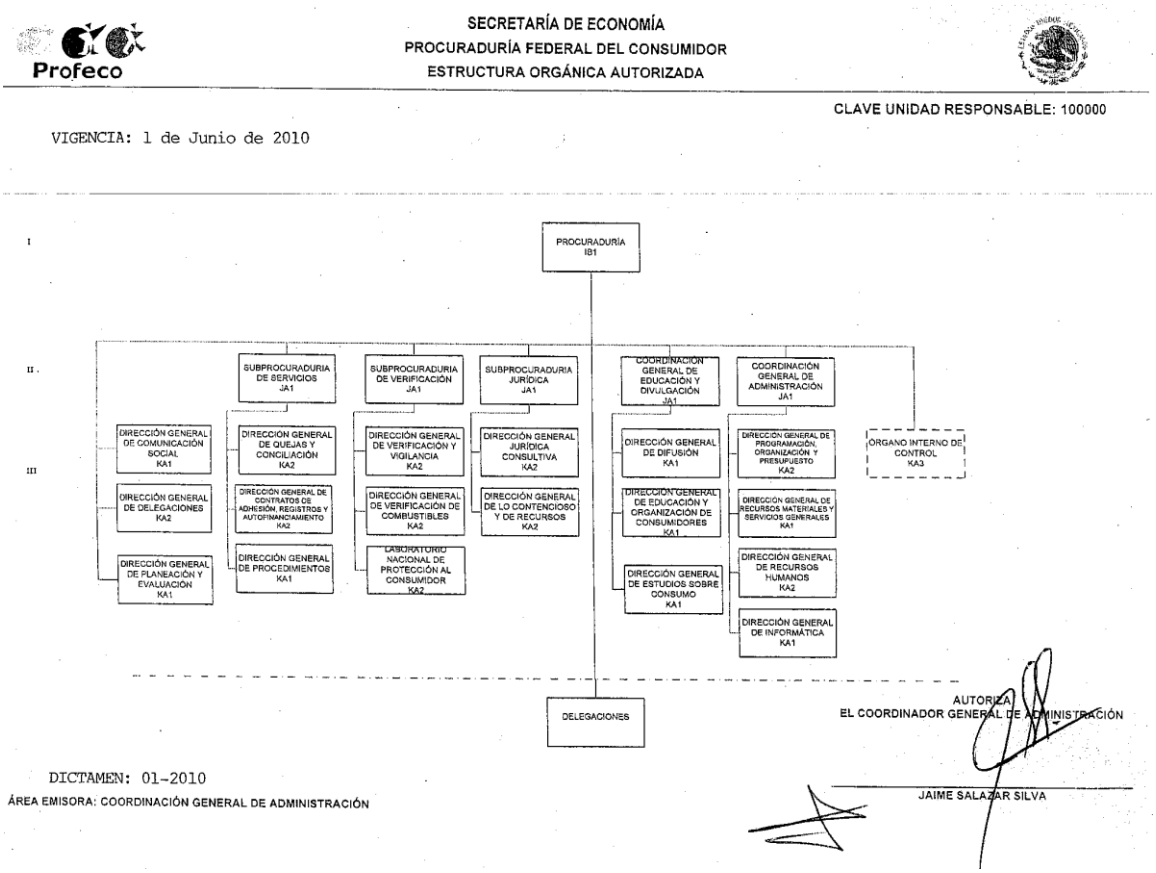
Presenta un decremento de 33,148.8 Miles de Pesos que equivale al -44.9% con respecto al resultado del mismo periodo del ejercicio de 2011, esto originado, por el decremento en los ingresos de 53,629.7 Miles de Pesos equivalente al -10.9%, y una disminución en los egresos de 20,887.7 Miles de Pesos que representa el -5.0%.

12.11.5 Recursos humanos.

Estructura Orgánica Básica y No Básica

2012

Profeco

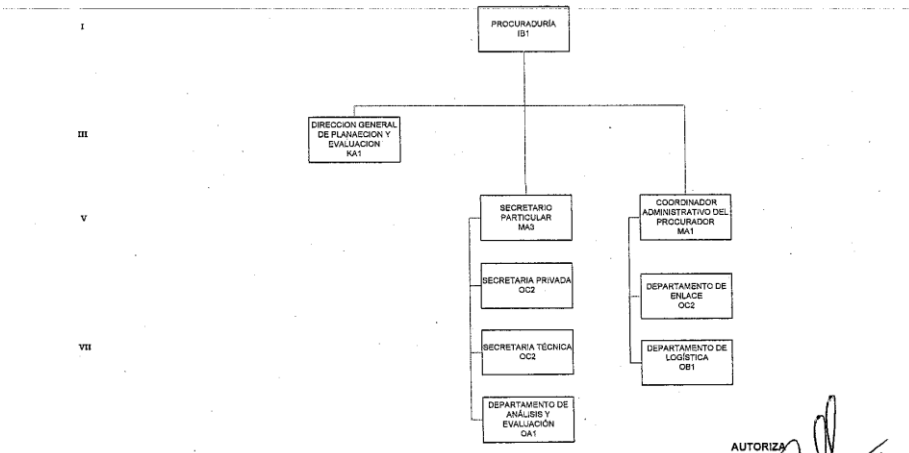


Oficina C. Procurador

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010



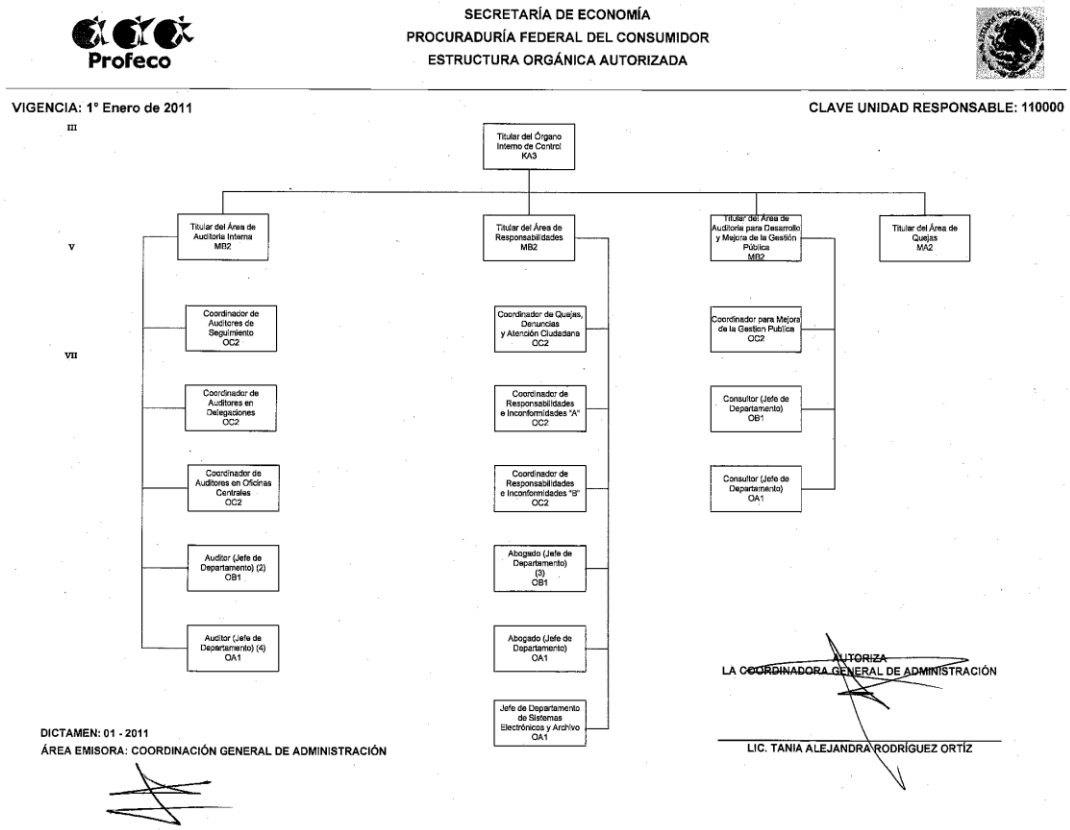
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Órgano Interno de Control

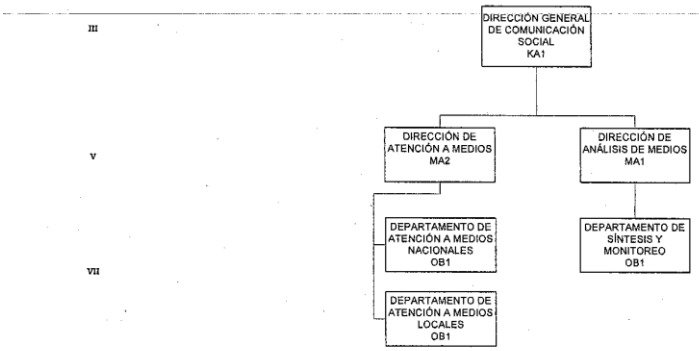


Dirección General de Comunicación Social

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 120000



DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

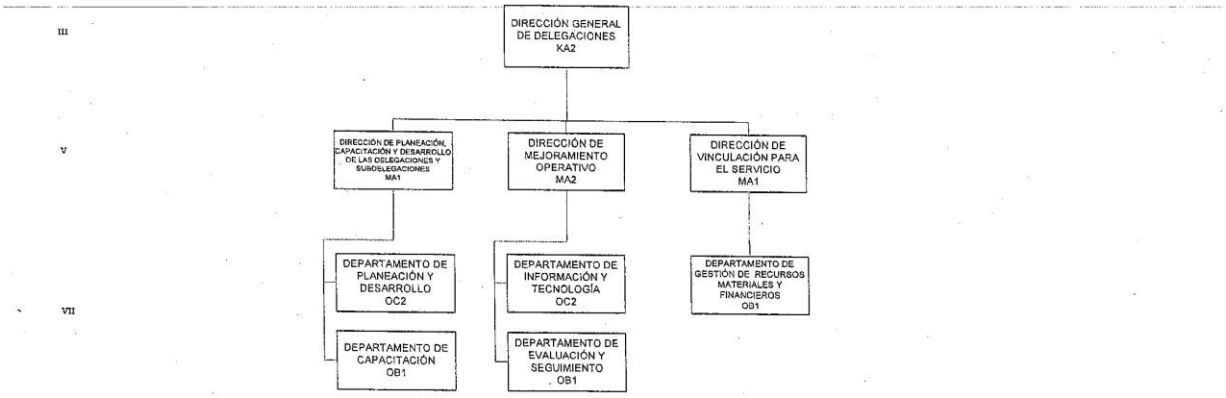
JAIME SALAZAR SILVA

Dirección General de Delegaciones

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 130000



DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

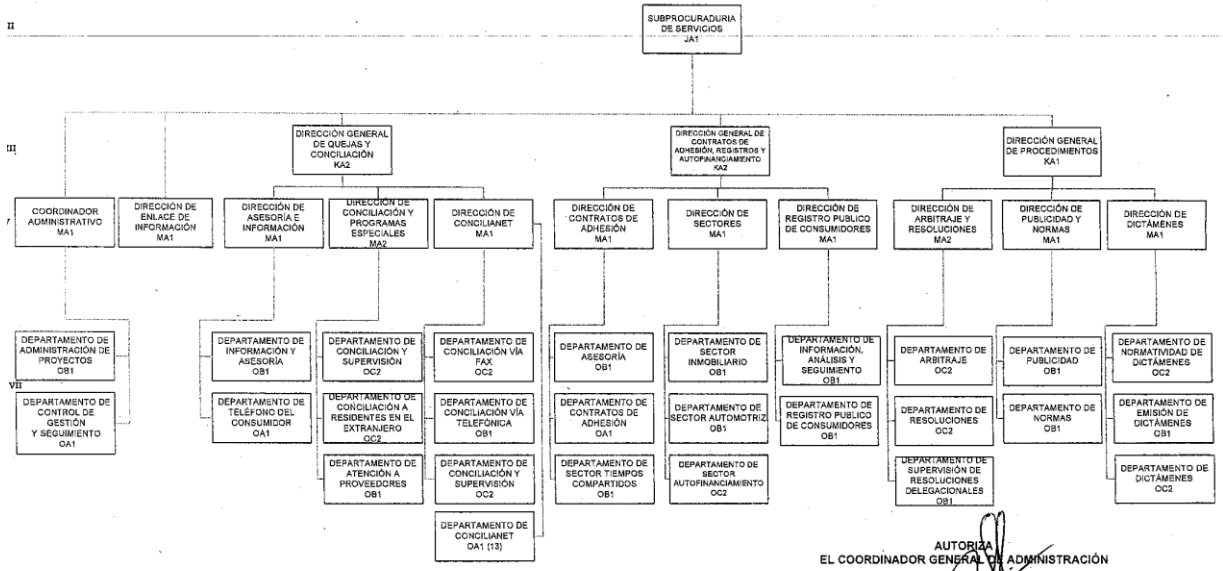
JAIME SALAZAR SILVA

Subprocuraduría de Servicios

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 200000

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010



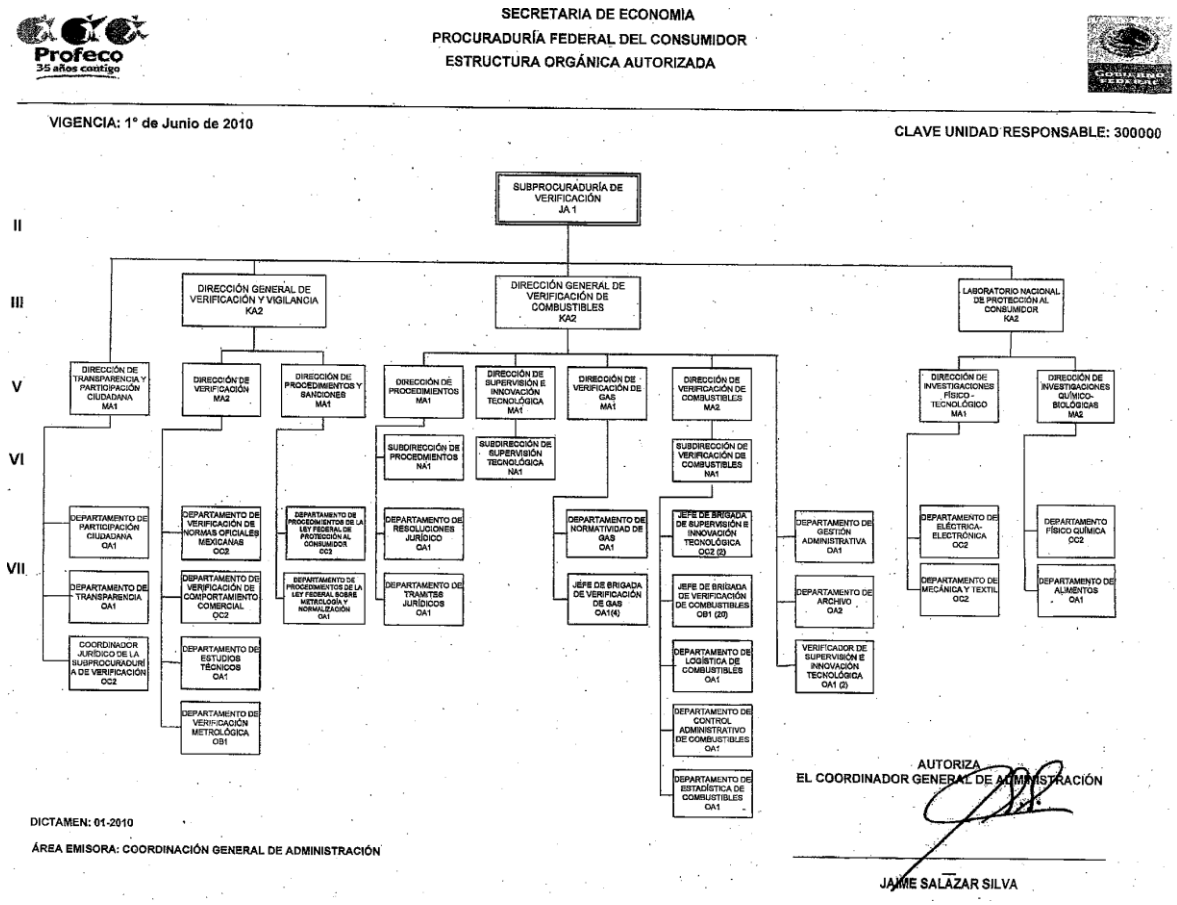
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

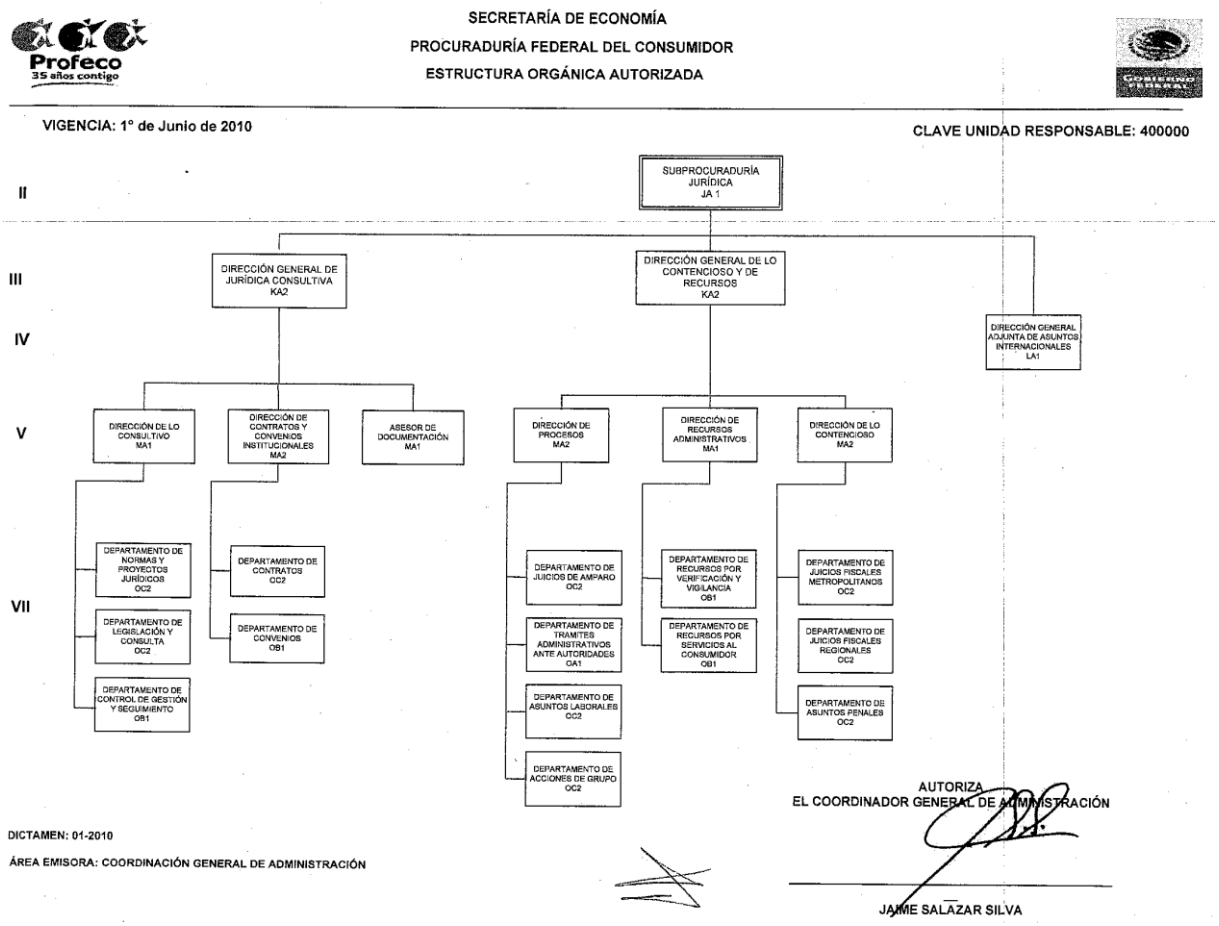
DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

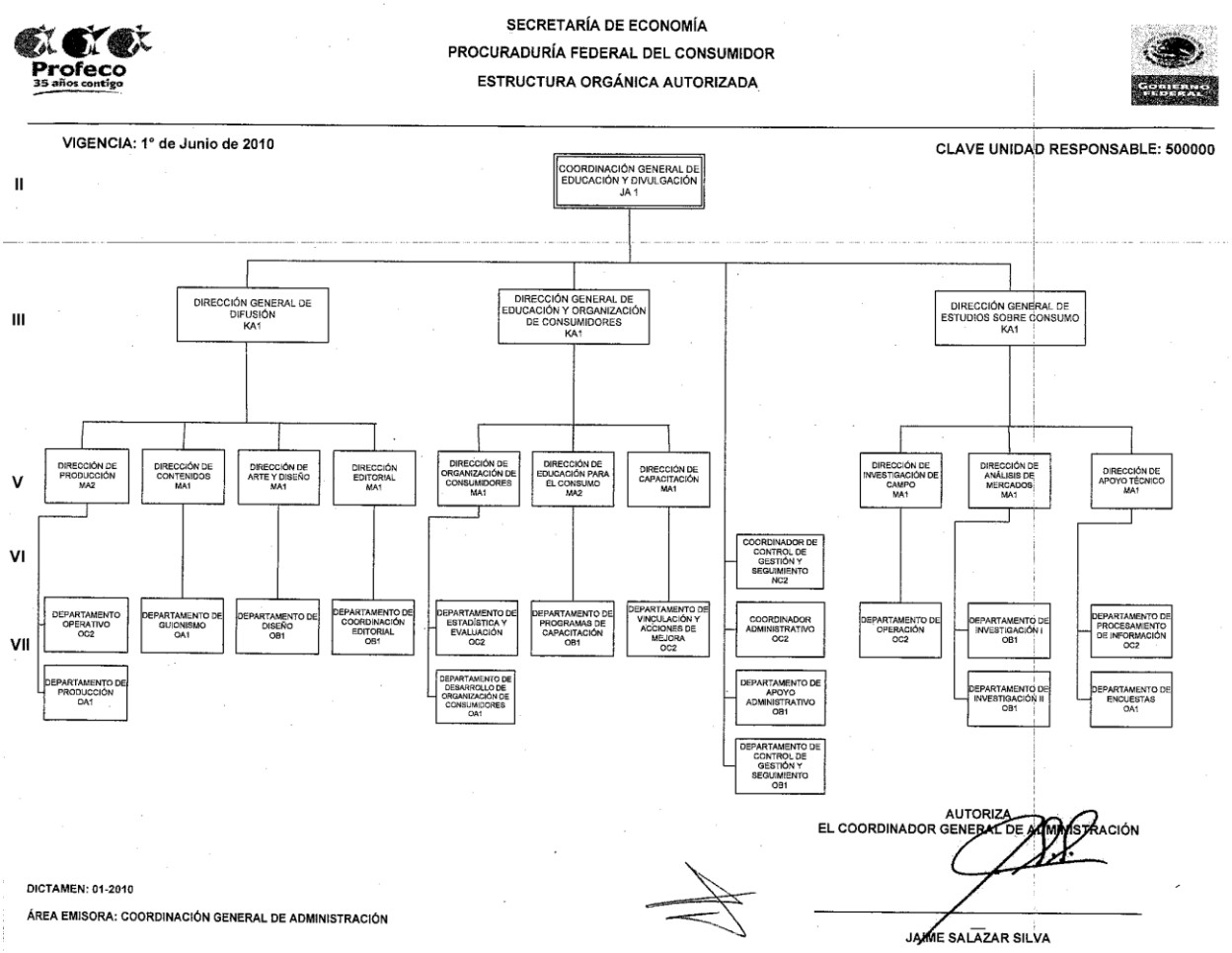
Subprocuraduría de Verificación



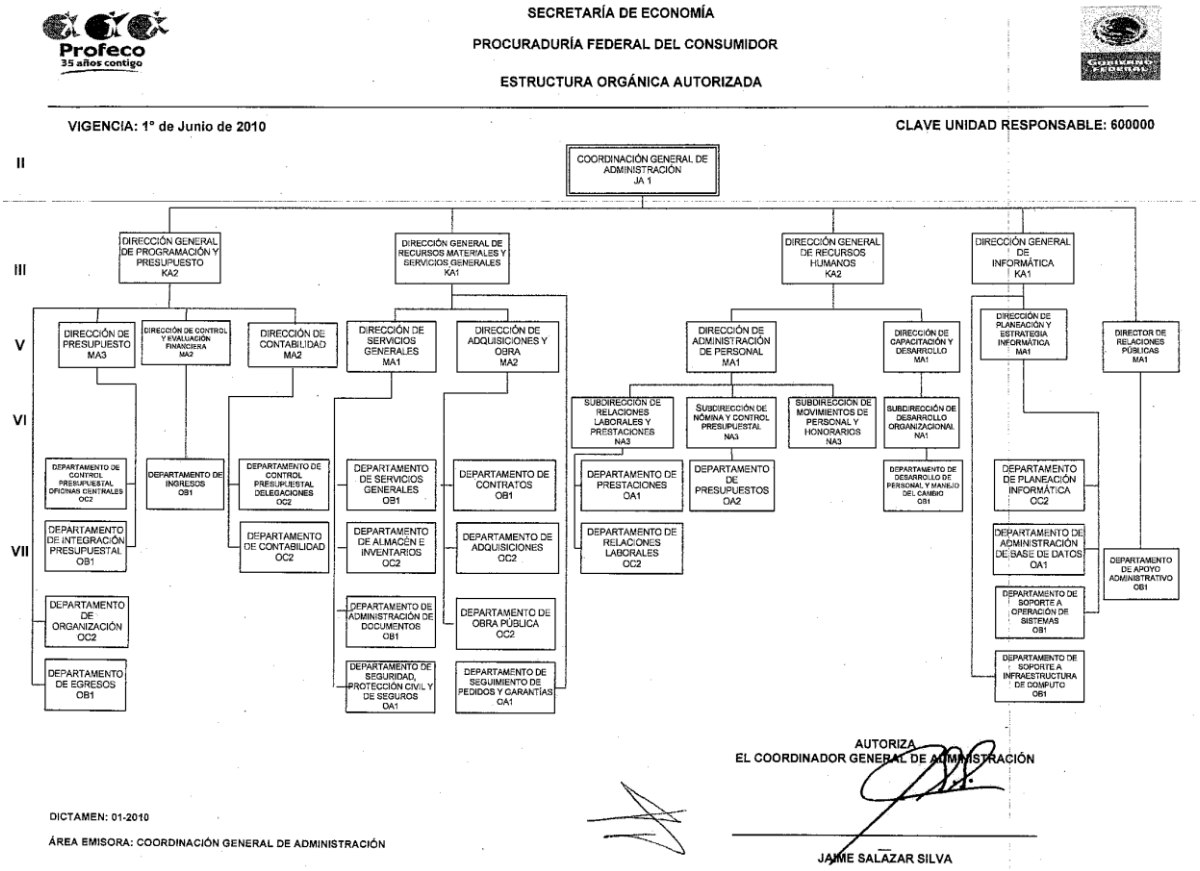
Subprocuraduría Jurídica



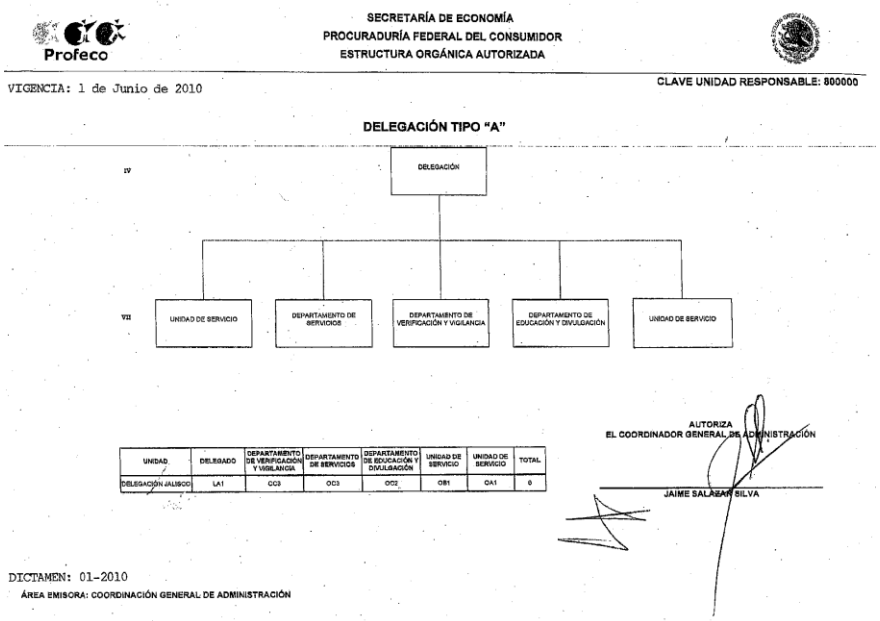
Coordinación General de Educación y Divulgación



Coordinación General de Administración



Delegación Tipo "A"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "A"

IV

DELEGACIÓN

VII

UNIDAD DE SERVICIO | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN JALISCO	LA1	OC3	OC3	OC2	OB1	OA1	0

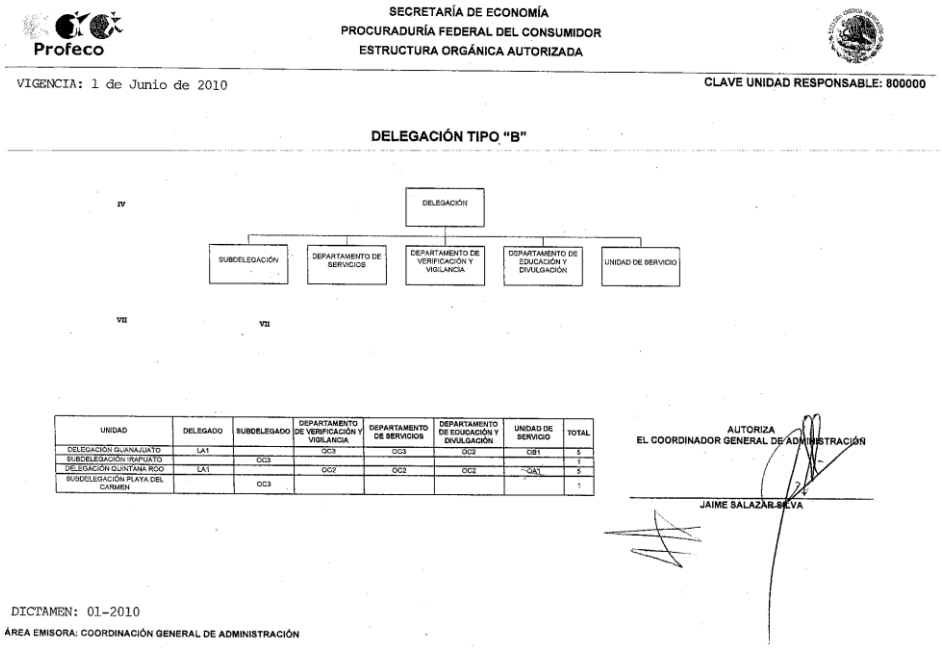
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "B"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "B"

IV

DELEGACIÓN

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

VII VII

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN GUANAJUATO	LA1		OC3	OC3	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN IRAPUATO		OC3					1
DELEGACIÓN QUINTANA ROO	LA1		OC2	OC2	OC2	OA1	5
SUBDELEGACIÓN PLAYA DEL CARMEN		OC3					1

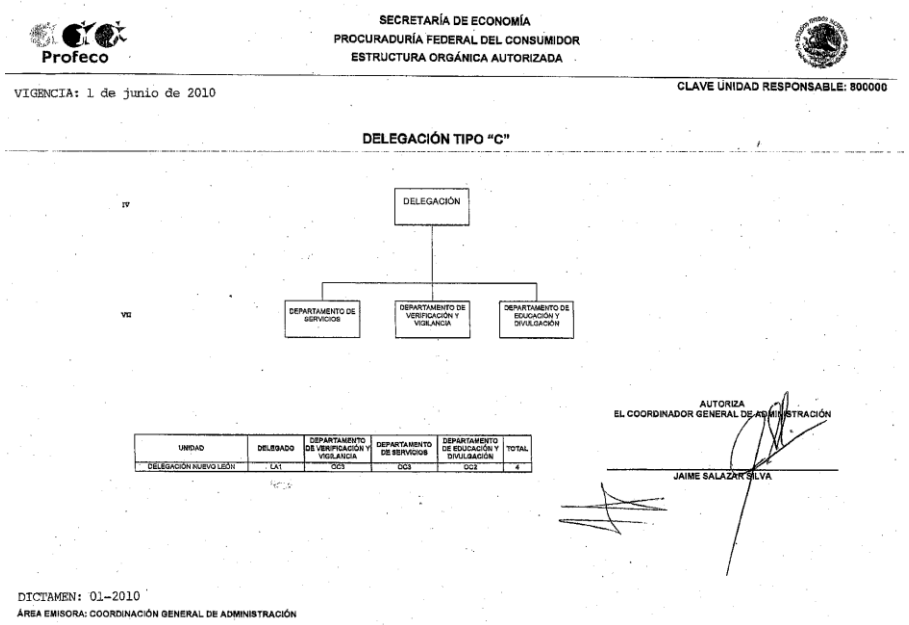
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "C"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "C"

IV

DELEGACIÓN

VII

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

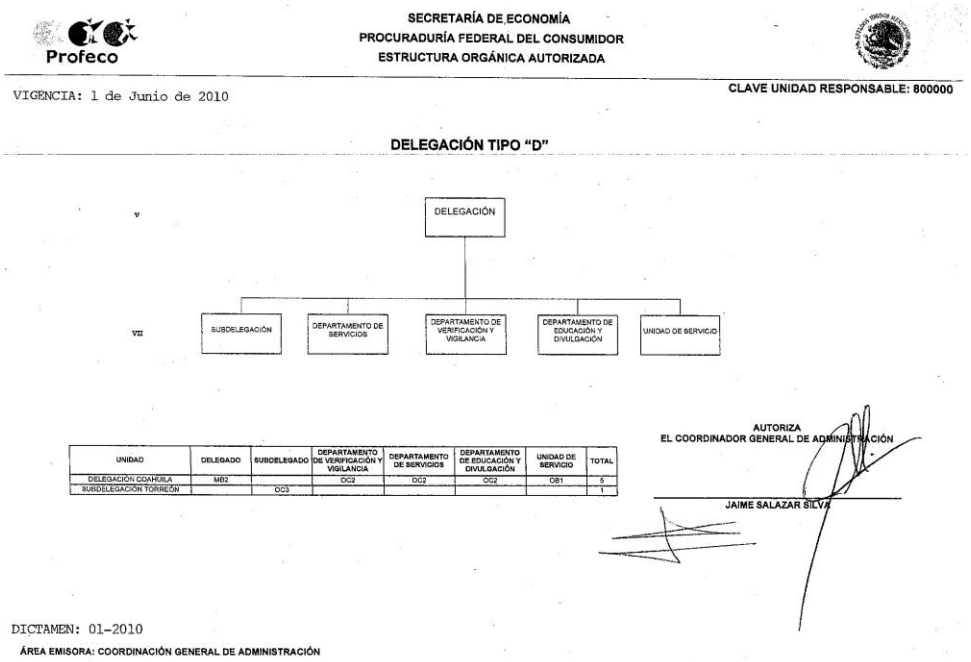
UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN NUEVO LEÓN	LA1	OC3	OC3	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "D"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "D"

V

DELEGACIÓN

VII

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

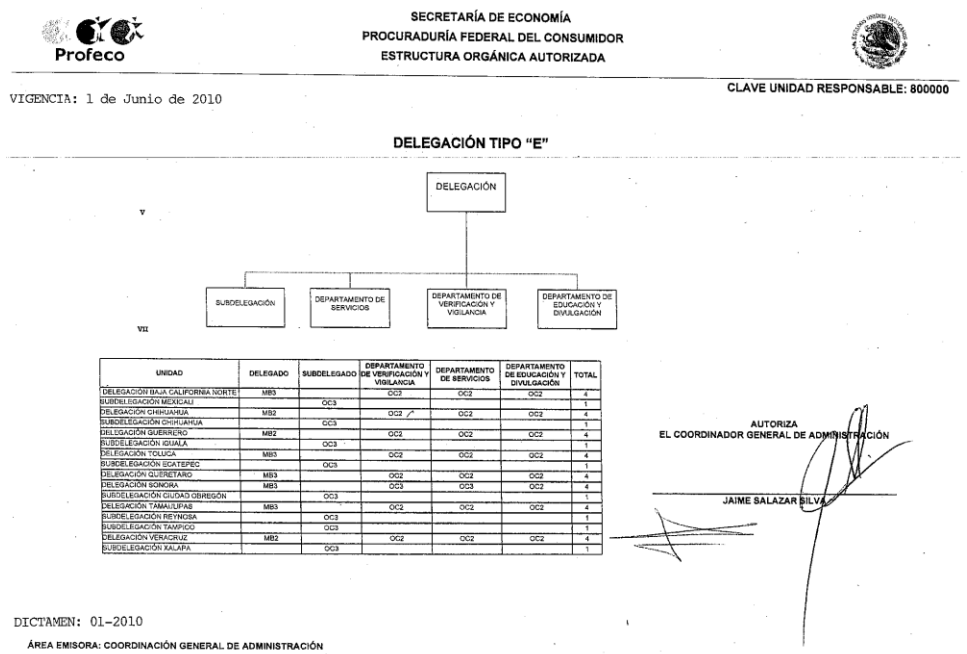
UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN COAHUILA	MD2		OC2	OC2	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN TORREÓN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "E"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "E"

DELEGACIÓN

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA NORTE	MB3		OC3	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MEXICALI		OC3				1
DELEGACIÓN CHIHUAHUA	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CHIHUAHUA		OC3				1
DELEGACIÓN GUERRERO	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN IGUALA		OC3				1
DELEGACIÓN TOLUCA	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN ECATEPEC		OC3				1
DELEGACIÓN QUERÉTARO	MB3		OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN SONORA	MB3		OC3	OC3	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CIUDAD OBREGÓN		OC3				1
DELEGACIÓN TAMAULIPAS	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN REYNOSA		OC3				1
SUBDELEGACIÓN TAMPICO		OC3				1
DELEGACIÓN VERACRUZ	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN XALAPA		OC3				1

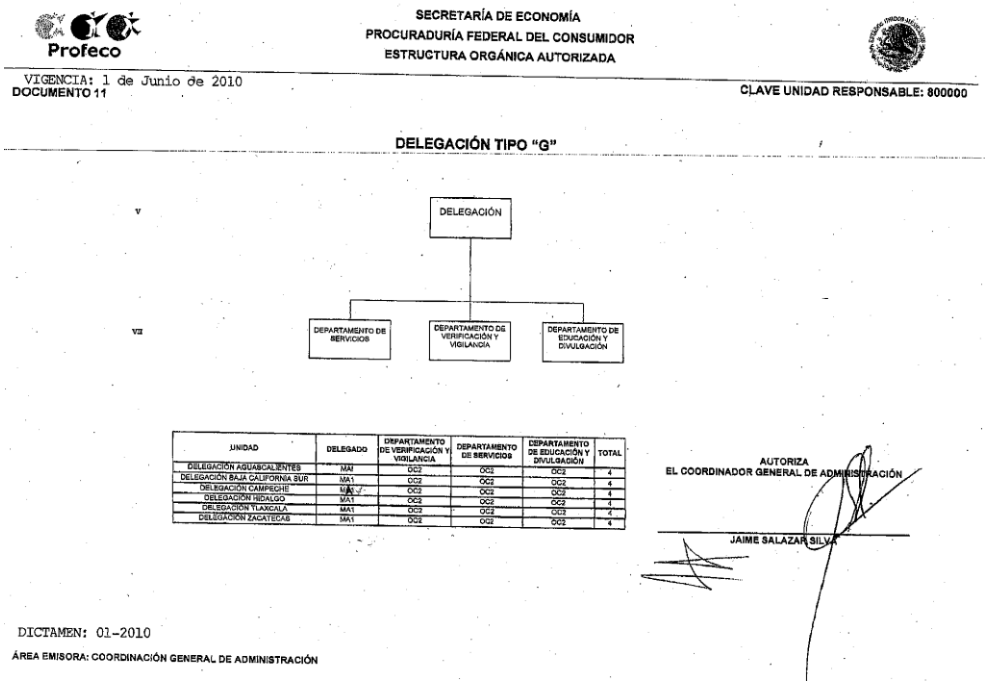
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "G"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "G"

DELEGACIÓN

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN AGUASCALIENTES	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN CAMPECHE	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN HIDALGO	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN TLAXCALA	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN ZACATECAS	MA1	OC2	OC2	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "H"

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1° de Septiembre de 2011

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "H"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN NAUCALPAN	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN NEZAHUALCOYOTL	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN TLALNEPANTLA	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN MICHOACÁN	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN MORELOS	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN NAYARIT	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN OAXACA	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN PUEBLA	MB3	OC2	OC2	OC2		4

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN SAN LUIS POTOSÍ	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN SINALOA	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN TABASCO	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN YUCATÁN	MB2	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN SUR	MB3	OC3	OC3	OC2		4
DELEGACIÓN CENTRO	MB3	OC2	OC3	OC2	OB1	5
DELEGACIÓN PONIENTE	MB3	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN ORIENTE	MB3	OC2	OC2	OC2		4

DICTAMEN: 01-2011
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

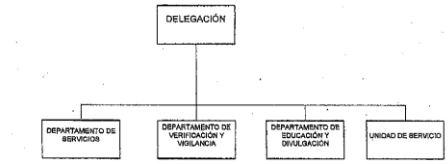
Delegación Tipo "I"

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "I"



UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN DURANGO	MA1	OC2	OC2	OC2	OB1	5

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

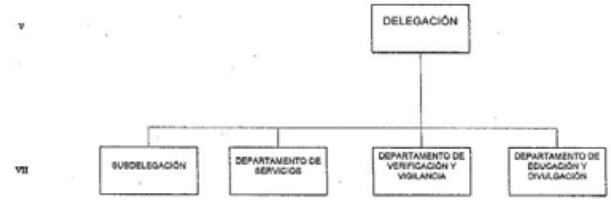
Delegación Tipo "J"

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "J"



UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN COLIMA	MA1		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MANZANILLO		OC3				1
DELEGACIÓN CHIAPAS	MA1		OC3	OC3	OC3	4
SUBDELEGACIÓN TAPACHULA		OC3				1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Plantilla Personal

2012

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	879	65	122		
10	Personal Operativo	73	96	4		
11	Personal Operativo	39	59	19		
12	Personal Operativo	23	188	25		
13	Personal Operativo	58	41	15		
14	Personal Operativo	29	253	9		
15	Personal Operativo	4	118	12		
16	Personal Operativo	0	49	15		
17	Personal Operativo	0	241	84		
	Personal Operativo				243	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					5
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					11
KA1	Director General					7
LA1	Director General Adjunto			3		5
LA2				1		
LC2				1		
MA1	Director de Área			9		44
MA2	Director de Área			3		16
MA3	Director de Área					2
MB2	Delegado					15
MB3	Delegado					13
NA1	Subdirector			2		4
NA2				1		
NB3				1		
NA3	Subdirector					3
NC2	Subdirector de Área			2		1
NC3				2		
OA1	Jefe de Departamento			28		54
OA2	Jefe de Departamento			3		1
OB1	Jefe de Departamento			14		74
OB3				1		
OC2	Jefe de Departamento			12		159
OC3	Jefe de Departamento					24
	Subtotal	**1,105**	**1,110**	**388**	**243**	**440**
					Total	**3,286**

Contrato Colectivo de Trabajo

En el “Apartado XV, anexos”, se presenta un ejemplar en copia simple del Contrato Colectivo de Trabajo.

Servicio Profesional de Carrera

De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, la Procuraduría Federal del Consumidor no cuenta con un sistema de servicio profesional de carrera.

“Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada.

Las entidades del sector paraestatal previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal podrán establecer sus propios sistemas de servicio profesional de carrera tomando como base los principios de la presente Ley.”

12.11.6 Recursos materiales.

11. Bienes muebles e inmuebles

Activo fijo de Profeco

No. DE CUENTA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		15 DE AGOSTO DE 2012	
	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO
01-1307-170701011-00000	23,491	22,125,736.54	22,882	21,899,398.69	21,931	20,973,206.74	21,001	20,782,326.96	19,888	18,156,548.09	18,364	17,005,817.95	18,376	16,935,284.76
01-1311-171101011-00000	3,912	36,997,927.50	3,899	38,207,294.56	3,861	38,169,289.30	3,832	39,347,398.43	3,099	40,470,205.20	3,029	41,822,039.54	3,076	41,550,531.01
01-1315-171501011-00000	488	2,891,917.34	488	2,891,917.34	492	2,892,602.42	376	2,858,603.73	492	3,330,648.41	477	3,310,445.92	474	2,800,164.38
01-1319-171901011-00000	6,824	79,430,111.92	6,753	78,932,820.66	6,364	75,835,512.64	5,067	61,526,201.32	4,482	57,370,818.03	3,529	48,401,238.30	3,538	51,514,629
01-1323-172301011-00000	691	43,758,017.31	668	42,781,464.94	439	37,296,800.52	417	37,331,730.50	542	60,216,095.57	608	71,161,165.20	598	69,894,309
01-1327-172701011-00000	31	1,565,990.61	31	1,565,990.61	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,707,412.96
01-1331-173101011-00000	2,276	11,722,701.98	2,290	11,655,477.65	2,147	11,453,270.18	1,993	11,102,255.63	3,017	17,830,901.34	2,815	17,419,800.62	2,838	15,203,144.40
GRAN TOTAL=	37,713	198,492,403.20	37,011	197,934,364.45	35,266	188,188,114.76	32,718	174,517,949.53	31,552	198,942,649.60	28,854	200,687,940.49	28,932	199,605,475.59

Bienes muebles en Comodato

BIENES EN COMODATO

No. DE CUENTA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		30 DE ABRIL 2012	
	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO
01-1307-170701011-00000	682	682.00	675	675.00	675	675.00	823	823.000	715	715.00	816	816.00	810	810.00
01-1311-171101011-00000	15	15.00	15	15.00	15	15.00	16	16.000	12	12.00	8	8.00	8	8.00
01-1315-171501011-00000	3	3.00	3	3.00	3	3.00	3	3.000	2	2.00	2	2.00	2	2.00
01-1319-171901011-00000	66	66.00	66	66.00	63	63.00	101	101.000	81	81.00	111	111.00	109	109.00
01-1323-172301011-00000	11	11.00	10	10.00	10	10.00	10	10.000	8	8.00	0	0.00	0	0.00
01-1327-172701011-00000	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.000	0	0.00	0	0.00	0	0.00
01-1331-173101011-00000	51	51.00	51	51.00	51	51.00	56	56.000	58	58.00	79	79.00	79	79.00
GRAN TOTAL=	828	828.00	820	820.00	817	817.00	1,009	1,009.00	876	876.00	1,016	1,016.00	1,008	1,008.00

Bienes Inmuebles

Bienes Inmuebles

N°	Ubicación	Uso	Datos de la escritura pública					Registro y Catastro de la Propiedad Federal
			Núm.	Fecha	Nombre y núm. del notario		Folio Real	
1	Avenida José Vasconcelos número 202, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc	Prestación de servicios a proveedores	1	23-oct-93	Carlos A. Sotelo Regil Hernández	165	7358	32617
2	Avenida José Vasconcelos número 208, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc	Administración y prestación de servicios a proveedores y consumidores	2	8-dic-93	Carlos A. Sotelo Regil Hernández	165	No se inscribió en el RPP	32617/1
3	Calle Alemania número 14, Colonia Parque San Andrés, Delegación Coyoacán	Laboratorio Centro de Pruebas y Análisis para el Consumo	396	22-jul-93	Jorge Alfredo Domínguez Martínez	140	491013	32778
4	Lote número 3 de la Manzana 6 y número 23 bis de la Calle 10, Colonia Industrial de San Pedro de los Pinos, Delegación Álvaro Obregón	Prestación de servicios a consumidores y proveedores, así como	44482	21-feb-03	Roberto Courtade Bevilacqua	132	9447520	

No se cuenta con el número de Registro y Catastro, debido a que el inmueble consta de cuatro lotes y únicamente se tiene el acta de tres.

Cabe señalar, que los bienes muebles antes relacionados, no han presentado modificaciones respecto a su propiedad, ni se han adquirido nuevos inmuebles durante el periodo de 1 de enero al 30 de junio de 2012.

12. Bienes tecnológicos

SISTEMAS Y PORTALES WEB INSTITUCIONALES

Durante este año los Proyectos comprometidos ante la Secretaría de la Función Pública, dentro del marco del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC), fueron concluidos en los tiempos establecidos, siendo los siguientes:

- Portal de Acciones Colectivas. Portal de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, con el objetivo de establecer un espacio de encuentro entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores (Marzo 2012 v. 1.0).
- Comprobante Fiscal Digital (CFD): Adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) para incluir los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, derivado a las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación. (Junio 2012).

Asimismo existieron proyectos que no se encontraban contemplados inicialmente dentro del Portafolio de proyectos de la Dirección General de Informática para el año 2012, los cuales fueron concluidos satisfactoriamente, dentro de los cuales el más importante fue:

- Consulta Verificador: Portal de Registro y consulta de Verificadores pertenecientes a la Institución, así como la emisión de credenciales para el acto de Verificación. (Junio 2012).
- Gadgets en Portal Ciudadano: Gadgets en el Portal Ciudadano www.gob.mx (Concilianet, Asesoría en Línea, Consulta de Hologramas, Semáforo de Gasolineras). (Junio 2012).

PORTALES WEB INSTITUCIONALES

PORTAL	FECHA	DESCRIPCIÓN
Portal de Acciones Colectivas	mar-12	Portal de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, con el objetivo de establecer un espacio de encuentro entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores
Comprobante Fiscal Digital (CFD)	jun-12	Adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) para incluir los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, derivado a las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación
Consulta Verificador	jun-12	Portal de Registro y consulta de Verificadores pertenecientes a la Institución, así como la emisión de credenciales para el acto de Verificación
Gadgets en Portal Ciudadano	jun-12	Gadgets en el Portal Ciudadano www.gob.mx (Concilianet, Asesoría en Línea, Consulta de Hologramas, Semáforo de Gasolineras).

Relación de Software bajo el resguardo de la Dirección General de Informática.

Año	Cantidad Licencias	Descripción-Software
2012		Adquisición de la actualización de programas (mantenimiento y asistencia técnica) y licencias del software adobe

12.11.7 Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.

El proyecto registrado en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión 2012 (PIMG) es el siguiente:

- Reducir cargas administrativas a los ciudadanos de los TyS "Registro Público de Consumidores":

a) Profeco-00-017: Inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.

b) Profeco-00-018: Cancelación de inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.

c) Profeco-00-019: Consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.

d) Profeco-00-020: Renovación del periodo de consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.

e) Eliminar el trámite Profeco-00-021: Actualización de datos de proveedores y empresas al Registro Público de Consumidores.

Eficiencia y eficacia.- 1) Que la vigencia de la inscripción de los números telefónicos al Registro Público de Consumidores (RPC) sea indefinida. 2) Reducir tiempos para los proveedores en el acceso a la consulta de las listas del RPC, de 5 a 3 días hábiles; eliminar la carga que actualmente obliga al consumidor a renovar la vigencia de su inscripción. 3) Hacer más explícita la gestión de consultas, mediante el establecimiento de requisitos mínimos que deben observar y cumplir en materia del Registro Público de Consumidores.

12.11.8 Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción.

Transparencia Focalizada

En cumplimiento a las acciones 2012 en materia de transparencia focalizada, Profeco actualizó e incluyó el portal del consumidor a la información socialmente útil o focalizada publicada en su sección de Transparencia de su sitio Web.



Participación Ciudadana

El “Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad 2012” No Aplica a la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que Profeco no cuenta con programas que impliquen la asignación de apoyos económicos (no contrataciones) para cualquier fin a personas físicas o morales no gubernamentales (numeral 4 “Cobertura” de la Guía de Participación Ciudadana 2012).

Blindaje Electoral

El fortalecimiento y desarrollo de la democracia mexicana, requiere de un transparente desarrollo de los procesos electorales, y para ello, es fundamental que los servidores públicos se conduzcan con legalidad, honestidad, transparencia, lealtad, imparcialidad y eficiencia, tal como lo señala la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Es por ello que el PNRCTCC en su Objetivo 5 (Establecer mecanismos de coordinación de acciones para el combate a la corrupción en la Administración Pública Federal) define una estrategia específica enfocada en la coordinación de acciones de Blindaje Electoral (Estrategia 5.3) con el fin de contribuir a la celebración de procesos electorales limpios, justos y transparentes, que propicie el adecuado ejercicio de los recursos públicos y eviten acciones que atenten contra la transparencia de los procesos electorales.

A continuación se describen las actividades realizadas por la Institución en atención a la Guía de Apoyo de las Acciones de Blindaje Electoral para el proceso electoral 2011-2012 emitida por la Secretaría de la Función Pública:

Las acciones de Blindaje Electoral que aplicaron a la Profeco, tanto en oficinas centrales como en Delegaciones y Subdelegaciones fueron las siguientes:

A. Acciones en materia de:
    a. Control Interno de los recursos humanos, materiales y financieros.
    b. Difusión de la prevención de responsabilidades administrativas y de delitos electorales.
    c. Capacitación de servidores públicos en materia de responsabilidades administrativas y/o delitos electorales.
B. Acciones para promover y fortalecer los mecanismos para la captación y atención de quejas y denuncias.

Resultados:

El porcentaje de cumplimiento de las acciones en materia de Control Interno fue del 100%: Se supervisó que los recursos humanos, materiales y financieros no fueran utilizados para favorecer o perjudicar a un determinado candidato, partido político o coalición. Se aseguró que el uso de computadoras, máquinas de escribir, copiadoras, impresoras, aparatos electrónicos de video y sonido, faxes, fotocopiadoras, teléfonos, radios internet, correo electrónico, etc. fueran exclusivamente para el desempeño, cargo o comisión por parte del personal.

En materia de difusión, se dio a conocer al 100% del personal que labora en Profeco (3,094) los siguientes materiales: El ABC de los Servidores Públicos en Relación con las Elecciones Guía Preventiva para Servidores Públicos en Relación con las Elecciones; Separata de Delitos Electorales Federales; Oficio N° 100.2012.00678 del Secretario de Economía, instruyendo a evitar conductas anómalas y su

respectivo cartel; Carteles para denunciar delitos electorales; Carteles en 19 lenguas indígenas

a las Delegaciones y Subdelegaciones y mensajes electrónicos (correos institucionales) sobre los contenidos de éstos materiales.

Se capacitó un total de 3,043 Servidores Públicos en el Curso Integral de Blindaje Electoral (98.4%) de un universo de 3,094.

Por lo que respecta a los "Mecanismos de Quejas y Denuncias", se instalaron buzones en Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones para la recepción de quejas o denuncias durante el proceso electoral, en los cuales no se captó denuncia alguna.

Mediante oficio CGA/376/2012 girado pro la Coordinación General de Administración de la Profeco, se hizo del conocimiento a la Secretaría de Economía (Coordinadora de Sector), los resultados obtenidos a nivel nacional. Siendo estos del 100% en acciones de Control Interno, Difusión, Capacitación y Mecanismos de Quejas y Denuncias.

Calificación obtenida en materia de Blindaje Electoral 2012

Instituciones de la APF 2006-2012 (Al 28-Mayo-2012)				BE
		Siglas	Ramo	2012
53	Procuraduría Federal del Consumidor	PROFECO	10_SE	10.00

Mejora de Sitios Web

Se verificó que la página cumpliera con lo establecido en todos los reactivos proporcionados por el Sistema Internet de la Presidencia (SIP) para la evaluación 2012, obteniéndose 10 de calificación.

Se homologó la sección denominada "Transparencia" conforme al Criterio C2 Transparencia de los reactivos 2012 para la Mejora de Sitios Web, emitidos por el Sistema Internet de la Presidencia: adicionalmente, se agregaron los siguientes elementos:

1. Normatividad en materia de transparencia
2. Comité de Información
3. Transparencia Focalizada
4. Indicadores de Programas Presupuestarios
5. Recomendaciones dirigidas a la Profeco
6. Estudios y Opiniones
7. Programas del Plan Nacional de Desarrollo
8. Rendición de Cuentas
9. Participación Ciudadana



PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008-2012

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SITIOS WEB INSTITUCIONES 2012

No.	Siglas	Institución	A	I	T	X	S	C	E	Total
			10%	10%	20%	20%	10%	20%	10%	
1	AGROASEMEX	Agroasemex, S.A.	1	1.0	2.0	0.0	1.0	2.0	0.0	7
193	PRESIDENCIA	Presidencia de la República	1	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	10
194	PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor	1	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	10
195	PROFEDET	Procuraduría de la Defensa del Trabajo	0.7	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	9.7

Cultura de la Legalidad

En cumplimiento a los Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones (D.O.F. 6-03-12) se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Requerimiento	Documento	Fecha de entrega a la SFP	Soporte documental
Instalar el Comité de Ética	Acta o documento similar que avale la instalación del Comité de Ética	23-mayo-2012	El Comité se instaló el 20 de abril del 2012, y se remitió con oficio núm. CGA/280/2012, de fecha 22 de mayo de 2012, signado por la Coordinadora General de Administración y Presidenta del Comité de Ética al Titular de la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la SFP.

Programas Sectoriales

El tema seguimiento a líneas de acción de Programas Sectoriales en materia de transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción no aplica para el 2012 a la Profeco:

12.11.9 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Para garantizar el acceso a la información en posesión de la Institución, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, su Reglamento y demás disposiciones de la materia, en 2012 se atendieron de manera oportuna las solicitudes de acceso a la Información presentadas a través del Sistema de Solicitudes de Información INFOMEX, como a continuación se describe:

Tema	Solicitudes	Porcentaje
Información sobre quejas o denuncias	51	25.25%
Información sobre verificaciones y análisis de laboratorio	33	16.34%
Consultas jurídicas/marco jurídico	22	10.90%
Comportamiento comercial de empresas	17	8.42%
Presupuesto y su ejercicio	16	7.93%
Multas y sanciones impuestas a empresas	15	7.43%
Otros temas administrativos	13	6.44%
Información sobre otras instituciones	11	5.45%
Educación e información para el consumo	7	3.46%
Gastos de representación	4	1.98%
Agenda de funcionarios	3	1.48%
Estructura orgánica	3	1.48%
Información sobre la Unidad de Enlace	3	1.48%
Información General sobre Profeco	1	0.49%
Administración	1	0.49%
Salarios	1	0.49%
Vacantes	1	0.49%
TOTAL	202	100 %

12.11.10 Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención.

Situación de observaciones del 1 de enero al 30 de junio de 2012

Auditorias concluidas y realizadas en el 2do. Trimestre de 2012

Tipo de Auditoría	Clave	Área o rubro	Número de revisión	Observaciones			
				Alto riesgo	Mediano riesgo	Bajo riesgo	Total
Especifica	7.0.0	Actividades especificas	4	0	4	0	4
Especifica	7.0.0	Actividades especificas	6	0	2	0	2
Especifica	5.0.0	Seguimiento de medidas Correctivas y Preventivas	9	No aplica			
Total global				0	6	0	6

Situación de observaciones al 30 de junio de 2012

Nivel de riesgo	Saldo inicial (1 de Abril 2012)	Observaciones determinadas durante el 2do trimestre de 2012.	Observaciones Atendidas durante el 2do trimestre de 2012	Saldo final al 30 de junio de 2012
Alto	0	0	0	0
Mediano	2	6	1	7
Bajo	0	0	0	0
Total	2	6	1	7

Las observaciones determinadas y atendidas, tanto de alto, mediano y bajo riesgo, se reportan a la Secretaría de la Función Pública, a través del Sistema de Información Periódica (SIP-WEB).

12.11.11 Procesos de desincorporación.

No aplica.

12.11.12 Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados.

No aplica.

12.11.13 Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa.

Subprocuraduría de Verificación

Seguridad de productos

Durante 2012, Profeco atendiendo uno de los principios básicos en las relaciones de consumo, ha dado especial atención a la verificación en materia de seguridad de productos mediante la institucionalización del Programa Nacional de Verificación de Seguridad de Producto, en cuyo marco se realizan acciones de verificación a segmentos de mercado con mayor consumo o con reporte de riesgo por parte de organismo internacionales, con el objeto de vigilar que los productos importados, fabricados o comercializados en México, cumplan con las especificaciones de seguridad establecidos por las Normas Oficiales Mexicanas y evitar la comercialización de aquellos productos que pudieran representar un riesgo para la salud e incluso la vida de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero a junio 2012 se ha prohibido la comercialización a nivel nacional de 3 productos, los cuales que fueron sometidos a diversos análisis en el Laboratorio Federal de Protección al Consumidor.

Adicionalmente, la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de la Subprocuraduría de Verificación a través de la página de la Red de Alerta Rápida, www.alertas.gob.mx, ha emitido nueve alertas respecto de diversos productos, tales como automóviles, juguetes, calefactores, extensiones eléctricas y computadoras.

Autorregulación

De enero a junio de 2012 se reforzaron las acciones de carácter preventivo bajo el esquema de autorregulación, estableciendo y fortaleciendo los canales de comunicación con cámaras, asociaciones y organizaciones de proveedores tales como: Asociación de Comerciantes de la Nueva Viga, Cámara Nacional de Comercio, Asociación Nacional de Distribuidores de Pollo, Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo A.C., Asociación Nacional de Casas de Empeño A.C., Asociación Nacional de Comerciantes en Automóviles y Camiones Nuevos y Usados, A.C. (ANCA), Asociación Nacional de Distribuidores de Automóviles de Chiapas, A.C. (AMDA), Cámaras de la Industria del Calzado y del Vestido del Estado de Jalisco, Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato y Cámaras y Asociaciones de Colegios y Escuelas Particulares, a las que se les brindó capacitación y asesoría sobre las disposiciones legales y normativas que están obligados a cumplir, con la finalidad de reducir las prácticas comerciales abusivas que afectan los derechos de los consumidores. Asimismo, se impartieron 21 cursos de capacitación y talleres, sobre las disposiciones legales y normativas que vigila la Profeco.

Denuncias

Durante el presente ejercicio, y con base en la línea estratégica se ha puesto en operación una nueva herramienta informática, con el objeto de eficientar el proceso de registro, control y atención de denuncias que son presentadas en contra de proveedores por prácticas comerciales abusivas que afectan los derechos de los consumidores.

Herramientas informáticas

La Dirección General de Verificación de Combustibles (DGVC), está incluida dentro del Macro Proceso SIIP – APV (Sistema Integral de Información y Procesos - Administrador de Procesos de Verificación), alimentando con la información de las visitas de verificación el Modulo Innova-Gasolina, lo cual facilita el seguimiento oportuno de los expedientes turnados a las Delegaciones o Subdelegaciones para su substanciación y resolución administrativa.

Normalización

En los casos de las relaciones de consumo, donde el proveedor otorga sus productos y servicios con base en unidades de medida, es de primordial importancia observar que los instrumentos de medición o los mecanismos para determinar la cantidad de producto a la venta, estén funcionando correctamente.

Como mecanismo de aseguramiento de un correcto despacho, se utilizan ordenamientos técnicos en donde se establecen las especificaciones y métodos de prueba de los instrumentos de medición o de los mecanismos para determinar su buen funcionamiento y las cantidades de producto otorgadas por los proveedores.

Las Normas Oficiales Mexicanas, por tener un carácter obligatorio para cumplimiento de productos y servicios, es un instrumento idóneo de tipo técnico, donde se pueden especificar las características que deben de cumplir los instrumentos para medir y los métodos de prueba para confirmar el buen funcionamiento de los mecanismos de medición y despacho.

La utilización de Normas Oficiales Mexicanas, impacta directamente a la situación operativa de las verificaciones en materia de Gas L. P. y gasolinas y su correcto diseño y aplicación, impacta directamente al cumplimiento de las funciones y objetivos de Profeco.

Es por eso que se vuelve de fundamental importancia, la existencia de NOM adecuadas para realizar con mayor efectividad y eficiencia las labores de verificación, para proteger los derechos de los consumidores y que estos reciban las cantidades completas de producto por las que pagan.

En el periodo comprendido de enero a junio de 2012, la Profeco participó activamente en la revisión y generación de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables a la verificación en materia de combustibles.

Se aportó con la experiencia de verificación a Estaciones de Servicio y a proveedores de Gas L. P., para fortalecer las especificaciones y métodos de prueba de la NOM-005-SCFI-2005, para dispensarios de combustible líquido y de la NOM-002-SCFI-1993, para la determinación del contenido neto de productos preenvasados, agregando especificidad para el caso de los cilindros transportables para contener Gas L. P. Además se participó en la elaboración del anteproyecto de NOM-185-SCFI-2011, donde se establecen las características y pruebas que se deben de llevar a acabo a las partes electrónicas y programas informáticos que operan internamente a los sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina.

NOM-002-SCFI-2011, Productos preenvasados-Contenido neto-Tolerancias y métodos de verificación. Esta NOM, sustituirá a la hoy vigente (NOM-002-SCFI-1993), siendo su estatus final a junio de 2012, la culminación de la consulta pública para comentarios, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Proyecto de norma. Dicho periodo concluyó el 11 de noviembre de 2011 y la etapa siguiente, corresponderá a la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía (DGN), para someter al Consejo Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, la respuesta a los comentarios.

Esta Norma Oficial Mexicana, refuerza los métodos de muestreo y prueba, para la verificación del contenido neto de los cilindros transportables para contener Gas L. P.

NOM-005-SCFI-2011, Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM, sustituirá a la hoy vigente (NOM-005-SCFI-2005), siendo su estatus final a junio de 2012, su publicación en el Diario Oficial de la Federación como norma definitiva y su entrada en vigor será el 26 de octubre de 2012.

El proyecto de NOM-005-SCFI-2011, incorpora nuevos mecanismos que permiten mayor seguridad para evitar alteraciones del tipo electrónico. Dichos mecanismos, son denominados como aditamentos de confiabilidad, los cuales se componen a grandes rasgos por:

- Circuito integrado encapsulado.- dispositivo electrónico de almacenamiento del programa informático principal que no es extraíble, para evitar cambios dolosos de los programas informáticos.

- Programa informático extraíble para la verificación.- programa de cómputo disponible para su lectura a través de la conexión con una computadora y verificar su autenticidad.

- Pistas de auditoría o bitácora de eventos.- registró hasta por 12 meses de los eventos de calibración, cambio de precios, apertura de puertas de la sección electrónica del dispensario y accesos al modo de programación del dispensario.

NOM-185-SCFI-2011, Programas informáticos y sistemas electrónicos que controlan el funcionamiento de los sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-

Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM es de nueva creación, publicándose el proyecto de norma en el Diario Oficial de la Federación, el 14 de mayo de 2012, para concluir el periodo de comentarios en la consulta pública, el 13 de julio de 2012.

En el proyecto de NOM-185-SCFI-2011, se incluyen especificaciones y métodos de prueba para conocer la constitución y funciones que realiza el software de los dispensarios.

Esta NOM, será complementaria con la NOM-005-SCFI-2011 para establecer mayores mecanismos de seguridad, especificaciones y métodos de prueba sobre los componentes electrónicos y los programas de cómputo con que opera en su interior el dispensario, donde laboratorios especializados, podrán analizar a detalle las funciones del software, para conocer el alcance y la forma de operar del mismo, evitando con esto, la existencia de alguna funcionalidad dolosa, que permitan el despacho incorrecto de combustible a los consumidores.

Subprocuraduría Jurídica

1.- Enlace legislativo. Durante el 2012 la Procuraduría participó en la revisión, análisis y opinión de 8 iniciativas de Leyes y de Reglamentos, Decretos, Acuerdos, y demás ordenamientos jurídico-normativos relacionados con las actividades de la Procuraduría, mediante los cuales se proponen modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en aspectos tales como el objeto de la Ley, los principios básicos en las relaciones de consumo, y otras instituciones jurídicas, tales como garantías y contratos de adhesión.

Asimismo, emitió su opinión sobre 6 iniciativas presentadas, de las cuales 3 pretendían modificar leyes y códigos en temas que inciden en materia de consumo y de protección a los consumidores, 1 exponía la necesidad de crear una nueva ley que, en virtud de su objeto, fortalece el régimen jurídico de protección al consumidor; mientras que en las 2 restantes, únicamente se señaló la incompetencia de la Procuraduría para pronunciarse al respecto…".

Vale la pena destacar que gracias a la sólida colaboración entre Profeco y el H. Congreso de la Unión, en los últimos seis años, la Dirección General Jurídico Consultiva ha formulado, revisado y emitido opiniones respecto de aproximadamente 400 proyectos de ordenamientos jurídico-normativos.

2.- Reformas a la LFPC y otros instrumentos asociados. Durante 2012 la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) sufrió diversas modificaciones. En particular, se destaca el fortalecimiento de la Ley en materia de tiempo compartido, mediante el establecimiento de nuevos requisitos a los proveedores dedicados a la venta o preventa de este servicio, y la ampliación del plazo mínimo de garantía en favor del consumidor tratándose de bienes inmuebles; todo ello, en aras de la generación de un contexto de mayor seguridad jurídica para los consumidores y proveedores.

Respecto a la modificación de otros instrumentos legales asociados a la LFPC, en 2012 se lograron reformas al Código de Comercio en cuanto a la determinación del carácter ejecutivo de los convenios en el procedimiento conciliatorio y laudos arbitrales emitidos por Profeco.

En materia de normatividad secundaria, en 2012 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, entre otros, el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la aplicación del control de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Asimismo, en materia de mejora regulatoria, se presentaron los avances al Programa Bienal de Mejora Regulatoria 2011-2012, y la actualización de los siguientes trámites en el Registro Federal de Trámites de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria:

- Modificaciones a los trámites PROFECO-00-017; PROFECO-00-018; PROFECO-00-019; PROFECO-00-020, derivados del Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2007.
- Modificación a la ficha del trámite con la Homoclave PROFECO-00-006, Procedimiento conciliatorio.
- Baja del trámite con la Homoclave PROFECO-00-021, Actualización de datos de proveedores y empresas al Registro Público de Consumidores.

3.- Contratos y convenios institucionales. En el ámbito de sus atribuciones, la Dirección General Jurídico Consultiva lleva a cabo la revisión, dictamen y/o elaboración de proyectos de contratos y convenios institucionales que celebra con otras instituciones públicas y privadas a nivel local, estatal, federal e incluso internacional. Dentro de dicho periodo se registraron 90 contratos y se dictaminaron 219. De estos últimos, 83 fueron autorizados.

Por lo que respecta a los convenios, se registraron 90 instrumentos y se dictaminaron 119; de estos últimos, 84 fueron autorizados.

En este sentido, durante 2012 se suscribieron convenios de colaboración con diversas entidades, entre las que destacan: el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, la Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios, la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C., y la Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos.

4.- Colaboración en la protección de los derechos humanos. Los derechos de los consumidores son derechos de tercera generación dado que pertenecen a grupos imprecisos de personas que tienen un interés colectivo común, y suponen una mayor participación por parte del gobierno para lograr que efectivamente sean respetados.

La Dirección General Jurídica Consultiva atiende los requerimientos de información que envía la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) respecto de denuncias a supuestas violaciones de derechos humanos de los consumidores. En 2012, se ha brindado atención oportuna a 42 requerimientos de información emitidos por la CNDH, ocho de los cuales ya fueron concluidos, mientras que otros 34 siguen en proceso de desahogo. En este marco, durante el mismo periodo, se recibieron dos solicitudes de información del Consejo Nacional para Prevenir la

Discriminación; a la fecha, la Procuraduría continúa con el seguimiento puntual a ambas quejas para su pronta conclusión.

5.- Propiedad Intelectual. La Dirección General Jurídica Consultiva realiza los trámites que la Profeco requiere en materia de propiedad intelectual. En 2012, se han realizado ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) y el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR), los siguientes trámites

IMPI:

- Registro de la marca mixta "Portal del Consumidor Profeco" en las clases 35 y 41. Esto significa que dicha expresión y el diseño específico registrado, podrán ser empleados legalmente en publicidad; gestión de negocios comerciales; administración comercial; trabajos de oficina; asesoría e información comercial en materia de adquisición o compra de productos y servicios para otras empresas; servicios de compilación de datos estadísticos; realización de estudios cualitativos y cuantitativos sensoriales sobre el impacto de productos en los consumidores y servicios educativos, entre otros.

INDAUTOR:

- Trámite del dictamen previo para la obtención de la reserva de derechos al uso exclusivo del título "Con lo mejor de… la Revista del Consumidor", publicación periódica.
- Renovación de las reservas de derechos al uso exclusivo de los títulos de difusiones periódicas como "Quién es Quién en Créditos a pagos fijos", difusión vía red de cómputo, "Quién es Quién en el envío de dinero" y "Quién es Quién en los Precios".

6.- Defensa de actos de autoridad en los juicios de nulidad promovidos ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

De enero a junio de 2012, se recibieron 3525 nuevas demandas de juicios de nulidad, mediante las cuales los particulares demandan la nulidad de los actos de autoridad emitidos por Profeco por causarles algún perjuicio, con fundamento en la Ley Federal de lo Contencioso Administrativo.

En ese mismo periodo el porcentaje de sentencias a favor de Profeco es del 28.79%.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
680	603	553	482	674	533	3525

7.- Caso Aviacsa. Póliza de Fianza.

En fecha 29 de abril de 2011, la afianzadora SOFIMEX, S. A., otorgó una fianza garantizar por CONSORCIO AVIAXSA, S. A. DE C. V. el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contenidas en los billetes de pasaje o boletos de servicios de transporte aéreo de pasajeros.

El 27 de abril de 2012 la Procuraduría Federal del Consumidor, en representación de 1800 consumidores presentó ante Afianzadora Sofimex, S.A., escrito de reclamación por responsabilidades de los derechos y obligaciones derivados de la póliza de fianza antes citada.

El día 29 de mayo de 2012, la afianzadora emitió dictamen en el que determinó que procedía el pago por la cantidad de $89,677.00 (OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS OO/100 M. N.),

Se inició juicio para el pago a los consumidores restantes.

8.- Acciones novedosas

a. Transparencia:

i. **Actualización del marco jurídico en la página institucional de Profeco.** Se actualizó y reestructuró el "Marco jurídico y normativo" de la página institucional, se adicionaron diversas disposiciones aplicables, y se actualizó el catálogo de las normas oficiales mexicanas competencia de Profeco.

ii. **Criterio del Comité de Información para la publicación de actuaciones de asuntos de la Subprocuraduría de Servicios.** Se proporcionaron elementos a la Subprocuraduría de Servicios para que ésta publique información relacionada con los asuntos de las áreas que la integran atendiendo la legislación y normatividad de la materia, así como los criterios emitidos por el Pleno del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), establecidos en resoluciones respecto de recursos de revisión.

b. Consultoría Jurídica:

i. **Dictamen.** Con la finalidad de fortalecer la motivación y fundamentación del dictamen previsto en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Subprocuraduría Jurídica emitió un documento de apoyo a las Unidades Administrativas correspondientes que contiene los principales criterios emitidos por el Poder Judicial de la Federación, en relación con la constitucionalidad naturaleza jurídica, legalidad y medios de defensa procedentes en contra del dictamen.

c. Enlace interinstitucional:

i. **Suscripción de convenio de colaboración con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios** para establecer las bases de coordinación y colaboración conforme a los cuales "LAS PARTES", dentro de su ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán las acciones tendientes a garantizar los derechos a la información, la salud, la seguridad de los consumidores, y la protección a su economía. Así como a partir del intercambio de información, capacitación, diseño e instrumentación de acciones conjuntas.

ii. **Suscripción de convenio de colaboración con el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos** en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental, así como de protección de datos personales, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, se lleven a cabo acciones conjuntas y coordinadas dirigidas a fomentar la cultura sobre la rendición de cuentas y la transparencia en las acciones del gobierno, mediante establecimiento de tecnologías que faciliten el acceso a la información pública.

Coordinación General de Administración

Es responsable del Programa de Mejora de la Gestión en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), y por designación del C. Procurador tiene a su cargo la aplicación del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (D.O.F. 12-07-10) y su Reforma publicada en el D.O.F.

Programa Institucional de Mejora de la Gestión (PIMG-2012)

La Profeco dio cumplimiento en tiempo y forma con los compromisos establecidos en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión 2012 (**PIMG**); el proyecto registrado fue el siguiente:

Reducir cargas administrativas a los ciudadanos de los TyS "Registro Público de Consumidores". Este proyecto permitirá maximizar la calidad de los servicios que presta la Profeco a través del Registro Público de Consumidores, permitiendo la salvaguarda del derecho de los consumidores a no recibir publicidad, así como la eliminación de costos que resulten innecesarios para los particulares. Asimismo, se reducirán cargas administrativas en los siguientes trámites:

a) Profeco-00-017: Inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.
b) Profeco-00-018: Cancelación de inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.
c) Profeco-00-019: Consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.
d) Profeco-00-020: Renovación del periodo de consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.
e) Eliminar el trámite Profeco-00-021: Actualización de datos de proveedores y empresas al Registro Público de Consumidores.

En cumplimiento al Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, la Profeco ha registrado los siguientes Proyectos Institucionales, mismos que han traído beneficios a la ciudadanía y a la Institución**:**

- Procitel.
- Macroproceso de Verificación (Administrador de Procesos de Verificación).
- Concilianet.
- Red de alerta.

- Podcast de la Revista del Consumidor.
- Redes Sociales –Youtube.Com.
- Seguimiento y atención de denuncias de consumidores
- Control de Hologramas

Sistema de Control Interno Institucional

El Informe del estado que guarda el Control Interno Institucional al 30 de abril de 2012 en la Profeco se presentó en tiempo y forma a la Secretaría de la Función Pública por parte de la Institución. Dicho Informe presente el resultado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) mediante la aplicación de 172 Encuestas de percepción en los tres niveles de Control Interno: Estratégico (6), Directivo (111) y Operativo (55); el resultado obtenido ubico a la Institución en un porcentaje de cumplimiento general del **76.4%** (grado de madurez optimo del SCII) porcentaje de cumplimiento inferior al obtenido en el ejercicio anterior (**80.3%).**

Para dar atención a las debilidades o áreas de oportunidad del SCII se elaboró el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI-2012), en el cual se establecieron acciones de mejora para dar atención a las principales debilidades o áreas de oportunidad detectadas:

- Falta de capacitación, evaluación de temas, conceptos básicos de control interno y administración de riesgos.
- Desconocimiento por parte del personal de los beneficios del control de interno y administración de riesgos.
- No se tienen el hábito de la autoevaluación de gestión y de control.

El 29 de junio el Órgano Interno de Control presentó la evaluación al Informe y consideró necesario la modificación en acciones de mejora, a fin de que estas contribuyeran a disminuir o eliminar las debilidades detectadas.

Administración de Riesgos Institucionales

En cumplimiento a lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno" (D.O.F. 12-07-10) y su Reforma publicada en el D.O.F. El Titular de la Institución autorizó la Matriz de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2012 (**PTAR**), en el cual se identificaron 8 Riesgos

1. Sentencias desfavorables en juicios de nulidad promovidos contra Profeco por la emisión de actos administrativos viciados.
2. Desarrollo del proceso de verificación sin apegarse al marco normativo vigente.
3. Impugnación de actos de autoridad por falta de homologación en los procesos y criterios de verificación.

4. Pérdida de confianza y credibilidad en la Institución por falta de controles adecuados en el proceso de atención de denuncias.
5. Rezago de Procedimientos por Infracciones a la Ley abatido parcialmente.
6. Procedimientos por infracciones a la ley no concluidos en el plazo establecido por la Ley.
7. Incumplimiento a los términos de Ley en notificaciones.
8. Rezago de PIL´s en las Delegaciones y Subdelegaciones (Subprocuraduría de Verificación)

Los avances del PTAR-2012 fueron reportados en tiempo y forma en las Sesiones Ordinarias del COCODI.

Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
Recursos materiales

En el apartado de adquisiciones y obra, en lo referente al suministro de los bienes y servicios necesarios para la adecuada operación de la PROFECO; durante el primer semestre del ejercicio fiscal 2012 y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron todas las solicitudes de bienes y servicios, llevándose a cabo los siguientes procedimientos de contratación:

No.	Procedimiento
13	Licitación pública
5	Invitación a cuando menos tres personas
6	Adjudicación directa (artículo 41)
73	Adjudicación directa Oficinas Centrales (artículo 42)
110	* Adjudicación directa Delegaciones (artículo 42)

* Por lo que hace a los 110 procedimientos de adjudicación directa por artículo 42 de las Delegaciones, éstos representan un monto de 7.4 millones de pesos, correspondiendo a las Delegaciones la elaboración y formalización de los contratos de manera conjunta con la Dirección General Jurídico Consultiva.

De los procedimientos de contratación antes referidos en oficinas centrales, se formalizaron 55 pedidos, 12 contratos de prestación de servicios (licitación pública), 7 contratos de adjudicación directa y 28 contratos de prestación de servicios profesionales, los cuales hacen un monto total de 34.0 millones de pesos, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Por otra parte, es de señalarse que se suscribieron 4 convenios de colaboración que representan un monto de 0.5 millones de pesos y 14 convenios modificatorios que representan un monto de 8.9 millones de pesos.

En cuanto hace a los contratos de arrendamiento de inmuebles para las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría, se informa que se elaboraron y formalizaron 48 instrumentos jurídicos, que representan un monto de 1.8 millones de pesos, antes del Impuesto al Valor Agregado.

No se omite mencionar que para el cumplimiento de actualización del parque vehicular de la Institución destinado a actividades dentro del Programa "Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor", se está llevando a cabo el proceso licitatorio para la adquisición de 110 vehículos sedan, modelo 2012.

Servicios generales

A través del Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles de 2012, se autorizó la baja de 1,063 bienes muebles instrumentales, lo cual permitió a 22 delegaciones, subdelegaciones y al Almacén de Oficinas Centrales, liberar valioso espacio en sus inmuebles. En el mismo tenor, se donaron 3,000 kg de papel de archivo a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos. Asimismo se tiene autorizado enajenar 115 vehículos a través del Sistema de Administración y Enajenación de Bienes (SAE).

Además se realizaron gestiones por un total de 15 siniestros ante las aseguradoras que tienen cubiertos los bienes patrimoniales y flotilla vehicular de la Institución, de las cuales se recibieron indemnizaciones por 15 bienes por un monto de 0.7 millones de pesos y se gestionaron 3 pagos en especie derivado de dos robos de vehículos modelos 2012 y una camioneta Pick Up modelo 2011 declarada pérdida total.

Se realizó el procedimiento licitatorio para la contratación de trabajos de mantenimiento al edificio Sede de las oficinas centrales de Profeco ubicado en Jose Vasconcelos 208, Col. Condesa, Del. Cuauhtémoc, México, D.F., el cual tenía más de 10 años de no llevarse a cabo.

Se trabajó en la consolidación del contrato de suministro de combustible de 21 Estados de la República Mexicana. Asimismo, se celebró el contrato para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la habilitación y mantenimiento de la plantilla vehicular de la Profeco en áreas Centrales.

Dirección General de Informática
Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC)

Durante 2012, se comprometieron los siguientes Proyectos ante la Secretaría de la Función Pública en el marco del PETIC, los cuales fueron concluidos en los tiempos establecidos, a saber:

- Portal de Acciones Colectivas: Portal de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, el cual tiene como objetivo de establecer un espacio de encuentre entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores
- Comprobantes Fiscales Digitales (Factura Electrónica): Adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) en donde se incluyen los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, lo anterior derivado de las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación.
- Administración **de Precintos**: La administración de los Precintos es una alta responsabilidad, toda vez que por tratarse de formas valoradas, representan una

erogación para la Institución, razón por la cual es indispensable que su manejo sea de la mayor forma controlada. El establecimiento de control de los Precintos permitirá que, a partir de que sean adquiridos, se registren en el sistema correspondiente los folios que serán utilizados por las UR, así como determinar cuántos se han utilizado y cuantos se tienen en existencia; información que coadyuvara a eficientar la administración tanto a nivel de las delegación como a nivel central. De la misma forma, la distribución será con mayor efectividad, ya que al detectarse existencias mínimas, se atenderán en menor tiempo los requerimientos de Precintos que realicen las UR's, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución.

- Propuesta y Nombramiento de Personal: Implementación a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) del Módulo para la emisión de la propuesta y nombramiento de personal, por cada una de la Unidades Administrativas de la Institución, con la cual se disminuyen los tiempos de proceso para la emisión de las propuestas de personal así como del nombramiento de los Empleados.
- Servicios en Nube Privada: Contrato de los servicios de una plataforma de nube privada y flexible que permite compilar, implementar y administrar aplicaciones rápidamente, en una red de centros de datos administrados en México, con el objeto de contar tener niveles de servicio de al menos 99.96% de disponibilidad, lo que permite ejecutar aplicaciones de alta disponibilidad sin importar la infraestructura. La cual proporciona revisiones automáticas del Sistema Operativo y de los servicios de carga de red tolerante ante errores de hardware.

Proyectos adicionales que se incluyeron en el Portafolio de la Dirección General de Informática en 2012

- **Implementación de Gadgets para el Portal Ciudadano del Gobierno Federal www.gob.mx**: La Secretaría de Función Pública (SFP) se llevó a cabo la Implementación de Aplicaciones Sociales (Gadgets) dentro del Portal Ciudadano www.gob.mx, dentro del cual la Institución diseño y desarrollo los siguientes Gadgets:

  - **Conciliación en Línea (Concilianet)**.- Link al portal de Conciliación en línea http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp
  - **Consulta tu holograma**.- Gadget para consultar hologramas colocados por Profeco o Unidades de Verificación Autorizadas (UVA)
  - **Asesoría en Línea al Consumidor (Chat del Telcon)**.- Link al Chat del Teléfono del Consumidor http://telconchat.mx/website/public/chatsoporte1.html?1
  - **Semáforo de gasolineras (Por número de Gasolinera)**.- Gadget para consultar el semáforo de gasolineras, con base en el número de estación de servicio.

- Visor de Contratos y Convenios Consejo Consultivo del Consumo: Portal para poder realizar consultas de los Contratos y Convenios Institucionales a nivel Interno y Externo. En el ejercicio de la transparencia esta herramienta hace del conocimiento al público en general, los Contratos y Convenios Institucionales en los que participa.

- Portal Consulta Credencial de Verificador: Con el fin de proporcionar mayor certidumbre y transparencia a las acciones realizadas por las áreas de Verificación y Vigilancia, la Profeco pondrá a disposición del público en general una herramienta informática desde la cual se podrá consultar la autenticidad de quienes realizan las visitas de verificación a establecimientos comerciales, desde el portal de la Institución y de teléfonos móviles.
- Portal del Empleado: Portal que permite al empleado de la Procuraduría Federal del Consumidor consultar los trámites y servicios asimismo poder realizar algún trámite o servicio en línea.
- Crecimiento del Servicio de Internet: Con la finalidad de proveer de una mayor disponibilidad y velocidad en el uso del servicio de Internet, se llevó a cabo la ampliación de enlaces a Internet en el ejercicio anterior en 18 Megabits por segundo (Mbps) hasta llegar a 96 Mbps para este 2012.

Dirección General de Recursos Humanos

La Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), como unidad administrativa de apoyo a las unidades sustantivas de la Institución, realiza funciones de carácter permanente y continuo que difícilmente se convierten en logros específicos, toda vez que el trabajo de la Dirección General se observa diariamente en la atención de los diversos trámites que realizan en lo individual el personal de la Procuraduría y en lo general los Coordinadores, Encargados y/o Enlaces Administrativos.

Es importante comentar que la DGRH tiene como una de sus responsabilidades la coordinación con instituciones públicas para llevar a cabo la aplicación de programas y acciones que se desprenden del Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2012 como son el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional con la Secretaría de la Función Pública y el Instituto Nacional de las Mujeres, la Aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Institucional con la Secretaría de la Función Pública entre otros.

Durante 2012, se destacan los siguientes logros:

- Se llevó a cabo la negociación y firma del Contrato Colectivo de Trabajo 2012 -2014, así como de los Criterios para su aplicación, con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Profeco. También se realizó la actualización del Reglamento de Escalafón.
- Con relación a la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ejercicio anterior) una vez aplicada, analizados los resultados e identificadas las áreas de oportunidad, se integró el programa de acciones de mejora 2011-2012 atendiendo los criterios establecidos, obteniendo la calificación más alta que otorga la Secretaría de la Función Pública registrando el mismo con una calificación de 10. En el mismo se incorporan las propuestas de las Unidades Responsables de la Procuraduría.
- El Programa de Cultura Institucional trasforma la cultura institucional de las Dependencias y Entidades que integran la Administración Pública Federal, fortalece la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad entre hombres y mujeres.

- En este sentido, con base en la Guía del tema de Cultura Institucional (ejercicio anterior), se aplicó el Segundo Cuestionario de Cultura Institucional al personal que labora en Profeco para recabar las percepciones del personal de la Administración Pública Federal, sobre la situación de igualdad entre mujeres y hombres para instrumentar programas que fomenten una vida libre de violencia y discriminación. En Profeco participaron de 2, 879 personas. El resultado del Diagnóstico proporcionó los insumos para fortalecer el Plan de Acción de esta Procuraduría por lo se realizan acciones para comprometer un ambiente de trabajo sano, la corresponsabilidad entre la vida laboral familiar, personal institucional, así como la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en lo relativo a salarios y prestaciones. Por lo que el compromiso establecido institucionalmente es emprender acciones como la sensibilización del personal directivo pieza clave en la toma de decisiones, en aspectos tales como: identificar las asimetrías de poder, ordene bajo los principios de equidad los procesos y funciones administrativas, ejerza liderazgos equitativos y genere condiciones para una resolución de conflictos libre de discriminación y violencia en todas sus modalidades.
- Con la finalidad de dar certeza a esta agenda, el Maestro Bernardo Altamirano Rodríguez, Procurador Federal del Consumidor firmó el Acuerdo 5/2012 del Sistema Nacional para la Igualdad entre Hombres y Mujeres para el cumplimiento de la Agenda de Compromisos Sectoriales de Cultura Institucional, en coordinación con María del Rocío García Gaytán, Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres. La firma de este Acuerdo ratifica los compromisos sectoriales. Con relación al tema de Hostigamiento y Acoso Sexual se cuenta con el "Mecanismo de actuación para prevenir y atender casos de hostigamiento y acoso sexual", así como el Procedimiento de actuación.
- Con la finalidad de desarrollar mecanismos de autorregulación en las y los servidores públicos como medida de prevención de la corrupción; la Secretaría de la Función Pública emitió los "Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de las y los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones", Diario Oficial de la Federación 6 de marzo de 2012; estableciendo como una de las principales acciones la instalación del Comité de Ética en cada institución, esta Procuraduría llevó a cabo la misma en el mes de abril, y realizó la actualización del Código de Conducta de la Profeco, así como su difusión y evaluación sobre el conocimiento y aplicación por parte de las y los servidores públicos que integran a la Profeco.
- Para la conmemoración del 36° Aniversario de la creación de la Procuraduría se llevó a cabo la entrega de los reconocimientos a las y los trabajadores que cuentan con una antigüedad de10 años y múltiplos de 5, hasta 35 de servicio, en el marco de un evento y la representación del Sindicato Titular del Contrato Colectivo de Trabajo, premiándose a 242 servidoras y servidores públicos de oficinas centrales, Delegaciones y Subdelegaciones.
- En 2012 se dio continuidad al "Programa Integral para la Mejora del Clima Laboral" que impulsa actividades para combatir el sedentarismo, sobrepeso y estrés a fin de generar una vida saludable y mejorar el clima laboral construyendo relaciones interpersonales sanas y

productivas; así como promover espacios de convivencia, integración y trabajo en

equipo entre las y los trabajadores a través de actividades culturales, recreativas y deportivas realizando en 2012 un total de 33 eventos dirigidos a las y los trabajadores.

- En la mayoría de las actividades se convoca la participación de los integrantes de la familia, dentro de estos eventos destacan la 36° carrera atlética y segunda caminata de convivencia, así como los eventos conmemorativos del día de la Niña y el Niño y el Programa Infantil de Cultura y Recreación.
- Se atendió el 100% de la demanda en materia de prestaciones al personal, con lo cual se dio cabal y oportuna atención a los requerimientos de las y los trabajadores.
- Con la finalidad de reducir costos y hacer más eficiente los recursos se efectuó la contratación consolidada en la póliza central que tiene la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, del Seguro de Vida Institucional, cuyo pago de la Prima por cada servidora y servidor público se redujo de 1.42% a 1.27% sobre sueldo.
- Se alcanzó una ocupación total de la plantilla del 95%, contribuyendo con ello al logro de los objetivos y metas institucionales, al no mantener un gran número de plazas vacantes durante el ejercicio.
- En materia de control de asistencia, se consolidó la confiabilidad de los trabajadores en el registro a través de los lectores de huella digital.
- A fin de dar cumplimiento a la Propuesta del Plan de Trabajo sobre la implementación del Manual de Recursos Humanos del "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia", DOF 12 de julio de 2010 y el "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera", en el DOF; una vez que se realizó el diagnóstico sobre el grado de avance en su implementación y operación se elaboraron los perfiles de puesto del personal operativo de confianza y eventual.
- Se dio continuidad a la evaluación del Desempeño del personal operativo a través del Programa Estímulos y recompensas.
- Otra de las acciones realizadas para reconocer al personal fue la entrega del "Reconocimiento a la transparencia, integridad y honradez en el servicio público 2012, lo anterior se realiza en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2007-2012, por lo que la Procuraduría diseñó para sus trabajadoras y trabajadores este reconocimiento, otorgando en 2012 un total de 86 (35 en oficinas centrales y 51 en Delegaciones y Subdelegaciones).
- Como consecuencia de la adición del artículo 29 bis a la Ley Federal de Protección al Consumidor, generada el 26 de mayo de 2011, se aplicarán dentro de la Profeco exámenes de Control de Confianza a los aspirantes y en general a todo el personal que integra a la misma,

  emitiéndose para tal efecto los Lineamientos para la aplicación del Control de

Confianza, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2012, así como la creación de la Coordinación Ejecutiva de Control de Confianza.

- Las acciones de capacitación realizadas en 2012 se enfocaron a atender los requerimientos planteados en el diagnóstico de necesidades de capacitación presentadas por las Unidades Responsables tanto en oficinas centrales como en delegaciones y subdelegaciones, ejerciendo en la partida 33401 "Servicios para capacitación a servidores públicos" recursos por la cantidad de $4,520,000 (cuatro millones quinientos veinte mil pesos 00/100 MN); realizando 200 cursos, participando 4,150 trabajadoras y trabajadores de las área que conforman la Procuraduría.
- Como parte del Programa Anual de capacitación 2012, se realizaron 30 cursos en línea en las siguientes temáticas: Inducción a Profeco, Aprendiendo en línea, Conociendo el SIIP, SIIP-SAR y SIIP-Jurídico, participando 689 servidoras y servidores públicos.
- Con relación a la Colecta Nacional 2012 de la Cruz Roja Mexicana, es importante destacar que de la cifra total recaudada de $418,051.50; $84,640 fue el resultado de las acciones realizadas por el voluntariado de la Profeco, quienes organizaron una serie de actividades culturales y dos bazares, cuya finalidad fue motivar la participación altruista de las y los servidores públicos, así como de familiares y amigos para esa noble Institución.

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto

Programación y Presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de la Profeco, para 2012 se tienen autorizados recursos en el presupuesto de egresos por 1,041.0 millones de pesos, cifra preliminar al cierre del mes de junio de 2012.

Con dicho gasto se logrado el cumplimiento de las metas planteadas para 2012, obteniendo resultados de cumplimiento del orden del 100% en los indicadores estratégicos.

Ingresos Propios

Durante el período enero-junio de 2012 Profeco ha generado recursos por el concepto de Ingresos Propios, mismos que ascienden a la cantidad de 99.1 millones de pesos.

Los recursos propios representan a una fuente de financiamiento muy importante para la operación de los programas de Profeco, en estos se destaca que los servicios de calibración a instrumentos de medición representan el 56% de los ingresos captados y la venta de Hologramas a las Unidades de Verificación Acreditadas representan el 26% del total de los ingresos captados en el periodo señalado.

Cabe señalar que, los recursos propios representan a una fuente de financiamiento muy importante para la operación de los programas de Profeco, cuya participación es del 17.2% del presupuesto total de Profeco, así como el 49.7% del Gasto Operativo.

Destaca en el ejercicio 2012, la Venta de las Acciones de Telmex emisora TELMEX por 19.2 millones de Pesos, así como un incremento significativo de la Venta de Hologramas derivada la incorporación de medidas de seguridad adicionales, este último ubicándose como el segundo concepto más representativo de ingresos propios con 26.5 millones de pesos.

Profeco – Multip@gos®

El 26 de junio 2009, Profeco puso en marcha y operación el Sistema Profeco-Multip@gos, cuyo propósito es proporcionar a los consumidores y proveedores una nueva modalidad segura y confiable para presentar las solicitudes y realizar los pagos por Internet de los bienes y servicios de Profeco, desde la comodidad del hogar u oficina a nivel nacional, las 24 horas los 365 días del año.

Durante el período enero-junio de 2012 se registraron 73,459 solicitudes de pago por parte de los usuarios de bienes servicios que presta la Procuraduría, de la cuales 1,822 se pagaron en línea a través de Profeco-Multip@gos y 71,637 por ventanilla bancaria, por un monto total de 88.4 millones de pesos.

Desde su lanzamiento, Profeco-Multip@gos ha facilitado a más de 75 mil usuarios en la generación de líneas de captura, pagos en línea, presentación de solicitudes de servicio y obtención de factura.

Comprobantes Fiscales Digitales (Factura Electrónica)

Se puso en marcha el nuevo mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD), cuyo propósito es comprobar todas las operaciones de ingresos y egresos realizadas con los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la Institución, mismos que pueden obtener los ciudadanos en Internet a través del sistema Profeco-Multip@gos, http://pagos.profeco.gob.mx, con tan solo registrar la línea de captura y el Registro Federal de Contribuyentes, desde la comodidad del hogar u oficina, las 24 horas, los 365 días del año, hasta por un periodo de 10 años.

A partir del 1° de enero de 2012 y hasta el 30 de junio de 2012, se han emitido 72,169 CFD los cuales han representado ingresos para la Profeco por un monto de 89.7 millones de peso

A partir del ejercicio fiscal 2010, año en el que la Profeco inicio con la emisión de CFD, se tiene el registro de más de 75 mil usuarios que requirieron los servicios que presta esta Institución mismos que tienen la facilidad de emitir su CFD a través del sistema Profeco-Multip@gos.

En atención a las diversas disposiciones que en materia fiscal ha emitido el Sistema de Administración Tributaria (SAT), se llevaron a cabo todas las adecuaciones necesarias para que los CFD que emite Profeco cumplan con todas y cada una de las actualizaciones requeridas por la entidad fiscalizadora.

De enero a junio de 2012, se emitieron 73,459 CFD.

Módulo de Administración de Hologramas

Con la finalidad de realizar una administración eficiente y transparente de las formas valoradas con que cuenta la Institución, se desarrolló e implementó una herramienta informática denominada “Módulo de Administración de Hologramas”, que permite la administración de la totalidad de los hologramas desde su adquisición hasta el destino final de los mismos, así como determinar el nivel de inventario, y realizar una distribución con mayor efectividad ya que al detectarse existencias mínimas, se atienden en menor tiempo los requerimientos de Hologramas que realicen las UR’s, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución. Asimismo, al detectar un disponible significativo de hologramas, permite corregir la estimación y asignar la cantidad de hologramas necesarios para la operación evitando sobrantes para destrucción.

Durante el periodo que se informa, se han administrado a través del Sistema un total de 690,000 hologramas tanto tipo Profeco como UVA conforme lo siguiente:

- 480,000 hologramas tipo UVA, de los cuales se registraron y entregaron a las Unidades de Verificación Acreditadas (UVA) un total de 430,875. El Sistema contiene el registro de cada una de las UVA que adquirieron hologramas, así como la cantidad respectiva.
- Se han adquirido 210,000 hologramas tipo Profeco, de los cuales se registraron y distribuyeron a las unidades responsables de la Institución, la cantidad de 203,187. El Sistema contiene la información del comportamiento por cada unidad responsable, desde la cantidad que recibieron, los que han sido utilizados, así como los hologramas que hasta la fecha están en existencia en las unidades responsables.

El módulo de Precintos surge por la necesidad de conocer la existencia real en cada una de las unidades responsables de la Institución y en atención a la recomendación de mejora realizada por el Órgano Interno de Control de la Profeco, se han realizado actividades conjuntas con la Dirección General de Informática, a fin establecer la administración de los precintos en el Sistema de Información y Procesos (SIIP), el cual se pondrá en funcionamiento próximamente.

Dicho módulo, permitirá identificar en tiempo real, las existencias y la utilización de los precintos, derivados de los actos de autoridad practicados por la Profeco, en materia de Calibración a Instrumentos de Medición.

Proceso de Calidad Regulatoria 2012

El proceso de calidad regulatoria establecido y mantenido durante la administración del sexenio en Profeco, ha permitido promover mejoras normativas mediante la aplicación de principios útiles, la emisión responsable, sustentada y fundamentada, así como inducida bajo un enfoque de procesos, logrando reducir el número de documentos normativos en más de un 59% (de 155 a 64).

Mediante los programas de trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de cada ejercicio fiscal, en 2012 se logró que el 100% de los documentos normativos pasaran a revisión a través del proceso de calidad regulatoria y con ello establecer certeza jurídica, entre los diferentes servidores públicos de la Institución.

La Normateca Interna (http://www.profeco.gob.mx/juridico/normateca.asp), al ser un sistema electrónico que permite a los servidores públicos e interesados la consulta de una manera fácil de aquellos documentos normativos vigentes, ha coadyuvado en el establecimiento de una Administración Pública Federal transparente, disminuyendo el consumo de papel y de espacios de almacenamiento en cada una de las unidades administrativas (oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones).

12.11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención.

N°	Etapa	Descripción de la Acción y Compromiso en Proceso	Nivel	Actividad a Realizar	Área Responsable	Servidor Público Responsable	Fecha programada para ser solventado [dd-mmm-aa]	En %	Comentarios
1	Primera	Abatimiento de Procedimientos por Infracciones a la Ley en unidades adminsitrativas.	3	Presentar en la 1ª Sesión del COCODI del 2012 el Programa de trabajo de PIL´s en que se incluirán cargas de trabajo y capacidad instalada y replicarlo a las Delegaciones para tener una perspectiva a nivel nacional, incluyendo cómos, cuándo y cuántos.	Subprocuraduría Servicios	Lic. Aarón Jiménez Paz	21-mar-12	100 %	Se presentó el programa de Trabajo para abatir el rezago de los Procedimientos por Infracciones a la Ley en la 1a Sesión del COCODI del 2012.
				Dar cumplimiento al Programa de trabajo de PIL's			31-oct-12	80 %	PIL pendientes 2010: 0 PIL pendientes 2011: 1,796
				Capacitación in situ en materia de sustanciación y correcta resolución de los procedimientos.	Dirección General de Procedimientos	Monica Karime Bujaidar Paredes	31-oct-12	70 %	Se han visitado las Delegaciones Oriente, Naucalpan, Nuevo León, Centro, Morelos (en dos ocasiones), Guerrero y la Unidad de Servicios La Villa. En fechas 11, 13 y 14 de junio del 2012 se capacitó a personal de las UA, Yucatán, Torreón, La Villa, Veracruz, Xalapa, Tabasco, Tamaulipas, Zacatecas, Tapachula, Tlaxcala, Tlalnepantla, Mexicali, Colima, San Luis Potosí, Baja California Sur, Aguascalientes, Coahuila, Chiapas; Ciudad Obregón; Durango, Centro, Toluca, Chihuahua, Sub Chihuahua, Manzanillo, Nayarit, Iguala, Jalisco, Guanajuato, Irapuato, Michoacán, Hidalgo, Ecatepec, Guerrero, Tampico, Naucalpan, Quintana Roo, Playa del Carmen, Oriente, Sonora, Nuevo León, Sinaloa, Reynosa, Poniente, Nezahualcoyotl, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Campeche y Jalisco. Por otra parte en el periodo reportado se atendieron 904 consultas vía telefónica y por correo electrónico a las distintas unidades administrativas.
				Seguimiento por unidad administrativa a "días sin resolución" posterior a turnado a PIL.			31-oct-12	70 %	Mediante oficios SPS/DGP/DAR/060/2012 de 16 de febrero de 2012, SPS/DGP/0260/2012 de 02 de mayo de 2012, SPS/DGP/0282/2012 de 21 de mayo de 2012 y SPS/DGP/0359/2012 de 19 de junio de 2012, así como el oficio SPS/DGP/0460/2012 de fecha 27 de julio de 2012. se les hizo llegar el reporte de PIL generado con la información capturada por ellas mismas en el SIIP, con la finalidad de alertarlos sobre aquellos procedimientos cuyo término para elaborar la resolución administrativa estuviera próximo a fenecer corriendo el riesgo de caducar.
2	Primera	Rezago de PIL´s de establecimientos comerciales.	3	Supervisión de la ejecución del Administrador de Procesos de Verificación.	Dirección General de Verificación y Vigilancia	Yuri Emiliano Cinta Domínguez	31-oct-12	80 %	Se han emitido diversos oficios solicitando a los los abogados de la DPS acreditar el uso del APV en la elaboración de acuerdos y resoluciones y/o manifestar las causas que lo impidan, solicitado el apoyo del área de informática para la resolución de problemas técnicos y se han llevado a cabo supervisión aleatoria a las computadoras de abogados. A partir del 8 de junio de 2012 comenzó la operación del APV-SIIP.
				Implementación de medidas precautorias para garantizar la debida ejecución del Administrador de Procesos de Verificación.			31-oct-12	80 %	Se han emitido diversos oficios solicitando a los los abogados de la DPS acreditar el uso del APV en la elaboración de acuerdos y resoluciones y/o manifestar las causas que lo impidan, solicitado el apoyo del área de informática para la resolución de problemas técnicos y se han llevado a cabo supervisión aleatoria a las computadoras de abogados. A partir del 8 de junio de 2012 comenzó la operación del APV-SIIP.
				Presentar en la 1ª Sesión del COCODI del 2012 el Programa de trabajo de PIL´s en que se incluirán cargas de trabajo y capacidad instalada y replicarlo a las Delegaciones para tener una perspectiva a nivel nacional, incluyendo cómos, cuándo y cuántos.	Subprocuraduría Verificación y Vigilancia	Dr. Rubén Durán Miranda	21-mar-12	100 %	Se presentó el programa de PIL's en la primera sesión del COCODI 2012
				Dar cumplimiento al Programa de trabajo de PIL's			31-oct-12	76 %	El programa de rezago de PILS se encuentra en tiempo conforme al porcentaje de avance establecido para el mes de agosto (76%). Los jefes de departamento reportaron concluido el rezago de expedientes de 2011, 2010 y 2009 encontrándose actualmente el área trabajando los procedimientos de 2008 y 2007. Los porcentajes proyectados restantes son: 91% al finalizar septiembre y 100% al concluir octubre.

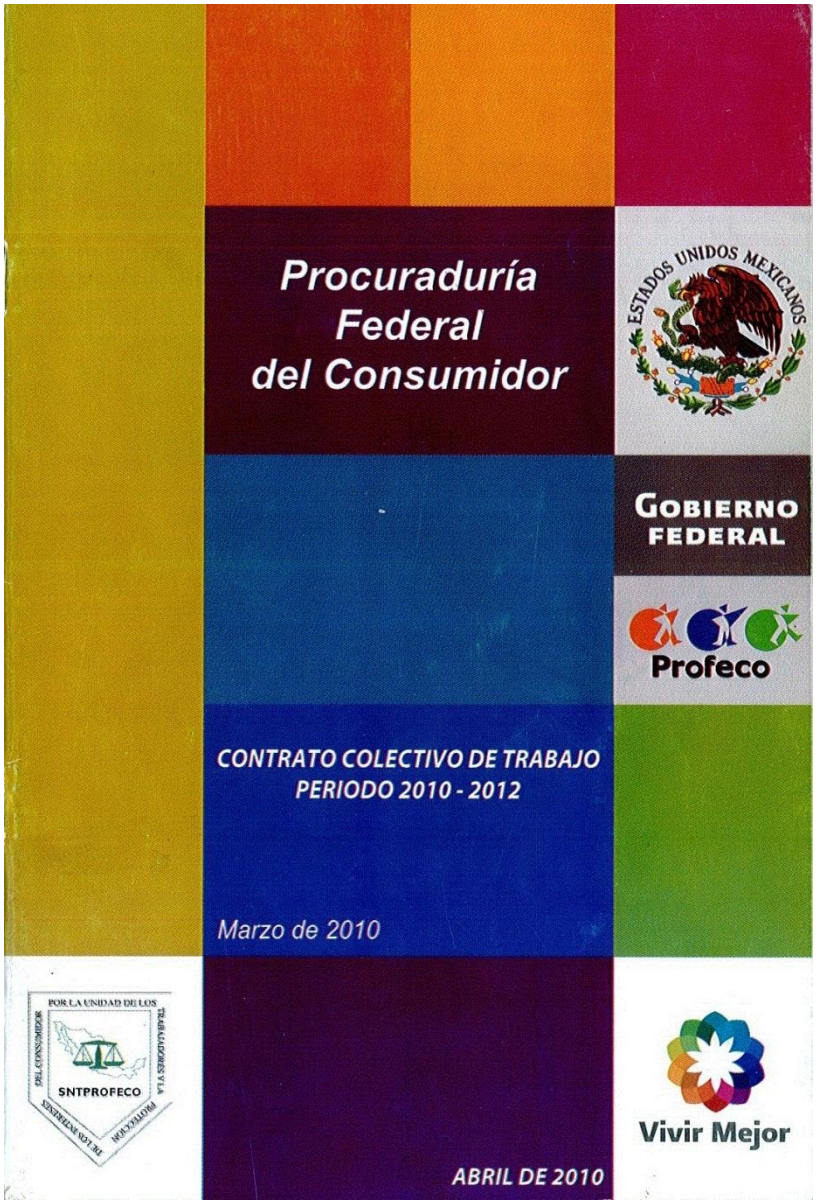
3	Primera	Asegurar el adecuado registro, control y seguimiento de las denuncias presentadas por los consumidores, a efecto de brindarles infromación sobre su atención.	1	Integración del documento normativo del proceso de atención de denuncias.	Dirección General de Verificación y Vigilancia	Yuri Emiliano Cinta Domínguez	30-jun-12	100 %	Las políticas de operación del proceso de atención de denuncias se encuentran integradas en el Manual de Procedimientos de la DGVV, el cual fue aprobado en la 1a. Sesión del Comeri del 22 de marzo de 2012.
				Capacitación del personal responsable del manejo del sistema en cada Unidad Administrativa			30-jun-12	100 %	La DGI informó sobre la conclusión de la capacitación a las Unidades Administrativas involucradas.
				Puesta en operación por parte de todas las Unidades Administrativas involucradas del sistema para el registro, control y seguimiento de las denuncias que son interpuestas en esta Procuraduria			30-jun-12	100 %	El Módulo de Denuncias comenzó a operar el 8 de junio de 2012
4	Primera	Actualizar Manuales de Procedimientos y Específicos de Organización.	1	Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.	Coordinación General de Educación y Divulgación/Dirección General de Educación y Divulgación	Alfonso Cruz Ocampo y Rosario Contreras Alvarez/Juan Alejandro Navarrete Ortega	30-jun-12	100 %	se aprobó en la sesión del 26 de junio del Comité de Mejora Regulatoria Interna.
				Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores			30-jun-12	95 %	La actualización de este manual permitirá adecuarse a la Estructura Orgánica autorizada vigente, así como especificar y adicionar las funciones que producto, entre otros, de los acuerdos del Consejo Consultivo del Consumo, se han implementado por esta Unidad Administrativa. Se considera que resulta indispensable que este manual se actualice en total concordancia con las funciones y procedimientos plasmados en los manuales Específicos de Organización tanto de la Coordinación General de Educación y Divulgación como de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, los cuales fueron aprobados en la pasada sesión del 26 de junio del Comeri. A efecto de cumplir con este compromiso y que la actualización de este manual no se anteponga en ningún sentido a los dos manuales citados y recién aprobados se determinó posponer su actualización para que la Secretaría Técnica del Comeri pueda efectuar las revisiones correspondientes, estableciéndose como nueva fecha de atención el 20 de septiembre derivado de que este manual se presentará para su aprobación y entrada en vigor en la tercera Sesión.
				Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.			30-jun-12	100 %	Se aprobó en la sesión del 26 de junio del Comité de Mejora Regulatoria Interna.
				Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.			30-jun-12	95 %	Se solicitó al Secretario Técnico del Comité de Mejora Regulatoria Interna, se asigne el Manual de Procedimientos a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, toda vez que la Dirección de Capacitación a la que corresponde el procedimiento objeto de este manual, forma parte de la citada Dirección General, lo que va en total concordancia con la Estructura Orgánica autorizada vigente. En la tercera sesión del COMERI a celebrarse el próximo 20 de septiembre, quedará asentado que dicho manual forma parte de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
5	Primera	Inventarios	1	Conciliar inventarios ejercicio 2011 de cada unidad responsable.	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	María Eugenia Morales Rodríguez	31-jul-12	100 %	El 31 de Julio del 2012 se concluyo con la conciliación de Inventarios ejercicio 2011 de cada Unidad Responsable.
6	Primera	Desincorporación de activos improductivos o en desuso	1	Formalizar el Convenio de Colaboración con el SAE para transferir los Bienes Muebles declarados como no útiles de la Profeco.			30-sep-12	65 %	Derivado de la nueva revisión del SAE a las bases de colaboración y a su envío a la DGJC, se está en espera de las observaciones o validación por parte de la DGJC. Paralelamente a esto, en fecha próxima se realizará reunión con personal del SAE, previo a la formalización del convenio respectivo, a efecto de gestionar la revisión y entrega oficial de la documentación de los vehículos a enajenar.
7	Primera	Reclamación de Seguros y Fianzas.	1	Realizar el tramite de indemnización: Daños y Ramos Técnicos: Seguros QBE de México. (11 en indemnización, 10 en integración documental. Vehículos: ABA, Seguros: (1 en indemnización, 9 en integración documental.			31-oct-12	60 %	Daños y Ramos Técnicos: Seguros QBE de México. 2 en indemnización pendiente de recuperar. Vehículos: ABA, Seguros: (5 indemnización, 4 en proceso de pago de deducible por DGPOP, 1 en procedo de indemnización.
8	Primera	Formalizar los contratos de arrendamiento de inmuebles y de prestación de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio.	1	Emitir dictámenes para la continuación de arrendamientos.			30-abr-12	100 %	El 30 de Abril del 2012 se concluyo con la emisión del dictamen para la continuación de arrendamiento.
				Elaborar contrato.			30-abr-12	100 %	El 30 de Abril del 2012 se concluyo con la elaboración de contrato.
			1	Recabar firmas de las áreas responsables y proveedores.			30-abr-12	94 %	Reynosa, Ciudad Juárez y Ensenada: Para los tres casos se enviará oficio a la DGD para que por su conducto solicite a la DGPOP, indicar el origen de los recuros para el pago de los contratos, atendidendo a las observaciones realizadas por la DGJC.

9	Primera	Concluir la modificación de la estructura orgánica.	1	Concluir el análisis de las plazas que requieren regularizar el cambio de Unidad Responsable.	Dirección General de Recursos Humanos	Mario Julio Cordova Motte	31-jul-12	100 %	Se llevó a cabo el análisis de las plazas para trasladarlas a la Unidad Responsable que le corresponde.
				Integrar la propuesta			31-jul-12	100 %	Se tienen identificada las plazas para su traslado de Unidad Responsable y la propuesta elaborada en excel.
				Subir la propuesta al SAREO			31-jul-12	0 %	Una vez que autoricen el refrendo de la estructura y se concluya lo relativo a las plazas eventuales, se estará en la posibilidad de crear y subir la propuesta al SAREO. (Se llevó a cabo la modificación de códigos de plaza en las que había inconsistencia entre lo registrado por la SHCP y la SFP). Esta en proceso su validación por la SFP. La modificación de la estructura se genera a través de una propuesta en el Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO) misma que hasta el momento no ha sido posible generarla, debido a que se han presentado fallas en el mismo lo que ha retrasado su elaboración, es este sentido y con la finalidad de estar en posibilidad de dar cumplimiento en tiempo y forma se reprograma la realización de las actividades para el 31 de octubre de 2012.
				Elaborar y remitir oficio a la Secretaría de Economía y Función Pública.			31-jul-12	0 %	Al contar con la validación de la propuesta por parte de la SFP, estaremos en posibilidad de elaborar y remitir oficio. Es importante informar que el SAREO ha estado fallando, lo que retraza las actividades programadas.
				Modificar los organigramas			31-jul-12	0 %	Es importante comentar que de no contar con un funcionamiento adecuado del SAREO, no se estará en posibilidad de dar cumplimiento en las fechas programadas para conluir esta actividad, por lo que se reprograma la fecha de cumplimiento para estar en posibilidad de modificar la estructura al 31 de octubre de 2012.
10	Primera	Creación de la Coordinación de Evaluación y Selección de Personal	1	Primera etapa Establecer los Lineamientos a que hace referencia el 29 bis de la Ley. Elaborar el Programa de Trabajo de Evaluación y Selección de Personal Solicitar la autorización de plazas presupuestales ante la SHCP y la SFP.			31-mar-12	100 %	Los lineamientos fueron publicados en el DOF el 30 de enero de 2012. Se cuenta con el Programa de Trabajo de la Coordinación Ejecutiva de Control de Confianza (esta es la denominación asignada a esta área). Se remitió oficio a la Secretaría de Economía para solicitar recursos presupuestales para la creación de 22 plazas eventuales para la puesta en marcha de la CECC.
11	Primera	Operación de la Coordinación de Evaluación y Selección de Personal.	1	Segunda etapa Contar con suficiencia presupuestal para la operación de la Coordinación Evaluación y Selección de Personal.			31-oct-12	50 %	Con fecha 14 de junio se solicitó la intervención de la SE ante la SHCP para la autorización del programa de inversión para la adecuación del espacio físico y adquisición de equipo, recursos materiales e insumos para el funcionamiento y operación de la CECC. Se está en espera de la respuesta de la SHCP. sobre la autorización de los recursos.
12	Segunda	Implementar la "página de acciones colectivas".	1	Concluir la programación de la página y la redacción de los textos.	Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo/ Subprocuraduría Jurídica/Dirección General de Informática	Maximiliano Cárdenas Denham/Martha Angélica Carrillo Alduenda/Andrés Huerta Medina	30-sep-12	80 %	La página ha sido rediseñada y se hacen ajustes en los textos publicados.
13	Segunda	Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo de juicios de nulidad.	1	Realizar las actividades del plan de trabajo de juicios de nulidad, correspondientes a la Subprocuraduría Jurídica.	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	Juan Pablo Amézquita Díaz	30-nov-12	60 %	Se han enviado oficios a las ua's informando de los agravios recurrentes, se envió oficio con fundamento de competencia territorial, se envió información desglosada sobre fundamentación y motivación. Se continuan realizando las reuniones de revisión de plantillas con las Subprocuradurías de Servicios y de Verificación. Se elaboró y publicó en intranet, el semáforo de agravios recurrentes que contiene numeralia desglosada por unidad administrativa y por agravio.
14	Segunda	Atender el rezago existente en el cierre de las tareas en proceso del SIIP-jurídico.	1	Cierre de tareas en proceso, que ya deban estar concluidas.			16-nov-12	0 %	Mediante oficio SPJ/DGCR/797/2012 se solicitó al Director General de Informática el cierre de 58,810 tareas (diversas tareas de diversas solicitudes de servicio) como resultado de un análisis sobre los campos de captura de información que contienen dichas tareas. Queda pendiente que la DGI informe sobre el particular. Se solicitó el cierre de 7,131 tareas de delegaciones y subdelegaciones; ese trabajo está programado para concluirse el 28 de septiembre de 2012.
15	Segunda	Cumplir con la actualización de los documentos normativos de la SJ comprometidos en el COMERI.	1	Elaborar las actualizaciones de los documentos normativos.	Dirección General Jurídico Consultiva y Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	Jesús Manuel Ramos Montiel/Juan Pablo Amézquita Díaz	30-nov-12	40 %	Se actualizó la guía para la expedición de copias certificadas y la guía para tramitar la solicitud de registro de derechos de propiedad intelectual. Se tiene pendiente la actualización del manual de procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica, de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos y de la Dirección General Jurídica Consultiva.
16	Segunda	Implementar la plataforma denominada "visor de contratos y convenios institucionales".	1	Concluir la programación de la plataforma y la digitalización de los documentos que estarán disponibles.	Dirección General Jurídico Consultiva/ Dirección General de Informática	Jesús Manuel Ramos Montiel/Andrés Huerta Medina	30-sep-12	80 %	Se están implementando los últimos ajustes a la plataforma diseñada, en específico al apartado de búsqueda, de igual manera se continuan los últimos trabajos de digitalización de la información.
17	Segunda	Cumplimiento del Programa Bienal de Mejora Regulatoria de Profeco.	1	Concluir la aprobación de los documentos normativos comprometidos.	Dirección General Jurídico Consultiva/ Titulares de las áreas normativas involucradas	Jesús Manuel Ramos Montiel	30-nov-12	50 %	Profeco comprometió, a través de la Dirección General Jurídico Consultiva, 10 acciones de mejora regulatoria (3 trámites, 7 regulaciones). Se han publicado 4 regulaciones y se concluyó un trámite. Se da seguimiento a las áreas de Profeco para cumplir con las acciones restantes.
18	Segunda	Actualización del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, registros y Autofinanciamiento	1	Llevar a cabo las modificaciones al Manual de Procedimientos de la DGCARA. Actualización derivada de la publicación del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican; las derivadas de las reformas a diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado en; así como por la publicación del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	Carlos Meneses Toribio	30-nov-12	80 %	Mediante oficio SPS/DGCRA/0423/2012, el 17 de agosto de 2012 se envió a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto el proyecto de modificación al "Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento" para que sea considerado en la próxima sesión del COMERI del 20 de septiembre de 2012.
19	Segunda	Modificación a los lineamientos para la determinación, condonación, reducción y conmutación de multas para el área de servicios	1	Revisión y elaboración de propuesta de modificación de los lineamientos y directrices para la imposición, condonación, reducción o en su caso conmutación de multas, con el propósito de unificar los criterios en la operación de las aréas adscritas a la Subprocuraduría de Servicios, así como de las Delegaciones, Subdelegaciones y sus departamentos de servicios.	Dirección General de Quejas y Conciliación	Erika A. Lejsek Leonard	30-nov-12	100 %	Se revisó y elaboró propuesta de modificación de los lineamientos para la imposición, reducción o, en su caso, conmutación de multas y fue enviado el 20 de agosto para su presentación en el siguiente Comeri.

12.11.15 Anexos.

1. Contrato Colectivo de Trabajo 2012

2012



3. Memorias Documentales de Profeco

Se Integrarán en el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a la Tercera Etapa.

Tercera Etapa

13.11.1 Presentación.

Marco Normativo del Informe de Rendición de Cuentas

El presente Informe de Rendición de Cuentas se elabora en cumplimiento al "ACUERDO para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012", así como a los "LINEAMIENTOS para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011 y 18 de enero de 2012, respectivamente.

Descripción de los servicios y funciones de Profeco

- **Servicios que proporciona Profeco**

Programa	Servicio	Descripción
B002 "Fomentar una Cultura de Consumo Inteligente"	Boletín electrónico brújula de compra	Boletín electrónico disponible en el portal de internet de Profeco que presenta información de análisis de precios, estudios comparativos y artículos relacionados con el consumo. Se publica cada quincena y se informa a los suscriptores por correo electrónico sobre la existencia de nuevos artículos. http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula.asp.
	Quién es Quién en los Precios (QQP)	Herramienta interactiva que proporciona información actualizada sobre precios de productos de alta demanda, para que el consumidor pueda comparar y tomar mejores decisiones de compra. http://www.profeco.gob.mx/precios/quienesquie_nvo.asp.
	Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos (QQCPF)	Programa que promueve la transparencia e incentiva la competencia en el mercado de los créditos, por lo cual se difunde bimestralmente el costo de créditos a pagos fijos de electrodomésticos y línea blanca otorgados en establecimientos comerciales. http://www.profeco.gob.mx/pagos/cpfpagos.asp
	Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED)	Programa que proporciona información a quienes envían remesas de EUA a México, permite comparar los servicios y precios entre empresas, facilitando la selección. El QQED informa semanalmente vía internet, sobre los costos y características de los servicios que ofrecen las diferentes empresas. http://www.profeco.gob.mx/envio/envio.asp
	Monitoreo de tiendas en línea	Con objeto de evaluar el grado de cumplimiento de la LFPC se monitorean sitios radicados en México que comercializan en internet. Cada quincena se publican los sitios monitoreados en la página web de Profeco. http://www.profeco.gob.mx/ecomercio/Ultimo_Monitoreo.pdf
	Resultados de encuestas y sondeos	Encuestas y sondeos para conocer los hábitos de consumo de la población, así como las características de los servicios ofrecidos por los proveedores. http://www.profeco.gob.mx/encuesta/sondeos.asp

Programa	Servicio	Descripción
B002 "Fomentar una Cultura de Consumo Inteligente"	Revista del consumidor	Es el principal medio de comunicación de Profeco con una permanencia en el mercado de más de 35 años y el eje alrededor del cual giren el resto de los productos informativos de la institución. En él se presentan los resultados de los estudios de calidad, los platillos sabios y las tecnologías domésticas, que son los artículos con mayor impacto en los consumidores. http://www.profeco.gob.mx/revista/revista.asp
	Programa de TV	A fin de alinear la estrategia de difusión el programa de TV se denomina Revista del Consumidor TV. Basado en los principales artículos de dicha publicación, la información se presenta en un lenguaje coloquial a efecto de que permeen los mensajes educativos para generar una cultura de consumo inteligente.
	Programa de radio	Bajo el paraguas de la mencionada revista, los tres formatos del programa de radio se titulan Revista del Consumidor radio. De esta manera, su principal población objetivo es el público femenino (principalmente jefas del hogar) con claro enfoque de ayuda y servicio al abordar temas de economía y consumo domésticos
	Redes sociales	Estrategia para difundir el consumo inteligente entre nuevas audiencias, se basa en establecer nuevos canales de comunicación a través de las redes sociales en internet con mayor popularidad en México.

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Teléfono del Consumidor	Es una herramienta que Profeco pone a disposición de los consumidores para que reciban información sobre domicilios de las Delegaciones Profeco, comportamiento comercial de empresas, suscripción a la Revista del Consumidor, tecnologías domésticas, recetas para preparar platillos económicos y nutritivos, estudios de calidad sobre productos, requisitos y programación de citas para presentar quejas y denuncias, así como asesoría personalizada de abogados especialistas en temas de consumo.
	Teléfono del Consumidor en línea	El micrositio www.telefonodelconsumidor.gob.mx ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor (5568 8722, D.F. y área metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo para el resto del país), pero desde cualquier dispositivo conectado a internet.
	Buró comercial	Sistema de información disponible en internet para consulta de los consumidores http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inicio.jsp que contiene información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje y contratos de adhesión, de los **450 proveedores con más quejas**, los sectores de telecomunicaciones, aerolíneas e inmobiliario.

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Módulos de asesoría e información	En temporada de cuaresma, regreso a clases y vacaciones decembrinas, se instalan módulos de asesoría e información en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y Centrales Camioneras del Distrito Federal, para dar información, recibir quejas y denuncias, y realizar conciliaciones inmediatas dando atención a los consumidores que así lo soliciten.
	Comportamiento comercial de proveedores	Las consultas en materia de comportamientos comerciales de las empresas son atendidas por personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
	Asesorías (correo electrónico, fax y escritos)	Personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación atienden las consultas de los consumidores a través de asesorías por correo electrónico, fax y escritos, así como mediante el servicio de chat.
	Programa de Citas por Teléfono (PROCITEL).	Antes de presentar una queja en una delegación, el consumidor puede programar una cita través del Programa de Citas por Teléfono (Procitel). Para hacer uso de esta herramienta es necesario llamar al Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y área metropolitana o al 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país). http://www.profeco.gob.mx/procitel/procitel.asp
	Quejas y conciliación	Una parte primordial dentro de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el procedimiento conciliatorio, el proceso mediante el cual Profeco actúa como mediador para buscar la solución de una controversia entre consumidor y proveedor. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja ante una oficina de Profeco o a través de internet hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía.
	Concilianet	Es un portal de internet http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp que permite la resolución de controversias entre consumidores y proveedores de bienes y servicios a través de Internet. Este programa abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, todo desde la comodidad del hogar, oficina o lugar que cuente con una computadora con acceso a internet. Actualmente son 59 los proveedores que ya concilian en línea.
	Registro Público de Consumidores (RPC)	También denominado Registro Público para Evitar Publicidad, es un instrumento automatizado para registrar números telefónicos de consumidores que no desean recibir publicidad telefónica de bienes, productos o servicios en su casa, oficina o celular. Al inscribir un número telefónico, este se incluye en una lista de consumidores que no podrán ser molestados con fines publicitarios o mercadotécnicos, es decir, los proveedores están obligados a no llamar a estos números, de lo contrario podrían ser sancionados con multas de hasta $1, 317,147.3 pesos. https://rpc.profeco.gob.mx/

Programa	Servicio	Descripción
E005 "Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores"	Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)	Se inscriben los modelos de contratos de adhesión que los proveedores utilizan en sus operaciones comerciales con los consumidores. Este registro garantiza que dichos contratos no contengan cláusulas abusivas, inequitativas o desproporcionadas en perjuicio del consumidor. La inscripción de contratos a través del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), permite a los proveedores registrar sus modelos de contrato vía internet en http://rcal.profeco.gob.mx/. Con este mecanismo, los proveedores se ahorran costos de traslado a oficinas de Profeco, se amplía la cobertura geográfica y se transparenta la gestión pública del trámite.
	Procedimientos por Infracciones a la Ley en materia de Servicios	Es un instrumento cuyo propósito es sancionar a aquellos proveedores que incumplen la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo su principal antecedente, en materia de servicios, las quejas y el procedimiento conciliatorio.
	Arbitraje	Constituye un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten el proveedor y el consumidor voluntariamente y donde Profeco actúa como árbitro, siempre velando por la equidad de la relación en las relaciones de consumo.
	Dictamen	Es un documento jurídico que emite Profeco, en el que se determina en cantidad cierta, exigible y líquida el importe de las obligaciones incumplidas a cargo de un proveedor, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor del consumidor (art. 114 LFPC).
	Publicidad	La publicidad relativa a bienes, productos o servicios debe ser veraz, comprobable, completa y clara, (artículo 32 de la LFPC) y en caso de que Profeco detecte posible publicidad engañosa, conforme a lo establecido en el artículo 123 de la Ley, puede iniciar un PIL y en su caso, sancionar a los proveedores.
	Acciones de Grupo	Es un instrumento legal sustanciado a través de un procedimiento judicial, promovido en contra de uno o varios proveedores que con su conducta ocasionen o previsiblemente puedan ocasionar daños o perjuicios a un grupo de consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la LFPC, así, en dicho procedimiento la Profeco representa a los consumidores a fin de que se repare en la vía incidental, dichos daños o perjuicios.

Programa	Servicio	Descripción
G003 "Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC"	Análisis de información comercial	Servicio mediante el cual Profeco revisa, a petición de un proveedor, si las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que éste comercializa, cumplen con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor o las Normas Oficiales Mexicanas que le aplican.

Programa	Servicio	Descripción
G003 "Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC"	Asesoría en Información comercial	A los proveedores que así lo soliciten se les proporciona información escrita que les permite conocer de manera específica si alguna sección o parte de los elementos que integran la información comercial de las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que comercializan, se ajusta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM y otras disposiciones legales aplicables.
	Capacitación en Información Comercial	Acción de impartir cursos, talleres o programas análogos a los proveedores que así lo soliciten, relativos a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM en materia de información comercial.
	Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición	La calibración 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 los consumidores paguen lo justo por el servicio o producto adquirido, debe efectuarse cuando menos una vez por año. http://calibracion.profeco.gob.mx/
	Red de Alerta Rápida	Sistema que permite el intercambio rápido y sistemático de información entre las autoridades encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos (Profeco, Cofepris, Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria – SENASICA- y la Administración General de Aduanas), ante la existencia de un producto o alimento que pueda afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores, contando, además, con un micro sitio en el que son publicadas las Alertas identificadas: www.alertas.gob.mx, informando a los consumidores las acciones implementadas por Profeco.
	Verificación de Estaciones de Servicio y Plantas de Gas L.P	Con el objeto de que los consumidores reciban kilos de a kilo y litros de a litro de éstos productos, la Profeco verifica durante todo el año, las Estaciones de Servicio (gasolineras), Plantas de almacenamiento y distribución de gas L. P. y en la vía pública, a los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L. P. y vehículos auto-tanque.
	Acciones preventivas de calibración	Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, la Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración de dispensarios de gasolina y medidores gas L. P. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.
	Estudios de Calidad	El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor realiza estudios de carácter técnico científico sobre las características y cualidades de productos que se ofertan en el mercado nacional para informar sobre la calidad de los mismos, analiza también los productos que son objeto de verificación, y de aquellos que solicita cualquier persona física o moral interesada en conocer la calidad de lo que fabrica y/o comercializa.

- **Registro Federal de Trámites y Servicios en el (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer).**

La siguiente relación de trámites y servicios, corresponden a aquellos registrados por Profeco ante el Registro Federal de Trámites y Servicios en el (RFTS) de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer), mismos que pueden consultarse en la siguiente URL: http://www.cofemer.gob.mx.

1. Aviso de promoción
2. Cancelación de Inscripción de Consumidores al Registro Público de Consumidores
3. Consulta al Registro Público de Consumidores de Proveedores y Empresas
4. Inscripción de consumidores al registro público de consumidores
5. Procedimiento Arbitral
6. Procedimiento Conciliatorio
7. Recurso de Revisión
8. Renovación del periodo de consulta al registro público de consumidores de proveedores y empresas
9. Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial.
10. Solicitud de aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por Profeco
11. Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión
12. Solicitud de des inmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana
13. Solicitud de expedición de copia certificada
14. Solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores
15. Solicitud de levantamiento de medida precautoria
16. Solicitud de revisión, modificación y/o registro obligatorio de contratos de adhesión.
17. Solicitud de revisión, modificación y/o registro voluntario de contratos de adhesión
18. Solicitud de servicio de laboratorio de pruebas acreditado
19. Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.

- **Funciones de Profeco**

Conforme a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y su última reforma publicada el 09 de abril de 2012, las atribuciones de Profeco son las siguientes:

ARTÍCULO 24.- La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las

transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

IX Ter.- Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

Fracción adicionada DOF 15-12-2011

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

XXII.- Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y

Fracción adicionada DOF 19-08-2010

XXIII.- Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010

Objetivos institucionales y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

- **Planeación Estratégica de Profeco**

Misión

Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos Institucionales

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

- **Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012**

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece entre sus objetivos mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como garantizar la certeza jurídica y predictibilidad de las normas y promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye con el PND 2007-2012, al cumplimiento del Objetivo Rector "Economía competitiva y generadora de empleos," en específico con el objetivo 5, "Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos", a través de la estrategia 5.4. *Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios*. Para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con 3 Programas Presupuestario Sustantivos vigentes a partir de 2008:

- B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente.
- E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores
- G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

Programa	Descripción
B002 Promover una Cultura de Consumo Inteligente	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la promoción de una cultura de consumo inteligente que permita a los consumidores decidir apropiadamente sobre sus compras. **Nombre de la Matriz:** Consumo inteligente **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Provisión de Bienes Públicos
	***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo* 2007-2012** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. **Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:** Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Fortalecer el poder de los consumidores Promover una cultura de consumo inteligente y sustentable Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Propiciar la participación organizada de los consumidores. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Programa	Descripción
E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas en las transacciones entre consumidores y proveedores. **Nombre de la Matriz:** Prevención y corrección de prácticas abusivas. **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Prestación de Servicios Públicos. ***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública: Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios. ***Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012*** **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores Fortalecer el poder de los consumidores Garantizar la legalidad en las relaciones de consumo. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Programa	Descripción
G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores. **Nombre de la Matriz:** Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Regulación y supervisión
	***Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo* 2007-2012** **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad Tema: Promoción de la Productividad y la Competitividad Objetivo de Eje de Política Pública: Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. **Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública:** Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

13.11.2 Marco jurídico de actuación.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Códigos

- Código Civil Federal.
- Código de Comercio.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Penal Federal.
- Código Fiscal del Distrito Federal.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley de Amparo.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica.
- Reglamento de la Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglamento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
- Reglamento de Gas Licuado de Petróleo.
- Reglamento de las comisiones mixtas derivadas del Contrato Colectivo de Trabajo.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

- Fe de erratas al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (D.O.F. 10/07/2006) - (D.O.F. 12/07/2006).
- Nota Aclaratoria al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (D.O.F. 11/08/2006).
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (D.O.F. 21/07/2010).
- Nota Aclaratoria al Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, (D.O.F. 21/07/2010) y (D.O.F. 22/12/2010).
- Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII, incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006, y Único, fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, (D.O.F. 22/07/2010) - (D.O.F. 09/07/2012).

Decretos

- Decreto por el que se reforman diversas Leyes Federales, con el objeto de actualizar todos aquellos artículos que hacen referencia a las Secretarías de Estado cuya denominación fue modificada y al Gobierno del Distrito Federal en lo conducente; así como eliminar la mención de los departamentos administrativos que ya no tienen vigencia.

- Decreto por el que se reforma la fracción II, y se adiciona la fracción VII del artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforma el artículo 73 QUATER de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforman y adicionan el Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Decreto por el que se adiciona un artículo 29 BIS a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Decreto por el que se reforma el artículo 3 y el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal Federal; del Código Federal de Procedimientos Penales; de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de la Ley General de Educación; de la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público; de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2012.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 13 de diciembre de 2010.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.
- Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII, incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006, y Único, fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2010. (D.O.F. 09/07/2012).

- Nota Aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010, publicado el 9 de septiembre de 2010.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones, publicado el 22 de julio de 2010.
- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para Realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 27 de enero de 2010.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, publicado el 21 de diciembre de 2009.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007.
- Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007, publicado el 27 de enero de 2012.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios, publicado el 19 de octubre de 2009.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil diez, publicado el 27 de enero de 2010.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil diez, publicado el 13 de diciembre de 2010.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil once, publicado el 25 de enero de 2011.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre del año dos mil once, de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 18 de noviembre de 2011.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil doce, publicado el 30 de enero de 2012.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre del año dos mil doce, de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 13 de agosto de 2012.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares, publicado el 10 de marzo de 1992.
- Acuerdo que modifica el diverso por el cual se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, al Centro de Metrología, el Consejo de Recursos Minerales, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 27 de noviembre de 2000.

- Acuerdo mediante el cual se dan a conocer los trámites que se eliminan del Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, publicado el 28 de septiembre de 2001.
- Acuerdo mediante el cual se modifican diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, publicado el 03 de abril de 2003.
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, publicado el 26 de junio de 2003.
- Acuerdo por el que se modifican los formatos de diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, publicado el 24 de mayo de 2010.
- Acuerdo por el que se modifican los formatos de diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, publicado el 13 de agosto de 2012.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia, publicado el 12 de agosto de 2004.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia, publicado el 8 de diciembre de 2009.
- Acuerdo por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, publicado el 24 de noviembre de 2004.
- Acuerdo por el que se sustituyen los anexos 1 y 2 del diverso por el cual se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria, publicado el 25 de mayo de 2010.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo, publicado el 27 de abril de 2005.
- Acuerdo por el que se establece el procedimiento para el aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales, publicado el 23 de noviembre de 2005.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos, publicado el 20 de diciembre de 2005.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la aplicación del control de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 30 de enero de 2012.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y publicidad, publicado el 24 de julio de 2012.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2010.

Disposiciones

- Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales, publicado el 27 de mayo de 2008.

- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, publicadas el 27 de mayo., publicado el 6 de abril de 2011.

- Fe de erratas al Acuerdo publicado el 6 de abril de 2011 por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, publicadas el 27 de mayo de 2008, publicado el 01 de junio de 2011.

Aviso

- Aviso mediante el cual se da a conocer el formato de solicitud de levantamiento de medida precautoria y de solicitud de desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana, publicado el 23 de noviembre de 2005.

- Aviso mediante el cual se comunica al público general la Relación única de la normatividad que continuará vigente en la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 9 de septiembre de 2010.

Lineamientos

- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Bases para la instalación, organización y funcionamiento del Grupo Técnico de Publicidad de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Criterios para la Aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Metodología para operar y administrar la entrega del reconocimiento a la transparencia, integridad y honradez en el servicio público.
- Políticas, bases y lineamientos en materia de Obra pública y servicios relacionados con las mismas de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del SIIP.
- Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
- Lineamientos para la Administración y Uso del Parque Vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lineamientos para la Elaboración, Revisión, Dictamen y Registro de Contratos o Convenios Institucionales.

- Lineamientos para determinar multas por el área de servicios.
- Lineamientos para el Manejo de Billetes de Depósito.
- Lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.

Contrato Colectivo de Trabajo

Manuales

- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Delegaciones.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.
- Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual de Procedimientos del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General Jurídica Consultiva.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.
- Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Humanos.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual Específico de Organización de las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Comunicación Social.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Delegaciones.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación.

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual Específico de Organización del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría Jurídica.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General Jurídica Consultiva.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.
- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Administración.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Recursos Humanos.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática.
- Manual de Identidad Gráfica de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual de Calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité Revisor de Convocatorias.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obra Pública.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Manual de Contabilidad Gubernamental de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Guías

- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Lineamientos.
- Guía para la Elaboración del Programa Interno de Protección Civil de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos.
- Guía Técnica para emitir documentos normativos.
- Guía de estilo para redactar documentos.
- Guía para tramitar la solicitud de registro de derechos de propiedad intelectual.
- Guía para la expedición de copias certificadas.
- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

Normas Oficiales Mexicanas (NOM)

- Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica-requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo. NOM-001-SCFI-1993.
- Productos pre envasados - contenido Neto -Tolerancias y Métodos de Verificación. NOM-002-SCFI-1993.
- Productos eléctricos-especificaciones de seguridad. NOM-003-SCFI-2000.
- Información comercial- Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa. NOM-004-SCFI-2006.
- Fluxómetros-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-005-CONAGUA-1996.
- Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. NOM-005-SCFI-2005.
- Bebidas alcohólicas-Tequila-Especificaciones. NOM-006-SCFI-2005.
- Instrumentos de medición-Taxímetros. NOM-007-SCFI-2003.
- Sistema General de Unidades de Medida. NOM-008-SCFI-2002.
- Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático - Requisitos técnicos y metrológicos. NOM-010-SCFI-1994.
- Instrumentos de medición-Termómetros de líquido en vidrio para uso general-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-011-SCFI-2004.
- Instrumentos de medición-Manómetros con elemento elástico-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-013-SCFI-2004.
- Medidores de desplazamiento positivo tipo diafragma para gas natural o L.P.- Con capacidad máxima de 16 m3/h con caída de presión máxima de 200 Pa (20,40 mm de columna de agua). NOM-014-SCFI-1997.
- Información comercial-etiquetado para juguetes. NOM-015-SCFI-2007.
- Aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica -requisitos de seguridad y métodos de prueba. NOM-016-SCFI-1993 (Se ratifica por cinco años según resolución publicada en el D. O. F. el 29/06/2005).
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastradas. Límites y métodos de prueba. NOM-017-ENER/SCFI-2008.
- Información comercial - etiquetado de artículos reconstruidos, usados o de segunda mano, de segunda línea, discontinuados y fuera de especificaciones. NOM-017-SCFI-1993.
- Seguridad de equipo de procesamiento de datos. NOM-019-SCFI-1998 (cancela a la nom-019-SCFI-1994) (se ratifica por cinco años según resolución publicada en el D. O. F. El 29/06/2005).
- Información comercial-etiquetado de cueros y pieles curtidas naturales y materiales sintéticos o artificiales con esa apariencia, calzado, marroquinería así como los productos elaborados con dichos materiales. NOM-020-SCFI-1997.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto, límites métodos de prueba y etiquetado. NOM-021-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites métodos de prueba y etiquetado. NOM-022-ENER/SCFI-2008.

- Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos. NOM-024-SCFI-1998.
- Prácticas comerciales–elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos. NOM-028-SCFI-2007.
- Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido. NOM-029-SCFI-2010.
- Información comercial-Declaración de cantidad en la etiqueta-Especificaciones. NOM-030-SCFI-2006.
- Información comercial - Alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio. NOM-033-SCFI-1994.
- Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio. NOM-035-SCFI-2003.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios. NOM-036-SCFI-2007.
- Pesas de clases de exactitud E1, E2, F1, F2, M1, M2 y M3. Publicada en el D.O.F. 26 de febrero de 2001. NOM-038-SCFI-2000.
- Instrumentos de medición-Instrumentos rígidos-Reglas graduadas para medir longitud-Uso comercial. NOM-040-SCFI-1994.
- Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas, cilíndricas para líquidos de 25 ml hasta 1 L. NOM-041-SCFI-1997.
- Instrumentos de medición-Medidas volumétricas metálicas con cuello graduado para líquidos con capacidades de 5 L, 10 L y 20 L. NOM-042-SCFI-1997.
- Watthorímetros electromecánicos-Definiciones, características y métodos de prueba. NOM-044-SCFI-2008.
- Instrumentos de medición-manómetros para extintores. NOM-045-SCFI-2000.
- Instrumentos de medición-Cintas métricas de acero flexómetros. NOM-046-SCFI-1999.
- Instrumentos de medición-Relojes registradores de tiempo-Alimentados con diferentes fuentes de energía. NOM-048-SCFI-1997.
- Información comercial- Etiquetado general de productos. NOM-050-SCFI-2004.
- Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas alcohólicas preenvasados-información comercial y sanitaria. NOM-051-SCFI/SSA1-2010.
- Elevadores Eléctricos de Tracción para pasajeros y carga - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba para equipos nuevos. NOM-053-SCFI-2000.
- Utensilios domésticos - Ollas de presión - Seguridad. NOM-054-SCFI-1998.
- Productos eléctricos - Balastros para lámparas de descarga eléctrica en gas - Especificaciones de seguridad. NOM-058-SCFI-1999.
- Productos eléctricos - Conductores - Requisitos de seguridad. NOM-063-SCFI-2001.
- Productos eléctricos - Luminarios para uso en interiores y exteriores. Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-064-SCFI-2000.
- Bebidas alcohólicas - Mezcal - Especificaciones. NOM-070-SCFI-1994.
- Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo. NOM-071-SCFI-2008.

- Información comercial - Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita pre envasados. NOM-084-SCFI-1994.
- Industrias hulera-llantas nuevas de construcción radial que son empleadas para cualquier vehículo con un peso bruto vehicular igual o menor a 4 536 kg (10 000 lb) – especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-086-SCFI-2010.
- Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental. NOM-086-SEMAR-SENER-SCFI-2005.
- Industria hulera-llantas nuevas, de construcción radial que son empleadas en vehículos con un peso bruto vehicular superior a 4 536 kg (10 000 lb) y llantas de construcción diagonal de cualquier capacidad de carga-especifica de seguridad y método de prueba. NOM-086-1-SCFI-2011.
- Encendedores portátiles, desechables y recargables-Especificaciones de seguridad. NOM-090-SCFI-2004.
- Características de diseño y condiciones de uso de la contraseña oficial. NOM-106-SCFI-2000.
- Líquido para frenos hidráulicos empleado en vehículos automotores - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-113-SCFI-1995.
- Gatos hidráulicos tipo botella-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-114-SCFI-2006.
- Industria automotriz - Aceites lubricantes para motores a gasolina o a diesel - Información comercial. NOM-116-SCFI-1997.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida. NOM-117-SCFI-2005.
- Industria cerillera - Cerillos y fósforos - Especificaciones de seguridad. NOM-118-SCFI-2004.
- Industria Automotriz - Vehículos automotores - Cinturones de seguridad-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-119-SCFI-2000.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Uva de mesa. NOM-120-SCFI-1996.
- Industria hulera-Cámaras para llantas neumáticas de vehículos automotores y bicicleta-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-121-SCFI-2004.
- Prácticas comerciales-elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados. NOM-122-SCFI-2010.
- Instrumentos de medición-Medidores multifunción para sistemas eléctricos-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-127-SCFI-1999.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Aguacate. NOM-128-SCFI-1998.
- Información comercial - Etiquetado de productos agrícolas - Mango. NOM-129-SCFI-1998.
- Talavera - Especificaciones. NOM-132-SCFI-1998.
- Productos infantiles-funcionamiento de andaderas para la seguridad del infante-especificaciones y métodos de prueba. NOM-133/1-SCFI-1999.
- Productos infantiles-funcionamiento de carriolas para la seguridad del infante-especificaciones. NOM-133/2-SCFI-1999.
- Productos infantiles-funcionamiento de corrales y encierros-especificaciones y métodos de prueba. NOM-133/3-SCFI-1999.

- Válvulas para cámara y válvulas para rines utilizados para llantas tipo sin cámara - especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-134-SCFI-1999.
- Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción. NOM-135-SCFI-2006.
- Información comercial - Etiquetado de extracto natural de vainilla (Vainilla spp), derivados y sustitutos. NOM-139-SCFI-1999.
- Artículos escolares - Tijeras - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-140-SCFI-1999.
- Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza pre envasados. NOM-141-SSA1-1995.
- Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. -Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial. NOM-142-SSA1-1995.
- Niveles de protección de materiales para blindajes resistentes a impactos balísticos - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-142-SCFI-2000.
- Bebidas alcohólicas - Charanda - Especificaciones. NOM-144-SCFI-2000.
- Información comercial - Etiquetado de miel en sus diferentes presentaciones. NOM-145-SCFI-2001.
- Productos de vidrio - Vidrio de seguridad usado en la construcción - Especificaciones y métodos de prueba. NOM-146-SCFI-2001.
- Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento. NOM-148-SCFI-2008.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones. NOM-184-SCFI-2012.
- Café Veracruz-especificaciones y métodos de prueba. NOM-149-SCFI-2001.
- Ámbar de Chiapas-especificaciones y métodos de prueba. NOM-152-SCFI-2003.
- Guillotinas o cizallas manuales-Requisitos técnicos de seguridad y métodos de prueba. NOM-153/1-SCFI-2003.
- Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga. NOM-154-SCFI-2005.
- Leche, fórmula láctea y producto lácteo combinado-denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-155-SCFI-2003.
- Equipo de protección contra incendio-Extintores como dispositivo de seguridad de uso de vehículos de autotransporte particular, público, y de carga en general- Especificaciones y métodos de prueba. NOM-157-SCFI-2005.
- Jamón-Denominación y clasificación comercial, especificaciones fisicoquímicas, microbiológicas, organolépticas, información comercial y métodos de prueba. NOM-158-SCFI-2003.
- Bebidas alcohólicas-Sotol-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-159-SCFI-2004.
- Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos. NOM-160-SCFI-2003.
- Seguridad al usuario- Juguetes-Réplicas de armas de fuego-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. NOM-161-SCFI-2003.

- Electrónica-Audio y video-Discos compactos grabados con audio, video, datos y/o videojuegos-Información comercial e identificación del fabricante. NOM-162-SCFI-2004.
- Seguridad al usuario-Chalecos antibalas-Especificaciones y métodos de prueba. NOM-166-SCFI-2005.
- Café Chiapas-especificaciones y métodos de prueba. NOM-169-SCFI-2007.
- Jugos de frutas pre envasados-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-173-SCFI-2009.
- Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general. NOM-174-SCFI-2007.
- Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria. NOM-179-SCFI-2007.
- Yogurt-denominación, especificaciones fisicoquímicas y microbiológicas, información comercial y métodos de prueba. NOM-181-SCFI-2010.
- Vainilla de Papantla, extractos y derivados-especificaciones, información comercial y métodos de ensayo (prueba). NOM-182-SCFI-2011.
- Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I Cacao. II Chocolate. III Derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. NOM-186-SSA1-SCFI-2002.
- Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba. NOM-187-SSA1-SCFI-2002.
- Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico. NOM-189-SSA1-SCFI-2002.
- Formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, de alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos, que cancela las Normas Oficiales Mexicanas NOM-01-TUR-1999, NOM-02-TUR-1999, NOM-03-TUR-1999 Y NOM-04-TUR-1999. NOM-01-TUR-2002.
- Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio. NOM-05-TUR-2003.
- Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. NOM-06-TUR-2009.
- De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. NOM-07-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural. NOM-08-TUR-2002.
- Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. (Cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-1997). NOM-09-TUR-2002.
- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999). NOM-010-TUR-2001.
- Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura. NOM-011-TUR-2001.

- Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. Límites y método de prueba. NOM-001-ENER-2000.
- Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-003-ENER-2000.
- Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-003-ENER-2011.
- Eficiencia energética de bombas y conjunto motor-bomba, para bombeo de agua limpia, en potencias de 0,187 KW A 0,746 KW. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-004-ENER-2008.
- Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodomésticas. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-005-ENER-2010.
- Eficiencia energética del conjunto motor bomba sumergible tipo pozo profundo. Límites y método de prueba. NOM-010-ENER-2004.
- Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo central, paquete o dividido. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-011-ENER-2006.
- Calefactores de ambiente para uso doméstico que empleen como combustible gas L.P. o natural. Requisitos de seguridad y métodos de prueba. NOM-012-SESH-2010.
- Eficiencia energética de motores eléctricos de corriente alterna, monofásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, enfriados con aire, en potencia nominal de 0,180 KW A 1,500 KW. Límites, método de prueba y marcado. NOM-014-ENER-2004.
- Eficiencia energética de refrigeradores y congeladores electrodomésticos. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-015-ENER-2012.
- Eficiencia energética de motores de corriente alterna, trifásicos, de inducción, tipo jaula de ardilla, en potencia nominal de 0,746 A 373 KW. Límites, método de prueba y marcado. NOM-016-ENER-2010.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad de lámparas fluorescentes compactas autobalastradas. Límites y métodos de prueba. NOM-017-ENER/SCFI-2008.
- Aislantes térmicos para edificaciones. Características, límites y métodos de prueba. NOM-018-ENER-1997.
- Eficiencia térmica y eléctrica de máquinas tortilladoras mecanizadas. Límites, método de prueba y marcado. NOM-019-ENER-2009.
- Calentadores para agua que utilizan como combustible gas LP o natural, de uso doméstico y comercial. Requisitos de seguridad, métodos de prueba y marcado. NOM-020-SEDG-2003.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario en acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-021-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética y requisitos de seguridad al usuario para aparatos de refrigeración comercial autocontenidos. Límites, métodos de prueba y etiquetado. NOM-022-ENER/SCFI-2008.
- Eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido, descarga libre y sin conductos de aire. Límites, método de prueba y etiquetado. NOM-023-ENER-2010.
- Eficiencia energética de lámparas para uso general. Límites y métodos de prueba. NOM-028-ENER-2010.

- Eficacia luminosa de lámparas de diodos emisores de luz (LED) integradas para iluminación general. Límites y métodos de prueba. NOM-030-ENER-2012Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental. NOM-086-SEMARNAT-SENER-SCFI-2005.
- Seguridad-equipo de protección personal-calzado de protección-clasificación, especificaciones y métodos de prueba. NOM-113-STPS-2009.
- Seguridad-equipo de protección personal-cascos de protección-clasificación, especificaciones y métodos de prueba. NOM-115-STPS-2009.
- Seguridad-equipo de protección personal-respiradores purificadores de aire de presión negativa contra partículas nocivas-especificaciones y métodos de prueba. NOM-116-STPS-2009.
- Seguridad e información comercial en juguetes-seguridad de juguetes y artículos escolares. Límites de biodisponibilidad de metales en artículos recubiertos con pinturas y tintas. Especificaciones químicas y métodos de prueba. NOM-015/1SCFI/SSA-1994.
- Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados-información comercial y sanitaria. NOM-051-SCFI/SSA1-2010.
- Etiquetado de medicamentos. NOM-072-SSA1-1993.
- Bienes y servicios. Etiquetado para productos de perfumería y belleza preenvasados. NOM-141-SSA1-1995.
- Bienes y servicios. Bebidas alcohólicas. Especificaciones sanitarias. Etiquetado sanitario y comercial. NOM-142-SSA1-1995.
- Productos y servicios. Cacao, productos y derivados. I Cacao. II Chocolate. III Derivados. Especificaciones sanitarias. Denominación comercial. NOM-186-SSA1/SCFI-2002.
- Productos y servicios. Masa, tortillas, tostadas y harinas preparadas para su elaboración y establecimientos donde se procesan. Especificaciones sanitarias. Información comercial. Métodos de prueba. NOM-187-SSA1/SCFI-2002.
- Productos y servicios. Etiquetado y envasado para productos de aseo de uso doméstico. NOM-189-SSA1/SCFI-2002.

13.11.3 Acciones y resultados relevantes actualizados del 1 de enero al 30 de noviembre de 2012.

13. Programa B002: Promover una Cultura de Consumo Inteligente

Dirección General de Comunicación Social

El objetivo fundamental de la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) es difundir, vía los diferentes medios de comunicación toda la información relevante para los ciudadanos sobre las acciones, resultados, y programas que implementa la Procuraduría Federal del Consumidor durante el transcurso del año.

La DGCS construye los diferentes mensajes de la Profeco, define la modalidad para difusión (comunicados, muchos cuidados, alertas, declaraciones, entrevistas, etc.) con la finalidad de informar al mayor número de consumidores en el país. Está misma información se difunde a través del portal institucional (www.profeco.gob.mx) y se hace del conocimiento a delegaciones y subdelegaciones mediante el mecanismo ad-hoc de está dirección general.

Para lograr una mayor difusión está DG creó un portal en intranet que permite trabajar con Delegaciones y Subdelegaciones de manera más eficiente y procura una mayor y mejor difusión vía medios locales y regionales.

Para programar el momento de difusión de los diferentes mensajes, la DGCS toma en cuenta el calendario de riesgos y abusos de la Procuraduría y genera calendarios mensuales que consideran eventos sociales, fiestas, vacaciones y demás actividades que incrementan ciertas actividades comerciales, como ejemplos basados en calendario de eventos están los programas nacionales de Día de reyes, del amor y la amistad, Cuaresma, Vacacional y Turístico de Semana Santa, Día del Niño, Día de las Madres, Día del Padre, Vacacional y Turístico de Verano, Regreso a Clases, Fiestas Patrias, Día de Muertos, Basílica, Fiestas Decembrina y Vacacional y Turístico de Fin de año.

Entre los Programas Nacionales de Verificación y Vigilancia que son recurrentes y que la Profeco establece las fechas de aplicación se encuentran: Casas de Empeño, Bebidas Alcohólicas, Seguridad de Productos, Productos Básicos, Vehículos usados y de Calibración de Instrumentos de Medición, Retiro de Juguetes Réplica de Armas de Fuego y Escuelas Particulares.

Para dar una explicación con mayor detalle o promover una mayor difusión de las acciones realizadas y brindar una mayor información a los consumidores sobre sus derechos y mecanismos de orientación, la DGCS también promueve y entrevistas del Procurador, Subprocuradores y demás funcionaros que manejen temas de interés para los consumidores.

De igual forma, de manera mensual programa campañas de difusión para promover la publicación mensual de la Revista del Consumidor, destacando generalmente los estudios de calidad que realiza el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, y que representa información muy valiosa en la generación de una cultura de consumo inteligente.

2012

En este año la Dirección General de Comunicación Social dio a conocer, a través de comunicados, entrevistas y conferencias de prensa, los diversos Programas Nacionales, Permanentes y Especiales de Verificación y Vigilancia que realizó a establecimientos con venta de productos y servicios.

Asimismo, implementó diversos recorridos con los representantes de los medios de comunicación con el objetivo de mostrarles de una manera objetiva y detallada las acciones y programas implementados por la Profeco.

De esta manera, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2012, la Dirección General de Comunicación Social emitió 110 Comunicados de Información, mismos que hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación y que se pueden consultar en la dirección (http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa.asp)

En ese periodo, también organizó 30 conferencias de prensa con los representantes de los medios de comunicación y gestionó 120 entrevistas exclusivas con el Procurador Federal del Consumidor para prensa escrita, radio y televisión.

Como consecuencia de estas acciones, del 1 de enero al 30 de noviembre, se tuvo 5 mil 350 impactos en los medios de comunicación de carácter nacional y, en algunos casos, con presencia local.

Complementario a estas acciones, durante este periodo, la DGCS desarrolló e implementó diversas líneas estratégicas de comunicación para atender situaciones que surgieron en ese lapso de tiempo y que son competencia de la Procuraduría.

Entre ellas, destacan la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las reformas al Registro Público de Consumidores en el mes de enero y derivado de lo cual la DGCS emitió un comunicado a nivel nacional para dar a conocer las principales modificaciones que incluyeron en el Registro y en las cuales destaca el cambio de su denominación a Registro Público para Evitar Publicidad (RePEP).

De igual forma, solicitó a las 51 delegaciones y subdelegaciones distribuir el comunicado a los diversos representantes de los medios de comunicación en los estados con el objetivo de que la información también fuera retomada por los espacios noticioso y programas de los medios de comunicación en las entidades.

También, complementó la estrategia con la promoción de diversas entrevistas en medios nacionales y locales para hablar sobre los beneficios y alcances que tiene el RePEP.

Ante la visita del Papa Benedicto XVI a la ciudad de León, Guanajuato, en el mes de marzo, la DGCS elaboró toda una estrategia de comunicación para dar a conocer las acciones que se implementaron en materia de verificación y vigilancia ante la gran afluencia de consumidores feligreses nacionales y extranjeros a aquella localidad.

Como primera acción, la DGCS dio a conocer mediante un comunicado las acciones que la Profeco, en coordinación con la Conferencia del Episcopado Mexicano (CEM), realizaba para alertar a los feligreses que los boletos para asistir a los diversos actos que encabezó el Pontífice no tendrían costo alguno, pues su distribución sería gratuita.

Posteriormente, emitió otro comunicado en el que informó del Programa Especial de Verificación y Vigilancia Guanajuato 2012, que implementó en esa entidad para garantizar relaciones comerciales justas durante la visita del máximo jerarca de la Iglesia Católica. Dicha información, también la hizo llegar a la delegación del estado de Guanajuato para su difusión en los representantes de los medios de comunicación en esa entidad.

Dada la trascendencia internacional del evento, la DGCS complementó esas acciones con la promoción de diversas entrevistas del Procurador en los medios de comunicación tanto impresos como audiovisuales y radiofónicos de carácter nacional y local.

Para esto último, se acudió al estado de Guanajuato donde en coordinación con la Delegación de la Profeco y el Gobierno municipal, la DGCS convocó a los medios de comunicación locales a la firma de un convenio para reforzar la atención a los consumidores peregrinos que acudieron a ver al Papa, evento del cual la DGCS difundió un comunicado a nivel local y nivel nacional.

En ese mismo mes, la DGCS informó sobre las acciones que la Profeco implementó para combatir la publicidad engañosa, en el marco del grupo de trabajo del Consejo Consultivo del Consumo (CCC) y ante representantes de organismos intermedios del sector empresarial, para dar a conocer los Lineamientos para el análisis y verificación de la Información y Publicidad engañosa que entregó a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer) para que se sometiera al procedimiento de publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Asimismo, informó sobre la firma de un convenio de colaboración con la Comisión Federal de Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris) a fin de intercambiar información y promover acciones conjuntas en el combate a la publicidad engañosa.

Derivado de ello, la DGCS emitió para cada uno de los eventos, comunicados de prensa que hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación nacionales y locales; en tanto que en el segundo caso, organizó además una conferencia de prensa en la que se convocó a los reporteros de medios nacionales que cubren las actividades de la Profeco.

Asimismo, gestionó diversas entrevistas en espacios radiofónicos y de medios de comunicación impresos, mismas que concedió el Procurador Federal del Consumidor y en las cuales se dio a conocer los alcances que tendrían los Lineamientos y el convenio signado con la Cofepris en el combate a la publicidad engañosa.

A finales de marzo, la Profeco se puso en marcha en internet, el Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.mx), una de las principales herramientas que permite a la institución establecer un vínculo más cercano e interactuar con el consumidor, hacer público su actuar y el de los proveedores con el mayor número de quejas, así como acercar, de forma fácil, rápida y a dos clicks información, datos y consejos para un consumo inteligente.

Como estrategia de comunicación, previo a su lanzamiento, la DGCS promovió diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor, en los principales espacios conducidos por líderes de opinión en materia económica y del ámbito político de radio, televisión y prensa escrita, con el objetivo de dar a conocer los pormenores del nuevo espacio en internet.

Posteriormente, la DGCS convocó a los representantes de los medios de comunicación nacionales a la conferencia de prensa donde se presentó el nuevo espacio en internet, además de que emitió un comunicado sobre el nuevo portal, sus alcances y beneficios para el consumidor.

Complementario a esas acciones y una vez presentado el espacio, la DGCS continuó con la promoción de entrevistas en los medios de comunicación para dar a conocer, por parte de los funcionarios de la Dirección General de Educación y Divulgación de la Profeco, el nuevo sitio de internet.

Por otra parte, esta Dirección General promovió de manera constante en los medios de comunicación la información que se publicó en el Portal del Consumidor, con el objetivo de que la población visitara esta nueva herramienta y conociera a detalle el campo de acción de la Procuraduría y la gran diversidad de información que se publica en dicho espacio.

Ante el inicio del periodo denominado de veda electoral para los Gobiernos federales, estatales y municipales por el comienzo del proceso electoral federal, la DGCS orientó la difusión de información a los medios hacía los temas relacionados con los derechos de los consumidores a fin de proporcionales información oportuna de los diferentes programas de verificación, educación y divulgación que lleva a cabo.

Bajo esa dinámica, en abril la DGCS, emitió un comunicado y promovió diversas entrevistas en los medios de comunicación con presencia nacional, para dar a conocer los alcances y beneficios en favor de los derechos de los consumidores que se tendrá con el amparo que el Poder Judicial de la Federación otorgó en abril a la Profeco y por medio del cual se reconoce y establece que los derechos de los consumidores deben catalogarse como derechos humanos.

Lo anterior, derivado de las acciones que impulsó la Profeco para promover la defensa de los consumidores afectados por el cese de operaciones de Mexicana de Aviación

En abril, la DGCS difundió las acciones que la Profeco realizaba para promover la etapa de consulta pública del Proyecto de NOM-184-SCFI-2011Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Para ello, elaboró comunicados a nivel local, en algunos casos a nivel nacional, de los nueve Foros Regionales de Consulta Pública del Proyecto de NOM que la Profeco, en coordinación con la Cofetel, organizó en las entidades de Chihuahua, Querétaro, Baja California Sur, Nuevo León, Tlaxcala, Sonora, Jalisco, Chiapas y Yucatán.

Asimismo, gestionó entrevistas del Procurador Federal del Consumidor en los diferentes medios de comunicación de prensa escrita, radio y televisión, para hablar sobre los beneficios que la nueva NOM traerá para el consumidor.

Una vez concluido el plazo de consulta pública del Proyecto de NOM, la Profeco encabezó con la Secretaría de Economía y la Cofetel, el Foro de Conclusiones sobre la consulta pública en torno al Proyecto de NOM de Telecomunicaciones, mismo al que la DGCS convocó a los diversos medios de comunicación con presencia nacional para la cobertura del evento, del cual también emitió un comunicado que además de hacerlo llegar a los medios de comunicación nacionales, también se distribuyó en los medios locales vía las 51 Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría.

Paralelo a los Foros, la Profeco llevo a cabo la puesta en marcha de los Consejos Consultivos del Consumo Estatales, a través de los cuales prevé replicar en las entidades, las acciones que en el Consejo Consultivo del Consumo realiza a nivel federal.

Derivado de ello, la DGCS elaboró diversos comunicados a nivel local, en algunos casos nacionales, a fin de dar a conocer las entidades donde se instaló los CCCE, sus beneficios y alcances; asimismo, también gestionó diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor en medios de información locales.

A finales del mes de junio la Profeco lanzó el Nuevo Modelo de Verificación que personal de Subprocuraduría de Verificación empleará para realizar sus verificaciones. Derivado de ello, la DGCS convocó a los diversos representantes de los medios de comunicación para asistir a la Conferencia realizada en la Secretaría de Economía, y donde se presentó el nuevo esquema.

Sumado a ello, la DGCS también gestionó diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor y Subprocurador de Verificación, a fin de dar a conocer el nuevo modelo, sus alcances, beneficios y avances tecnológicos que incluye.

Derivado del brote de influenza aviar H7N3 en granjas de producción avícola del estado de Jalisco, el 4 de julio la Profeco activó en todo el territorio nacional el Programa Especial de Verificación de la Venta de Huevo y Pollo.

Ante ello, la DGCS informó a través del Boletín 057 la aplicación del referido Programa en todo el territorio nacional y sus respectivas acciones, mismo que hizo llegar a representantes de los medios de comunicación con presencia nacional y a las radiodifusoras, televisoras y medios impresos locales de cada entidad, a través de las 51 delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría.

La magnitud de la situación atípica enfrentada detonó un incremento en las solicitudes de entrevistas por parte de los medios de comunicación tanto locales como nacionales e, incluso extranjeros, (radiodifusoras, televisoras, periódicos, revistas y agencias nacionales e internacionales) para abordar la problemática desde la perspectiva de la Profeco y conocer sus acciones implementadas.

Por ello, la DGCS diseño una estrategia de comunicación para atender la demanda informativa y la cual consistió en, una primera instancia, la emisión del referido comunicado y la activación de voceros para atender las solicitudes de entrevistas que se tenían en todo el país.

De esta forma designó como voceros en los estados a los delegados de Jalisco, por ser el estado con el brote de fiebre aviar; de Baja California Sur, entidad que en ese momento mostró los precios más altos del producto; de Nuevo León, por ser frontera con Estados Unidos y de Yucatán, por no tener problemas de desabasto ni alza de precios.

En tanto que en oficinas centrales, activó como voceros a los titulares de la Subprocuraduría de Verificación, Rubén Durán Miranda; de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, Yuri Emiliano Cinta, quienes en coordinación con el Procurador Federal del Consumidor, Bernardo Altamirano Rodríguez, atendieron la solicitud de entrevistas de los medios.

A raíz de esto, el Procurador Federal del Consumidor otorgó 28 entrevistas a prensa escrita, radio y televisión; en tanto que el Subprocurador de Verificación, Ruben Durán Miranda, 21 entrevistas y el Director General de Verificación y Vigilancia, Yuri Emiliano Cinta, ofreció 5 entrevistas.

A partir de los voceros designados, la DGCS trabajó con las primeras líneas de comunicación y emitió los avances de información de las acciones emprendidas con el referido programa a través de los comunicados (059 y 061) que incluyeron los procedimientos legales abiertos contra expendedores, proveedores y distribuidores de ambos alimentos.

Esta información, también fue complementada con la emisión desde la DGCS de comunicados con información recopilada de las acciones emprendidas a nivel local y que fueron distribuidos a las 28 delegaciones restantes a fin de que las hicieran llegar a los medios de comunicación locales.

A principios de agosto, la DGCS también llevó a cabo la convocatoria de los representantes de los medios de comunicación de la fuente cultural para la inauguración de la exposición del caricaturista de la Revista del Consumidor, Ángel Boligán, titulada “El trazo impertinente”, que se llevó a cabo en las instalaciones de la Secretaría de Economía.

Para reforzar la presencia de los medios en el evento, también se promovieron y gestionaron diversas entrevistas en espacios de los medios de comunicación especializados en materia de cultura.

En ese mismo mes y ante los preparativos para el regreso a clases, la DGCS promocionó en los diferentes medios de comunicación con presencia local y nacional, entrevistas con los funcionarios del

área de Educación y Divulgación, así como la Oficina del Procurador, para dar a conocer las acciones que la Profeco llevó a cabo y entre las cuales destaca la implementación de su Programa de Verificación y Vigilancia a escuelas particulares y las Ferias de Regreso a Clases que activó en todo el país.

Asimismo, la DGCS emitió el comunicado 066 para informar de las fechas, lugares, actividades y horarios de las Ferias de Regreso a Clases, además de que en coordinación con las áreas de Comunicación y Educación de las diversas delegaciones, coordinó la realización de recorridos por sus instalaciones y la emisión de comunicados respecto a su puesta en marcha.

Como parte de sus acciones para la defensa de los consumidores afectados por el cese de operaciones de la aerolínea Mexicana, la Profeco emprendió diversas acciones jurídicas mismas que la DGCS dio a conocer en agosto a través del boletín 068 y que hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación con presencial nacional, así como a las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría para su distribución a los medios con presencia local.

En ese mismo mes, la DGCS coordinó con delegaciones en los estados, conferencias de prensa para dar a conocer la instalación de módulos de Concilianet de la Profeco en cada una de las oficinas de sus delegaciones, hecho que se reforzó con la emisión del Boletín 069 que se hizo llegar a los medios en radio, prensa y televisión con presencia nacional.

Para complementar su estrategia de difusión de acciones emprendidas por la Profeco ante el regreso a clases y de los estudios realizados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, la DGCS contactó y convocó a la fuente especializada en materia de tecnología para llevar a cabo con ellos un recorrido por las instalaciones del Laboratorio a fin de conocer el Gran estudio anual de calidad aplicado a computadoras y tabletas.

Asimismo, promovió en espacios televisivos y radiofónicos, entrevistas con los encargados del referido estudio a fin de fortalecer en los medios de comunicación la difusión de dicho estudio de calidad publicado en la edición de agosto de la Revista del Consumidor.

En el mes de septiembre, en seguimiento a las acciones emprendidas por la Profeco para hacer frente a las afectaciones en el costo del huevo por el brote de influenza aviar en granjas avícolas del país, la DGCS implementó una estrategia de comunicación para dar a conocer la campaña “Tú eliges bien comer”, la cual consiste en una campaña que promueve mejores prácticas de consumo alimentario en la población al poner a su alcance información que les permita conocer las opciones de alimentos de temporada los precios de estos productos y diversos menús.

La campaña forma parte de las acciones de la Profeco para fomentar la educación, divulgación y capacitación de los consumidores mexicanos para fortalecer su poder de compra y decisión.

Para ello, la Procuraduría activó a partir de hoy en el Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.mx) su micrositio "Tú eliges bien comer" en el que de manera fácil,

sencilla y dinámica difunde información para que el consumidor compare precios de alimentos, identifique los de temporada y conozca mas alternativas para su dieta diaria.

En el espacio, los consumidores podrán elaborar una canasta de alimentos de temporada a partir de los productos publicados con base al programa México Produce de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa), además de conocer sus costos, gracias a la herramienta Quién es Quién en los Precios que la Profeco elabora con los precios de ciudades del país, mismos que se actualizan semanalmente.

Como primera acción, la DGCS convocó a los diferentes representantes de los medios de comunicación –radio, televisión y prensa- que cubren la Procuraduría a nivel nacional para el desayuno conferencia donde se dio a conocer los detalles de esta nueva campaña. En ese marco, emitió el boletín 071 mismo que hizo llegar a medios de comunicación nacionales y a las 51 delegaciones y subdelegaciones para la distribución a los representantes de los medios que los cubren en su entidad http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa12/agosto12/bol71.asp.

Posteriormente, gestionó diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor, Bernardo Altamirano Rodríguez, en espacios radiofónicos y televisivos, nacionales y locales, así como revistas impresas. De la misma manera, promocionó entrevistas con el Coordinador General de Educación y Divulgación y los delegados de los estados, en medios de comunicación con presencia nacional y local.

También en septiembre, en seguimiento a las acciones de la Profeco emprendidas por el brote de influenza aviar, la DGCS en coordinación con el área de comunicación social del municipio de Tultitlán, convocó a medios de comunicación de la localidad para asistir al recorrido que el Procurador Federal del Consumidor realizó en la Central de Abastos del estado a fin de constar los costos y situación de venta y distribución de huevo que existía en esos centros de abasto.

Dicha actividad se vio complementada con la emisión del comunicado 074 y la gestión de entrevistas en los medios de comunicación de radio con presencia nacional.

En este mes, la Profeco también se declaró lista para asesorar y llevar a cabo el registro de los modelos de contratos de adhesión de los proveedores de telecomunicaciones ante la entrada en vigor de la NOM 184 el 23 de octubre. Ante ello, y como parte de la estrategia de comunicación emprendida por la DGCS desde marzo, se emitió e hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación el Comunicado 077.

Asimismo, se atendió y gestionó diversas entrevistas en medios de comunicación especializados en la fuente economía y telecomunicaciones para dar a conocer las acciones y posicionamiento de la Procuraduría ante la entrada de la nueva normatividad.

Como parte de sus acciones para cumplir con el principio de Gobierno abierto, hacer transparentes sus acciones e información generada, así como propiciar el uso de herramientas de datos abiertos, la Profeco puso en marcha a mediados de marzo la segunda etapa del Portal del Consumidor que incluyó la difusión pública de los datos generados por la autoridad en sectores y en formatos de hojas de cálculo.

Ante ello, la DGCS diseño y puso en marcha una estrategia de comunicación que consistió en un primer paso, en dar a conocer mediante el comunicado 079 la activación de la segunda etapa del Portal, mismo que hizo llegar a los representantes de los medios de comunicación en prensa, radio y televisión que nacionales y locales que cubren a la Profeco y sus delegaciones; así como a los correspondientes a la fuente de transparencia y nuevas tecnologías a nivel nacional.

Posteriormente, la DGCS difundió mediante el comunicado 083 y la gestión y promoción de diversas entrevistas del Procurador Federal del Consumidor en medios radiofónicos y de prensa escrita, el reconocimiento a la innovación en transparencia y mejora de la gestión institucional que autoridades nacionales e internaciones de transparencia y gestión pública le hicieron al Portal del Consumidor.

Asimismo, continúo con la emisión de diversos comunicados (084, 092 y 095) referentes a las novedades del Portal y que fue la apertura de la información generada sobre los sectores de gas LP y Natural, de tiempos compartidos y de casas de empeño.

Del 2 al 4 de octubre de 2012, por segundo año consecutivo, la Profeco llevó a cabo la Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor enfocándose en esta ocasión a los sectores regulados.

Como consecuencia de ello, la DGCS diseñó toda una estrategia para la promoción del evento, cobertura de su desarrollo, difusión de temáticas especificas abordadas en ella y divulgación de sus conclusiones y alcances acordados.

De esta forma, en una primera instancia, la DGCS centró su estrategia en la promoción de la Segunda Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor mediante la emisión de 110 invitaciones personalizadas para conductores de programas especializados en materia económica; columnistas, líderes de opinión, jefes de información y reporteros de la fuente de finanzas personales, economía, dinero, telecomunicaciones y tecnología.

Como una segunda etapa de la estrategia, la DGCS emitió las invitaciones correspondientes para la inauguración, desarrollo y clausura del foro. Para ello, dirigió las invitaciones de inauguración, clausura y conferencias magistrales a los representantes de los medios de comunicación en radio, prensa y televisión que cuben la fuente económica, de telecomunicaciones, competitividad y finanzas personales.

En tanto que de acuerdo a la temática abordada en el resto de cada una de las mesas desarrolladas durante los tres días del evento, emitió invitaciones específicas para los representantes de los medios de comunicación de las fuentes especializadas en cada una de la materia.

Derivado de esta estrategia, durante los días que se llevó a cabo la Segunda Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor, acudieron 116 representantes de medios de comunicación (reporteros, camarógrafos, asistentes, fotógrafos) para realizar notas y entrevistas sobre los temas presentados y expositores.

De la misma manera, con el objetivo de promover e invitar a los consumidores a asistir a la Segunda Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor, la DGCS promovió previo, durante y después del evento, la realización de 19 entrevistas del Procurador Bernardo Altamirano Rodríguez con diversos programas de radio y televisión.

Complementario a esas acciones, los tres días en que se llevó el evento, se emitieron los comunicados 088, 089 y 090 con la información generada en esos días durante el foro. Mismos documentos que se hicieron llegar a los representantes de los medios de comunicación con presencia nacional de las diversas fuentes involucradas en las temáticas abordadas: economía, telecomunicaciones, transparencia, competencia, finanzas personales, iniciativa privada, transporte, medio ambiente y de tecnología.

En una tercera acción de la estrategia, la DGCS también promovió y gestionó entrevistas del Procurador Federal del Consumidor en espacios radiofónicos y de televisión con presencia nacional para hablar de las conclusiones y acciones acordadas como consecuencia de la realización del foro.

Para finales del mes de octubre, la DGCS organizó una conferencia de prensa que fue encabezada por el Procurador Federal del Consumidor a fin de dar a conocer los resultados que se alcanzaron con la aplicación del Programa Nacional de Verificación de Venta de Huevo y Pollo en el marco de la epidemia de Gripe Aviar que se presentó a principios del mes de julio.

Para reforzar este anuncio, se promovieron diversas entrevistas del titular de la Profeco con los representantes de los medios de comunicación de prensa escrita, radio y televisión, además de que se elaboró un comunicado que se envió a las Delegaciones y Subdelegados para que lo reenviaran a los medios locales; de la misma manera, se elaboraron las líneas de comunicación respectivas para que los funcionarios estatales de la Procuraduría los tomaran como referencia para abordar el tema ante los reporteros.

Por otra parte, la Profeco emite una Alerta cuando alguna de las tres autoridades competentes (Subprocuraduría de Verificación de Profeco, Cofepris o Senasica) analiza un producto y determina que no se puede vender porque pone en riesgo la salud o integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes.

Dicha información se publica de inmediato en este sitio y se replica en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor en sus versiones impresa y en línea, y por medio de redes sociales, como Facebook y Twitter.

De enero al 30 de noviembre se emitieron 20 Alertas por medio de comunicados a los diferentes medios de comunicación social.

En la Dirección de Análisis de Medios todos los días de lunes a domingo se realiza el monitoreo y seguimiento de la información difundida y publicada en los principales medios de

comunicación (Impresos, radio, televisión e Internet), para detectar a primera hora del día la las notas, entrevistas,

columnas y demás géneros periodísticos en los que se den a conocer las acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor contempladas en la LFPC y que se reporta al Director General e inmediatamente a todos los funcionarios de la institución por medio del *Avance Informativo* vía correo electrónico.

Posteriormente se envía la *Síntesis Informativa* en la cual se agregan las notas de todos los medios sobre Profeco que hayan surgido, además de toda la información del sector y coyunturales, así como el Panorama Político.

Periódicos y revistas de circulación nacional que se revisan diariamente:

DIARIOS	REVISTAS
Reforma	Proceso
La Prensa	Vértigo
El Universal	¡Siempre!
El Gráfico	Cambio
Metro	Impacto
Rumbo de México	Expansión
La Jornada	Quo
Unomásuno	Emeequis
Milenio	Mundo Ejecutivo
La Crónica de Hoy	Líderes
La Razón	Poder
Impacto	Ejecutiva
El Sol de México	Ejecutivos de Finanzas
Excélsior	Nexos
El Diario de México	Voz y Voto
¡Basta!	Letras Libres
El Punto Crítico	Alto Nivel
Publimetro	
El Nuevo Mexicano	
24 Horas	
Ovaciones	
El Financiero	
El Economista	

Los recortes de las notas Profeco, captadas sobre las acciones de la institución en medios impresos (Diarios y revistas) se archivan en carpetas quincenales y en archivo electrónico. El resto de los diarios se resguardan por tres meses para su consulta, en caso de ser requeridos.

En cuanto a la información detectada en los principales noticiarios de radio y televisión, son grabadas y se tiene el archivo electrónico, tanto en versión estenográfica como digitalizada.

La plantilla de noticiarios de radio y televisión a los cuales se da seguimiento y monitoreo diario son:

RADIO	TELEVISIÓN
Antena Radio 3 emisiones	A las Tres
Atando Cabos	A Quien Corresponda
Contraportada	Al Empezar el Día
De 1 a 3	Alebrijes ¿Aguila o Sol?
Don Dinero	Cadena 3 Noticias
Eduardo Ruiz-Healy	Código
El Mañanero	Efekto TV Noticias
En los tiempos de la radio	En Contexto
Enfoque 3 emisiones	Foro TV
Enfoque Financiero	Frente a Frente
Formato 21	Hechos Noche
Fórmula de la Tarde	Hechos AM
Fórmula Detrás de la Noticia	Hechos Meridiano
Fórmula Financiera	Hoy
Hoy X Hoy 2 emisiones	Informativo 40 cuarta edición
Imagen Informativa 3 emisiones	Informativo 40 sabatino
José Cárdenas Informa	La Entrevista con Sarmiento
La Red 2 emisiones	Las Noticias por Adela
López-Dóriga	Matutino Express
Negocios en Imagen	Milenio Noticias
Noticias MVS 2 emisiones	Mundo Ejecutivo TV
Panorama Informativo 3 emisones	Noticiero con Joaquín López-Dóriga
Radio 13 Noticias 3 emisiones	Noticiero con Lolita Ayala
Reporte 98.5 3 emisiones	Once Noticias
Y usted... ¿Qué opina?	Primero Noticias
	Punto de Partida
	Reporte 13
	Tercer Grado
	Visión 40

Para la elaboración de la *Síntesis de Delegaciones,* se realiza la revisión de los principales medios impresos de los Estados del país a través de los portales de Internet, además de la recopilación informativa que envían los enlaces de las delegaciones de Profeco, ubicadas en el interior de la república.

En el *Portal de la DGCS en Intranet* se ha tiene la información publicada en los medios de comunicación sobre las acciones de Profeco, así como los comunicados emitidos, entrevistas realizadas a los funcionarios o diversas actividades que se realicen como parte de la estrategia de comunicación de la Dirección General de Comunicación Social.

El objetivo es posicionar el portal como el medio de comunicación dela Procuraduría Federal del Consumidor para mantener informado a todos los funcionarios de la institución sobre el manejo informativo y la línea a seguir en determinados temas, así como poner a disposición todos los productos que elabora esta Dirección.

Por ello, también se tiene previsto mantener actualizado dicho portal, con la información relevante no sólo la generada por la institución, sino también por los temas de interés, coyuntural y panorama nacional que genera diariamente el área de monitoreo y síntesis informativa.

Cada lunes se elabora un análisis cuantitativo y cualitativo sobre el manejo de información difundida por la DGCS, además a través de este documento se da a conocer la eficacia y resultados obtenidos de las decisiones y estrategias informativas, enviadas a los medios de comunicación.

Asimismo, se enviaron 334 Síntesis Informativas, 440 cortes informativos, 220 Síntesis de los estados y 47 Análisis de la presencia de Profeco en medios nacionales.

El número impactos difundidos en los medios de comunicación de enero a noviembre de 2012 fue de un total de 5 mil 350, distribuidos de la siguiente manera.

Impactos informativos en medios impresos y electrónicos de enero a noviembre de de 2012											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Impresos	179	150	183	158	131	181	344	473	230	200	200
Radio	102	93	162	111	22	80	201	121	117	100	100
TV	53	31	65	38	19	16	157	107	70	50	50
Internet	69	103	103	63	32	92	220	147	127	50	50
Total	**403**	**377**	**513**	**370**	**204**	**369**	**922**	**848**	**544**	**400**	**400**

En este año se desarrollaron dos campañas institucionales.

La Campaña de Regreso a Clases 2012 en medios impresos en algunos estados del República de junio a agosto.

En el último bimestre del año se inició el diseño de la Campaña Institucional de Navidad y Fin de Año en la que se exhorta al consumo inteligente y se inicia en la segunda quincena de noviembre de 2012.

Al 30 de noviembre del año en curso la Dirección General de Comunicación Social no tiene Acciones y Compromisos Relevantes pendientes.

Dirección General de Difusión

Es la unidad administrativa de Profeco encargada de diseñar los programas y acciones para hacer llegar a los consumidores los materiales informativos, ya sean impresos o audiovisuales, tendientes a desarrollar una cultura inteligente de consumo.

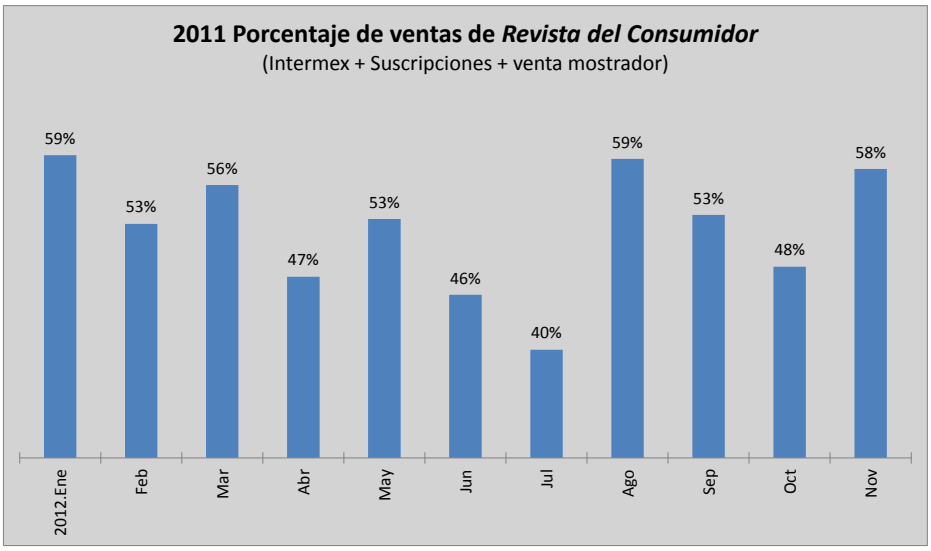
Para cumplir su objetivo, la DGD se vale de los canales de comunicación tradicionales, como revistas, periódicos, televisión o radio, así como otros más innovadores basados principalmente en internet y sus redes sociales.

Dentro de los primeros se encuentra la Revista del Consumidor, productos que por más de tres décadas ha acompañado a los consumidores mexicanos en sus decisiones de compras.

Revista del Consumidor. En la Revista del Consumidor se da prioridad al enfoque proconsumidor, por lo que se ofrece a los lectores información y datos que le permitan ejercer sus derechos y hacer uso de sus ingresos de una forma consciente en beneficio de su familia, todo dentro de un marco de respeto al medio ambiente.

El tiraje acumulado de enero a agosto de 2012 sumó 335,000 ejemplares, los cuales fueron vendidos en locales cerrados y voceadores, además de enviarse a los domicilios de 2.6 miles de suscriptores en promedio mensual durante los primeros ocho meses del año y se buscaron nuevos canales de comercialización, por lo que se logró la entrada a las tiendas de conveniencia Oxxo. A esta cifra deben sumarse las ventas directas a personas que acuden a instalaciones de Profeco. De acuerdo con los registros, durante los primeros ocho meses del año que se reporta se vendieron 164 mil ejemplares a través de estos tres canales de distribución, lo cual representa un 52% del total. La siguiente gráfica muestra la evolución de este indicador:

Se estima que para noviembre de 2012 se habrán impreso 460 mil ejemplares, además de enviarse a 2.5 miles de suscriptores, toda vez que se estima se venderán 227 miles de ejemplares, lo cual representa un 52% del total.



Ahora bien, debe señalarse que la Revista del Consumidor en línea continuó su exitosa operación basada en la integración de textos, videos y audios como los descritos. De esta forma, al 30 de agosto de 2012 se obtuvieron 5.8 millones de páginas vistas generadas por casi 1.4 millones de visitantes únicos que acudieron a este sitio.

La estimación para noviembre de 2012 de páginas vistas será de 8.3 millones páginas vistas generadas por 1.9 millones de visitantes únicos.

En relación a las **publicaciones gratuitas**, en los primeros ocho meses de 2012 se imprimieron 700,000 ejemplares de *Con lo Mejor de la Revista del Consumidor*, lo cual equivale a un tiraje promedio mensual de 87,500 con lo que se supera en 16.7% al registrado en el último trimestre del ejercicio anterior.

Para noviembre del año en curso la estimación de publicaciones gratuitas habrá sido de 962,500 ejemplares.

En cuanto a programas de radio y televisión producidos por Profeco, se basan en los contenidos de la Revista del Consumidor en el periodo enero a agosto se produjeron 35 programas de televisión, en tanto que en materia radial se registraron 112 productos. Sobre este tema, la producción de piezas de audio y video ha registrado un fuerte impulso a través de internet, habida cuenta que la existencia de diferentes herramientas de difusión permitió colocar información bajo formatos que anteriormente no existían.

En esta materia se estiman 54 programas de tv, así como 173 productos radiales para noviembre de 2012.

A esto se suma que internet y sus redes sociales tienen dos características importantes: 1. Poner a disposición de los usuarios contenidos que al aprovechar la posibilidad de utilizar características multimedios tienen mayor impacto en la audiencia y 2. Permiten una relación más estrecha con el consumidor al ser un canal de comunicación que permite una interacción muy inmediata.

El **Portal del Consumidor** inició sus operaciones en marzo de 2012 para proveer a los consumidores información oportuna, veraz y útil que les permita tomar decisiones de compra informadas, procurando así la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los vendedores. De esta manera, Profeco y otras instituciones promueven los intereses de los consumidores con objeto de prevenir daños a los consumidores originados por prácticas lesivas de sus derechos tales como publicidad engañosa y abusiva o métodos comerciales coercitivos y desleales, disponible en www.consumidor.gob.mx.

Este nuevo servicio de Profeco es una herramienta para facilitar a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado, a través de la difusión de información oportuna, veraz y útil que ayude procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre ellos y los proveedores.

Este sitio es producto del esfuerzo de la Procuraduría y otras instituciones para promover los derechos e intereses de los consumidores. Se trata de un mecanismo para la divulgación de las mejores prácticas realizadas por los proveedores que favorecen el consumo adecuado de productos y servicios.

Asimismo, busca contribuir a prevenir daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos a los consumidores; protegerlos contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, entre otras prácticas lesivas de sus derechos.

Además no debe perderse de vista que permite hacer operativa la política pública de gobierno abierto al crearse un canal de comunicación entre gobierno y ciudadanos con objeto de rendir cuentas de forma permanente y transparente.

Desde su inicio y hasta el 30 de agosto pasado, el *Portal del Consumidor* ha registrado 241,140 visitantes únicos, los cuales han generado 955,611 páginas vistas. De esta forma, es previsible que para fines de noviembre del año en curso el número de visitantes únicos sea de 174 mil los cuales habrán generado 996 mil páginas vistas.

En este sitio se encuentran disponible 1,017 documentos para su consulta, predominando los estudios de calidad con 60.8% del total. A continuación se listan los cinco temas que le siguen en orden descendente al 30 de agosto:

Tema	Cantidad de documentos
Normas oficiales mexicanas (NOM)	90
Asociaciones de consumidores	76
Consumo en los estados	51
Requerimientos	32
Presentaciones del Seminario: El derecho a la información de los consumidores	19

El comportamiento de los usuarios ha determinado que cierta información predomine sobre otra, los cual se muestra en el interés que han mostrado sobre los temas que les orientan para tomar decisiones de compra. En este sentido, el siguiente cuadro presenta las cinco páginas más vistas en *El Portal del Consumidor* al 30 de agosto, además de mostrar los estudios de calidad más requeridos por los consumidores.

Concepto	28 de marzo al 30 de junio
Las cinco páginas vistas	
Las 20+	14,417
Para comprar mejor	20,347
Publicidad engañosa	14,167
Proceso y requisito de quejas y denuncias	15,936
Cómo se comportan las empresas	12,310
Los cinco estudios de calidad más descargados	
Colchones	2,925
Croquetas de cachorro	2,085
Televisores LCD LED	1,022
Refrigeradores	756
Quesos Oaxaca (Laboratorio)	654

En resumen, este nuevo canal de comunicación entre Profeco y los consumidores en poco tiempo ha mostrado su utilidad.

Profeco llevó a cabo los trabajos de la Segunda Semana Nacional de Políticas Pro Consumidor, en el Museo Tecnológico (MUTEC) de la Comisión Federal de Electricidad.

En este marco, y siempre teniendo como referencia los derechos y el bienestar del consumidor, expertos nacionales e internacionales dictaron conferencias sobre competencia, mercados regulados, telecomunicaciones, derecho a la información y publicidad responsable de cosméticos, la economía de internet, gobierno abierto, sector eléctrico, consumo de gasolina, transporte aéreo, inversión extranjera en servicios, seguridad de productos Norte, acciones colectivas, transporte urbano, el nuevo modelo de verificación, medición de mejores prácticas comerciales y participación ciudadana.

Por otro lado, durante el año que se reporta la utilización de internet y las redes sociales para transmitir mensajes que apoyaran al consumidor se profundizó al llegar de manera constante a un mayor número de personas.

Con este objeto, Profeco hace uso de las siguientes cuentas en las redes sociales:

6. Twitter de cuenta @profeco
7. Twitter de cuenta @profeco2
8. Twitter de cuenta @r_consumidor
9. Facebook Profeco
10. YouTube

En **Facebook** Profeco difunde información que permite maximizar el presupuesto y hacer valer los derechos de los consumidores, con lo cual se dio servicio a 19,677 internautas al cierre de agosto de 2012. A noviembre se habrá dado servicio a 21 mil personas.

Una forma de medir la aceptación de los documentos, datos y todo tipo de información que se difunde a través de dichas cuentas es el número de usuarios que se encuentran registrados en ellas. De esta forma, con datos al cierre de agosto se contabilizan 344 mil usuarios, cifra que representa un incremento de 27.7% con respecto al ejercicio 2011.

La estimación de usuarios de dichas cuentas será de 438 mil usuarios para noviembre de 2012 lo que representará un incremento de 75% respecto a 2011.

Este crecimiento muestra que el camino emprendido desde que la Procuraduría inicia su participación en las redes sociales, ha sido una estrategia que ha permitido a la institución estar más cerca de los ciudadanos.

Al cierre del 2012, cuando inició el proyecto, el número de usuarios combinados en las cuentas operadas por la Procuraduría ascendió a 8,900 personas. De esta forma, la difusión que ha tenido la cultura del consumo inteligente a través de las redes sociales es vertiginosa toda vez que sus beneficiarios han crecido en 49 veces en los últimos tres años.

Debe mencionarse que la cuenta más voluminosa es @profeco en Twitter al registrar 305,021 usuarios, seguida por Facebook con 19,491, ambas redes caracterizadas por la constante interacción entre quienes participan en ellas.

Se espera que la cuenta @profeco de Twitter alcance los 400 mil usuarios para noviembre, seguida por Facebook con 21 mil.

Por su parte, los suscriptores al canal de Profeco en Youtube han crecido desde sus inicios, hasta llegar a reportar 8,826 al concluir agosto de 2012. Este canal registró al cierre de agosto de 2012, 1,040 videos, los cuales han sido reproducidos 5.7 millones de veces en toda su vida.

De ellos, a continuación se listan las cinco piezas más vistas en toda la historia del canal:

Denominación	Programa	Reproducciones
TV 15.5	Tecnología Doméstica Profeco: Gomitas de dulce	84,047
TV 1.3	Platillo Sabio Profeco: Arroz con pollo a la valenciana	81,685
TV 13.2	Cómo decorar tu casa	69,167
TV 2.5	Tecnología Doméstica Profeco: Suavizante de telas	68,385
TV 12.6	Tecnología Doméstica Profeco: Rompope	66,276

El canal de Profeco en Youtube registrará 11.5 miles de suscriptores según la estimación al cierre de noviembre, con un registro de más de mil videos, los cuales tendrán alrededor de 6 millones de reproducciones para esta fecha.

Este esfuerzo de difusión se ve complementado en materia audiovisual por los webcast, que son piezas de video de una duración corta y que, por su diseño y dinámica, son muy flexibles con objeto transmitir una diversidad de mensajes.

En ellos también se ve la importancia que tienen los temas que empoderan al consumidor con objeto de autoabastecerse de ciertos productos y, de esta manera, ahorrar en su gasto cotidiano. Los tres webcast más reproducidos son los siguientes:

Denominación	Programa	Reproducciones
Webcast 14	Cómo hacer gel antibacterial	225, 438
Webcast 93	Haz tu disfraz sin gastar (parte 1)	113,381
Webcast 17	Cómo hacer jabón líquido para manos	103,338

Dirección General de Estudios sobre Consumo

Brújula de Compra. De enero a septiembre de 2012, a través del boletín electrónico Brújula de Compra se dio a conocer a los consumidores tanto los patrones de consumo como los precios de algunos productos de uso cotidiano. Durante este periodo, se publicaron 24 boletines con 27 artículos y el número de suscriptores a dicho boletín alcanzó la cifra de 24,870. Al concluir noviembre de 2012 se estima la publicación total de 31 artículos y la suscripción total de 25,624 usuarios.

Quién es Quién en los Precios. Durante el periodo de enero a septiembre de 2012 se captaron y difundieron 6,910,909 precios de productos, resultado de visitas semanales a 321 supermercados, 97 mercados y pescaderías, 169 farmacias, 138 papelerías, 161 tiendas especializadas en electrodomésticos y departamentales, así como 572 tortillerías, en 28 ciudades del país. Al comparar estos datos con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, se observa un crecimiento en cuanto a precios captados del 13%. La proyección al finalizar noviembre del año en curso es la captación y difusión de 8,446,667 precios.

Respecto al número de suscriptores, de enero a septiembre de 2012 se suscribieron 11,003 usuarios a la herramienta del Quién es Quién en los Precios, con lo que se tiene un acumulado de 63,579 usuarios, 27% más con respecto a al mismo periodo de 2011. Al finalizar el mes de noviembre, se contempla la suscripción total de 65,979 usuarios.

Quién es Quién en los Créditos a Pagos Fijos. De enero a septiembre de 2012, se realizaron 4 levantamientos de las condiciones de crédito de electrodomésticos y línea blanca, en 375 visitas a establecimientos para 18 ciudades del país en promedio. Así, se publicaron 1,548 precios y condiciones de pago de productos, así como el Costo Anual Total (CAT) respectivo. La proyección para los siguientes meses es la publicación total de 2,346 precios sobre las condiciones de crédito.

Quién es Quién en el Envío de Dinero. Entre enero y septiembre de 2012 se publicaron en el sitio oficial de la Procuraduría, 819 reportes, correspondientes a 6,045 precios de servicios de 24 empresas, lo que permitió a los usuarios de estas empresas hacer un uso más eficiente de sus recursos al tener mayor información para conocer las condiciones en las que estarían llevando a cabo sus envíos. De esta forma, se estima para los siguientes dos meses la publicación de 1,550 precios, para un total de 7,595.

Monitoreo de tiendas en línea. Hasta septiembre de 2012 se revisaron 453 tiendas virtuales, 19% más que en el mismo periodo de 2011. Gracias a ello fue posible informar a los consumidores sobre aquellos sitios que no cumplían con los principios establecidos en la LFPC, permitiéndoles así tomar una decisión de consumo informada al llevar a cabo operaciones electrónicamente. Así, la proyección al concluir el mes de noviembre de 2012 será la revisión de 473 tiendas virtuales.

Encuestas y Sondeos. Las encuestas y sondeos realizadas por la DGEC tienen varias funciones. La primera de ellas es dar a conocer los patrones de consumo respecto de ciertos productos o en determinadas fechas. En segundo lugar, sirven de apoyo a los artículos publicados en Brújula de compra y en la Revista del Consumidor; y finalmente, son de gran utilidad para la toma de decisiones interna de la Procuraduría respecto de la creación de políticas públicas o acciones a seguir ante cierto fenómeno de consumo. De enero a septiembre de 2012 se aplicaron 8,224 cuestionarios, 138.4% más que en el mismo periodo del ejercicio anterior. Finalmente, se estima la aplicación de 3,000 cuestionarios más para los meses de octubre y noviembre de 2012, acumulando un total de 11,224 cuestionarios aplicados.

Concepto	Ene-Sep. 2012	Proyección Oct-Nov 2012	TOTAL Ene-Nov 2012
Precios captados QQP	6,910,909	1,535,758	**8,446,667**
Suscriptores acumulados	63,579	2,400	**65,979**
Precios captados en empresas remeseras	6,045	1,550	**7,595**
Precios captados sobre condiciones de crédito	1,548	798	**2,346**
Suscriptores en Brújula de Compra	24,870	754	**25,624**
Artículos publicados	27	4	**31**
Monitoreo de tiendas virtuales	453	20	**473**
Cuestionarios aplicados en Encuestas y Sondeos	8,224	3,000	**11,224**

Educación y Organización de Consumidores

En cumplimiento al objetivo de la Dirección de Organización de Consumidores de promover la organización espontánea, permanente y efectiva de los consumidores a través de los 51 departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, se llevan a cabo actividades como son promoción de los servicios de la institución con la población consumidora, constitución de grupos de consumidores de consumidores (GC), que se reúnen una vez al mes para recibir orientación de un Promotor de Profeco por medio de sesiones educativas que tienen a fin de ayudar a los consumidores a identificar y reorientar sus hábitos de consumo, así como conocer y defender sus derechos como consumidores.

De enero a septiembre del 2012 se llevaron a cabo 2,168 acciones de promoción a 43,784 consumidores de población abierta, se constituyeron 1,696 grupos de consumidores las cuales están integradas por un total de 45,275 consumidores. Durante este periodo se brindaron a los consumidores que integran estos grupos 19,195 sesiones educativas.

Resultados de cada una de las acciones realizadas de enero a noviembre del 2012:

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	TOTAL
Número de promociones	217	243	238	232	210	208	192	192	436	241	240	2,649
Grupos de Consumidores	2,821	2,827	2,823	2,814	2,823	2,833	2,841	2,843	1,729	1,609	1,615	27,578
Integrantes de los Grupos de Consumidores	73,140	73,616	73,844	72,988	73,478	73,676	74,021	73,926	45,275	45,436	45,597	724,997
No. de Sesiones Educativas	2,461	2,544	2,557	2,458	2,544	2,534	2,161	415	1,521	1,271	1,276	21,742

De enero a junio del 2012 la Dirección de Educación ha elaborado material pedagógico para apoyar la labor de educación de las Delegaciones y Subdelegaciones. Entre los cuales se tienen hecho 7 guías didácticas con un tema específico sobre consumo de acuerdo al nuevo Programa Nacional de Educación para el Consumo. Hasta septiembre del año corriente, se han elaborado 11 Guías Didácticas: 8 para los perfiles poblaciones estándares y 3 para público infantil (Guía Didáctica para Niños). Al concluir el mes de noviembre habrá 5 Guías Didácticas para Niños, sumando 13 guías en total. En el marco de las Ferias de Regreso a clases, la Dirección de Educación elaboró un juego para niños de 6 a 12 años que tiene como objetivo familiarizar al público escolar con los derechos básicos que tienen como consumidores. En la misma línea de fortalecer la educación para el consumo entre la población infantil, en el mes de septiembre se inauguró el Espacio de Interpretación del Museo Interactivo de Economía.

En el marco de la colaboración la Secretaría de Educación Pública se elaboró el tercer Cuaderno de Estrategias sobre Ahorro de Energía. Para el mes de noviembre del año corriente, estará lista la versión final del Cuaderno con las observaciones y comentarios de la SEP debidamente incluidos. Para la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales se escribió y diseñó un cuaderno de divulgación sobre consumo sustentable, mismo que se encuentra en trámites ante Indautor para ser impreso; asimismo se ha participado en representación de la Procuraduría en la Agenda de Transversalidad sobre Desarrollo Sustentable. El cuaderno de divulgación ya fue impreso y Profeco recibió por parte de Semarnat 1000 ejemplares para su distribución. En el marco del convenio con la Comisión Nacional de Fomento Educativo se incluyó el perfil de extrema pobreza en el material educativo elaborado en la Dirección de Educación. También se participó en la Agenda de Transversalidad sobre Adultos Mayores, coordinado por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, asistiendo a juntas de coordinación y revisando material generado por el Instituto.

La Dirección de Capacitación mantuvo contacto con 840 organizaciones de la sociedad civil con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia del consumo activo para la defensa y protección de los derechos de los consumidores. Entre las mismas se encuentra 15 asociaciones de consumidores, 16 asociaciones consumeristas y 2 colectivos que atienden permanentemente los temas relacionados con el consumo.

Durante el período el Consejo Consultivo del Consumo efectuó su XVII, XVIII y XIX Sesiones Ordinarias y realizo 9 reuniones de Grupos de Trabajo.

En relación al **Consejo Consultivo del Consumo**, en el periodo se efectuaron 3 Sesiones Ordinaras de este órgano colegiado. En el marco de la XV sesión ordinaria fueron renovados sus integrantes para el periodo 2011-2015 El evento contó con la presencia del Secretario de Economía, Bruno Ferrari Garcia de Alba. Se puso en funcionamiento el sitio web del Consejo Consultivo del Consumo (http://ccc.profeco.gob.mx) con información referente a su integración, actividades, formas de contacto con los consejeros, etcétera. Para el mejor desarrollo de los trabajos del Consejo se establecieron 4 Grupos de Trabajo denominados 1.- Publicidad Engañosa, 2.-Verificación, 3.-Acciones Colectivas y Derechos Humanos y 4.- Transparencia y Participación Ciudadana, los cuales realizaron 7 reuniones para abordar temas de su competencia.

En el período se instalaron los Consejos Consultivos del Consumo Estatales en los estados de: Chihuahua (3 de mayo), Querétaro (18 de mayo), Baja California Sur (23 de mayo), Sonora (29 de mayo), Yucatán (1 de junio) y Nuevo León (8 de junio) con el objetivo de replicar los trabajos del Consejo Consultivo del Consumo, en cada entidad federativa, adecuando los temas a abordar a la problemática local. Fortaleciendo con ello el movimiento pro-consumidor, que busca generar corresponsabilidad para diseñar e instrumentar una política integral que articule las acciones del gobierno, sociedad y empresa, para mejorar los estándares de protección al consumidor.

Se realizaron de 9 Foros Regionales de Consulta Pública del Proyecto Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2011), Comercialización y prestación de servicios de telecomunicaciones, los estados donde se realizaron los eventos fueron: Chihuahua(3 de mayo), Querétaro(18 de mayo), Baja California Sur(23 de mayo), Jalisco (24 de mayo), Sonora (29 de mayo), Yucatán (1 de junio), Nuevo León (8 de junio), Chiapas (30 de junio) y Tlaxcala (31 de mayo).

El 22 de junio de 2012 se firmó el Convenio de Colaboración entre la Procuraduría Federal del Consumidor el Instituto Nacional de Desarrollo Social y en el mes de julio se expedirá la Convocatoria conjunta dentro del Programa de Coinversión Social 2012 la bolsa de este instrumento será de $3,000,000, para apoyar los proyectos de Organizaciones de la Sociedad Civil que fortalezcan procesos para el desarrollo de mecanismos de corresponsabilidad vinculados con la difusión, protección y defensa de los derechos de los consumidores.

En esta convocatoria participaron más de 45 proyectos, logrando apoyar un total de 16 Organizaciones de la Sociedad Civil.

Del 12 de agosto al 5 de septiembre se desarrollaron las mesas de dictaminación de la Primera Convocatoria PCS Profeco-Indesol para la promoción defensa de los de derechos del consumidor, de acuerdo con las Políticas de Operación del Programa de Coinversión Social de Indesol.

El 17 de septiembre se dieron a conocer por Indesol los 16 ganadores de la Primera Convocatoria PCS Profeco-Indesol para la promoción defensa de los de derechos del consumidor.

Del 2 al 4 de octubre se desarrollo la Segunda Semana Nacional de Políticas Pro-Consumidor, en la que reconocidos expertos interactuaron en conferencias, mesas de trabajo y talleres para fomentar la cultura del consumo responsable e informado.

El 18 de octubre se participo en el Primer Seminario de Transparencia Proactiva, dando a conocer los avances tecnológicos que facilitan el acceso a la información dentro del Portal del Consumidor.

En el mes de noviembre se convoco a la XIX Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Consumo, en la que se realizo un análisis sobre los avances obtenidos durante la gestión del Procurador Federal del Consumidor saliente.

Dentro de las acciones de fortalecimiento, se celebró la firma de dos convenios de colaboración con Observatel A.C y El Poder del Consumidor A.C.

Haciendo un comparativo de los últimos seis años de gestión federal, se puede asegurar que como grandes logros dentro de la Dirección de Capacitación (antes COFAC) se pueden enlistar los siguientes:

- Constitución del órgano Colegiado Consejo Consultivo del Consumo(2005)
- Constitución de los Consejos Consultivos del consumo Estatales(2012)
- Adhesión de Profeco a la Alianza por el Gobierno Abierto(AGA 2012)
- Fomento a las actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil a través de la Convocatoria PCS Profeco-Indesol (2012)
- Foros de participación y análisis sobre NOMs (telecomunicaciones 2012)
- Apoyo en la realización de las dos Semanas Nacionales de Políticas Pro-Consumidor(2011 y 2012)

Avances significativos y permanentes que en anteriores Administraciones Federales no se habían obtenido.

14. Programa E005: Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

Subprocuraduría de Servicios

En enero de 2010 entró en operación el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), debido a ello, actualmente se puede tramitar el registro de un contrato de adhesión en el Contacto Ciudadano de Profeco, en las Delegaciones y Subdelegaciones o en línea. El RCAL es un mecanismo mediante el cual los proveedores pueden realizar el trámite de registro de sus modelos de contratos de adhesión por Internet las 24 horas del día.

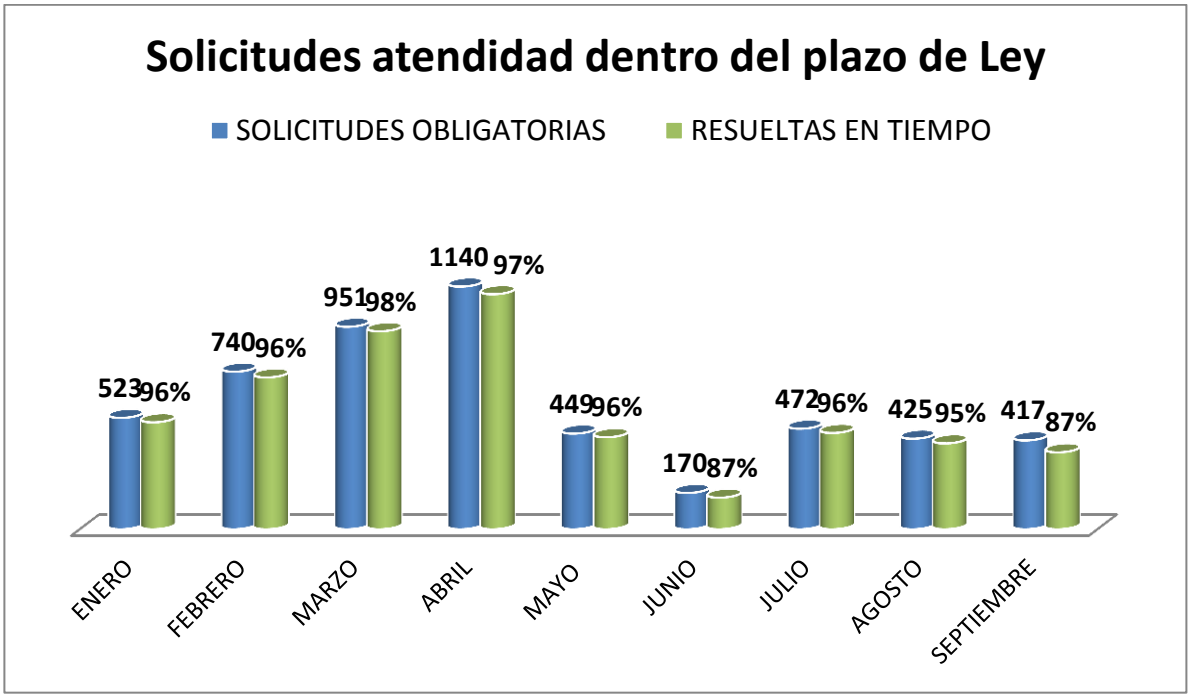
A partir de la entrada en funcionamiento de este medio, su uso ha aumentado debido a su fácil acceso y pronta respuesta, logrando minimizar el uso del trámite de manera física. De enero a septiembre de 2012 se han registrado 3,421 contratos por vía RCAL, lo que representa el 64% del total de registros emitidos.

En el mes de enero de 2012 se reformó la Ley Federal de Protección del Consumidor en relación con la obligación por parte de los proveedores del sector inmobiliario de otorgar garantías a favor de los consumidores, cuando adquieran viviendas destinadas a casa habitación. Derivado de dicha reforma, se actualizaron 8 modelos de contratos de adhesión tipo para este sector. De enero a septiembre de 2012 se han registrado 5,344 modelos de contratos de adhesión, de los cuales, 2,587 corresponden a contratos de compraventa de bien inmueble.

Por lo que respecta a la inscripción en el RPC, a septiembre de 2012, fue de 20,817 números telefónicos, generando un ingreso de $2,680,366.07 por concepto de adquisición de listas y una recepción de 157 denuncias por parte de consumidores, cuyos números telefónicos se encuentran inscritos en el RPC.

Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)

En los últimos años se ha dado un incremento constante en el porcentaje de solicitudes obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), lográndose en el 2011 que el 97% de las solicitudes se resolvieran dentro del término legal, mientras que en 2006 sólo se hacía en el 44% de los trámites. Hasta el 30 de septiembre de 2012, se han registrado 5,344 contratos de adhesión. En los últimos años se ha dado un incremento constante en el porcentaje de solicitudes obligatorias atendidas dentro del plazo de ley (30 días), lográndose en lo que va del 2012, que 95% de las solicitudes se resolvieran dentro del término legal.



A partir de la entrada en funcionamiento del registro de contratos de adhesión en línea el uso de este medio ha ido en aumento, debido a su fácil acceso y pronta respuesta, logrando minimizar el uso del trámite de manera tradicional.

A partir del ejercicio anterior se logró que los trámites en línea (internet) fueran el medio más utilizado para solicitar el registro de contratos de adhesión. En lo que va del 2012 el 65% de las solicitudes se realizaron en línea; en el año de 2011 fue el 67%, mientras que en 2010 solo el 45%.

Debido a que el sector de telecomunicaciones representa el primer lugar en cuanto al número de quejas recibidas en esta Procuraduría, se realizó un análisis de los modelos de contratos de adhesión de proveedores de telefonía móvil y televisión de paga detectándose que estos contenían cláusulas abusivas, lesivas y contrarias a la ley. En consecuencia, Profeco solicitó a la Secretaría de Economía la elaboración de una norma oficial mexicana (NOM) que regulará la prestación de los servicio de telecomunicaciones, para lo cual elaboró un anteproyecto de NOM y conformó un grupo de trabajo con la Secretaría de Economía y la Comisión Federal de Telecomunicaciones, con el fin de impulsar y obtener la aprobación de dicha NOM.

Derivado de lo anterior, el 28 de septiembre de 2011, se aprobó por el Comité de Normalización de la Secretaría de Economía para el periodo de consulta pública el proyecto de norma oficial mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2011 “Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”. El Proyecto de NOM se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 4 de abril de 2012 para el periodo de consulta pública (60 días naturales), para que los particulares emitieran comentarios al mismo. El 11 de julio del mismo año, se aprobó de forma unánime la NOM de telecomunicaciones. Durante la

aprobación de dicha NOM, la Comisión Federal de Competencia y la Comisión Federal de Telecomunicaciones apoyaron en todos sus términos el contenido de la norma.

Con esta NOM se busca proteger los derechos de los consumidores, a través de la regulación de determinados aspectos del servicio de telecomunicaciones, como las características generales del servicio; la información previa a la contratación (obligaciones, características del servicio, equipos necesarios para la prestación del servicio, planes, paquetes, tarifas, publicidad e información, etc.); la obligación a registrar ante Profeco los modelos de contrato de adhesión que el proveedor pretenda utilizar con los consumidores; en los casos que opere un plazo forzoso, el proveedor deberá justificar los motivos por los cuales se sujeta a dicho plazo e informar al consumidor las consecuencias del mismo, así como transparentar las penas por cancelación anticipada, las cuales no podrán ser superiores al monto del saldo insoluto de la prestación del servicio; garantiza el derecho del consumidor a recibir atención por parte del proveedor, de manera gratuita, las 24 horas, todos los días del año; el proveedor únicamente podrá cobrar los servicios contratados de manera expresa; el consumidor tiene derecho a que se le bonifique al menos el 20% del monto del periodo de afectación, cuando los servicios no se presten en forma y términos convenidos; el proveedor deberá informar los supuestos bajo los cuales cobrará los servicios, como son: por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad; el proveedor debe informar las formas en que el consumidor podrá desbloquear el equipo de telecomunicaciones, cuando éste lo adquiera por cualquier medio; se garantiza el derecho del consumidor a cancelar el servicio sin mayores requisitos que los establecidos en el contrato y por el mismo medio en que se contrató.

El viernes 24 de agosto del 2012 se publicó en el DOF la NOM-184-SCFI-2011 “Prácticas comerciales – Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”, la cuál entrará en vigor a los 60 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Dicha norma establece que la obligación de los proveedores para registrar sus modelos de contrato de adhesión ante PROFECO entrará en vigor 120 días naturales posteriores a su publicación en el DOF.

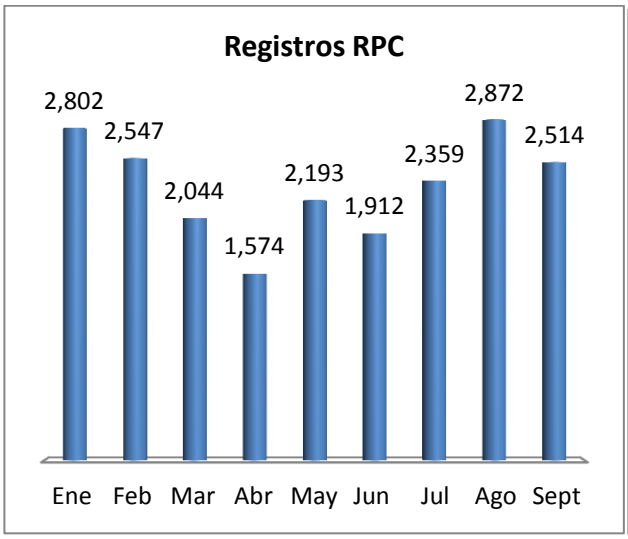
Registro Público de Consumidores (RPC)

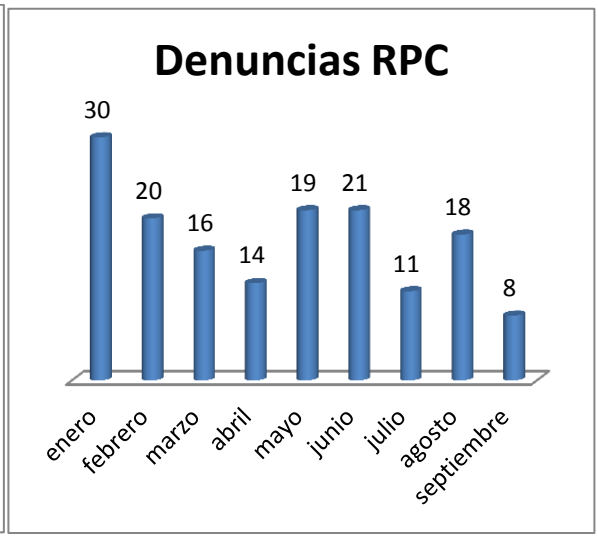
El Registro Público de Consumidores es un instrumento automatizado para registrar números telefónicos de consumidores que no desean recibir publicidad por esa vía, ya sea en su casa, oficina o celular, ni que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios y cuya vigencia es indefinida. El 27 de enero de 2012 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, modificaciones al “Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores”; las cuales consistieron principalmente en lo siguiente: a) Para efectos de difusión se adicionó la denominación “Registro Público para Evitar Publicidad” esto con la finalidad de facilitar la compresión del objeto del Registro y lograr un mayor impacto social, así como lograr una plena identificación de esta herramienta por parte de los consumidores; b) se estableció una vigencia indefinida de la inscripción de los números telefónicos en el Registro. Lo anterior toda vez que la LFPC no prevé ningún supuesto normativo que limite o restrinja la vigencia de dicho derecho, por lo que de continuar limitando la vigencia de la inscripción al RPC por tres años, se corría el riesgo de eliminar de manera errónea números de consumidores que aún desean continuar inscritos, negando con esto el derecho de los consumidores a no recibir publicidad no deseada; c) se redujeron las

cargas administrativas a los particulares con la automatización del sistema a través del cual los proveedores realizan el trámite de consulta de las listas del RPC al eliminar la obligación de exhibir el recibo de pago por parte de los proveedores y el tiempo de respuesta se redujo de 5 a 3 días hábiles.

En el periodo de enero a septiembre de 2012 se han solicitado la inscripción al RPC de 20,817 números telefónicos; en total se han registrado 204,473 desde su inicio en 2007. En 2012 se han recibido un total de 157 denuncias. Los sectores reciben denuncias en el siguiente orden: Telecomunicaciones 90 (57%), Comercio 55 (35%) y Turístico 12 (8%). Asimismo, las listas de usuarios registrados se venden a los proveedores. Al 30 de junio por concepto de compra de listas por parte de proveedores, se ha recibido un total de $2,680,366.07.

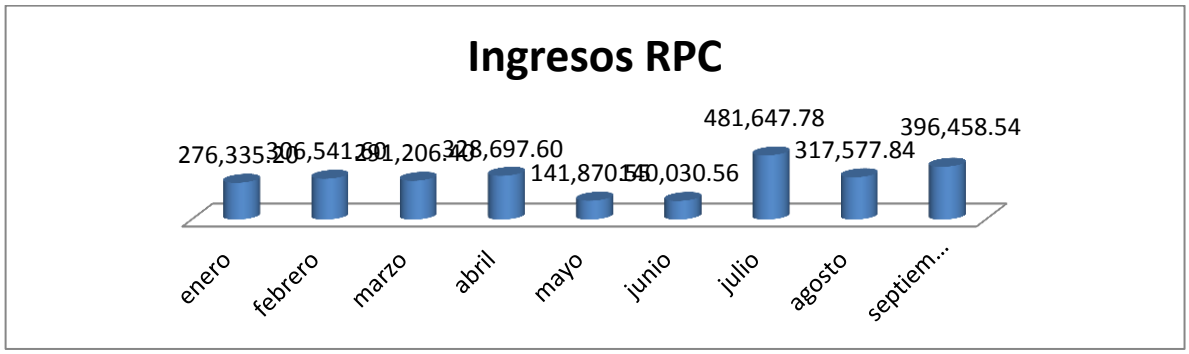
En los años 2011 y 2012 se registra una tendencia de disminución en denuncias recibidas, en aproximadamente un 50%, en comparación con años anteriores. Lo anterior, derivado de las acciones tomadas en contra de los proveedores denunciados, tales como oficios de exhorto, requerimientos de información, reuniones de trabajo, así como envío de expedientes a la Dirección General de Procedimientos para, en su caso, el inicio de Procedimientos por Infracciones a la Ley.



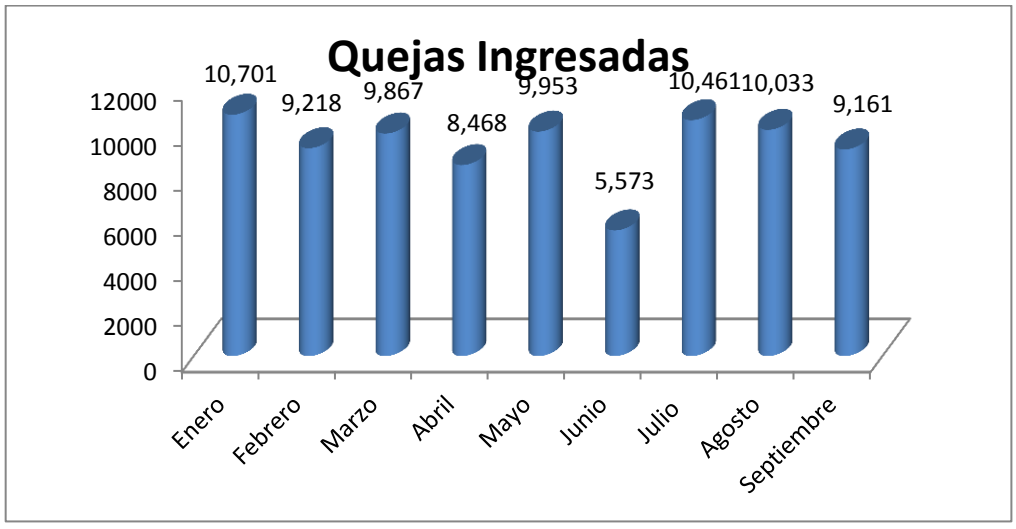


De las denuncias recibidas en el año 2012, el 58% fueron en contra del sector telecomunicaciones. Las denuncias recibidas en las que hubo una presunción de violación a la ley, fueron turnadas a la Dirección General de Procedimientos (DGP) para valorar la posibilidad de iniciar un Procedimiento por Infracciones a la Ley, por lo que dicha unidad administrativa ha impuesto sanciones por un total de $7,108,000.00

Sector	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Denuncias Acumuladas	Porcentaje
Telecomunicaciones	22	5	7	10	9	17	4	**10**	6	90	57%
Comercio	7	14	7	4	9	4	3	**6**	1	55	35%
Turístico	1	1	2	-	1	-	4	**2**	1	12	8%



De enero a septiembre de 2012, ingresaron 83,435 quejas radicadas en las diferentes unidades administrativas de esta Procuraduría. De esta manera es como Profeco inicia el procedimiento conciliatorio, para procurar que los consumidores y proveedores puedan acordar algún tipo de solución a sus controversias.



Para Profeco también es relevante conocer los sectores y proveedores con más reclamaciones. Esto nos ha permitido prestar mayor atención a programas y políticas públicas que inciden en el desarrollo

de la cultura del buen proveedor, así como en la consolidación de nuestra labor en defensa de los derechos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así pues, de las quejas que se han presentado de enero a septiembre de 2012 a nivel nacional, los proveedores y sectores con más quejas fueron:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Proveedores con más quejas	Comisión Federal de Electricidad								
	1,103	1,058	1,078	977	1,055	638	1,201	1,051	927
	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S de RL de CV								
	509	430	430	330	445	246	346	405	333
	Radiomóvil Dipsa, SA de CV								
	334	359	366	328	369	227	395	415	347

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Sectores con más quejas	Telecomunicaciones								
	2,449	2,285	2,439	2,030	2,456	1,345	2,254	2,469	2,204
	Electricidad								
	1,103	1,058	1,078	977	1,055	638	1,201	1,051	927
	Turístico								
	849	620	622	551	611	305	781	757	627

Quejas por delegación para el periodo enero-septiembre de 2012.

Delegación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Aguascalientes	134	95	121	106	103	60	170	123	142
Baja California	237	160	204	139	188	93	209	190	151
Baja California Sur	65	54	52	48	60	39	55	48	44
Campeche	174	240	251	169	225	113	229	166	148
Centro	449	431	488	404	489	290	569	491	386
Chetumal	62	45	85	62	67	26	52	44	39
Chiapas	129	109	100	77	97	42	116	151	85
Chihuahua	185	149	180	178	152	48	124	125	153
Ciudad Obregón	68	63	66	43	77	37	107	73	89
Coahuila	168	165	181	140	178	85	242	180	166
Coatzacoalcos	129	80	68	99	92	69	99	127	91
Colima	78	117	139	83	123	49	103	146	98
Dirección de Conciliación y Pr	60	68	35	10	83	18	50	31	44
Dirección de Concilianet	263	186	172	158	215	99	195	256	232
Durango	139	150	144	131	144	69	114	150	126
Ecatepec	181	207	141	139	164	132	131	180	135

Guanajuato	327	240	231	249	351	172	343	331	287
Guerrero	206	164	168	105	157	107	143	188	152
Hidalgo	180	141	149	135	184	108	210	147	145
Iguala	48	42	54	52	61	28	50	61	47
Irapuato	273	165	284	131	255	151	167	271	187
Jalisco	698	652	708	602	708	390	707	639	624
La Villa	283	232	204	196	204	129	295	238	217
Manzanillo	52	36	41	38	27	19	52	49	44
Matamoros	36	29	33	18	28	13	34	25	22
Mexicali	68	47	52	45	77	38	76	87	60
Michoacán	85	85	126	115	145	43	112	130	142
Morelos	248	201	211	178	205	121	193	209	219
Naucalpan	265	171	200	178	200	103	243	215	181
Nayarit	180	179	188	133	158	116	175	187	158
Nezahualcóyotl	393	291	289	268	302	197	367	298	210
Nuevo león	477	330	353	289	347	197	323	345	457
Oaxaca	124	80	113	83	81	34	98	84	79
Oriente	386	341	320	284	299	151	338	255	346
Playa del Carmen	48	32	22	25	40	15	35	40	25
Poniente	285	317	293	222	270	134	308	238	222
Puebla	260	237	283	239	277	124	239	178	206
Querétaro	179	165	189	182	167	109	217	149	179
Quintana Roo	137	107	142	153	105	76	137	153	126
Reynosa	87	78	104	67	83	62	112	84	78
San Luis Potosí	176	139	147	156	185	76	198	160	175
Sinaloa	208	149	183	120	192	122	186	196	163
Sonora	147	118	138	121	156	72	178	157	157
Sub Chihuahua	180	138	137	113	149	78	237	204	144
Sur	311	286	287	284	259	171	248	281	221
Tabasco	141	151	160	117	161	62	146	165	165
Tamaulipas	58	54	57	47	42	36	59	61	45
Tampico	83	82	77	75	101	85	116	119	118
Tapachula	45	32	27	27	28	11	53	67	26
Tlalnepantla	279	262	290	346	347	200	284	358	356
Tlaxcala	89	106	94	63	93	65	69	119	83
Toluca	212	210	156	201	175	100	211	171	111
Torreón	146	123	128	125	134	108	124	157	128
Veracruz	309	318	346	277	305	175	330	231	339
Xalapa	96	72	71	68	74	37	116	109	86
Yucatán	288	208	253	261	246	195	231	287	204
Zacatecas	87	89	132	94	118	74	136	109	98
Total general	**10,701**	**9,218**	**9,867**	**8,468**	**9,953**	**5,573**	**10,461**	**10,033**	**9,161**

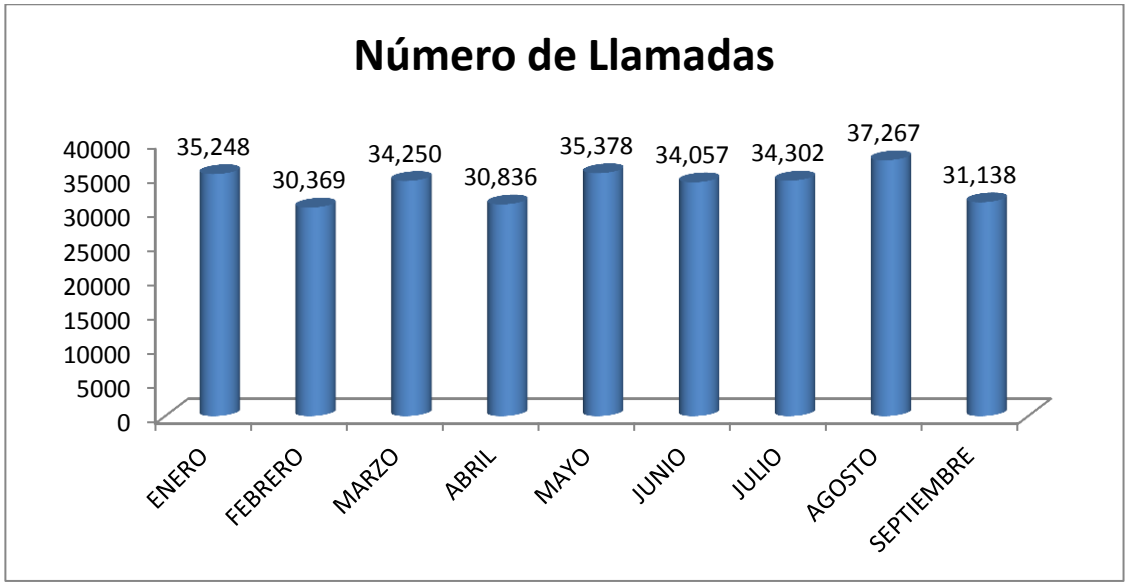
Buró Comercial.

El Buró comercial es un sistema de información disponible en internet para consulta de los consumidores que contiene información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje, y sobre contratos de adhesión de los 450 proveedores con más quejas, los sectores de telecomunicaciones, aerolíneas, inmobiliario y tiendas departamentales y de autoservicio.

Es decir, en un mismo sitio, se ofrece información del comportamiento de los establecimientos comerciales, el cual permite a los consumidores realizar mejores elecciones de compra, promoviendo, a la vez, una cultura de consumo inteligente. De enero a septiembre del 2012, se tienen registradas 92,390 visitas al buró comercial.

Teléfono del Consumidor.

El Teléfono del Consumidor recibe llamadas de consumidores provenientes de toda la República Mexicana. De enero a septiembre de 2012 el Teléfono del Consumidor atendió 302,845 llamadas.



Teléfono del Consumidor en línea.

El micrositio *telefonodelconsumidor.gob.mx* ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor (5568 8722, D.F. y área metropolitana; 01 800 468 8722, larga distancia sin costo para el resto del país), pero desde cualquier dispositivo conectado a internet.

El Teléfono del Consumidor en Línea se inauguró el 23 de marzo de 2011 con el propósito de ofrecer un servicio alternativo para el ciudadano moderno que prefiere la rapidez y comodidad de la atención vía internet.

Mediante el micrositio, se han atendido, de enero al 30 de septiembre de 2012, a 5,057 consumidores vía chat, se programaron 1,519 citas vía internet y se recibieron 36,436 consultas al portal. Con el Teléfono del Consumidor en Línea, Profeco se reafirma como una institución a la vanguardia del gobierno electrónico.

Usuarios atendidos en los módulos de asesoría, orientación e información.

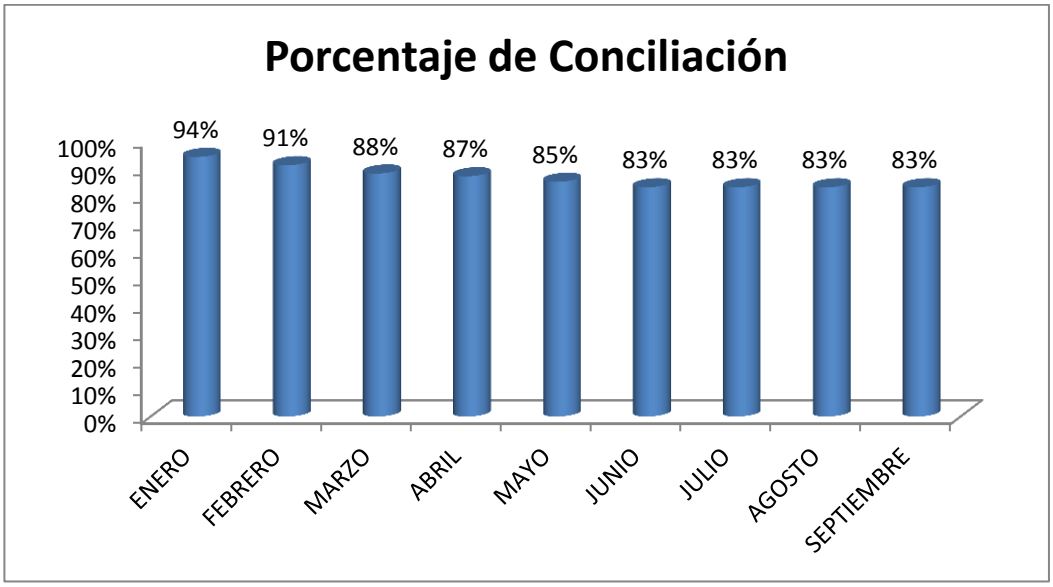
Como es común, los módulos de asesoría, orientación e información en temporada de cuaresma, regreso a clases y decembrino, son instalados en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y Centrales Camioneras del Distrito Federal. De enero a septiembre de 2012 se atendió a 2,891 consumidores, además de las 37,486 asesorías atendidas por el personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación, que se han dado a través de otras vías, como correo electrónico, personal, fax y escrito

Usuarios atendidos en comportamiento comercial de proveedores.

El comportamiento comercial de las empresas es atendido por personal de la Dirección de Asesoría e Información de la Dirección General de Quejas y Conciliación. De enero a septiembre de 2012, se llevaron a cabo 3,815 consultas en materia de comportamientos comerciales.

Quejas y conciliación.

Una parte primordial de nuestros servicios y que influye directamente en la satisfacción del consumidor es el Procedimiento Conciliatorio, es decir, el proceso mediante el cual Profeco actúa como mediador para buscar la solución de una controversia entre consumidor y proveedor. El procedimiento abarca desde que el consumidor presenta formalmente su queja, ante una oficina de Profeco o a través de internet, hasta que se llega a un acuerdo satisfactorio o se dejan a salvo los derechos de ambas partes para continuar la controversia por otra vía. El “Porcentaje de Conciliación” es una medida útil para conocer el nivel de satisfacción de los consumidores, y de enero a septiembre de 2012, el porcentaje de conciliación alcanzado es del 83%.



El procedimiento conciliatorio es la forma en que la Profeco puede beneficiar directamente a los consumidores, pues al buscar solución a las controversias con el proveedor es posible recuperar dinero que habían pagado por un producto o servicio. En el periodo de enero a septiembre de 2012 mediante el procedimiento conciliatorio, se han recuperado 662 millones de pesos.

	enero-marzo	abril-junio	julio-septiembre
Monto recuperado en millones	239.3	197.4	224.9

Concilianet

La plataforma Concilianet, es un mecanismo de solución de controversias a través de internet, que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio, asimismo, permite una interacción real entre consumidor, proveedor y Profeco, lo que ha permitido que el desahogo del procedimiento sea más rápido y eficaz que en el método personal tradicional. Para septiembre 2012 participan 76 proveedores en Concilianet: CFE, Gas Natural, LAN Air Lines, Maxigas, Mix Up, RedPack, Saks, Sears, Volaris, Aeroméxico, Dorians, HP, Mabe, MercadoLibre, OfficeDepot, Grupo Sadasi, Sanborns, Telcel, LG, Deremate.com, Liverpool, Fábricas de Francia, Telecable, Hypercable, Grupo Metropolitano, Grupo Geo, Vivaaerobus, Mastv, Presidente Club de Viajes, Total Play, Club Inntegra, COPA, BradesCard, Aviateca, LACSA, TACA, TACA-PERÚ, Maxcom, ViveICA, Andrea, Whirlpool, Acros, KitchenAid, Maytag, Walmart, Superama, Sam´s Club, Bodega Aurrera, Mi Bodega, Bodega Aurrera Express, Nextel, American Airlines, Vips, El Portón, Suburbia, Coppel, ETN, Auto Gran Crédito Famsa, Megacable, Estrella Blanca, Anáhuac, Futura, Transportes Chihuahuenses, Norte de Sonora, Elite, Pacífico, Transportes Frontera, Envia, Alaska Airline y Radio Shack, Flecha Amarilla, Paquetería y Mensajería Flecha Amarilla, Primera Plus, Envíos Primera Plus Mensajería Express, Ttur Renta de Autobuses y Coordinados.

	Quejas	% de conciliación	Monto reclamado (Pesos)	Monto recuperado (Pesos)	% de monto recuperado	Promedio Duración Procedimiento Conciliatorio (días)
2008 (a partir del 03 JUN)	171	97.58	$1,594,699.68	$1,560,908.88	97.88	26
2009	310	96.42	$3,662,359.83	$3,605,247.31	98.44	34
2010	653	96.77	$2,234,775.67	$2,261,191.15	101.18	22
2011	1503	95.91	$4,248,791.02	$4,339,529.34	102.14	21
Septiembre 2012	1,766	95.29	$3,970,706.48	$4,082,368.61	102.81	23
Global (03JUN08 al 30 SEPT 12)	4,403	95.84	$15,711,332.68	$15,849,245.29	100.88	25

Programa de Citas por Teléfono (Procitel).

Mediante el Teléfono del Consumidor, desde enero a septiembre de 2012, se programaron 29,993 citas para acudir a las delegaciones y subdelegaciones de Profeco a presentar quejas y, en su caso, a buscar resolver las quejas por medio de la conciliación inmediata. El 41% de los consumidores que registraron su cita en Procitel acudieron a ella. De los que acudieron a su cita, el 65% de los casos fueron turnados a queja, mientras que los casos improcedentes recibieron asesoría.

Publicidad

Logros

Con el objeto de garantizar el derecho a la información de los consumidores en materia de publicidad, la Profeco realiza las siguientes acciones: a) monitoreos; b) requerimientos de información a los proveedores para que acrediten la veracidad de su publicidad; c) exhortos de modificación de publicidad; d) medidas precautorias (inserción de leyenda y suspensión de la publicidad) e) imposición de multas; f) ordenar la suspensión o modificación de la publicidad; y medidas preventivas como capacitación industrial y copy-advice (revisión de la publicidad antes de sus difusión).

A partir del mes de octubre de 2011 se cuenta con una sección en la Revista del Consumidor para combatir la publicidad engañosa a través de un consumo crítico e informado.

2012

El 20 de octubre de 2011 la Profeco y el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (Conar) con el propósito de fomentar una cultura pro-consumidor firmaron un convenio de colaboración para combatir la publicidad engañosa y protección especial a los menores de edad.

El 15 de diciembre, se publicó en el Diario Oficial de la Federación reformas a Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de publicidad, mediante la cual se fortalecieron las facultades de la Procuraduría para combatir la publicidad engañosa y/o abusiva.

El pasado 13 de marzo, la Profeco y Cofepris firmaron un convenio de colaboración que les permitirá poner en marcha acciones conjuntas como son intercambio de información, programas de verificación conjuntos, capacitación, difusión y educación que fomenten un consumo crítico e informado en los consumidores.

El 28 de marzo, la Profeco y la Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos (Canipec) firmaron un convenio de colaboración para instrumentar de forma conjunta y coordinada, acciones tendientes a fomentar la difusión de una publicidad responsable en la industria de productos cosméticos.

El 2 de marzo, la Profeco envió a la COFEMER el proyecto de Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad. Dichos lineamientos tienen por objeto establecer los criterios y directrices que debe seguir la Procuraduría Federal del Consumidor al analizar la publicidad.

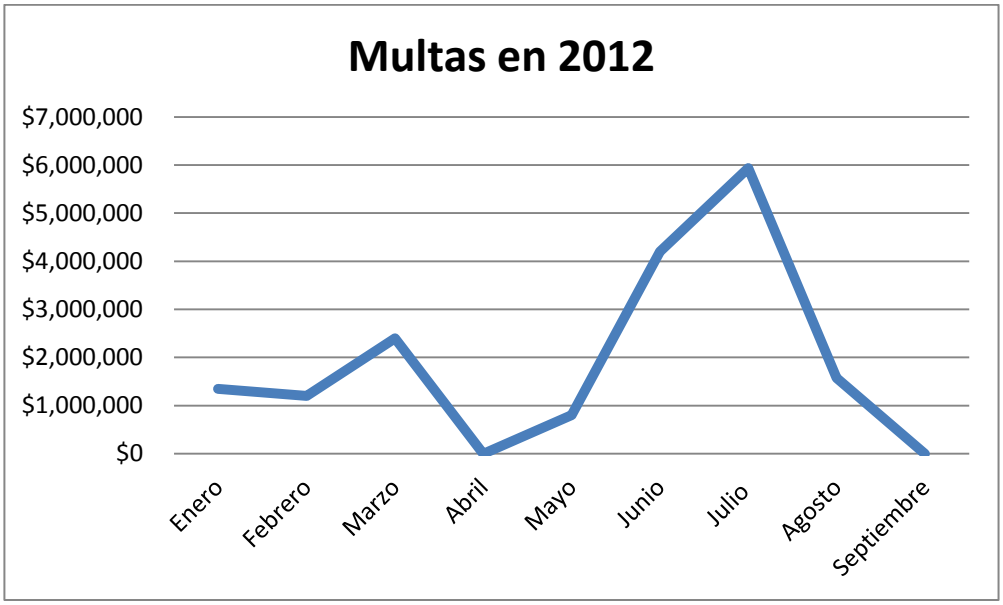
El 6 de julio, la Cofemer emitió el Dictamen Final Total sobre dicho anteproyecto. Mediante dicho dictamen, la Cofemer reconoció que la regulación propuesta generará beneficios a la ciudadanía, al garantizar que los consumidores cuenten con información adecuada y clara. Asimismo, la Cofemer reconoció que con estos Lineamientos se coadyuvará y facilitará el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que su emisión se justifica plenamente.

El 24 de julio se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad, el cual entró en vigor a partir del 23 de agosto.

En términos de lo dispuesto en el numeral Décimo Séptimo, del Acuerdo de referencia, que señala que la Procuraduría Federal del Consumidor establecerá mecanismos de participación ciudadana para la coordinación y asesoría en la instrumentación de políticas públicas orientadas a fomentar la protección efectiva de los consumidores en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva, y de su Segundo transitorio, el 11 de septiembre, se instaló el “Grupo Técnico de Publicidad”.

Hasta el 3 de septiembre de 2012 se han emitido 15 resoluciones con multa por un total de $17, 456,696.00

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Multas impuestas	2	1	2	0	1	3	4	2	0
Monto de multas	$1,350,000	$1,200,000	$2,400,000	0	$800,000	$4,200,000	5,933,696	1,573,000	0



Procedimientos por infracciones a la ley

En caso de que un proveedor incumpla con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Profeco puede sancionarlo a través de un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL). Dicha sanción procura inhibir la conducta violatoria de los proveedores para evitar que vuelva a presentarse. El PIL en materia de servicios tiene su origen en las quejas que interponen los consumidores y en los procedimientos conciliatorios que se desahogan en las distintas unidades administrativas principalmente, sin embargo, también se originan por otros antecedentes como monitoreos de medios de comunicación, denuncias y requerimientos.

De enero a septiembre se han concluido 7,861 PIL's, con un total de multas impuestas a los proveedores por $277,837,657.40 millones de pesos.

A través del PIL se a logrado incidir en las conductas transgresoras de derechos del consumidor y por ende proteger estas prerrogativas en favor de los consumidores, asimismo se a logrado verificar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que se confirma con los 45 requerimientos de información y documentación emitidos a proveedores de diferentes sectores durante el primer semestre del presenta año.

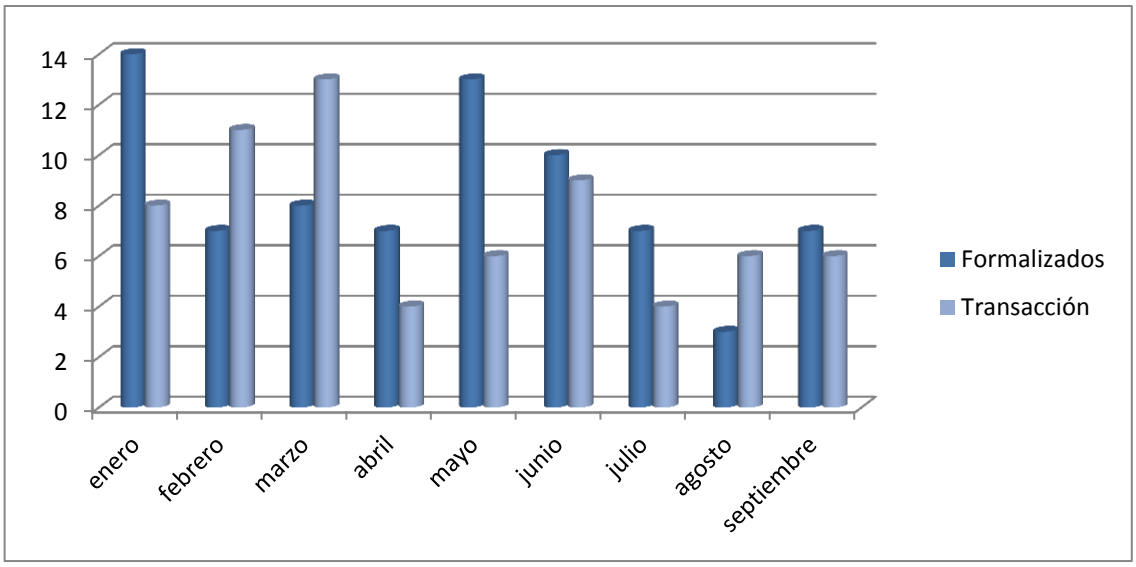
AÑO	PIL INICIADOS	PIL CONCLUIDOS	MONTO MULTAS
2006	658	586	$10,891,963.90
2007	12,282	12710	$331,150,478.25
2008	10,844	10624	$490,218, 492.95
2009	11,283	14900	$467,059,774.51
2010	9,852	10217	$451,456,608.74
2011	9,547	10261	$414,373,595.58
2012*	7,241	7,861	$277,837,657.40

*Información al mes de septiembre

Arbitraje

Al 30 de septiembre de 2012, se han concluido 67 procedimientos arbitrales mediante transacción, recuperándose la cantidad de $765,275 pesos. El procedimiento arbitral es una alternativa eficaz de solución de controversias al establecer reglas claras y sencillas para las partes en especial a través del arbitraje por amigable composición. Los laudos arbitrales han tenido un aumento, y en nuestra ley son reconocidos como cosa juzgada y traen aparejada ejecución, por lo que se considera una forma satisfactoria de terminación del juicio arbitral. De igual manera el 17 de abril de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación una reforma al Código de Comercio en su artículo 1391 en el cual se da un reconocimiento expreso a los laudos arbitrales emitidos por esta Procuraduría como documentos que traen aparejada ejecución, dicha reforma entró en vigor un día después de su publicación.

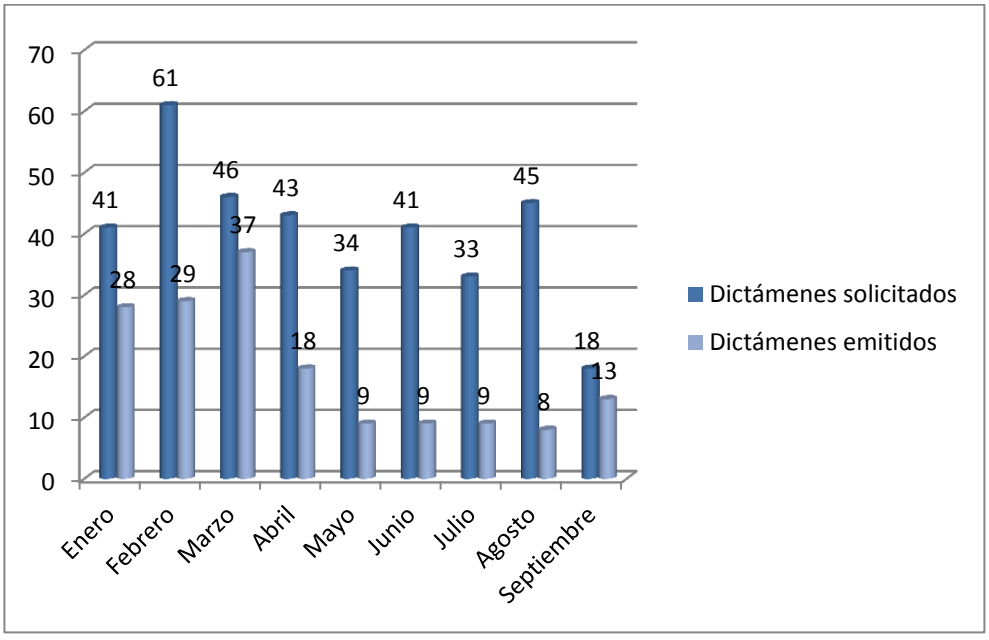
Arbitraje	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total
Formalizados	14	7	8	7	13	10	7	3	7	76
Transacción	8	11	13	4	6	9	4	6	6	67
Laudos	0	0	2	1	3	2	1	0	0	9
Monto recuperado	56,538	175,031	139,767	43,071	143,955	38,522	12,393	107,394	48,604	765,275



Dictámenes

Los dictámenes emitidos a favor de los consumidores tienen el carácter de títulos ejecutivos que tienen validez legal ante los tribunales y los consumidores resultan beneficiados ya que tienen otra instancia estrictamente procesal para reclamar sus derechos. Este procedimiento da certidumbre en defensa sus intereses, lo anterior es importante destacar, ya que el dictamen actualmente es conocido por el órgano jurisdiccional que conoce de la ejecución del mismo. En el presenta año, del periodo de enero a septiembre se han emitido 160 dictámenes, con un monto correspondiente de $8,324,731.58. Cabe destacar que los sectores con mayor número de dictámenes son servicio aéreo, espectáculos y mueblero.

Dictámenes	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Julio	Agosto	Septiembre
Dictámenes solicitados	41	61	46	43	34	41	33	45	18
Rechazados c/prevención	43	21	15	23	22	20	22	16	10
Improcedentes	20	13	16	6	12	6	13	7	7
Dictámenes emitidos	28	29	37	18	9	9	9	8	13
Monto dictaminado	$629,136.72	$403,922.90	$3,560,778.87	$189,206.86	$279,153.71	$545,146.66	$253,007.90	$357,426.87	$2,106,951.09



Subprocuraduría Jurídica

Se encarga de analizar y determinar la procedencia de acciones de incidencia colectiva ante órganos judiciales, así como una vez interpuestas darles debido seguimiento hasta obtener sentencia de última instancia. Estos procesos buscan salvaguardar los derechos de los

consumidores, ya sean colectivos o difusos, frente a conductas de los proveedores que les causen un perjuicio.

a. Acciones de grupo

En México, antes de las reformas de acciones colectivas que entraron en vigor el pasado 29 de febrero, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 26, facultaba a la Procuraduría Federal del Consumidor, a ejercer ante los Tribunales competentes acciones de grupo en representación de grupos de consumidores que sean afectados por proveedores que realicen conductas que les causen daños.

De enero a junio de 2012, Profeco promovió 7 nuevas acciones de grupo contra proveedores de bienes y servicios, en los sectores: inmobiliario, mueblero y publicidad engañosa9.

Con estas nuevas demandas se cierra el capítulo de las acciones de grupo en la historia de la Profeco, la cual acumuló en el periodo 2007-2012, 22 acciones de grupo presentadas en representación de un total de 4,500 consumidores, por un monto reclamado de 150.8 millones de pesos.

En adelante, se promoverán acciones colectivas cuyo trámite se regirá bajo el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con la reforma realizada al artículo 26 de la LFPC, antes mencionada.



Las acciones se promovieron contra las empresas Adidas México, Marcas de Renombre, Provisisa, Consorcio de Ingeniería Integral, CV Resorts, Grupo Rosendos e Ingenia Muebles.

Nombre comercial	Sector	Fecha de presentación
Air Madrid	Aeronáutico	30/04/2007
Líneas Aéreas Azteca	Aeronáutico	06/07/2007
Corporación Técnica de Urbanismo	Inmobiliario	26/03/2008
Aero California	Aeronáutico	27/02/2009
Graciano y Asociados	Inmobiliario	03/08/2009
Aviaxsa	Aeronáutico	04/08/2009
Nokia México	Manufactura	18/02/2010

[9] Las acciones se promovieron contra las empresas Adidas México, Marcas de Renombre, Provisisa, Consorcio de Ingeniería Integral, CV Resorts, Grupo Rosendos e Ingenia Muebles.

Azcué Muebles	Mueblero	17/03/2010
Mupen	Mueblero	11/05/2010
Construcciones y Edificaciones Andha	Inmobiliario	09/07/2010
Tu Casa Express	Inmobiliario	17/03/2011
Telcel	Telecomunicaciones	10/11/2011
Movistar	Telecomunicaciones	11/11/2011
Nextel	Telecomunicaciones	22/11/2011
Iusacell	Telecomunicaciones	22/11/2011
Adidas México	Publicidad engañosa	24/02/2012
CV Resorts	Tiempos compartidos (Inmobiliario)	28/02/2012
Provisisa	Inmobiliario	28/02/2012
Marcas de renombre	Publicidad engañosa	28/02/2012
Ingenia muebles	Mueblero	28/02/2012
Grupo Rosendos	Mueblero	28/02/2012
Consorcio de Ingeniería Integral	Inmobiliario	28/02/2012

b. Nulidad de cláusulas

Cabe señalar que en las tres acciones de nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión del sector de televisión restringida (Dish, Cablevisión y Sky), presentadas en 2011, se obtuvieron sentencias favorables del Poder Judicial de la Federación las cuales declararon procedente la facultad de Profeco para representar a consumidores de manera colectiva.

Estas sentencias favorables permitieron que se continué el trámite de las demandas de nulidad de cláusulas ante las distintas instancias del Poder Judicial de la Federación.

c. Caso de éxito: sentencia de amparo en el concurso mercantil de Mexicana de Aviación

En el concurso de Mexicana, Profeco defendió los créditos de 9,781 consumidores por un monto aproximado de $110,000,000.

Profeco interpuso diversos recursos jurídicos para salvaguardar los derechos de los consumidores, el último de ellos fue un amparo directo presentado ante un Tribunal Colegiado el pasado 9 de enero de 2012.

En la resolución del amparo, el Séptimo Tribunal Colegiado señaló que los derechos de los consumidores están protegidos por la Constitución y por diversos tratados internacionales, que estos son considerados derechos humanos y, por consiguiente, debían ser protegidos de la manera más amplia. Los magistrados señalaron que si se ubicaba a los consumidores al final de la lista de acreedores difícilmente cobrarían sus créditos por lo que debían de estar inmediatamente después de los créditos de los trabajadores atendiendo a la protección amplia de sus derechos.

Asimismo, determinó que los boletos electrónicos debían ser tomados en cuenta y que la nueva sentencia debía pronunciarse respecto de todos los consumidores que hubieren sido representados por Profeco.

Por otra parte, hay que destacar que la sentencia toma en cuenta la reciente reforma en materia de derechos humanos, dándoles importancia a los tratados internacionales en derechos humanos, así como las Directrices para la Protección del Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas que habla de los derechos básicos del consumidor.

Dicha resolución dio lugar a la emisión de una tesis aislada cuyo rubro es: CONSUMIDORES. CRÉDITOS DE LOS, EN UN CONCURSO MERCANTIL Y SU PRELACIÓN; SE UBICAN INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LOS TRABAJADORES (INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 217 A 222, 224, FRACCIÓN I, Y 225, FRACCIÓN I, DE LA LEY DE CONCURSOS MERCANTILES), la cual podrá ser aplicada en otros casos para que se protejan los derechos de los consumidores en los concursos mercantiles.

15. Programa: G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.

SERVICIOS Y FUNCIONES DE LA PROFECO

La Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de sus áreas de verificación y vigilancia, conforme a sus atribuciones, en el periodo comprendido del 1º de enero de 2012 al 31 de agosto de 2012, ha llevado acciones de verificación tanto de oficio como a petición de parte en establecimientos comerciales, vigilando que las prácticas comerciales de los proveedores se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que los productos que se comercializan cumplan con los requisitos de información comercial y especificaciones de calidad, eficiencia energética, térmica, ahorro de agua y seguridad establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables y los instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales se encuentren ajustados y calibrados conforme a los requisitos metrológicos.

***Ejercicio fiscal 2012* (enero-agosto)**

En lo que va del presente año 2012, las áreas de verificación y vigilancia tanto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV) como de las Delegaciones y Subdelegaciones, han practicado 46,396 visitas de verificación en materia de comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas y metrología, de las cuales, han iniciado 6,790 procedimientos administrativos por infracciones a la ley (PIL). Asimismo, se han emitido 7,464 resoluciones administrativas, imponiendo sanciones económicas por un monto superior a los 92 millones de pesos ($92, 089,513), monto superior en 19.37% respecto del mismo periodo de 2011.

Como parte de estas acciones, se ha realizado la verificación de más de 7.2 millones de productos y más de 15 mil instrumentos de medición como básculas y relojes registradores de tiempo, de los cuales se han inmovilizado 179,075 productos y 199 instrumentos por presentar incumplimientos a la normatividad aplicable y a las especificaciones metrológicas.

En los próximos tres meses, se tiene programado realizar alrededor de 20 mil visitas de verificación, lo que al mes de noviembre de 2012 representará más de 65 mil visitas practicadas a establecimientos comerciales para el ejercicio 2012.

Productos Básicos

El Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Productos Básicos, que al principio de la administración se concentraba en tortillerías, fue ampliado a giros como pollerías, carnicerías, abarrotes, panaderías, expendios de huevo, frutas y legumbres, para una mayor protección de los consumidores. Con el objeto de evitar la comisión de prácticas comerciales abusivas en perjuicio de los derechos y economía de los consumidores, la Profeco continúa desarrollando acciones de verificación en materia de productos básicos en el marco del Programa Nacional de Verificación y Vigilancia de Establecimientos con Venta de Productos Básicos, por lo que ha practicado, en lo que va del año, más de 17 mil visitas de verificación (17,104) emplazando a 2,826 establecimientos a procedimiento administrativo por violaciones a la ley e imponiendo sanciones económicas que superan los 5.6 millones de pesos($5'634,275), de las visitas realizadas 5,314 corresponden al giro comercial tortillerías. Destacan las 4,982 visitas de verificación realizadas a establecimientos con venta de pollo y huevo debido a la contingencia surgida en el mes de julio por el aumento en el precio de ambos productos básicos, emplazando a procedimiento administrativo a 1,333 establecimientos por no exhibir precios a la vista y no acreditar documentalmente el motivo del incremento de precio, asimismo se verificaron 4,288 básculas, inmovilizando 107 por no estar ajustadas o incumplir con la calibración anual obligatoria.

Servicios

A efecto de contribuir con los proveedores a un mejor cumplimiento de la normatividad, y generar certeza y certidumbre jurídica en las relaciones de consumo, la Profeco, a través de la Subprocuraduría de Verificación, la Dirección General de Verificación y Vigilancia y las áreas de verificación de Delegaciones y Subdelegaciones, ofrece el servicio de Calibración de Instrumentos de Medición y de manera centralizada, los servicios de Análisis, Asesoría y Capacitación en información comercial.

En el marco de la prestación de estos servicios, la DGVV ha recibido y atendido alrededor de 400 solicitudes de análisis, asesoría y capacitación comercial. Además, en conjunto con las áreas de verificación de las Delegaciones y Subdelegaciones ha realizado la calibración de 155,558 instrumentos de medición que son empleados en las diversas transacciones comerciales, asegurando con esto que los consumidores reciban las cantidades completas por las que pagan.

En materia metrológica, con la operación de dos camiones articulados conocidos como "camiones tara", usando además masas patrón de 500 y 1,000 kilogramos, y con el objeto de fortalecer la verificación de básculas de alto alcance de medición (más de 5 toneladas) que son empleadas en plantas de producción, almacenes de granos y semillas, centros de abasto y distribución de productos básicos, así como básculas públicas para pesaje de contenedores con cargamento diverso, se han verificado como acto de autoridad 26 básculas de alto alcance y calibrado 389 como resultado de la atención del trámite a solicitud de parte.

Seguridad de productos

Durante 2012, la Profeco atendiendo uno de los principios básicos en las relaciones de consumo, ha dado especial atención a la verificación en materia de seguridad de producto mediante la institucionalización del Programa Nacional de Verificación de Seguridad de Producto, en cuyo marco se realizan acciones de verificación a segmentos de mercado con mayor consumo o con reporte de riesgo por parte de organismos internacionales, con el objeto de vigilar que los productos importados, fabricados o comercializados en México, cumplan con las especificaciones de seguridad establecidos por las Normas Oficiales Mexicanas y evitar la comercialización de aquellos productos que pudieran representar un riesgo para la salud e incluso la vida de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero a agosto de 2012, se ha prohibido la comercialización a nivel nacional de 3 productos, mismos que tras ser sometidos a pruebas en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, se dictaminó que incumplían las especificaciones establecidas por la norma, representando un riesgo para el consumidor.

Autorregulación

De enero a agosto de 2012, se reforzaron las acciones de carácter preventivo bajo el esquema de autorregulación, estableciendo y fortaleciendo los canales de comunicación con cámaras, asociaciones y organizaciones de proveedores tales como: Cámara Nacional de Comercio (CANACO) , Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), Cámara de la Industria del Calzado y del Vestido del Estado de Jalisco, Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato, Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD), Asociación de Comerciantes de la Nueva Viga , Asociación Nacional de Distribuidores de Pollo, Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo, Asociación Nacional de Comerciantes de Automóviles y Camiones Nuevos y Usados (ANCA), Asociación Mexicana de Distribuidores de Autotransportes A.C. (AMDA), Asociación de Distribuidores de Automóviles del Estado de México A.C. (AMDAMEX), Asociación Nacional de Farmacias de México A.C. (ANAFARMEX), Asociación Mexicana de Empresas de Servicios Prendarios (AMESPRE), Asociación Nacional de Empeño y Joyería A.C. (ANEJ), Asociación Nacional de Casas de Empeño A.C.(ANACE), Cámaras y Asociaciones de Colegios y Escuelas Particulares, Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos A.C. (AMDETUR), Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo (CANAPAT) y Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO), a las que se les brindó capacitación y asesoría sobre las disposiciones legales y normativas que están obligados a cumplir, con la finalidad de reducir las prácticas comerciales abusivas que afectan los derechos de los consumidores.

Asimismo, para lo que resta de la administración, se tienen programadas capacitaciones para la Confederación Nacional de Escuelas Particulares, Asociación Nacional de Comerciantes de Automóviles y Camiones Nuevos y Usados, Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD) y la Asociación de Comerciantes Organizados de la Basílica de Guadalupe.

El Contacto Ciudadano ha brindado a la ciudadanía trámites y servicios con eficiencia y rapidez, otorgando en un mismo Centro un servicio de calidad y prontitud. Calibración en Línea es un servicio innovador que empezó a funcionar en el mes de enero de 2012,

otorgando al usuario el beneficio de realizar su trámite a través de internet sin necesidad de presentarse en la referida oficina o en las Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco. Contacto Ciudadano, De enero a junio de 2012, ha dado atención a los siguientes trámites y servicios:

Trámite/Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Calibraciones	592	881	833	625	954	295	247	253	**4,680**
Desinmovilizaciones (SIVV)	18	58	37	47	26	5	19	14	**224**
Normas (Información Comercial)	63	46	39	51	55	44	65	69	**432**
Avisos de Promoción	112	149	169	201	189	196	212	222	**1,450**
Respuesta de usuarios (Manifestaciones)	432	573	562	509	530	496	560	453	**4,115**
Hologramas (SIIP)	149,332	80,801	70,624	48,248	55,139	28,980	37,601	56,399	**952,137**
Denuncias	0	2	0	5	6	2	3	7	**25**
Total	**150,549**	**82,510**	**72,264**	**49,686**	**56,899**	**30,018**	**38,707**	**57,417**	**538,030**

Verificación de Combustibles

Servicios y Funciones de Profeco

Para contribuir a la protección de los derechos del consumidor y la procuración de la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, la Profeco orienta y dirige la verificación en sectores estratégicos de la economía nacional, como es el caso de los combustibles líquidos y del gas L. P. Es por eso que la institución, anualmente mantiene operando acciones de verificación en toda la República Mexicana, para observar el comportamiento de las Gasolineras que expenden combustible líquido al público en general y, sobre la comercialización de gas L. P., en plantas de almacenamiento y distribución y, en vehículos repartidores de este tipo de combustible.

Los operativos de verificación en materia de combustibles, comprenden la observancia de un buen comportamiento comercial de los proveedores, para que respeten los derechos del consumidor establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y al tratarse de productos que se otorgan con la ayuda de instrumentos de medición, también se observa el cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y de las Normas Oficiales Mexicanas de acuerdo con las atribuciones institucionales.

Verificación de Combustibles

La Dirección de Verificación de Combustibles entre sus tareas, desarrolla y controla los operativos de verificación en materia de combustibles (gasolina y diesel) a las estaciones de servicio de la República Mexicana, a efecto de garantizar que respeten el precio vigente y entreguen realmente la calidad y volumen solicitado por el consumidor, evitándoles un menoscabo en su patrimonio.

Lo anterior, efectuando visitas de verificación, programadas con base en el padrón de estaciones de servicio que Pemex-Refinación remite a la Dirección General de Verificación de

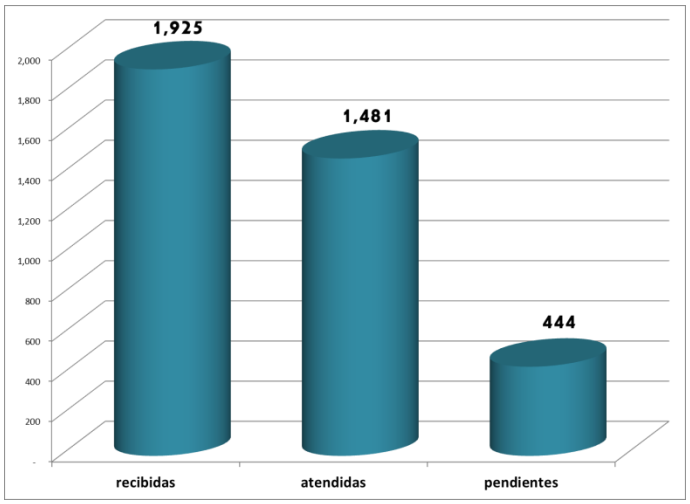
Combustibles, las cuales tienen por objeto avalar que los instrumentos de medición de la estación de servicio, cuenten con la aprobación de modelo o prototipo, exhiban el precio vigente, no hayan sido reparados o alterados en sus componentes electrónicos y no presenten fuga.

Cabe señalar que de detectarse irregularidades, se procede a la aplicación de la medida precautoria, la cual no cesa hasta en tanto no se efectúen las reparaciones o adecuaciones que hayan originado la inmovilización.

Asimismo, la DVC, capta, registra y coordina la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas en contra de las estaciones de servicio, las cuales son programadas procurando sean atendidas dentro del plazo de 60 días hábiles contados a partir de la recepción de las mismas.

A continuación se detallan las denuncias captadas al corte del presente informe:

- Denuncias captadas: 1,925
- Denuncias atendidas: 1,481
- Denuncias por atender: 444



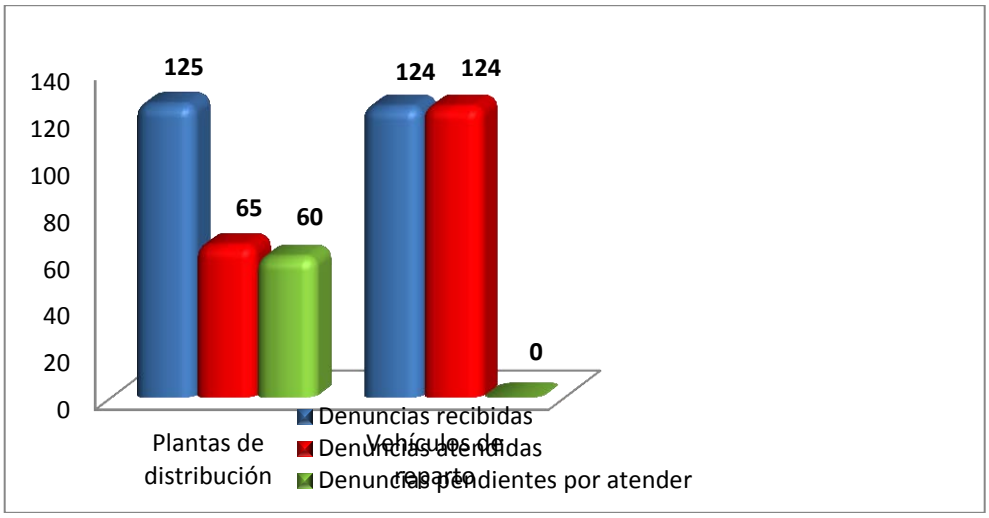
Finalmente, elabora los programas estadísticos diarios o mensuales de los trabajos operativos realizados en los programas de verificación para su remisión a los superiores jerárquicos y proporciona asesoría y orientación a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones en materia de combustibles.

Verificación de Gas L.P.

Con el objeto de que los consumidores reciban kilos de a kilo y litros de a litro de este producto, la Profeco verifica durante todo el año, las Plantas de almacenamiento y distribución de gas L. P. y en la vía pública, a los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L. P. y vehículos auto-tanque.

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

Es por ello, que debido a que uno de los derechos del consumidor es poder presentar sus denuncias ante la Profeco, la Dirección de Verificación de Gas (DVG) recibe y atiende aquellas generadas en contra de los proveedores de Gas L.P. y éstas son programadas para su atención en 60 días hábiles posteriores a su recepción, de acuerdo con la capacidad instalada, y sin que afecte o contraponga la planeación general. De Enero a agosto, la DVG recibió 125 denuncias en contra de Plantas de distribución y 124 de vehículos de reparto de cilindros, atendiéndose 65 y 124, respectivamente.



Política preventiva de calibración

Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, la Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración de dispensarios de gasolina y medidores gas L. P. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.

Verificación de Combustibles

El programa de verificación a estaciones de servicio, tiene por objeto el garantizar los derechos y la economía de los consumidores, lo anterior, cumplimentando visitas de verificación a efecto de constatar:

- Aspectos comerciales: precios vigentes, hologramas, leyendas al consumidor, asimismo, se revisan las documentales como la aprobación de modelo o prototipo de los dispensarios, dictámenes de calibración y aviso de control a distancia.

- Aspectos volumétricos: efectuando el "Jarreo" de 9 gastos por instrumento en las tres velocidades del mismo (alta, media y baja), de conformidad a la NOM-005-SCFI-2005.

- Aspectos electrónicos: revisión de los componentes electrónicos del dispensario (tarjetas, aditamentos de confiabilidad, etiquetas de versión y MD5), software y las especificaciones del fabricante.

- Aspectos de calidad: tomando muestras de combustible para su análisis.

En caso de detectarse irregularidades que pongan en riesgo la vida, la seguridad, la salud o la economía de los consumidores, se aplican las sanciones y medidas de apremio correspondientes.

En este contexto, como resultado de las acciones del programa de verificación a estaciones de servicio, se obtuvo lo siguiente:

Verificaciones realizadas

Concepto	2012 (ene-ago)
Meta Anual	12,000
Verificaciones realizadas	7,262
Padrón de Estaciones de Servicio	9,614
Porcentaje de verificaciones – Cumplimiento de meta	60.51%
Estaciones de servicio visitadas	6,588
Estaciones en las que se aplicó medida precautoria	914

Instrumentos verificados

Concepto	2012 (ene-ago)
Instrumentos verificados	91,815
Instrumentos inmovilizados	2,274

Conceptos de inmovilización

Concepto	2012 (ene-ago)
Gasto (litros incompletos)	200
Conceptos electrónicos	442

Verificación de Gas L. P.

De enero a agosto de 2012, se logró rebasar la meta de verificación de 1,176 plantas de Gas L.P., alcanzando un total de 1,260 diligencias realizadas, en las cuales se verificaron 2,243 vehículos distribuidores de cilindros, inmovilizando 138; 2,589 auto-tanques verificados, de los cuales 82 fueron inmovilizados; 10,187 básculas, inmovilizando 373; revisión de 18,167 cilindros de Gas L.P., resultando 4,136 inmovilizados. Se presentaron además, 521 negativas de verificación, generándose 842 expedientes con irregularidades.

A su vez, se ha logrado una cobertura de verificación del 81.73% de plantas de gas L.P. registradas en el padrón emitido por la Secretaría de Energía.

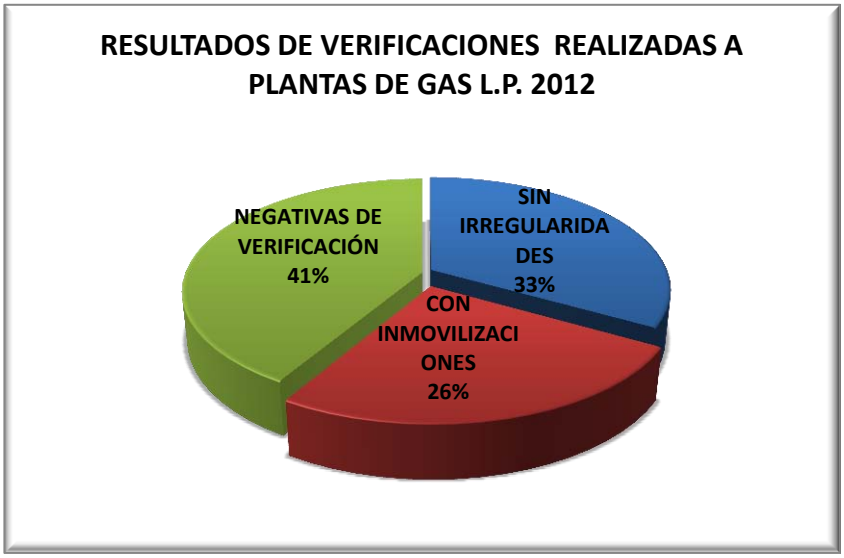
En lo que respecta a vehículos en vía pública, se verificaron 4,487 vehículos distribuidores de cilindros, de los cuales 141 fueron inmovilizados, se revisaron 25,186 cilindros de Gas L.P., inmovilizando 5,364.

Verificaciones a plantas de gas L.P.

Año	Meta programada	Visitas realizadas	% de cumplimiento
2012 (Ene–Ago)	1,176	1,260	107.14%

Detalle de verificaciones realizadas a empresas de gas L.P.
2012 (enero – agosto)

Acciones de verificación de gas L. P.*			
Tipo de elemento verificado	Verificados	Inmovilizados	% de inmovilización respecto lo verificado
Vehículos repartidores de cilindros en planta	2,243	138	6.15%
Vehículos repartidores de cilindros en vía pública	4,487	141	3.14%
Auto-tanques (planta y vía pública)	2,657	88	3.31%
Básculas	10,187	373	3.66%
Cilindros de gas L. P. (planta y vía pública)	43,353	9,500	21.91%



* Información obtenida de enero a agosto de 2012.

Plantas con infracción

Concepto	2012 (ene-ago)
Verificaciones a Plantas de Gas L. P.	1,260
Plantas con inmovilizaciones	321
Negativas de verificación en Planta	521

Vehículos verificados

Concepto	2012 (ene-ago)
Vehículos verificados en Planta	2,243
Vehículos verificados en vía pública	4,487
Vehículos inmovilizados en Planta	138
Vehículos inmovilizados en vía pública	141

Básculas verificadas

Concepto	2012 (ene-ago)
Básculas verificadas	10,187
Básculas inmovilizadas	373

Vehículos Auto-tanque verificados

Concepto	2012 (ene-ago)
Auto-tanques verificados	2,657
Auto-tanques inmovilizados	88

Verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición

En 2010, la Subprocuraduría de Verificación se reorganizó en relación a la atención de servicios de calibración, especializando a la Dirección General de Verificación de Combustibles para la ejecución de éste servicio a nivel central, para dispensarios de combustible líquido y medidores de Gas L. P.

Como resultado de la puesta en marcha en la especialización referente a la calibración de instrumentos de medición para el despacho de combustible, se logró revertir la tendencia a la baja de la calibración de dicho tipo de instrumentos de medición, obteniendo un mayor nivel de atención respecto 2009. En 2010, la Dirección General de Verificación de Combustibles, calibró un total de 3,067 instrumentos de medición y en 2011, 2,313.

De enero a agosto de 2012, ya se han atendido por la Dirección General de Verificación de Combustibles, un total de 180 solicitudes de calibración, lo que implicó el ajuste de 1,326 instrumentos de medición.

Supervisión a personal de verificación

Las acciones de verificación en materia de combustibles, predominantemente son implementadas a través de Dirección General de Verificación de Combustibles, razón por la cual, también se ejecutaron anualmente, actividades de supervisión sobre el personal que efectúa las acciones de verificación en Estaciones de Servicio y en Plantas de distribución de Gas L. P. y, sobre las actas de verificación resultantes en esta materia. Esto, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

Para el ejercicio de 2012, se programó la realización de al menos 70 supervisiones teniendo para el mes de agosto un total de 44 supervisiones realizadas, manteniendo la ejecución constante de esta actividad de 2007 a la fecha, como mecanismo para mejorar la calidad con que se realizan las verificaciones.

Procedimiento administrativo

La Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles tiene como finalidad recibir las actas de verificación en materia de Gas L.P. o Combustibles líquidos en las que se detectan presuntas infracciones a la ley, así como valorar las constancias que obran en los expedientes para sustanciar los procedimientos administrativos, con el objeto de emitir las resoluciones administrativas respectivas y lograr así un efecto correctivo en las acciones u omisiones de los establecimientos que comercializan dichos combustibles en contra de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero a agosto de 2012, la Dirección General de Verificación de Combustibles, generó un total de 337 resoluciones equivalentes a $20,577,867.95 de pesos sobre los proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad, derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas L.P.

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Para que el consumidor adquiera productos de calidad el laboratorio realiza estudios a productos de consumo generalizado: desde los refrescos hasta los electrodomésticos. Los estudios muestran el aporte nutrimental de los alimentos y bebidas para dar soporte a que las personas hagan una dieta sana, y en el caso de los productos, más allá de evaluar que cumplan con los requerimientos de norma se han realizado pruebas de desempeño con las cuales se ha proporcionado información para que el consumidor elija los que cubren sus expectativas. Los resultados de los estudios han permitido dar información objetiva sobre la calidad de los productos para que el consumidor realice la mejor elección de compra. Así en la evaluación se detectaron productos con fallas, que no cumplen con los requisitos de la normatividad aplicable, que no son veraces en la información que ostentan, así como también productos riesgosos.

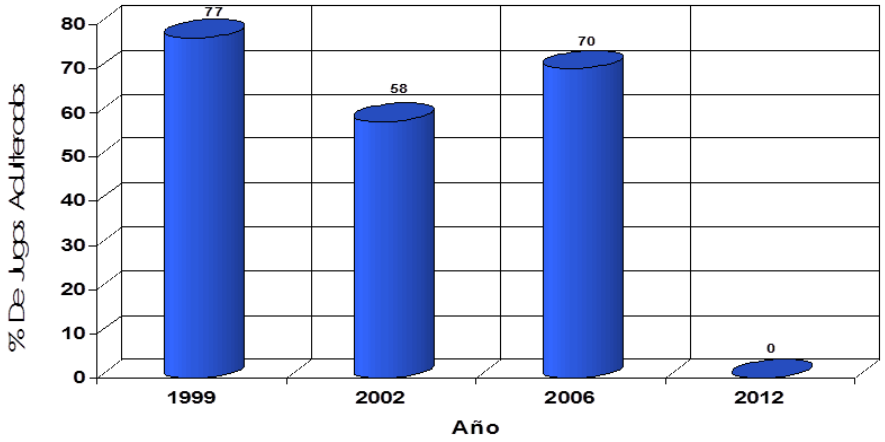
Se estudió:

Bebidas saborizadas y refrescos: Siendo México uno de los países de mayor consumo de refrescos y bebidas saborizadas, se informó sobre el aporte calórico de éstos, se indicó que a excepción de los “light” (los que sustituyen los azúcares por edulcorantes no calóricos), todos aportan calorías, ya que además del agua, contienen azúcares, Se señaló que entre las 15 bebidas saborizadas y los 48 refrescos analizados éste aporte varió entre 16 a 112 calorías, lo que permite al consumidor obtener información para elegir de acuerdo a sus necesidades calóricas.

Atún envasado: Para resaltar la importancia de comer productos nutritivos, se informó sobre la calidad de 42 marcas de atún envasado y se reportaron las fallas encontradas, como fue que 8 de ellas sustituyen una cantidad de pescado por soya texturizada, se señaló el engaño al consumidor. También se denunciaron las marcas en las que se encontraron vísceras, escamas, piel y/o espinas, así como aquellas en las que, a pesar de declarar en su etiqueta una presentación de atún compacto o en trozos, resultaron ser desmenuzados, indicando que este último es un producto de menor calidad.

Frituras y Botanas de maíz y trigo. Dado que el sabor apetecible de estos productos invita a su alto consumo y se ha vuelto casi tradición se coma entre comidas sin revisar la ración y por ende existan consumos en exceso, el laboratorio se dio a la tarea de analizar 30 frituras y botanas de maíz y trigo productos de diferentes marcas Se informó que éstos productos aportan considerables kilocalorías, que van desde 430 hasta 576 por 100 gramos de producto, se indicó que especialistas nutriólogos recomiendan que su consumo no deba sustituir a un plato en la dieta equilibrada, señalando que es clave que para que una persona no engorde, la dieta debe incluir todos los nutrientes en las cantidades adecuadas.

Jugos de fruta envasados Dando seguimiento a lo encontrado años atrás donde el laboratorio había reportado a través de estudios de calidad de los jugos de fruta envasados, adulteraciones en el producto con azúcares diferentes a la fruta. Un trabajo intenso de las instituciones (DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS, SAGARPA, PROFECO, UNAM) y la industria del ramo; llevó a que el 28 de agosto del 2009 se publicara una norma oficial mexicana NOM-173-SCFI-2009, Jugos de frutas preenvasados- Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba-. Esta norma prohibió la adición de otros azúcares y otros aditivos en sustitución de la fruta, motivo por el cual se investigó el mercado de los jugos envasados, en este estudio se informa al consumidor que todos los jugos analizados resultaron ser 100% de fruta y no presentaron conservadores, cumpliendo cabalmente lo exigido por la NOM. La siguiente grafica muestra como mejoró la calidad de estos productos.



Queso Oaxaca, siendo uno de los quesos que goza de mucha popularidad y que debido a su capacidad de fundir se consume frecuentemente, acompañando a los platillos tradicionales de la cocina mexicana, se estudiaron 52 marcas. El estudio rebeló que varias marcas de quesos remplazan la grasa de la leche con grasa vegetal; de hecho, algunas ni la declaran, éstos productos se ostentan como queso, pero realmente no los son, razón por lo cual esto se informó al consumidor.

Leche deslactosada, el consumo de este producto se ha visto incrementado en personas que tienen intolerancia a la lactosa o algunos problemas gastrointestinales. Se estudiaron 29 marcas de estas leches informando al consumidor que los contenidos de grasa, proteína y carbohidratos son prácticamente iguales a una leche normal, se señaló que sólo se procesa para hacerla más asimilable para aquellas personas que tienen ésta intolerancia. Se destacaron las excepciones en cuanto a sus versiones saborizadas cuyos valores de carbohidratos son más elevados.

Verduras congeladas y envasadas, Las verduras y hortalizas son alimentos que dentro de la Estrategia Mundial Sobre Régimen Alimentario, Actividad Física y Salud, de la Organización Mundial de la Salud (OMS), fue recomendado aumentar su consumo, ya que por su alto contenido de agua, ayudan a

hidratar nuestro cuerpo, además, de ser ricas en minerales, vitaminas, fibra y brinda un aporte energético mínimo, es importante aumentar el consumo de vegetales, legumbres y hortalizas como parte de una dieta saludable, que influya favorablemente en la problemática que tenemos actualmente en México de obesidad, se realizó un estudio sobre éstos productos el cual incluyó 49 envasados y/o enlatados, y 22 productos congelados, se analizaron básicamente los elaborados con zanahoria, chícharo, elote, champiñones y algunas mezclas.

Huevo, Conocido como uno de los alimentos más completos y versátiles el Huevo se utiliza ampliamente, por lo que dada la importancia de confirmar el valor nutritivo del mismo, se dio a la tarea de analizar 18 marcas de huevo, En todas las marcas se determinó el contenido de proteína y grasa, e independientemente que el huevo está protegido por el cascarón puede contaminarse por lo que se determinó la presencia de algunos microorganismos, como la *Salmonella,* también se determinó su frescura.

Papel Higiénico, Se analizaron 63 modelos de 30 marcas distintas, de las cuales el 92 % de los productos son de fabricación nacional y 87 % son fácilmente biodegradables lo cual implica que el impacto ecológico se ha reducido. La mayoría de las muestras calificaron de buenas a excelentes en las pruebas lo cual indica un mercado preocupado por su calidad.

Impermeabilizantes, Parte vital del mantenimiento del hogar de los mexicanos, es la protección contra el deterioro de techos y paredes por la acción de las lluvias, razón por la cual el Laboratorio realizo un estudio de calidad de impermeabilizantes líquidos que es el más usual en México. Se analizaron 15 modelos de 15 marcas distintas. Se informó que de los 15 modelos analizados 3 apenas cubren los requisitos para llamarse impermeabilizantes y 4 son inservibles.

Ventiladores. Como parámetro informativo en preparación para la temporada de calor, se realizó el estudio de ventiladores domésticos informando al consumidor sobre la cantidad de aire que arrojan, eficiencia y seguridad. En el tema de seguridad se reportaron los incumplimientos de 2 ventiladores, una cantidad mucho menor al número de productos con falla encontrados en el estudio de 2008, lo que implica que estos estudios realizados por Profeco provocan que las empresas instalen mayores controles de seguridad a sus productos. Se analizaron 25 modelos de 14 marcas, donde 11 fueron de fabricación nacional y 14 de importación (12 China).

Cafeteras, Existe cada vez más un incremento en el consumo de café en el mercado mexicano, proliferan los cafés en las calles y centros comerciales pero también es importante el crecimiento de la oferta de cafeteras domésticas, por lo que se realizó un estudio de estos productos que llevo al análisis de 34 cafeteras de 16 marcas a las cuales se les aplicaron pruebas de capacidad máxima de tazas, eficiencia, temperatura del café, seguridad y catación del café producido. No se encontraron problemas en seguridad y para la catación se contó con el apoyo de Baristas profesionales, el estudio proporcionó información global sobre el desempeño de las cafeteras para tomar un buen café.

Ropa interior, uno de los básicos en la vestimenta es la ropa interior de niños y niñas, por lo cual en este estudio se ofreció al consumidor un comparativo de calidades. Las pruebas realizadas tomaron como base la norma NOM-004-SCFI-1996 con la que se analizaron 86 modelos de 27 marcas de productos como camisetas, trusas, pantaletas y calcetas y en un mercado dominado por fabricantes nacionales, se reportaron incumplimientos en los rubros de materiales de fabricación indicados, encogimiento o estiramiento al primer lavado, y resistencia de las prendas al uso.

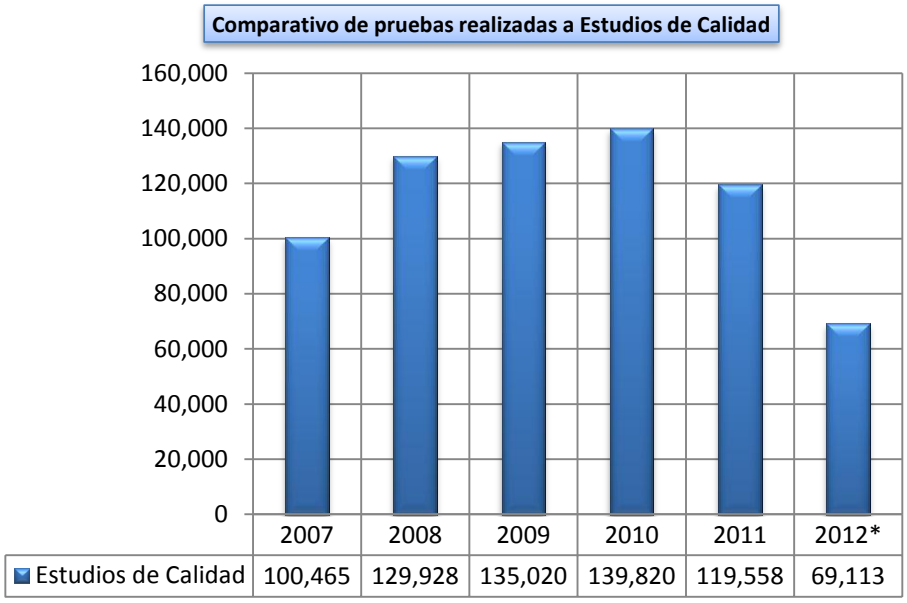
Computadoras, Para proporcionar una herramienta que oriente al consumidor en su opción de compra, este año se analizaron computadoras portátiles tipo notebook, netbook y tabletas. Destacamos las tabletas o tablets por el gran crecimiento de este mercado y por obvias razones la complicación en la elección para el comprador. Se analizaron 49 modelos de 13 marcas en temas de seguridad, desempeño en productividad y multimedia y autonomía de la batería, es decir se dio información sobre el desempeño global del producto.

Sartenes, se probaron 40 modelos de 22 marcas, revisándose los conceptos de: Acabados, espesor del antiadherente, resistencia del mango, seguridad en mango, distribución del calor, anti adherencia, durabilidad, choque térmico y la toxicidad, lo que permitió definir la calidad de los sartenes y antiadherentes, se encontraron diferencias de calidad, sin embargo no se observaron problemas de toxicidad.

Toallas femeninas, se analizaron 63 modelos de toallas femeninas comercializadas como: regulares, súper-absorbentes y ultra-absorbentes respecto al flujo, sin embargo en las pruebas todas se asemejan. Se determinó el pH de los materiales de fabricación que es un factor a considerar para evitar irritaciones e infecciones vaginales y por primera vez se expuso esta característica, se determinó capacidad y velocidad de absorción, así como el regreso de humedad.

Calentadores de cuarto: Con motivo de la próxima temporada invernal, se realizaron pruebas a calefactores de cuarto eléctricos, diseñados para calentar un área de aproximadamente 10m², se evaluaron conceptos como consumo de energía por hora, desempeño, seguridad y atributos declarados. El estudio analizo 26 modelos de 11 marcas distintas y no se detectaron problemas de seguridad.

La siguiente grafica muestra las pruebas que se han realizado en estudios de calidad en el período de enero 2007 a septiembre 2012.



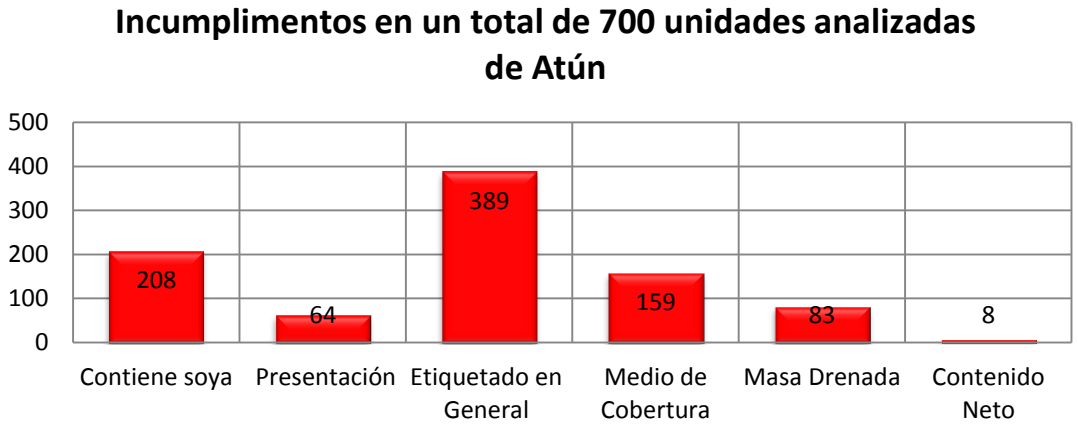
* Información obtenida de enero a septiembre de 2012

Verificación

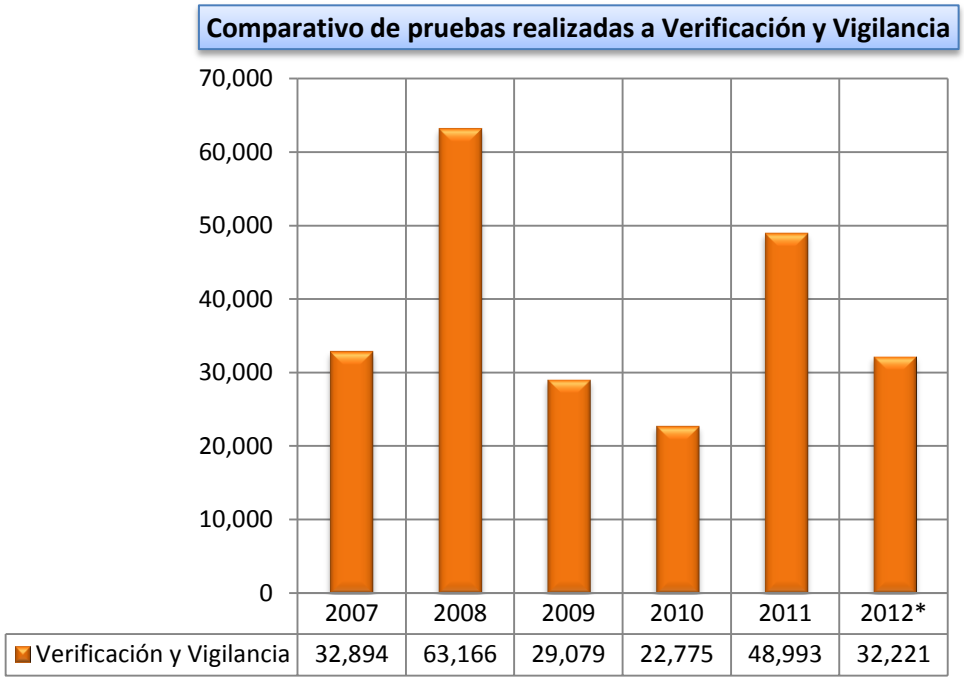
En materia de verificación, el laboratorio dictaminó técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normas aplicables a los productos. Los exámenes de laboratorio han dado objetividad a la verificación, ya que con sus resultados se puede comprobar la seguridad de los productos y la veracidad de la información o de los efectos publicitarios de los mismos y con ello impulsar en los proveedores una cultura de calidad, además de corroborar el cumplimiento de las disposiciones que den garantía a los consumidores de que los productos que se comercializan en el país cumplan con las NOM y que no se engañe, confunda, ponga en riesgo a su salud. En este aspecto en el período del 2012 se han analizado un total de 32,221 pruebas a productos que fueron objeto de verificación; nos referimos a leche, atún, queso, mantequilla, pan integral, galletas, chocolates, guantes domésticos, juguetes, útiles escolares, extensiones eléctrica, supresores de picos, multicontactos, toallas faciales de baño, calefactores, purificadores de agua y ventiladores.

En el rubro de verificación de bebidas alcohólicas en el período de enero a junio de 2012 se reportó el análisis de 769 bebidas alcohólicas, que incluyó el ron, mezcal, tequila, vodka, destilados de agave, aguardientes, licores etc.

Así también destaca el dictamen del laboratorio de 700 latas de atunes verificados a nivel nacional, en los cuales el laboratorio ha reportado sus incumplimientos, a continuación se muestra una gráfica con lo reportado.



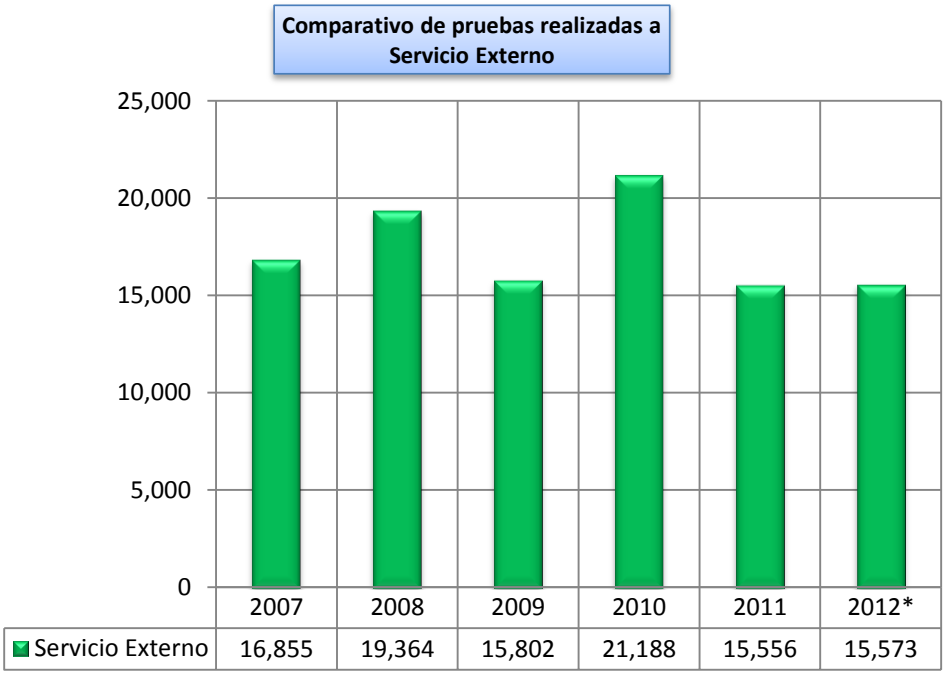
Y como dato global se muestran la siguientes gráfica que indica las pruebas que se han realizado para verificación en el período de enero 2007 a septiembre 2012.



* Información obtenida de enero a septiembre de 2012

Servicio Externo

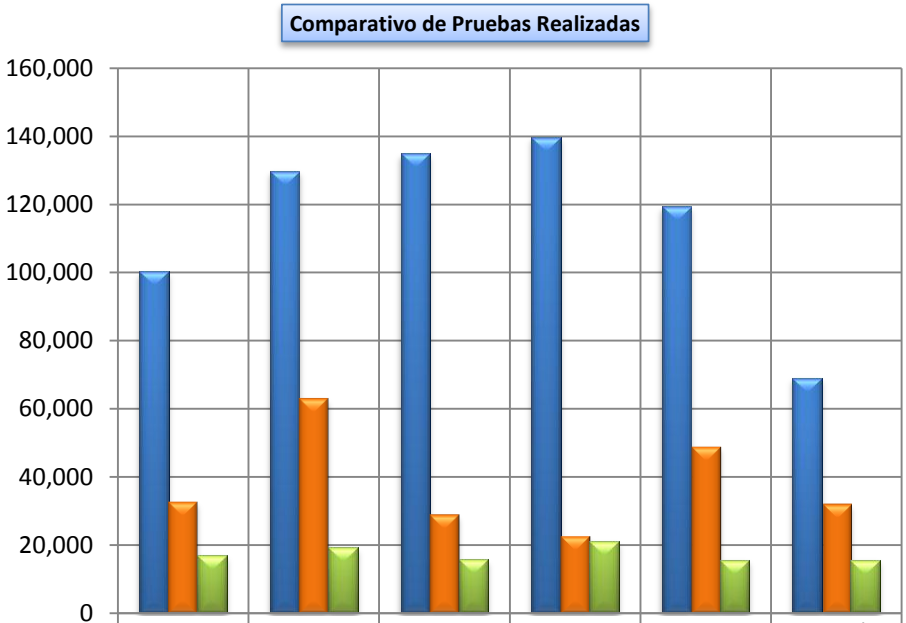
Para aprovechar la capacidad instalada que no esté siendo ocupada en análisis de verificación o en estudios de calidad y generar ingresos adicionales para la institución y como respuesta a la necesidad de empresas públicas (federal, estatal y municipal) y privadas que deseen una evaluación imparcial de los productos que adquieren o proveen, el Laboratorio proporciona servicio externo a quién lo solicite. La siguiente grafica muestra las pruebas que se han realizado en este rubro en el período de enero 2007 a septiembre 2012.



*** Información obtenida de enero a septiembre de 2012**

Variabilidad en el volumen de trabajo

El volumen de trabajo en el laboratorio depende de los Programas de verificación, número de productos que involucran un estudio de calidad, cambios de normatividad donde se adicionan o modifican los criterios y métodos de evaluación, solicitudes de Profeco para análisis de información de la etiqueta o frases publicitarias, Solicitudes de servicio externo. La siguiente gráfica muestra esta variabilidad, en el período de enero 2007 a septiembre 2012.



	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
Estudios de Calidad	100,465	129,928	135,020	139,820	119,558	69,113
Verificación y Vigilancia	32,894	63,166	29,079	22,775	48,993	32,221
Servicio Externo	16,855	19,364	15,802	21,188	15,556	15,573

* Información obtenida de enero a septiembre de 2012

Ampliación de cobertura y reducción de gastos

Se comenzó a dar servicio en el laboratorio sobre calibración de pesas, el cuál en un primer paso estratégico está dando servicio de calibración a las delegaciones metropolitanas, Cuernavaca, Pachuca, Toluca, Puebla y Tlaxcala así como a la Dirección General de Verificación y Vigilancia. Lo anterior para dar a la Procuraduría mayor trazabilidad y control de los resultados de las calibraciones de instrumentos de medición en el mercado nacional bajo la norma NOM-010-SCFI-2000. A su vez también para obtener un ahorro del 30 % de los gastos que se generaban en esta materia al contratar un laboratorio externo. Se calibraron 1495 pesas desde 1 gramo hasta 25 Kg.

Evaluación de cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas de seguridad

Sumamente extenso y productivo ha sido el trabajo del laboratorio en materia de normalización y certificación de diferentes productos en materia de seguridad ya que las normas y el proceso de certificación son el elemento preventivo con el que cuentan las autoridades como Profeco, para que sólo productos seguros lleguen al consumidor. En este tema cabe resaltar el exitoso proyecto que después del hallazgo de incumplimiento de series y figuras navideñas con la Norma Oficial Mexicana de seguridad de más del 70 % de los productos vendidos en México en 2002, en 2012 llegamos al 8% gracias al amplio trabajo del laboratorio en la búsqueda de alianzas con otras autoridades como Aduanas y la Secretaría de Economía. Además de la

constante participación en reuniones con laboratorios y organismos de certificación inmersos en la evaluación de la conformidad de estos productos, para evaluar correcta y eficientemente los productos antes y después de certificarlos. Este ha sido uno de los proyectos más exitosos en materia de seguridad en el país.

Se ha trabajado también con los diferentes laboratorios privados en la homologación de la aplicación de métodos de prueba, en productos tan sensibles en temas de seguridad como calentadores de agua, tijeras escolares, ollas de presión, electrodomésticos (ventiladores, secadoras, etc.), extensiones eléctricas, multicontactos, carriolas y andaderas para bebés.

Desde México los expertos técnicos del laboratorio han participado en diferentes comités internacionales de normalización ya que nuestra legislación basa los proyectos de Normas Mexicanas y Oficiales Mexicanas en Normas Internacionales como las ISO y las IEC (aparatos electrodomésticos).

Finalmente, después de más de 2 años de trabajo coordinados por el laboratorio de Profeco, la DGN de la Secretaría de Economía aprobó 1 criterio en materia de certificación de ollas de presión (NOM-054-SCFI), otro en materia de encendedores desechables (NOM-090-SCFI) y 6 criterios en materia de la NOM de seguridad eléctrica NOM-003-SCFI, referentes a alaciadoras de pelo, series navideñas, ventiladores y lavadoras de ropa, con los cuales los Proveedores, Organismos de Certificación, Laboratorios y Autoridades, tendrán mayor certeza jurídica en la aplicación de los métodos.

Con base en la experiencia del laboratorio en el análisis de productos lácteos participó en la elaboración de distintas normas, como fueron las normas: la NOM-183-SCFI-2012 “Producto Lácteo y Producto Lácteo Combinado-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, la NOM-155-SCFI-2012, Leche-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba y la NOM-190-SCFI-2012, Mezcla de leche con grasa vegetal-Denominaciones, especificaciones fisicoquímicas, información comercial y métodos de prueba, así como en la elaboración de NMX para queso panela, Oaxaca, cremas lácteas, entre otras, estas últimas que aún sin ser de carácter obligatorio constituyen la referencia para determinar la calidad de los productos, particularmente para la protección y orientación de los consumidores.

Evitando el engaño al Consumidor

Se ha realizado un trabajo conjunto con el área de publicidad para identificar frases publicitarias engañosas, donde el laboratorio ha evaluado cada soporte técnico que presentan las empresas para avalar su publicidad.

Seguridad tema prioritario

Siguiendo las políticas institucionales y con la finalidad de alertar al consumidor sobre la seguridad en productos de consumo masivo, se ha publicado mensualmente desde enero de 2012 un artículo preparado por el laboratorio sobre distintos productos potencialmente inseguros en sus características

o en su uso, hasta ahora se han enviado a la revista del consumidor seguridad en colchones, electrodomésticos, juguetes, carriolas, sillas y andaderas, herramientas eléctricas manuales, llantas, asegura tu equipo y tu información, bebidas adulteradas y seguridad en instalaciones eléctricas, donde se han destacado los principales riesgos a los que el usuario está expuesto, las precauciones que deben tomarse y las normas oficiales que deben cumplirse, éstos artículos pueden convertirse en eficientes guías para reducción de riesgos

16. Presencia nacional

Supervisiones integrales

Como parte del programa de mejora continua, que busca optimizar los servicios que se prestan en las delegaciones y subdelegaciones federales de Profeco, la Dirección General de Delegaciones continuo con el Programa de Supervisión Integral, el cual es de carácter general, incluyente y propositivo. En él participan todas las áreas normativas de esta Procuraduría, con el fin de garantizar una revisión exhaustiva de los esquemas operativos que deben cumplir las delegaciones y subdelegaciones para un eficiente desempeño institucional.

La Dirección General de Delegaciones, responsable de coordinar, supervisar y evaluar las actividades en DS, con base en el control y seguimiento de las visitas de supervisión y la información generada por cada una de ellas, realizó reuniones con los titulares de las áreas normativas para determinar la unidad administrativa que requiera de supervisión. Así, las visitas consistieron en realizar una revisión integral de aspectos, como instalaciones, ambiente laboral, blindaje electoral, cumplimiento de sentencias, cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como evaluar los conocimientos del titular de cada unidad administrativa y los jefes de departamento o encargados del área visitada, a fin de contar con una cédula de evaluación del desempeño.

Otra pieza fundamental de este programa de supervisión integral fueron los grupos de trabajo conformados por representantes de las áreas normativas participantes, los cuales se encargaron de realizar el diagnóstico de los diferentes temas, como cumplimiento de metas, análisis en la integración de expedientes, análisis del fundamento legal aplicable a las actuaciones y el apego a los procedimientos establecidos en la normatividad interna.

Finalmente se realizó la revisión de los resultados obtenidos con el propósito de implementar programas de mejora y capacitación que motiven un cambio de metodología, controles, conceptos o metas, a fin de mejorar el funcionamiento operativo de cada una de las delegaciones o subdelegaciones visitadas.

Mediante la implementación de este tipo de programas, se busca mejorar el desempeño de las delegaciones, subdelegaciones y, en un futuro inmediato, el de las unidades de servicio, con una estrategia de mejora continúa de cada unidad administrativa.

AÑO	VISITAS DE SUPERVISIÓN A DS		
	numero de visitas	delegaciones visitadas	subdelegaciones visitadas
2012	4	NUEVO LEÓN NAUCALPAN MORELOS	MAR/2012 ABR/2012 MAY/2012

Convenios firmados con autoridades e instituciones:

Con respecto a la firma de convenios de colaboración con Gobiernos Estatales y Municipales, a 2012 mantiene convenios, de los cuales 18 se firmaron en 2012. Estos acuerdos interinstitucionales buscan sumar esfuerzos y corresponsabilidades en la atención y servicio a los consumidores, a través de los cuales se obtienen apoyo mediante la entrega de recursos materiales en donación o comodato, tales como mobiliario, equipo de cómputo, vehículos, inmuebles o espacios físicos, entre otros, de recursos financieros, los cuales se destinan principalmente a la contratación de personal a través de contratos de honorarios asimilados a salarios y de recursos humanos mediante personal comisionado, el cual sin dejar de tener el vínculo laboral con dichos gobiernos brindan apoyo a las representaciones de la Institución.

En 2012 se realizaron 18 convenios con gobiernos estatales y municipales, que permitieron mayor presencia en las entidades federativas y recursos adicionales por un monto total de $11,697,495.66 a favor de las Unidades Administrativas.

Delegación / Subdelegación	Proveedor, Institución, Organización	Fecha de firma	Término de vigencia	Importe
BAJA CALIFORNIA	MUNICIPIO DE MEXICALI, BAJA CALIFORNIA	28/02/2012	31/12/2012	**$240,000.00**
CHIHUAHUA	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA, CHIHUAHUA	20/01/2012	09/10/2013	**$386,400.00**
DURANGO	GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO	02/01/2012	31/12/2012	**$240,000.00**
GUANAJUATO	AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GTO.	20/01/2012	31/12/2012	**$492,335.00**
GUANAJUATO	ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUANAJUATO	30/04/2012	31/12/2012	**$3,000,000.00**
GUANAJUATO	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SALAMANCA, GTO.	23/04/2012	31/12/2012	**$170,000.00**
GUANAJUATO	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SALAMANCA, GTO.	23/04/2012	31/12/2012	
JALISCO	GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO	02/01/2012	31/12/2012	**$4,500,000.00**
MICHOACÁN	PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO	12/01/2012	31/12/2012	**$2,112,000.00**
MICHOACÁN	H. AYUNTAMIENTO DE SAHUAYO, MICHOACÁN DE OCAMPO	29/06/2012	31/08/2015	

Delegación / Subdelegación	Proveedor, Institución, Organización	Fecha de firma	Término de vigencia	Importe
TLAXCALA	UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE TLAXCALA	31/05/2012	02/05/2016	
VERACRUZ	H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MARTÍNEZ DE LA TORRE, VERACRUZ	01/02/2012	31/12/2013	**$196,760.66**
YUCATÁN	PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE YUCATÁN	02/01/2012	30/09/2012	**$360,000.00**
PROFECO	MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO	20/03/2012	09/10/2012	

Reunión Nacional de Delegaciones y Subdelegaciones

Los días 8 y 9 de febrero de 2012 se llevó a cabo la Reunión Nacional de Delegados y Subdelegados en la ciudad de Tlaxcala, Tlaxcala. Se trataron los siguientes temas:

h) Verificación
i) Servicios
j) Órgano Interno de Control
k) Comunicación Social
l) Jurídico
m) Coordinación General de Educación y Divulgación
n) Coordinación General de Administración.

Posteriormente, los días 27 y 28 de marzo, fueron convocados a la ciudad de México, D.F. con objeto de dar seguimiento a los acuerdos de la Reunión Nacional de Tlaxcala, así como para reforzar los trabajos relacionados con el cierre de la administración

Representación de Profeco en la República Mexicana.

Año	Delegaciones	Subdelegaciones	Unidades de servicio	Módulos de Atención de Quejas
2012	38	13	5	65

Capacitación

Área solicitante	Dirigido a:	Nombre del Curso	Fecha	Observaciones
Procurador Federal del Consumidor	Todo el personal de Delegaciones y Subdelegaciones del Departamento de Verificación que maneja el sistema APV	Capacitación en Materia del Administrador de Procesos de Verificación SIIP y Módulo de Denuncias	9 de abril al 18 de mayo de 2012	En coordinación con la DGRH y DGI
Dirección General de Quejas y Conciliación	Todos los Jefes de Departamento del de Servicios y el personal, responsable del módulo de Concilianet	Capacitación “Programa piloto del módulo de Concilianet	11 al 14 de junio de 2012	En coordinación con Dirección de Concilianet
Dirección General de Informática	Todos los Jefes de Departamento del de Servicios y el personal, responsable del módulo de Concilianet	Plática “Tareas en proceso”	11 al 14 de junio de 2012	En coordinación con la DGI

Participación de las delegaciones y subdelegaciones en el cumplimiento de las metas institucionales

B002 Promover una Cultura del Consumo Inteligente

AÑO	EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN			
	No. de organizaciones de consumidores	**Integrantes**	**Horas promedio de capacitación**	**Temas talleres de tecnologías domésticas**
2012	2,534	74,021	17,259	15

E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

AÑO	SERVICIOS			
	Quejas recibidas	**Monto total recuperado**	**No. multas impuestas y enviadas a unidad extractora**	**Monto total por multas**
2012	81,260	633,309,022.33	33,988	273,919,314.41

G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.

Año	Visitas Verificación y Vigilancia Comportamiento Comercial	Visitas Verificación y Vigilancia Metrología	Visitas Verificación y Vigilancia Normalización	Verificación a vehículos transportables de cilindros de Gas	Calibración de Instrumentos de medición	No, multas impuestas y enviadas	Monto Total por multas
2012	17,867	4,578	10,845	3,546	217,287	4,455	41,772,367.49

Semana del Consumidor en Puebla.

Evento que enmarcó actividades tan importantes como el Foro Consumo Urbano con siete ponencias magistrales, la Expo Día del Consumidor que recibió a más de 30,000 visitantes y la exhibición de arte urbano “Consumo responsable” que se extendió durante dos meses y recibió a 25,000 visitantes.

Las Ferias de Regreso a clases en las delegaciones Gustavo A. Madero y Benito Juárez en la Ciudad de México –con consultas dentales, exámenes visuales, reutilización de útiles escolares y por supuesto, Las Tecnologías Domésticas Profeco-, fueron algunas de las actividades realizadas en estos eventos organizados a nivel local por las delegaciones.

Día Mundial de la Alimentación en Jantetelco, Morelos.

Un total de 200 personas, entre niños y padres de familia, se reunieron en la explanada del DIF municipal de Jantetelco, en el estado de Morelos, para recibir información de parte del personal de nuestra institución sobre el Plato del Buen Comer, además de la elaboración de Tecnologías Domésticas Profeco, en el marco del Día Mundial de la Alimentación, que se celebra año con año el 16 de Octubre.

17. Presencia Internacional

En años recientes, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ha buscado tener una mayor presencia a nivel internacional en los organismos y foros especializados en materia de política pública del consumidor, al igual que en sus relaciones con diversos países alrededor del mundo. En ese sentido, el área de Asuntos Internacionales busca fomentar una participación activa institucional en la definición de la política pública internacional del consumidor, fortalecer las relaciones bilaterales con autoridades homólogas en el extranjero y consolidar el posicionamiento de la Institución en foros multilaterales especializados.

Para ello, durante el 2012 la institución intercambió información y experiencias que coadyuvaron a construir una política pública en México capaz de hacer frente a los nuevos retos nacionales y globales, al tiempo que permitiera consolidarse como una institución reconocida en el sistema internacional. En este periodo se realizaron las siguientes actividades:

ÁMBITO BILATERAL

Las acciones bilaterales con autoridades responsables de las políticas del consumidor de otras zonas geográficas representan un reconocimiento a la labor y experiencia de la Procuraduría en la esfera internacional. Los formatos para llevar a cabo tales actividades incluyen:

a. Pasantías
b. Visitas bilaterales
c. Capacitaciones
d. Cursos, seminarios y conferencias
e. Memoranda de Entendimiento
f. Otras actividades

a. Pasantías

En agosto de 2012, Profeco recibió a funcionarios del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de República Dominicana a fin de desarrollar los siguientes proyectos, los cuales forman parte del Programa de Cooperación 2012-2014 entre México y dicho país:

- *Capacitación de los técnicos que coordinan las áreas del Departamento de Educación al Consumidor de Pro-Consumidor*
- *Implementación de la Unidad de Verificación de Publicidad Televisiva y Electrónica en el Departamento de Inspección y Vigilancia de Pro-Consumidor*

b. Capacitaciones

En julio de 2012, funcionarios de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos de América (EUA) impartieron una capacitación al personal de Profeco, en la cual se

abordaron temas y casos prácticos en relación con las acciones colectivas, educación al consumidor y publicidad engañosa.

c. Cursos y seminarios

Profeco participó en la "Cumbre sobre Divulgación Inteligente", misma que fue organizada por la Casa Blanca y la Administración Nacional de Archivos y Registros de los Estados Unidos de América (EUA), celebrada en Washington, D.C. el 30 de marzo de 2012.

ÁMBITO MULTILATERAL

Profeco participó activamente en diversas actividades y proyectos, así como en la elaboración de políticas públicas del consumidor en el marco de los siguientes mecanismos y foros donde se abordan las mejores prácticas internacionales en la materia.

Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN)

En el marco de la Alianza para la Seguridad y Prosperidad de América del Norte (ASPAN), Profeco participó en las siguientes actividades:

- Instrumentación conjunta con la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) de los Estados Unidos de América (EUA), Health Canada y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris) de la *Campaña Trilateral Educativa de Prevención de Envenenamiento.*
- Asimismo, celebró diversas conferencias telefónicas bimensuales sobre seguridad de productos de consumo.

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

Profeco fue miembro fundador y líder en los trabajos realizados en el marco del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC). En ese sentido, durante el 2012, a fin de cumplir con los acuerdos establecidos en la Declaración de la Ciudad de Buenos Aires, la institución respondió un cuestionario que tiene como objetivo compilar un Atlas de Defensa del Consumidor en América Latina y Península Ibérica, actividad

que está siendo coordinada por la autoridad de protección al consumidor de Argentina, Brasil y Uruguay, la organización Consumers

International (CI) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

La Procuraduría asistió a las siguientes reuniones de la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos* (OCDE):

- *83° Sesión del Comité de Políticas de Consumo* (CCP, por sus siglas en inglés).
- Taller organizado por el CCP relativo a la adquisición de Productos de Contenido digital, celebrada en París, Francia en abril de 2012.

Se destaca que en el marco de la 83° sesión del CCP, Profeco presentó a los países miembros de la OCDE y asistentes a dicha reunión el sitio electrónico intitulado "Portal del Consumidor".

Organización de Estados Americanos (OEA)

La Procuraduría participó en diversas reuniones y actividades convocadas por la Organización de Estados Americanos (OEA), en el marco de los trabajos de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS), entre las que se encuentran las siguientes:

- *VII Reunión del Grupo Técnico Asesor* (GTA) de la RCSS, celebrada en mayo de 2012, en Washington, D.C.
- Curso semi-presencial de posgrado intitulado *"La Gestión de sistemas de Vigilancia del Mercado sobre Seguridad de los Productos de Consumo",* realizado en Washington, D.C. en mayo de 2012.

Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo (ICPHSO)

En el marco de la *Organización Internacional para la Salud y Seguridad de los Productos de Consumo* (ICPHSO, por sus siglas en inglés), Profeco asistió a las siguientes reuniones:

-
- *Reunión Anual y Simposio de Entrenamiento,* el cual se llevó a cabo en Orlando, Florida, en febrero de 2012.

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

Profeco tuvo una destacada participación en las siguientes reuniones que realizó la *Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley* (ICPEN, por sus siglas en inglés):

Presidencia	Fecha y lugar	Evento
Costa Rica	Febrero 2012, San José, Costa Rica	Reunión Anual y Taller de Mejores Prácticas

En el marco de dicha reunión, Profeco participó en un panel realizando la siguiente presentación:

- *"Resolución de disputas: Concilianet"*

Asimismo, como parte de las actividades internacionales que Profeco realizó dentro del marco de ICPEN, se llevó a cabo la campaña denominada "Mes de la Prevención del Fraude", con el objetivo de brindar información oportuna a los consumidores y evitar que sean víctimas de fraudes. En 2012, la campaña giró en torno al siguiente tema:

Tema	Fecha
"Ciber-consumidor, evita ser víctima de prácticas comerciales engañosas"	Marzo de 2012

13.11.4 Aspectos financieros y presupuestarios.

18. Ingresos y Egresos autorizados y ejercidos

Flujo de Efectivo Enero - Ago de 2012

(pesos)

INGRESOS					EGRESOS			
CONCEPTO	ENE-AGO	SEP-NOV	DIC	TOTAL	CONCEPTO	ENE-AGO	SEP-DIC	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS				**1,033,951,671**	**TOTAL DE RECURSOS**			**1,033,951,671**
DISPONIBILIDAD INICIAL				**24,720,450**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**590,627,830**	**441,904,160**	**1,032,531,990**
					Servicios Personales	441,715,846	272,631,668	714,347,514
					Materiales y Suministros	12,258,896	15,847,793	28,106,689
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**119,350,604**	**27,367,574**	**7,130,641**	**153,848,819**	Servicios Generales	117,357,718	140,377,515	257,735,233
					Otras Erogaciones	19,295,370	13,047,184	32,342,554
Venta de Bienes								
Internos					**INVERSIÓN FÍSICA**	**0**	**0**	**0**
Externos					Bienes Muebles e Inmuebles			
Venta de Servicios	103,414,454	19,223,767	4,224,959	126,863,180	Obra Pública			
Internos	103,414,454	19,223,767	4,224,959	126,863,180	Subsidios			
Externos					Otras Erogaciones			
Ingresos Diversos	15,936,150	8,143,807	2,905,682	26,985,639	**INVERSIÓN FINANCIERA**			
Productos Financieros	2,236,804	187,500	62,500	2,486,804	**COSTO FINANCIERO**			
Otros	13,699,346	7,956,307	2,843,182	24,498,835	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda			
Venta de Inversiones					Internos			
Recuperación de Activos Físicos					Externos			
Recuperación de Activos Financieros					**OPERACIONES AJENAS**			
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS					Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros			
Por Cuenta de Terceros					Erogaciones Recuperables			
Erogaciones Recuperables					**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**590,627,830**	**441,904,160**	**1,032,531,990**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**484,365,014**	**306,098,321**	**78,348,270**	**855,382,402**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**			
SUBSIDIOS	0	0	0	0	Ordinarios			
Corrientes					Extraordinarios			
De Capital	0	0	0	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**			**1,419,681**
TRANSFERENCIAS	484,365,014	306,098,321	78,348,270	855,382,402				
Corrientes	484,365,014	292,669,118	78,348,270	855,382,402	**DISPONIBILIDAD FINAL COMPROMETIIDA**			**27,004,843**
Servicios Personales	406,961,827	229,917,036	54,380,624	691,259,487				
Otros	77,403,187	62,752,082	23,967,646	164,122,915	**VARIACIÓN**			**-25,585,162**
INVERSIÓN FÍSICA	0	13,429,203		0				
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA								
INVERSIÓN FINANCIERA								
AMORTIZACIÓN DE PASIVO								
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**603,715,618**	**333,465,895**	**85,478,911**	**1,009,231,221**				
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO								
INTERNOS								
EXTERNOS								

Fuente: Informe de Ingresos Propios y Presupuesto Ejercido en SIIP, al cierre de agosto de 2012, integración de la disponibilidad inicial a registrar en MAPE.

Flujo de Efectivo Enero - Sep de 2012
(pesos)

INGRESOS					EGRESOS			
CONCEPTO	ENE-SEP	OCT-NOV	DIC	TOTAL	CONCEPTO	ENE-SEP	OCT-DIC	TOTAL
TOTAL DE RECURSOS				**1,035,216,576**	**TOTAL DE RECURSOS**			**1,035,216,576**
DISPONIBILIDAD INICIAL				**28,692,364**	**GASTO CORRIENTE DE OPERACIÓN**	**658,599,760**	**358,921,750**	**1,017,521,510**
					Servicios Personales	487,686,221	225,570,771	713,256,992
					Materiales y Suministros	13,312,859	14,983,837	28,296,696
CORRIENTES Y DE CAPITAL	**127,399,418**	**18,193,028**	**7,130,641**	**152,723,087**	Servicios Generales	138,305,310	110,565,240	248,870,550
					Otras Erogaciones	19,295,370	7,801,902	27,097,272
Venta de Bienes								
Internos					**INVERSIÓN FÍSICA**	**0**	**13,429,203**	**13,429,203**
Externos					Bienes Muebles e Inmuebles	0	13,429,203	13,429,203
Venta de Servicios	109,149,468	12,763,494	4,224,959	126,137,921	Obra Pública			
Internos	109,149,468	12,763,494	4,224,959	126,137,921	Subsidios			
Externos					Otras Erogaciones			
Ingresos Diversos	18,249,950	5,429,534	2,905,682	26,585,166	**INVERSIÓN FINANCIERA**			
Productos Financieros	2,414,891	125,000	62,500	2,602,391	**COSTO FINANCIERO**			
Otros	15,835,059	5,304,534	2,843,182	23,982,775	Intereses, Comisiones y Gastos de la Deuda			
Venta de Inversiones					Internos			
Recuperación de Activos Físicos					Externos			
Recuperación de Activos Financieros					**OPERACIONES AJENAS**			
INGRESOS POR OPERACIONES AJENAS					Erogaciones Derivadas de Ingresos por Cuenta de Terceros			
Por Cuenta de Terceros					Erogaciones Recuperables			
Erogaciones Recuperables					**SUMA DE EGRESOS DEL AÑO**	**658,599,760**	**372,350,953**	**1,030,950,713**
SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	**559,543,937**	**219,401,383**	**74,855,805**	**853,801,125**	**ENTEROS A LA TESORERIA DE LA FEDERACION**			
SUBSIDIOS	0	0	0	0	Ordinarios			
Corrientes					Extraordinarios			
De Capital	0	0	0	0	**DISPONIBILIDAD FINAL**			**4,265,863**
TRANSFERENCIAS	559,543,937	219,401,383	74,855,805	853,801,125				
Corrientes	559,543,937	219,152,580	61,675,405	840,371,922	**DISPONIBILIDAD FINAL COMPROMETIIDA**			**30,976,757**
Servicios Personales	466,157,414	185,786,791	38,224,760	690,168,965				
Otros	93,386,523	33,365,789	23,450,645	150,202,957	**VARIACIÓN**			**-26,710,894**
INVERSIÓN FÍSICA	0	248,803	13,180,400	13,429,203				
INTERESES, COMISIONES Y GASTOS DE DEUDA								
INVERSIÓN FINANCIERA								
AMORTIZACIÓN DE PASIVO								
SUMA DE INGRESOS DEL AÑO	**686,943,355**	**237,594,411**	**81,986,446**	**1,006,524,212**				
ENDEUDAMIENTO O (DESENDEUDAMIENTO) NETO								
INTERNOS								
EXTERNOS								

Fuente: Informe de Ingresos Propios y Presupuesto Ejercido en SIIP, al cierre de septiembre de 2012, integración de la disponibilidad inicial a registrar en MAPE.

INFORME PRESUPUESTAL

Situación Presupuestal
(Miles de pesos)

Capítulo	Enero a septiembre 2012							
	Fiscales		Propios		Total		Variaciones	
	Original	Modificado	Original	Modificado	Original	Modificado	Importe	%
Servicios Personales	536,800.18	563,417.97	17,315.99	16,551.00	554,116.17	579,968.97	25,852.80	4.67
Materiales y Suministros	525.87	828.01	22,414.13	17,084.73	22,940.00	17,912.74	-5,027.26	-21.91
Servicios Generales	108,965.26	93,638.01	93,808.22	99,902.61	202,773.48	193,540.62	-9,232.86	-4.55
Bienes Muebles e Inmuebles	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0%
Obras Públicas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0%
Total	**646,291.31**	**657,884.00**	**133,538.34**	**133,538.34**	**779,829.65**	**791,422.33**	**11,592.69**	**1.49**

Al cierre del tercer trimestre de 2012, se registraron adecuaciones al presupuesto por **11,592.69** Miles de Pesos, con la siguiente integración:

En servicios personales se tuvo una variación por **25,852.80** Miles de Pesos, principalmente por los conceptos de: sueldos base y gratificación de fin de año.

En el capítulo de materiales y suministros, la reducción es por **5,027.26** Miles de Pesos, derivado principalmente por las partidas de: materiales y útiles de oficina y combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos.

En lo que refiere a servicios generales, la variación es por **-9,232.86** Miles de Pesos, principalmente por los conceptos de: arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos, servicios integrales y otros impuestos y derechos.

Estado del Ejercicio del Presupuesto total
(Miles de pesos)

Capítulo	Enero a septiembre de 2012				
	Modificado	Ejercido	Compromiso	Disponible	% Ejercido / Modificado
Servicios Personales	579,968.97	487,686.22	92,282.75	0.00	84.09
Materiales y Suministros	17,912.74	13,312.86	4,599.88	0.00	74.32
Servicios Generales	193,540.62	157,600.68	35,939.94	0.00	81.43
Bienes Muebles e Inmuebles	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Obras Públicas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Erogaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	**791,422.33**	**658,599.76**	**132,822.57**	**0.00**	**83.22**

Del total del presupuesto modificado, cuyo monto asciende a **791,422.33** Miles de Pesos, se registró un ejercicio del gasto del **83.22%** por **658,599.76** Miles de Pesos. Derivado de los siguientes conceptos:

Servicios Personales

El porcentaje de lo ejercido que se alcanzó en este capítulo de gasto, fue de **84.09%,** la variación respecto al modificado es de **92,282.75** Miles de Pesos y corresponde principalmente al concepto de: sueldo base, sueldos base al personal eventual, gratificación de fin de año e incrementos a las percepciones.

Materiales y Suministros

En este capítulo de gasto, el porcentaje de lo ejercido respecto al modificado, fue de **74.32%,** presentándose una variación de **4,599.88** Miles de Pesos, los cuales corresponden principalmente a las partidas: materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos, productos alimenticios para el personal en las instalaciones de las dependencias y entidades y combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos.

Servicios Generales

El ejercicio del gasto en el capítulo de Servicios Generales corresponde al **81.43**%, presentando una variación de **35,939.94** Miles de Pesos, por los conceptos de: otros impuestos y derechos, erogaciones por resoluciones por autoridad competente, impuesto sobre nóminas y mantenimiento y conservación de inmuebles.

Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2010-2012

Al cierre del tercer trimestre, la Coordinadora de Sector aplicó la Reducción Líquida al presupuesto autorizado de Profeco por un monto de **3,374.92** Miles de Pesos. Ello, con la finalidad de dar cumplimiento al Oficio 307-A-2255 de fecha 17 de mayo de 2012, con el que la Unidad Política y Control Presupuestario emite los Lineamientos Específicos del Programa Nacional de Reducción al Gasto Público para el Ejercicio 2012 y del correo electrónico emitido por la Secretaría de Economía el 29 de mayo de 2012 en donde informa la reducción líquida del 6% al gasto de operación, a fin de cumplir con los numerales 12 y 23 del Programa Nacional de Reducción al Gasto Público (PNRGP).

INFORME FINANCIERO Y CONTABLE

Flujo de Efectivo

Se presenta la comparación del flujo de efectivo autorizado y obtenido al tercer trimestre de 2012:

(Miles de pesos)

Conceptos	Anual	Enero-septiembre 2012			
	Modificado	Programado (MAPE)	Ejercido	Variaciones	
				Importe	%
	B	C	D	(D - C)	(D / C)
DISPONIBILIDAD INICIAL	**14,372.95**	**14,372.95**	**14,372.95**	**0.00**	**100.00**
Venta de servicios	116,980.04	99,991.59	109,149.47	9,157.88	**109.20**
Ingresos diversos	32,453.94	24,118.73	18,249.95	-5,868.77	**75.70**
Transferencias	861,761.88	646,291.31	559,543.94	-86,747.37	**86.60**
Venta de inversiones	30,000.00	30,000.00	0.00	-30,000.00	**0.00**
INGRESOS	**1,041,195.86**	**800,401.62**	**686,943.36**	**-113,458.26**	**85.80**
Gasto corriente	**1,038,911.47**	**779,829.65**	**658,599.76**	**-121,229.89**	**84.50**
Servicios personales	726,725.38	553,351.18	487,686.22	-65,664.96	**88.10**
De operación	298,936.04	213,329.08	151,618.17	-61,710.91	**71.10**
Otras erogaciones	13,250.05	13,149.39	19,295.37	6,145.98	**146.70**
Inversión física	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
EGRESOS	**1,038,911.47**	**779,829.65**	**658,599.76**	**-121,229.89**	**84.50**
Enteros a TESOFE	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
DISPONIBILIDAD FINAL	**16,657.34**	**34,944.92**	**42,716.54**	**7,771.62**	**122.20**

Ingresos

Se presentan a continuación las variaciones en los ingresos propios al 30 de septiembre de 2012.

Recursos Propios
(Miles de pesos)

Concepto	Enero-septiembre			
	Original Autorizado	Captación Real	Variaciones	
			Importe	%
Registro de contratos de adhesión	2,972.27	4,593.49	1,621.23	54.55
Estudios de calidad	1,035.46	2,401.42	1,365.96	131.92
Apoyos de Estados y/o Municipios [a] [d]	20,341.68	12,943.17	-7,398.52	-36.37
Otros ingresos	3,777.04	5,402.14	1,625.09	43.03
Revista del consumidor [b]	5,436.95	2,744.75	-2,692.19	-49.52
Registro público de consumidores	2,697.35	2,705.50	8.16	0.30
Servicio de calibración	87,849.57	96,608.95	8,759.38	9.97
Venta de inversión [c]	30,000.00	0.00	-30,000.00	0.00
Total	**154,110.31**	**127,399.42**	**-26,710.89**	**-17.33**

[a] La diferencia negativa por **7,398.52 Miles de Pesos**, en Apoyos de Estados y/o Municipios, se explica porque no se concretaron todos los convenios proyectados, como se muestra en el siguiente cuadro:

Apoyos de Estados y/o Municipios
Enero – septiembre 2012
(Miles de pesos)

UR	Delegación/ Subdelegación	Periodo enero-septiembre		% de cumplimiento
		Programado	Captado	
801	Aguascalientes (Delegación)	1,939.00	-	0.00%
802	Baja California (Delegación)	2,250.00	-	0.00%
803	Mexicali (Subdelegación)	1,125.00	188.00	16.71%
804	Baja California Sur (Delegación)	611.34	-	0.00%
808	Coahuila (Delegación)	-	-	0.00%
813	Chihuahua (Delegación)	450.00	400.00	88.89%
814	Chihuahua (Subdelegación)	289.80	400.40	138.16%
820	Durango (Delegación)	270.00	180.00	66.67%
821	Guanajuato (Delegación)	2,673.15	3,712.84	0.00%
824	Iguala (Subdelegación)	126.00	-	0.00%
826	Jalisco (Delegación)	423.99	3,375.00	796.01%
828	Nezahualcóyotl (Delegación)	333.00	-	0.00%
829	Tlalnepantla (Delegación)	1,066.07	-	0.00%
832	Michoacán (Delegación)	1,793.82	1,760.00	98.11%
833	Morelos (Delegación)	-	-	0.00%
835	Nuevo León (Delegación)	1,283.78	1,141.14	88.89%
838	Querétaro (Delegación)	299.27	-	0.00%
842	San Luis Potosí (Delegación)	822.48	400.00	48.63%
843	Sinaloa (Delegación)	1,057.96	797.03	0.00%
853	Tlaxcala (Delegación)	489.55	-	0.00%
854	Veracruz (Delegación)	-	210.29	0.00%
857	Xalapa (Subdelegación)	390.00	-	0.00%
858	Yucatán (Delegación)	354.81	360.00	101.46%
860	Tapachula (Subdelegación)	-	18.46	0.00%
861	Playa del Carmen (Subdelegación)	90.00	-	0.00%
	TOTAL [d]	18,139.02	12,943.17	71.36%

[b] La diferencia negativa por **2,692.19 Miles de Pesos**, se debe a una menor demanda en las suscripciones de la revista del consumidor.

[c] El importe negativo de **30,000 Miles de Pesos**, es porque no se concretó la venta de las acciones TELMEX.

[d] En el rubro de Apoyos a Estados y/o Municipios, la diferencia del importe original de **20,341.68 Miles de Pesos**, vs lo programado de **18,139.02 Miles de Pesos**, se debe a que en este último sólo considera, los convenios que se firmaron al 30 de septiembre.

Estado de situación financiera

(Cifras en miles de Pesos)

Concepto	Ejercicio 2012 Importe	%
Activo		
Disponible	167,999.1	42.0
Derechos de Cobro	11,337.7	2.8
Suma del Circulante	179,336.8	44.8
No Circulante	210,586.8	52.7
Intangible	9,791.1	2.5
Total del Activo	399,714.7	100.0
Pasivo		
Circulante	35,746.2	8.9
Largo Plazo		
Total del Pasivo	35,746.2	8.9
Patrimonio	363,968.5	91.1
Total del Pasivo y Patrimonio	**399,714.7**	**100.0**

Con base en el análisis al Estado de Situación Financiera al 30 de septiembre del año 2012, y en comparación con las cifras del mismo período del año de 2011, se comenta lo siguiente:

Activo

El Activo al tercer trimestre del 2012, presenta un decremento de **(57,520.5) MP** que equivalen al **(8.0)%,** en comparación con el mismo período del 2011, situación originada, por el decremento en el rubro de Disponible por un importe neto de **(25,514.1) MP** que equivale al **(13.2)%** y en Derechos de cobro un incremento de un monto de **2,744.4 MP** que representa el **31.9%** y un decremento en el Activo No Circulante, por **(19,514.1) MP** que equivale al **(8.5)%** y el Activo Intangible por un importe de **(15,236.7) MP** que representa el **(60.9)%.**

El rubro del **Activo Disponible** integrado por las cuentas de Bancos e Inversiones en Valores, en el tercer trimestre del año 2012 se integra por:

Resumen de Disponibilidades
(Cifras en miles de Pesos)

Conceptos	Fiscales	Propios	Estados y Municipios	Inversiones en Valores	Total
Oficinas Centrales	8,909.9	75.4	0.0	0.0	8,985.3
Unidades Responsables	0.0	22.4	0.0	0.0	22.4
Delegaciones y Subdelegaciones	238.1	625.3	117.7	0.0	981.1
Inversiones en valores	0.0	0.0	0.0	49,363.8	49,363.8
Acciones TELMEX	0.0	0.0	0.0	108,646.5	108,646.5
Total	**9,148.0**	**723.1**	**117.7**	**158,010.3**	**167,999.1**

La cuenta de **Bancos** de recursos fiscales, presentan una disponibilidad neta de **9,148.0 MP** que equivale al **5.4%** el cual corresponde principalmente a la disponibilidad reflejada en la Cuenta de Bancos No. 16835310-7 aperturada para el ejercicio del Capítulo 1000. Respecto a la cuenta de **Bancos** de recursos propios, se refleja un monto no representativo neto, impactado por el efecto negativo de la cuenta de oficinas centrales correspondiente a los ingresos registrados el siguiente día. Finalmente, **Inversiones en Valores** por un importe de **49,363.8 MP** que equivale al **29.3%**, correspondiente a las inversiones, realizadas con ingresos propios en el Banco BBVA Bancomer, así como las **Acciones Telmex** por un monto de **108,646.5 MP** igual al **64.7%**, correspondientes al valor de las Acciones de Teléfonos de México, que al mes de septiembre presenta una plusvalía neta por un importe de **6,508.2 MP** y una toma de dividendos de **799.9 MP** conforme a lo estipulado en el contrato de Depósito Bancario de Títulos en Administración y de Comisión Mercantil No. 2106381359 con BBVA Bancomer.

Derechos de Cobro
(Cifras en miles de Pesos)

Cuentas	Ejercicio2012	
	Importe	%
Derechos de Cobro		
Deudores Diversos por Cobrar a Corto Plazo	379.0	3.3
Cuentas por Cobrar a Corto Plazo	9,640.8	85.0
Otros Derechos a Recibir Efec. Eqv. a Corto Plazo	1,317.9	11.7
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos	0.0	0.0
Total	**11,337.7**	**100**

Derechos de Cobro: Presenta un incremento de **2,744.4 MP** que equivale al **31.9%** contra el mismo período del año de 2011; esto reflejado en:

Deudores Diversos por Cobrar a Corto Plazo: Por un importe de **379.0 MP**, que equivale al **3.3%** la cual está conformada por la subcuenta de CFD'S para Dependencias y Entidades, siendo el principal deudor la Direccion General de Recursos Materiales y Servicios Generales por la emisión de CFD's para la indemnización por robo total y siniestrados de vehículos propiedad de la Institución, por Aba Seguros, S.A. por un importe de **101,2.** que representa el **26.7%**, Estudios Churubusco Azteca, S.A. por un monto de **44,9.MP** que equivale al **16.2%** Comisión Federal de Electricidad por un importe de **98.1 MP** que representa el **35.3%.**Comisión Ejecutiva Fondo de la Vivienda ISSSTE, por un monto de **44,9 MP** que equivale al **16.2%** Comisión Mex EEUU Prev. Fiebre Aftosa por un monto de **89,9 MP** que equivale al **32.4%**

Cuentas Por Cobrar a Corto Plazo: Esta cuenta se integra con un importe de **9,640.8 MP** que representa el **85.0%** del rubro de Derechos de Cobro, constituido en las subcuentas de **Viáticos y Pasajes** y **Gastos por Cobrar** en las siguientes unidades responsables.

Viáticos y Pasajes: **2,014.7 MP** integrados por:

(Cifras en Miles de Pesos)

Unidades Responsables	Ejercicio 2012
Órgano Interno de Control	74.7
Dirección General de Delegaciones	4.4
Dirección General de Quejas y Conciliación	1.5
Dirección General de Verificación y Vigilancia	94.1
Dirección General de Verificación de Combustibles	1,603.2
Subprocuraduría Jurídica	78.2
Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	23.5
Dir. Gral. De Estudios sobre Consumo	12.2
Dir. Gral. Recursos Mat. y Servicios Grales.	17.3
Dirección General de Recursos Humanos	14.5
Delegaciones	91.1
TOTALES	**2,014.7**

Gastos por Comprobar: **7,626.1 MP**, los cuales se encuentran integrados por:

(Cifras en miles de Pesos)

Unidades Responsables	Ejercicio 2012
Oficina del C. Procurador	66.2
Dirección General de Comunicación Social	20.6
Subprocuraduría de Servicios	15.8
Dirección General de Quejas y Conciliación	10.7
Dir. Gral. Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento	8.0
Dirección General de Procedimientos	53.1
Dirección General de Verificación y Vigilancia	206.0
Dirección General de Verificación de Combustibles	99.5
Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	251.2
Subprocuraduría Jurídica	7.8
Dirección General Jurídica Consultiva	0.3
Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	14.7
Coordinación General de Educación y Divulgación	184.8
Dirección General de Difusión	23.6
Dir. Gral. de Educación y Org. de Consumidores	2.5
Dir. Gral. de Estudios sobre Consumo	6.5
Coordinación General de Administración	5.6
Dir. Gral. de Programación, Org. y Presupuesto	1.3
Dir. Gral. Recursos Mat. y Servicios Grales.	623.7
Dirección General de Recursos Humanos	5,936.7
Dirección General de Informática	24.2
Delegaciones	4.1
TOTALES	**7,566.9**

Otros Derechos a Recibir Efec. Eqv. a Corto Plazo: El saldo de **1,317.9 MP** representa el **11.7%** del total del rubro y corresponde al IVA por acreditar ante el SAT, resultado de la comparación del IVA retenido por la captación de ingresos propios y el IVA generado en las erogaciones realizadas durante los meses de marzo, junio, julio y agosto 2012 determinando el saldo por acreditar.

Activo No Circulante: De la Institución refleja un decremento neto de **(19,514.1) MP**, que equivale al **(8.5)%,** integrado al mes de septiembre por un total de **210, 586,8 MP** que representa el **52.7%** neto del total del activo, integrado por Terrenos, Edificios no Habitacionales Mobiliario y Equipo de Administración, Equipo de Transporte, Maquinaría y otros Equipos y Herramientas, Colecciones Obras Arte y Objetos Valiosos. ***Bienes inmuebles, infraestructura y construcciones en proceso,*** que representa el **75.8%** neto del total del activo no Circulante, integrado por la cuenta de Terrenos que representan el **14.3%** y la cuenta de Edificios no Habitacionales, equivale al **83.0%** del total del Activo así como la

cuenta de Depreciación Acumulada de Bienes Inmuebles por un importe de **(229,876.6) MP** que representa el **(57.5%)** del total del Activo.

Activo Intangible: Refleja una disminución de **(60.9%)** y corresponde a la aplicación de la amortización del ejercicio de 2011 por un monto de **(15,236.7) MP,** su saldo por **9,791.1 MP** representa el **2.5%** del total del activo, la inversión se realizó en el ejercicio de 2003, adquiriendo la plataforma informática integral denominada Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y su amortización se realizó en línea recta al **20%** anual a partir del ejercicio del ejercicio de 2007, al 2011, esto derivado de la actualización de la licencia del Software "Oracle" utilizado en el SIIP, de agosto a diciembre del ejercicio de 2006. Cabe señalar que su saldo representa la revaluación del bien realizada hasta el ejercicio de 2007 menos la revaluación de la amortización.

Pasivo

(Cifras en miles de pesos)

Concepto	Ejercicio2012	
	Importe	%
Pasivo Circulante		
Servicios Personales por Pagar a Corto Plazo	10,580.1	29.6
Proveedores por Pagar a Corto Plazo	184.1	0.5
Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto	10,722.8	30.0
Otras Cuentas por Pagar a Corto Plazo	7,220.9	20.2
Provisiones a Corto Plazo	7,038.3	19.7
Total del Pasivo	**35,746.2**	**100**

El rubro de **Pasivo Circulante** al cierre del mes de septiembre, refleja un incremento de **4,132.7 MP** que equivale al **13.1%**, en comparación con el mismo período del año anterior, por un monto de **35,746.2 MP**, integrado por las siguientes cuentas:

Servicios Personales por Pagar a Corto Plazo: El saldo de esta cuenta por **10,580.1 MP** representa el **29.6%** del total del Pasivo y se integra por las subcuentas ISSSTE Cuotas Retenidas por un importe de **2,981.9MP** que equivale al **28.2%** y Deducciones por Amortizaciones de Créditos del Personal, por un monto de **2,626.8**,**MP** que representa el **24.8%** Seguros por un monto de **2,933.5 MP** que equivale al **27.7%** y la subcuenta Deducciones por Aportaciones del Personal de Nomina por un importe de **158**,**4 MP** que representa el **1.5%** y Otras Deducciones de Nómina por un importe de **1,879.5.MP** Igual al **17.8% .**

Proveedores por Pagar a Corto Plazo: Presenta un saldo de **184.1 MP** que constituye el .**05%** del pasivo, que corresponde a los compromisos pendientes de pago.

Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto: Muestra un decremento del **(21.7)%** en relación con el mismo período del año 2011, reflejando un saldo al 30 de septiembre de 2012, de **10,722.8 MP**, el cual se encuentra integrado por las subcuentas de impuesto retenido derivado del pago de Sueldos y Prestaciones, registrado en la subcuenta ISR Retenido en Nómina por **7,828,6 MP** que equivale al **73.%,** I.S.R. Honorarios por un importe de **59,1**. que representa el **.6%** I.S.R. Arrendamiento por **160,7.** que equivale al **1.5%** pago del Impuesto sobre nóminas, por **1,490,9 MP** que representa el **13.9%.** IVA Retenido con un monto de **370,1 MP** que equivale al **3.5%,** IVA por pagar al **16%** por un importe de **780,5 MP** que equivale al **7.3%,** IVA por pagar al **11%** por un monto de **28,6.MP** que representa el **.2%, 5%** al millar por un importe de **4,3**.**MP**

Otras Cuentas por Pagar a Corto Plazo: Se observa un decremento de **63.5 MP** originado por la reclasificación de las subcuentas, derivado de la implementación de la nueva Ley General de Contabilidad Gubernamental, presentando un saldo de **7,220.9 MP** constituido principalmente por **7,077.0 MP** que equivale al **98.0%** y pertenece a la contingencia del Impuesto Sustitutivo de Crédito al Salario del ejercicio 2003, de acuerdo a las recomendaciones del auditor externo del año en referencia. Con oficio núm. SPJ/DGCR/357/2012 del 30 de abril de 2012 el Director General de lo Contencioso y de Recursos, realiza el análisis jurídico de la situación que guarda a la fecha este asunto, y en consecuencia se determina que prescribe en el ejercicio 2013.

Provisiones a Corto Plazo: Esta cuenta representa un incremento del **1.4%** con respecto al ejercicio de 2011 mostrando un saldo al 30 de septiembre de 2012, por **7,038.3 MP** que corresponde al registro de las provisiones para el pago de Laudos por las demandas de carácter laboral que realiza el personal de la institución, en base a los conceptos básicos de una Liquidación que determina la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.

Patrimonio

(Cifras en miles de Pesos)

Concepto	Ejercicio 2012	
	Importe	%
Patrimonio		
Patrimonio o Capital Social	457,325.7	125.6
Donaciones de Capital	17,970.5	4.9
Resultados de Ejercicios Anteriores	-461,240.4	-126.7
Superávit por Reexpresión	338,680.4	93.1
Resultado del Ejercicio (ahorro / desahorro)	11,232.3	3.1
Total de Patrimonio	**363,968.5**	**100**

Patrimonio: De la Institución al 30 de septiembre de 2012, refleja un monto total de **363,968.5 MP**, que en comparación con el mismo período del año 2011, presentó un decremento de **(61,653.2) MP** que equivale al **(14.5) %,** y se integra conforme a lo siguiente:

Patrimonio o Capital Social: Su saldo por **457,325.7 MP** representa los valores de las aportaciones del Gobierno Federal destinadas a Inversión Física, así como por el Superávit por revaluación de los Bienes que forman parte del Activo No Circulante, y el importe del Contrato de las Acciones de Teléfonos de México. Presentando la cuenta un saldo al 31 de diciembre de 2011 por **451,617,5 MP** al mes que se comenta, las Acciones han presentado una plusvalía acumulada de **17,461,2 MP** y una **minusvalía** de **10,953 MP** así como y una **toma de dividendos** de **800 MP**

Donación de Capital: Refleja un decremento con relación al mismo período del año 2011, equivalente a **10.2 MP**, proveniente de los bienes donados que causaron baja.

Resultados de Ejercicios Anteriores: Muestra un incremento del **3.6%** producto del traspaso del déficit en el resultado del ejercicio 2011, mismo que ascendió a una pérdida por **(16,006.7) MP.**

Superávit por Reexpresión: Refleja una variación muy poco significativa con relación al mismo período del año 2011, como consecuencia de la baja de Mobiliario y Equipo, y de acuerdo a la indicaciones contenidas en la "*NEIFGSP 007 Norma para el Reconocimiento de los Efectos de la Inflación"*, no se revaluó el Activo No Circulante de la Institución en virtud de que nos encontramos en un Entorno Económico No Inflacionario.

Resultado del Ejercicio: Presenta un decremento de **(51,438.0)** que equivale al **(82.1)** con respecto al mismo período del ejercicio de 2011.

Estado de Ingresos y Egresos

Estado de Ingresos y Egresos Comparativo
(Cifras en miles de pesos)

Concepto	Ejercicio 2012	
	Importe	%
Ingresos		
Transferencias de Gasto Corriente	552,001.1	83.4
Servicios	109,519.1	16.6
Suma de los Ingresos	661,520.2	100
Egresos		
Servicios Personales	487,686.2	74.7
Materiales y Suministros	12,087.3	1.9
Servicios Generales	138,362.4	21.2
Otros Gastos de Administración	14,566.9	2.2
Suma de los Egresos	652,702.8	100
Productos Financieros	2,414.9	0.4
Déficit / Superávit	11,232.3	1.7

Del análisis al Estado de Ingresos y Egresos al 30 de septiembre de 2012, comparado con el mismo período del ejercicio 2011, se desprenden los siguientes comentarios:

Ingresos

Este rubro obtuvo un decremento por **(35,394.6) MP** que equivale a **(5.1)%.**

Transferencias de Gasto Corriente Provenientes del Gobierno Federal: Presenta un decremento de **(16,566.3) MP** equivalente a **(2.9)%** de variación con relación al mismo período del año 2011, originado por el traspaso de calendario al 4to trimestre a solicitud de las áreas.

Ingresos por Servicios: Muestra un decremento de **(18,828.3) MP** equivalente a **(14.7)%** de variación con relación al mismo período del año 2011, derivados de la captación a la baja de los ingresos provenientes principalmente de Servicios por Verificación e Instrumentos de Medición, Registro Público de Consumidores, Registro de Contratos de Adhesión.

Egresos

Los Egresos identificados por **15,134.5 MP** presentaron un incremento del **2.4.%** en relación con el mismo período del ejercicio anterior, el cual se explica conforme lo siguiente:

Servicios Personales: Constituyen el **74.7%** del total de los egresos, presentando un incremento de **11,705.1 MP** equivalente a **2.5%** en comparación a lo erogado en el mismo período del ejercicio 2011, y corresponden principalmente a los rubros de remuneraciones al personal, y previsión social, derivado del incremento salarial al personal operativo de base y confianza, del **5.75%** ponderado.

Materiales y Suministros: Representan el **1.9%** del total de los egresos, presentando un incremento de **324.8 MP** equivalente a **2.8%** en comparación con lo erogado en el mismo período del ejercicio 2011, procedente de principalmente al rubro de materiales, específicamente en materiales y útiles de oficina.

Servicios Generales: Representan el **21.2%** del total de los egresos, presentando un decremento de **(12,361.8) MP** equivalente a **(8.2)%** en comparación a lo erogado en el mismo período del ejercicio 2011, esto derivado esencialmente a la reprogramación de recursos para el próximo trimestre.

Otros Gastos de Administración: Muestra un incremento de **15,466.4 MP** que equivale al **(1.719.4) %** en comparación a lo registrado en el mismo período del ejercicio 2011, derivado principalmente de la aplicación de la depreciación al 31 de agosto **(Transición gubernamental)** y la baja en indemnización de bienes asegurados.

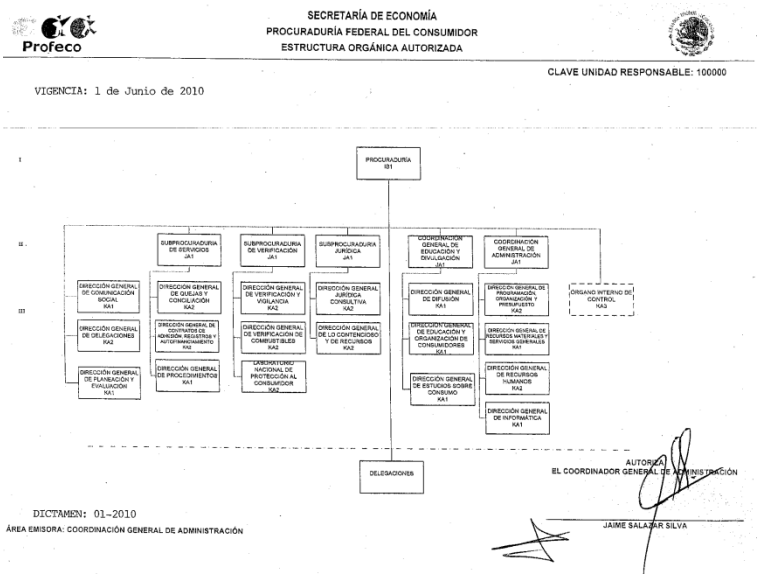
Resultado del Ejercicio: Presenta un decremento de **(51,438.0) MP** que equivale al **(82.1)%** con respecto al resultado del mismo periodo del ejercicio de 2011, esto originado, por el decremento en los ingresos de **(35,394.6) MP** equivalente al **(5.1)%,** y un incremento en los egresos de **15,134.5 MP** que representa el **2.4%.**

13.11.5 Recursos humanos.

Estructura Orgánica Básica y No Básica

2012

Profeco


SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000

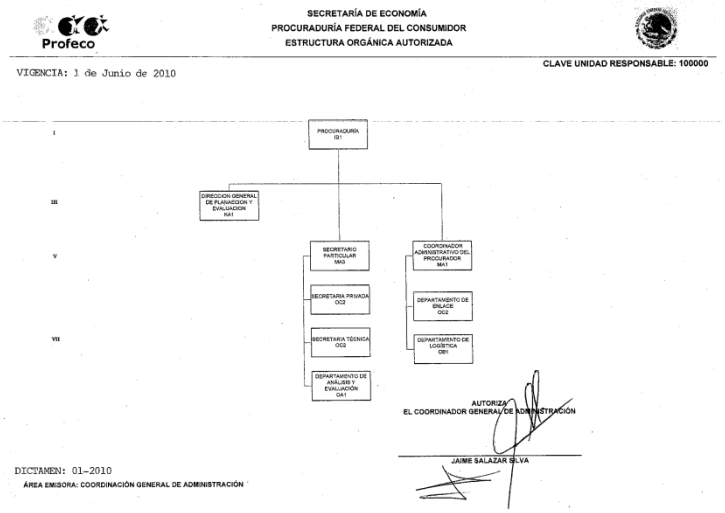
VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Oficina C. Procurador


SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 100000

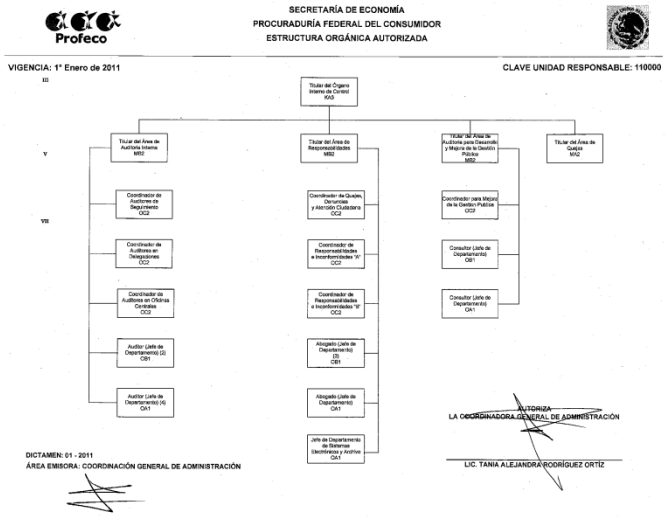
VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

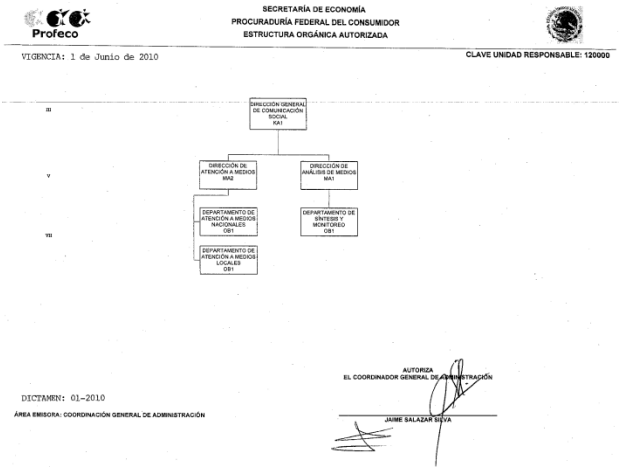
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

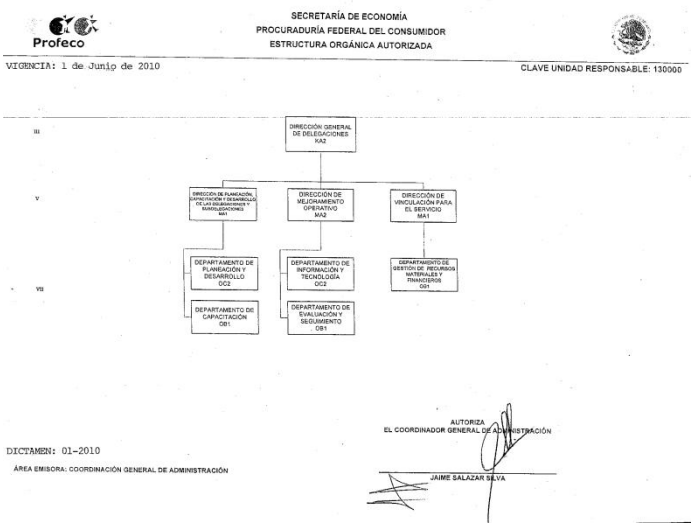
Órgano Interno de Control



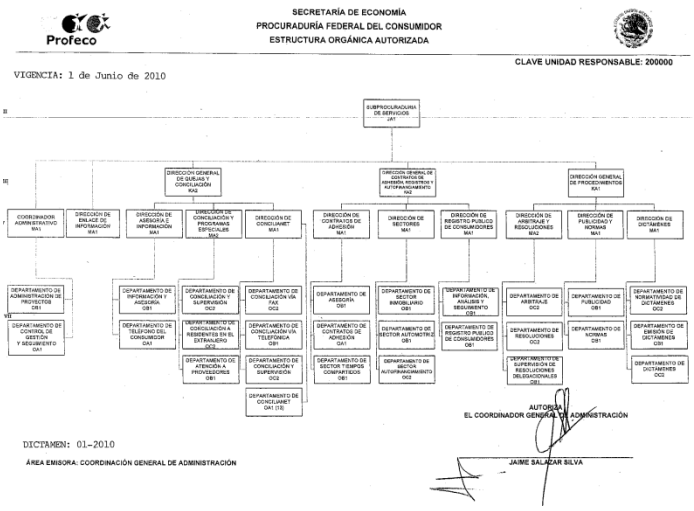
Dirección General de Comunicación Social



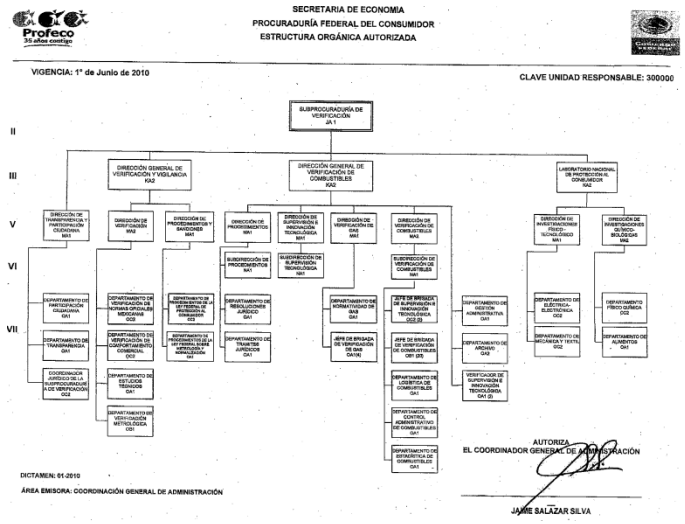
Dirección General de Delegaciones



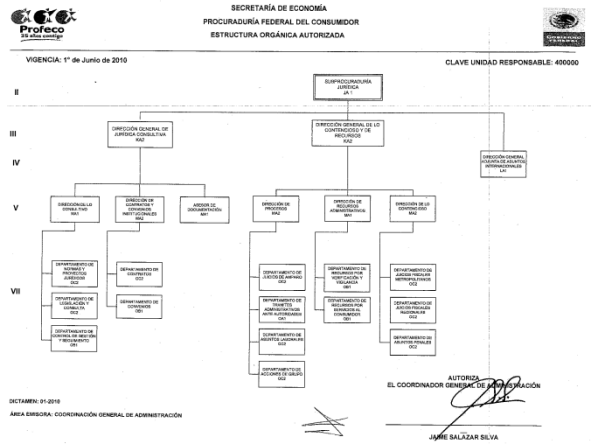
Subprocuraduría de Servicios



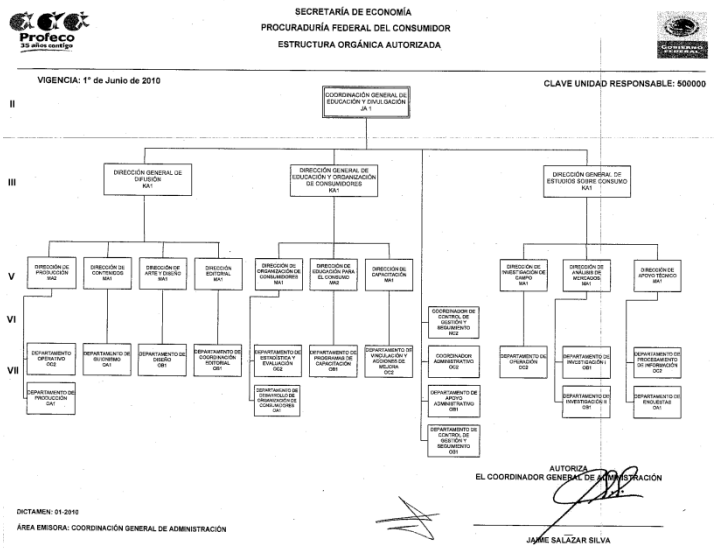
Subprocuraduría de Verificación



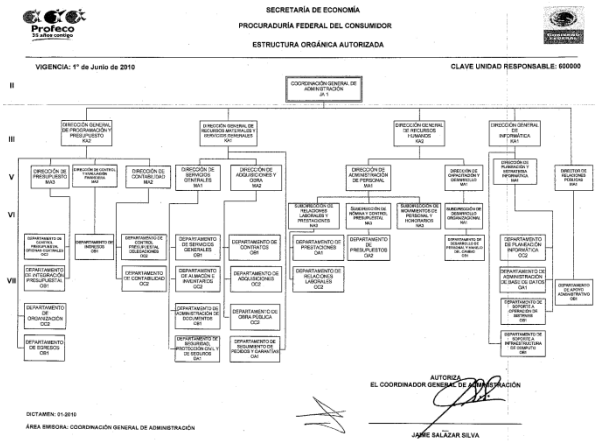
Subprocuraduría Jurídica



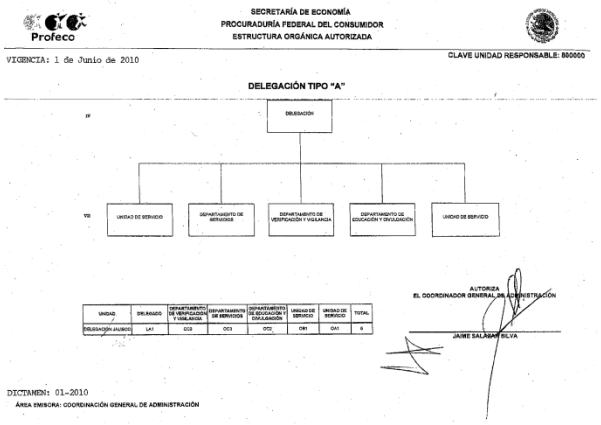
Coordinación General de Educación y Divulgación



Coordinación General de Administración



Delegación Tipo "A"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "A"

DELEGACIÓN

UNIDAD DE SERVICIO | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

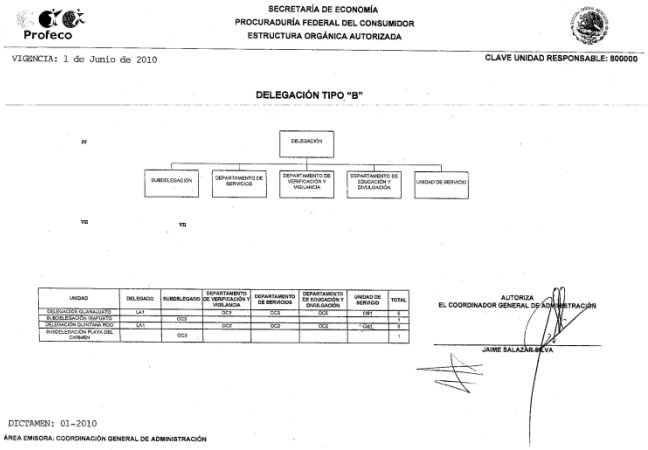
UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN JALISCO	LA1	OC3	OC3	OC2	OB1	OA1	9

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "B"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "B"

DELEGACIÓN

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

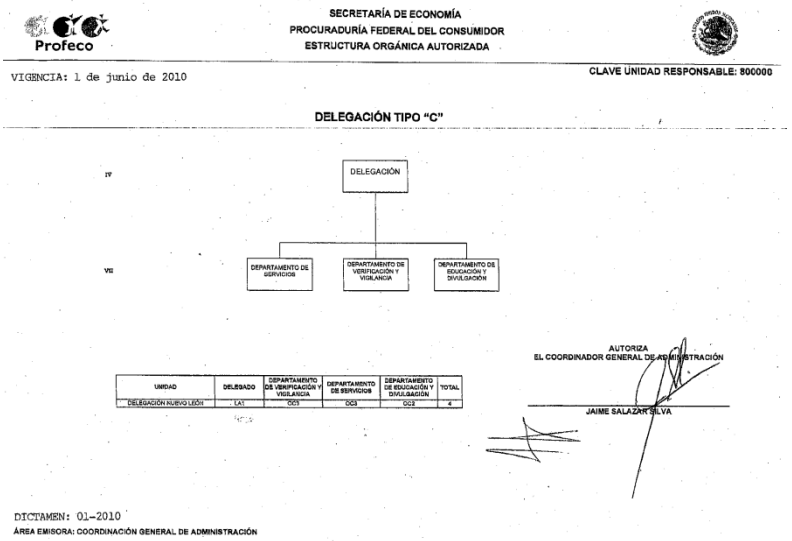
UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN GUANAJUATO	LA1		OC3	OC3	OC2	OB1	9
SUBDELEGACIÓN IRAPUATO		OC3					3
DELEGACIÓN QUINTANA ROO	LA1		OC2	OC2	OC2	OA1	8
SUBDELEGACIÓN PLAYA DEL CARMEN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "C"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "C"

IV DELEGACIÓN

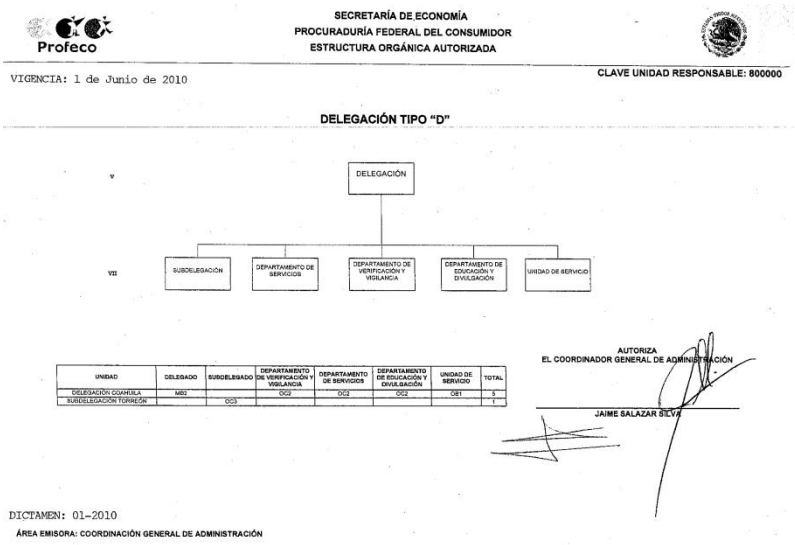
VII DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN NUEVO LEÓN	LA1	OC1	OC3	OC2	4

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "D"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "D"

V DELEGACIÓN

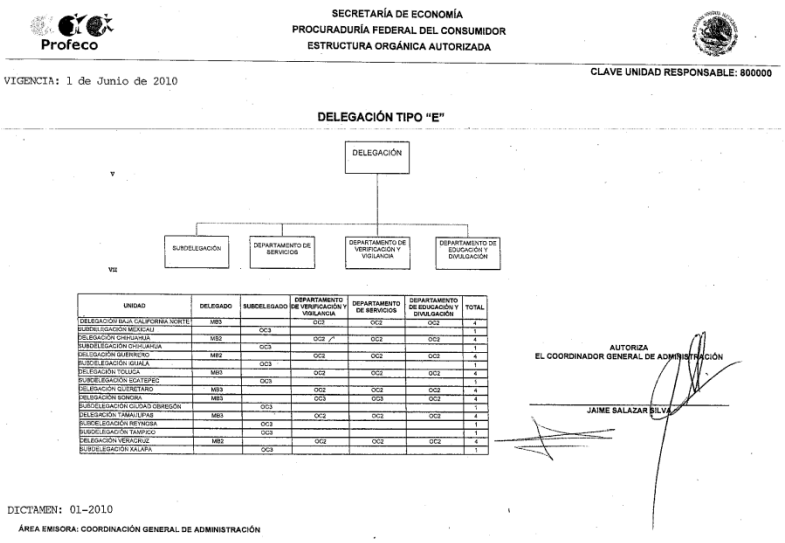
VII SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN | UNIDAD DE SERVICIO

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN COAHUILA	MB2		OC2	OC2	OC2	OB1	5
SUBDELEGACIÓN TORREÓN		OC3					1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "E"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "E"

DELEGACIÓN

SUBDELEGACIÓN | DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA NORTE	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MEXICALI		OC3				1
DELEGACIÓN CHIHUAHUA	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CHIHUAHUA		OC3				1
DELEGACIÓN GUERRERO	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN IGUALA		OC3				1
DELEGACIÓN TOLUCA	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN ECATEPEC		OC3				1
DELEGACIÓN QUERÉTARO	MB3		OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN SONORA	MB3		OC3	OC3	OC2	4
SUBDELEGACIÓN CIUDAD OBREGÓN		OC3				1
DELEGACIÓN TAMAULIPAS	MB3		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN REYNOSA		OC3				1
SUBDELEGACIÓN TAMPICO		OC3				1
DELEGACIÓN VERACRUZ	MB2		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN XALAPA		OC3				1

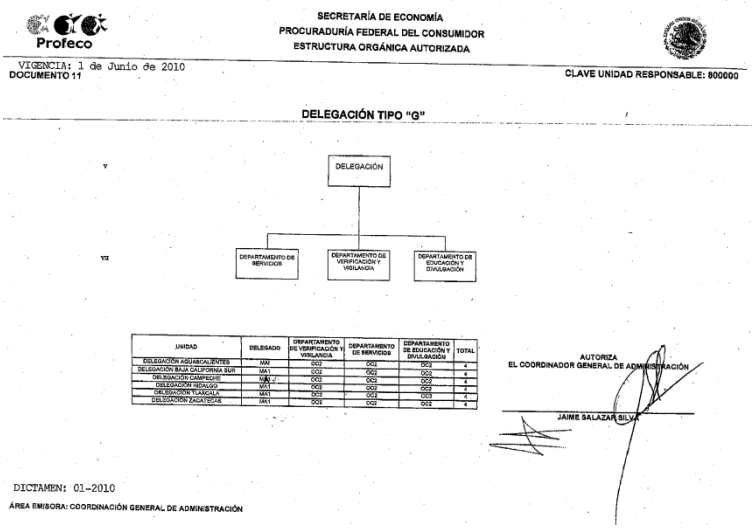
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "G"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010
DOCUMENTO 11

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "G"

DELEGACIÓN

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS | DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA | DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN AGUASCALIENTES	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN CAMPECHE	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN HIDALGO	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN TLAXCALA	MA1	OC2	OC2	OC2	4
DELEGACIÓN ZACATECAS	MA1	OC2	OC2	OC2	4

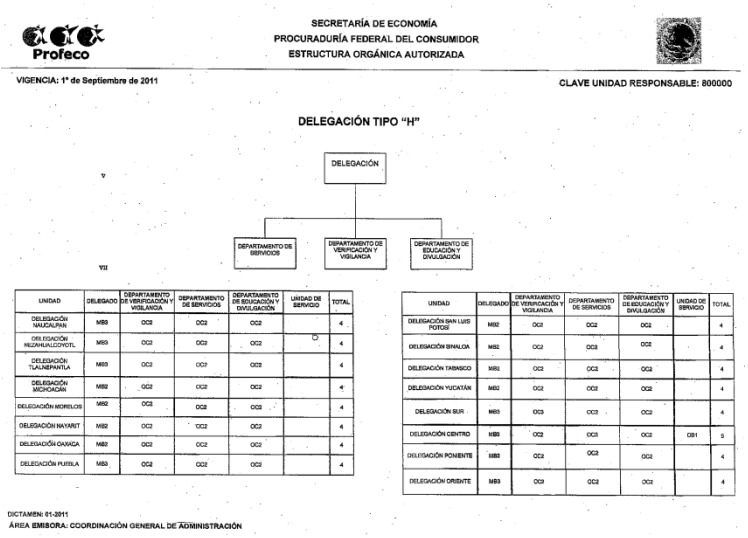
AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "H"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1º de Septiembre de 2011

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

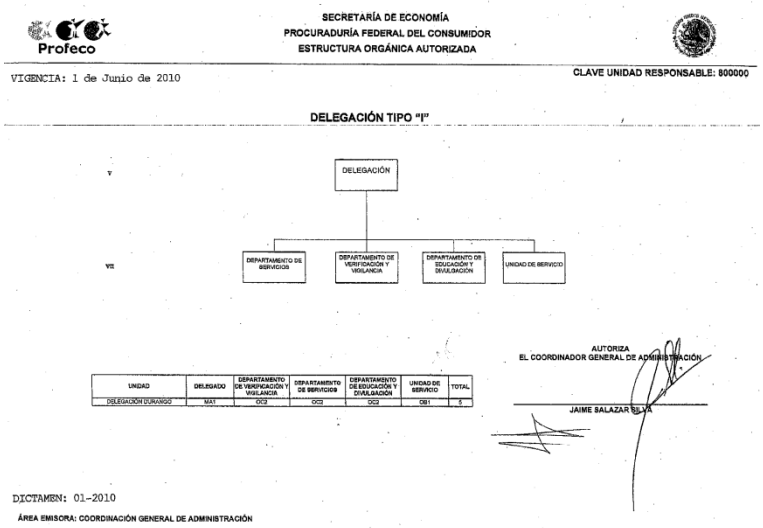
DELEGACIÓN TIPO "H"

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN NAUCALPAN	M89	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN NEZAHUALCOYOTL	M89	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN TLALNEPANTLA	M89	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN MICHOACÁN	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN MORELOS	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN NAYARIT	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN OAXACA	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN PUEBLA	M89	OC2	OC2	OC2		4

UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN SAN LUIS POTOSÍ	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN SINALOA	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN TABASCO	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN YUCATÁN	M92	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN SUR	M89	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN CENTRO	M89	OC2	OC2	OC2	OB1	5
DELEGACIÓN PONIENTE	M89	OC2	OC2	OC2		4
DELEGACIÓN ORIENTE	M89	OC2	OC2	OC2		4

DICTAMEN: 01-2011
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "I"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "I"

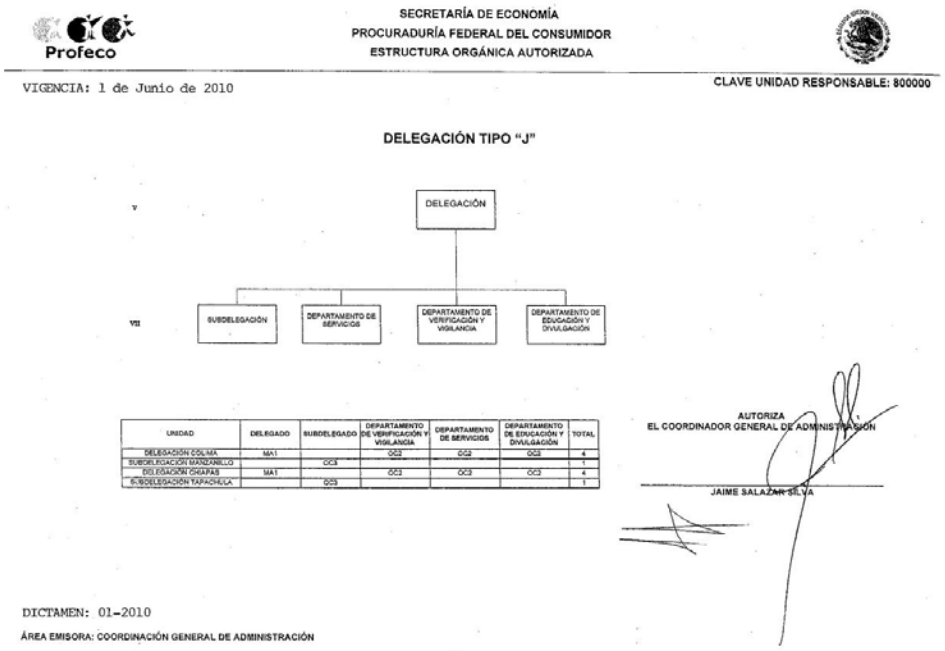
UNIDAD	DELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	UNIDAD DE SERVICIO	TOTAL
DELEGACIÓN DURANGO	MAT.	OC2	OC2	OC2	OB1	5

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010
ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Delegación Tipo "J"



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
ESTRUCTURA ORGÁNICA AUTORIZADA

VIGENCIA: 1 de Junio de 2010

CLAVE UNIDAD RESPONSABLE: 800000

DELEGACIÓN TIPO "J"

UNIDAD	DELEGADO	SUBDELEGADO	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN	TOTAL
DELEGACIÓN COLIMA	MA1		OC2	OC2	OC2	4
SUBDELEGACIÓN MANZANILLO		OC3				1
DELEGACIÓN CHIAPAS	MA1		OC1	OC3	OC3	4
SUBDELEGACIÓN TAPACHULA		OC3				1

AUTORIZA
EL COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

JAIME SALAZAR SILVA

DICTAMEN: 01-2010

ÁREA EMISORA: COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Plantilla Personal

31 de agosto de 2012

Nivel	Descripción	Base	Confianza	Eventual	Honorarios	MMS
9	Personal Operativo	864	64	119		
10	Personal Operativo	71	95	3		
11	Personal Operativo	37	56	20		
12	Personal Operativo	23	184	27		
13	Personal Operativo	58	41	16		
14	Personal Operativo	29	251	9		
15	Personal Operativo	4	116	11		
16	Personal Operativo	0	49	15		
17	Personal Operativo	0	238	78		
	Personal Operativo				223	
IB1	Procurador					1
JA1	Subprocurador					5
KA3	Titular del Órgano Interno de Control					1
KA2	Director General					11
KA1	Director General					7
LA1	Director General Adjunto			6		5
LA2				1		
MA1	Director de Área			7		44
MA2	Director de Área			4		16
MA3	Director de Área					2
MB2	Delegado					14
MB3	Delegado					14
NA1	Subdirector			2		4
NA2				1		
NB3				1		
NA3	Subdirector					3
NC2	Subdirector de Área			2		1
NC3				2		
OA1	Jefe de Departamento			42		51
OA2	Jefe de Departamento			3		1
OB1	Jefe de Departamento			14		74
OB3				1		
OC2	Jefe de Departamento			11		159
OC3	Jefe de Departamento			1		24
	Subtotal	**1,086**	**1,094**	**396**	**223**	**437**
					Total	**3,236**

* El número de plazas al 31 de agosto son reales, para los mese de septiembre, octubre y noviembre las plazas podrán presentar algún cambio por la naturaleza de las unidades administrativas.

Contrato Colectivo de Trabajo

En el “Apartado XV, anexos”, se presenta un ejemplar en copia simple del Contrato Colectivo de Trabajo.

Servicio Profesional de Carrera

De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, la Procuraduría Federal del Consumidor no cuenta con un sistema de servicio profesional de carrera.

“Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada.

Las entidades del sector paraestatal previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal podrán establecer sus propios sistemas de servicio profesional de carrera tomando como base los principios de la presente Ley.”

13.11.6 Recursos materiales.

19. Bienes muebles e inmuebles

Activo fijo de Profeco

No. DE CUENTA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		15 DE AGOSTO DE 2012	
	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO
01-1307-170701011-00000	23,491	22,125,736.54	22,882	21,899,398.69	21,931	20,973,206.74	21,001	20,782,326.96	19,888	18,156,548.09	18,364	17,005,817.95	18,376	16,935,284.76
01-1311-171101011-00000	3,912	36,997,927.50	3,899	38,207,294.56	3,861	38,169,289.30	3,832	39,347,398.43	3,099	40,470,205.20	3,029	41,822,039.54	3,076	41,550,531.01
01-1315-171501011-00000	488	2,891,917.34	488	2,891,917.34	492	2,892,602.42	376	2,858,603.73	492	3,330,648.41	477	3,310,445.92	474	2,800,164.38
01-1319-171901011-00000	6,824	79,430,111.92	6,753	78,932,820.66	6,364	75,835,512.64	5,067	61,526,201.32	4,482	57,370,818.03	3,529	48,401,238.30	3,538	51,514,629
01-1323-172301011-00000	691	43,758,017.31	668	42,781,464.94	439	37,296,800.52	417	37,331,730.50	542	60,216,095.57	608	71,161,165.20	598	69,894,309
01-1327-172701011-00000	31	1,565,990.61	31	1,565,990.61	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,567,432.96	32	1,707,412.96
01-1331-173101011-00000	2,276	11,722,701.98	2,290	11,655,477.65	2,147	11,453,270.18	1,993	11,102,255.63	3,017	17,830,901.34	2,815	17,419,800.62	2,838	15,203,144.40
GRAN TOTAL=	37,713	198,492,403.20	37,011	197,934,364.45	35,266	188,188,114.76	32,718	174,517,949.53	31,552	198,942,649.60	28,854	200,687,940.49	28,932	199,605,475.59

Bienes muebles en Comodato

BIENES EN COMODATO

No. DE CUENTA	2006		2007		2008		2009		2010		2011		30 DE ABRIL 2012	
	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO	N° DE BIENES	MONTO
01-1307-170701011-00000	682	682.00	675	675.00	675	675.00	823	823.000	715	715.00	816	816.00	810	810.00
01-1311-171101011-00000	15	15.00	15	15.00	15	15.00	16	16.000	12	12.00	8	8.00	8	8.00
01-1315-171501011-00000	3	3.00	3	3.00	3	3.00	3	3.000	2	2.00	2	2.00	2	2.00
01-1319-171901011-00000	66	66.00	66	66.00	63	63.00	101	101.000	81	81.00	111	111.00	109	109.00
01-1323-172301011-00000	11	11.00	10	10.00	10	10.00	10	10.000	8	8.00	0	0.00	0	0.00
01-1327-172701011-00000	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.000	0	0.00	0	0.00	0	0.00
01-1331-173101011-00000	51	51.00	51	51.00	51	51.00	56	56.000	58	58.00	79	79.00	79	79.00
GRAN TOTAL=	828	828.00	820	820.00	817	817.00	1,009	1,009.00	876	876.00	1,016	1,016.00	1,008	1,008.00

Bienes Inmuebles

Bienes Inmuebles

N°	Ubicación	Uso	Datos de la escritura pública					Registro y Catastro de la Propiedad Federal
			Núm.	Fecha	Nombre y núm. del notario		Folio Real	
1	Avenida José Vasconcelos número 202, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc	Prestación de servicios a proveedores	1	23-oct-93	Carlos A. Sotelo Regil Hernández	165	7358	32617
2	Avenida José Vasconcelos número 208, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc	Administración y prestación de servicios a proveedores y consumidores	2	8-dic-93	Carlos A. Sotelo Regil Hernández	165	No se inscribió en el RPP	32617/1
3	Calle Alemania número 14, Colonia Parque San Andrés, Delegación Coyoacán	Laboratorio Centro de Pruebas y Análisis para el Consumo	396	22-jul-93	Jorge Alfredo Domínguez Martínez	140	491013	32778
4	Lote número 3 de la Manzana 6 y número 23 bis de la Calle 10, Colonia Industrial de San Pedro de los Pinos, Delegación Álvaro Obregón	Prestación de servicios a consumidores y proveedores, así como	44482	21-feb-03	Roberto Courtade Bevilacqua	132	9447520	

No se cuenta con el número de Registro y Catastro, debido a que el inmueble consta de cuatro lotes y únicamente se tiene el acta de tres.

Cabe señalar, que los bienes muebles antes relacionados, no han presentado modificaciones respecto a su propiedad, ni se han adquirido nuevos inmuebles durante el periodo de 1 de enero al 30 de noviembre de 2012.

20. Bienes tecnológicos

SISTEMAS Y PORTALES WEB INSTITUCIONALES

Durante este año los Proyectos comprometidos ante la Secretaría de la Función Pública, dentro del marco del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC), fueron concluidos en los tiempos establecidos, siendo los siguientes:

- Portal de Acciones Colectivas. Portal de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, con el objetivo de establecer un espacio de encuentro entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores (Marzo 2012 v. 1.0).
- Comprobante Fiscal Digital (CFD): Adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) para incluir los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, derivado a las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación. (Junio 2012).
- Administración de Precintos: La administración de los Precintos es una alta responsabilidad, toda vez que por tratarse de formas valoradas, representan una erogación para la Institución, razón por la cual es indispensable que su manejo sea de la mayor forma controlada. El establecimiento de control de los Precintos permitirá que, a partir de que sean adquiridos, se registren en el sistema correspondiente los folios que serán utilizados por las UR's, así como determinar cuántos se han utilizado y cuantos se tienen en existencia; información que coadyuvara a eficientar la administración tanto a nivel de las delegación como a nivel central. De la misma forma, la distribución será con mayor efectividad, ya que al detectarse existencias mínimas, se atenderán en menor tiempo los requerimientos de Precintos que realicen las UR's, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución
- Propuesta y Nombramiento de Personal: Implementación a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) del Modulo para la emisión de la propuesta y nombramiento de personal, por cada una de la Unidades Administrativas de la Institución, con la cual se disminuyen los tiempos de proceso para la emisión de las propuestas de personal así como del nombramiento de los Empleados
- Servicios en Nube Privada: Contrato de los servicios de una plataforma de nube privada y flexible que permite compilar, implementar y administrar aplicaciones rápidamente, en una red de centros de datos administrados en México, con el objeto de contar tener niveles de servicio de al menos 99.96% de disponibilidad, lo que permite ejecutar aplicaciones de alta disponibilidad sin importar la infraestructura. La cual proporciona revisiones automáticas del Sistema Operativo y de los servicios de carga de red tolerante ante errores de hardware

Asimismo existieron proyectos que no se encontraban contemplados inicialmente dentro del Portafolio de proyectos de la Dirección General de Informática para el año 2012, los cuales fueron concluidos satisfactoriamente, dentro de los cuales los más importantes fueron:

- Portal Consulta Credencial de Verificador: Con el fin de proporcionar mayor certidumbre y transparencia a las acciones realizadas por las áreas de Verificación y Vigilancia, la Profeco pone a disposición del público en general una herramienta informática desde la cual se podrá consultar la autenticidad de quienes realizan las visitas de verificación a establecimientos comerciales, desde el portal de la Institución y de teléfonos móviles. (Junio 2012).
- Gadgets en Portal Ciudadano: Gadgets en el Portal Ciudadano www.gob.mx (Concilianet, Asesoría en Línea, Consulta de Hologramas, Semáforo de Gasolineras). (Junio 2012).
- Visor de Contratos y Convenios: Portal para poder realizar consultas de los Contratos y Convenios Institucionales a nivel Interno y Externo. En el ejercicio de la transparencia esta herramienta hace del conocimiento al público en general, los Contratos y Convenios Institucionales en los que participa. (Agosto 2012 V2.0)
- Portal del Empleado: Portal que permite al empleado de la Procuraduría Federal del Consumidor consultar los trámites y servicios asimismo poder realizar algún trámite o servicio en línea. (Agosto 2012)
- Implementación de aplicaciones Institucionales para dispositivos móviles: Herramienta tecnológica al alcance de toda la ciudadanía la que otorgue el uso de los servicios que brinda la Procuraduría que como instancia social, le corresponde en términos de normatividad relacionada con derechos de consumo, a través de las nuevas formas de comunicación (Nov 2012)
- Portal e-5cinco: Portal que permite al consumidor y/o proveedor generar la Hoja de Ayuda para el pago de Multas impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondientes a las 4 unidades administrativas emisoras de estas multas. (Oct 2012)
- Crecimiento del Servicio de Internet: Con la finalidad de proveer de una mayor disponibilidad y velocidad en el uso del servicio de Internet, se llevó a cabo la ampliación de enlaces a Internet estando en 2011 en 18 Megabits por segundo (Mbps) hasta llegar a 96 Mbps para este 2012.

PORTALES WEB INSTITUCIONALES

PORTAL	FECHA	DESCRIPCIÓN
Portal de Acciones Colectivas	mar-12	Portal de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, con el objetivo de establecer un espacio de encuentro entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores
Comprobante Fiscal Digital (CFD)	jun-12	Adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) para incluir los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, derivado a las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación
Consulta Verificador	jun-12	Con el fin de proporcionar mayor certidumbre y transparencia a las acciones realizadas por las áreas de Verificación y Vigilancia, la Profeco pone a disposición del público en general una herramienta informática desde la cual se podrá consultar la autenticidad de quienes realizan las visitas de verificación a establecimientos comerciales,

		desde el portal de la Institución y de teléfonos móviles
Gadgets en Portal Ciudadano	jun-12	Gadgets en el Portal Ciudadano www.gob.mx (Concilianet, Asesoría en Línea, Consulta de Hologramas, Semáforo de Gasolineras).
Visor de Contratos y Convenios	ago-12 V2.0	Portal para poder realizar consultas de los Contratos y Convenios Institucionales a nivel Interno y Externo. En el ejercicio de la transparencia esta herramienta hace del conocimiento al público en general, los Contratos y Convenios Institucionales en los que participa
Portal del Empleado	ago-12	Portal que permite al empleado de la Procuraduría Federal del Consumidor consultar los trámites y servicios asimismo poder realizar algún trámite o servicio en línea
Implementación de aplicaciones Institucionales para dispositivos móviles	nov-12	Herramienta tecnológica al alcance de toda la ciudadanía la que otorgue el uso de los servicios que brinda la Procuraduría que como instancia social, le corresponde en términos de normatividad relacionada con derechos de consumo, a través de las nuevas formas de comunicación
Portal e-5cinco	Oct-12	Portal que permite al consumidor y/o proveedor generar la Hoja de Ayuda para el pago de Multas impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondientes a las 4 unidades administrativas emisoras de estas multas

Relación de Software bajo el resguardo de la Dirección General de Informática.

Año	Cantidad Licencias	Descripción-Software
2012		Adquisición de la actualización de programas (mantenimiento y asistencia técnica) y licencias del software adobe
2012		Adquisición de Licencia para la seguridad perimetral de la Red Institucional.

13.11.7 Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.

El proyecto registrado en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión 2012 (PIMG) es el siguiente:

- **Reducir cargas administrativas a los ciudadanos de los TyS "Registro Público de Consumidores"**:

  f) Profeco-00-017: Inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.
  g) Profeco-00-018: Cancelación de inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.
  h) Profeco-00-019: Consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.
  i) Profeco-00-020: Renovación del periodo de consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.
  j) Eliminar el trámite Profeco-00-021: Actualización de datos de proveedores y empresas al Registro Público de Consumidores.

Este proyecto se registró con la categoría **3** “Regulación Base Cero en Trámites y Servicios”.

Eficiencia y eficacia.- 1) Que la vigencia de la inscripción de los números telefónicos al Registro Público de Consumidores (RPC) sea indefinida. 2) Reducir tiempos para los proveedores en el acceso a la consulta de las listas del RPC, de 5 a 3 días hábiles; eliminar la carga que actualmente obliga al consumidor a renovar la vigencia de su inscripción. 3) Hacer más explícita la gestión de consultas, mediante el establecimiento de requisitos mínimos que deben observar y cumplir en materia del Registro Público de Consumidores. 4) Eliminar trámites que no reúnan los requisitos del artículo 69-B de la LFPA y que por lo tanto, no tengan un impacto positivo en beneficio del ciudadano.

Beneficios.- 1) Mejorar la protección del derecho de los consumidores a la privacidad. 2) Eliminar costos de traslado y de papel para los proveedores. 3) Automatizar el servicio de consulta y pago de listas a través de Internet.

Resultados.- Al 30 de noviembre del 2012 se dio cumplimiento a las acciones del Proyecto, mismas que fueron registradas en tiempo y forma en el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión (SAPMG):

- Se realizó la modificación al Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores (D.O.F. 27 de enero de 2012); destacando lo siguiente: 1. Se establece la vigencia indefinida de la inscripción al RPC, para quitar la carga a los consumidores de tener que renovar su inscripción. 2) Se reducen los tiempos para los proveedores en el acceso a la consulta de las listas del RPC, de 5 a 3 días hábiles. 3).

- Se establecen los requisitos mínimos que sí sea necesario que los proveedores deban observar y cumplir en materia del RPC (quitar la obligatoriedad de exhibir ante Profeco comprobante de pago).
- Se dio de baja en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS) de la COFEMER el trámite Profeco-00-021 “Actualización de datos de proveedores y empresas al registro público de consumidores” (oficio N° COFEME /12/95).

13.11.8 Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción.

Transparencia Focalizada

En cumplimiento a las acciones 2012 en materia de transparencia focalizada, la Profeco actualizó e incluyó el portal del consumidor a la información socialmente útil o focalizada publicada en su sección de Transparencia de su sitio Web.

Participación Ciudadana

El "Ejercicio de Rendición de Cuentas a la Sociedad 2012" No Aplica a la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que la Profeco no cuenta con programas que impliquen la asignación de apoyos económicos (no contrataciones) para cualquier fin a personas físicas o morales no gubernamentales (numeral 4 "Cobertura" de la Guía de Participación Ciudadana 2012).

Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012
Participación Ciudadana 2012 (Ejercicios de Rendición de Cuentas a la Sociedad)
Evaluaciones

Conse	Siglas	Institución	Evaluación	Comentar
198	PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor	NA	

Blindaje Electoral

El fortalecimiento y desarrollo de la democracia mexicana, requiere de un transparente desarrollo de los procesos electorales, y para ello, es fundamental que los servidores públicos se conduzcan con legalidad, honestidad, transparencia, lealtad, imparcialidad y eficiencia, tal como lo señala la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Es por ello que el PNRCTCC en su Objetivo 5 (Establecer mecanismos de coordinación de acciones para el combate a la corrupción en la Administración Pública Federal) define una estrategia específica enfocada en la coordinación de acciones de Blindaje Electoral (Estrategia 5.3) con el fin de contribuir a la celebración de procesos electorales limpios, justos y transparentes, que propicie el adecuado ejercicio de los recursos públicos y eviten acciones que atenten contra la transparencia de los procesos electorales.

A continuación se describen las actividades realizadas por la Institución en atención a la Guía de Apoyo de las Acciones de Blindaje Electoral para el proceso electoral 2011-2012 emitida por la Secretaría de la Función Pública:

Las acciones de Blindaje Electoral que aplicaron a la Profeco, tanto en oficinas centrales como en Delegaciones y Subdelegaciones fueron las siguientes:

C. Acciones en materia de:

d. Control Interno de los recursos humanos, materiales y financieros.
e. Difusión de la prevención de responsabilidades administrativas y de delitos electorales.
f. Capacitación de servidores públicos en materia de responsabilidades administrativas y/o delitos electorales.

D. Acciones para promover y fortalecer los mecanismos para la captación y atención de quejas y denuncias.

Resultados:

El porcentaje de cumplimiento de las acciones en materia de Control Interno fue del 100%: Se supervisó que los recursos humanos, materiales y financieros no fueran utilizados para favorecer o perjudicar a un determinado candidato, partido político o coalición. Se aseguró que el uso de computadoras, máquinas de escribir, copiadoras, impresoras, aparatos electrónicos de video y sonido, faxes, fotocopiadoras, teléfonos, radios internet, correo electrónico, etc. fueran exclusivamente para el desempeño, cargo o comisión por parte del personal.

En materia de difusión, se dio a conocer al 100% del personal que labora en Profeco (3,094) los siguientes materiales: El ABC de los Servidores Públicos en Relación con las Elecciones Guía Preventiva para Servidores Públicos en Relación con las Elecciones; Separata de Delitos Electorales Federales; Oficio N° 100.2012.00678 del Secretario de Economía, instruyendo a evitar conductas anómalas y su respectivo cartel; Carteles para denunciar delitos electorales; Carteles en 19 lenguas indígenas a las Delegaciones y Subdelegaciones y mensajes electrónicos (correos institucionales) sobre los contenidos de éstos materiales.

Se capacitó un total de 3,043 Servidores Públicos en el Curso Integral de Blindaje Electoral (98.4%) de un universo de 3,094.

Por lo que respecta a los “Mecanismos de Quejas y Denuncias”, se instalaron buzones en Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones para la recepción de quejas o denuncias durante el proceso electoral, en los cuales no se captó denuncia alguna.

Mediante oficio CGA/376/2012 girado pro la Coordinación General de Administración de la Profeco, se hizo del conocimiento a la Secretaría de Economía (Coordinadora de Sector), los resultados obtenidos a nivel nacional. Siendo estos del 100% en acciones de Control Interno, Difusión, Capacitación y Mecanismos de Quejas y Denuncias.

Calificación obtenida en materia de Blindaje Electoral 2012

Instituciones de la APF 2006-2012 (Al 28-Mayo-2012)				BE
		Siglas	Ramo	2012
53	Procuraduria Federal del Consumidor	PROFECO	10_SE	10.00

Mejora de Sitios Web

Se verificó que la página cumpliera con lo establecido en todos los reactivos proporcionados por el Sistema Internet de la Presidencia (SIP) para la evaluación 2012, obteniéndose 9.8 de calificación.

Se homologó la sección denominada "Transparencia" conforme al Criterio C2 Transparencia de los reactivos 2012 para la Mejora de Sitios Web, emitidos por el Sistema Internet de la Presidencia: adicionalmente, se agregaron los siguientes elementos:

10. Normatividad en materia de transparencia
11. Comité de Información
12. Transparencia Focalizada
13. Indicadores de Programas Presupuestarios
14. Recomendaciones dirigidas a la Profeco
15. Estudios y Opiniones
16. Programas del Plan Nacional de Desarrollo
17. Rendición de Cuentas
18. Participación Ciudadana

PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008-2012

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SITIOS WEB INSTITUCIONES 2012

No.	Siglas	Institución	A	I	T	X	S	C	E	Total
			10%	10%	20%	20%	10%	20%	10%	
1	AGROASEMEX	Agroasemex, S.A.	1	1.0	2.0	0.0	1.0	2.0	0.0	7
193	PRESIDENCIA	Presidencia de la República	1	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	10
194	PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor	1	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	10
195	PROFEDET	Procuraduría de la Defensa del Trabajo	0.7	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	9.7

Cultura de la Legalidad

En cumplimiento a los **Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones** (D.O.F. 6-03-12) se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Requerimiento	Documento	Fecha de entrega a la SFP	Soporte documental
Instalar el Comité de Ética	Acta o documento similar que avale la instalación del Comité de Ética	23-mayo-2012	El Comité se instaló el 20 de abril del 2012, y se remitió con oficio núm. CGA/280/2012, de fecha 22 de mayo de 2012, signado por la Coordinadora General de Administración y Presidenta del Comité de Ética al Titular de la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la SFP.
Instalar el Comité de Ética	Acta o documento similar que avale la instalación del Comité de Ética	23-mayo-2012	El Comité se instaló el 20 de abril del 2012, y se remitió con oficio núm. CGA/280/2012, de fecha 22 de mayo de 2012, signado por la Coordinadora General de Administración y Presidenta del Comité de Ética al Titular de la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la SFP.
Revisar/ actualizar el Código de Conducta	Código de Conducta	20-julio-2012	Se llevó a cabo la revisión y actualización de los Códigos de Ética de la Administración Pública Federal y de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor por los integrantes del Comité de Ética de la Profeco, remitiendo con oficio núm. CGA/DGRH/2583/2012 de fecha 20 de julio de 2012, firmado por el Director General de Recursos Humanos y Suplente de la Presidenta del Comité de Ética dirigido al titular de la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional (UPTCI) de la SFP.
Crear el Plan de Trabajo Anual	Plan de Trabajo Anual	20-julio-2012	Se remite vía correo electrónico y con oficio núm. CGA/DGRH/2583/2012 de fecha 20 de julio de 2012, al Titular de la UPTCI de la SFP.
Establecer los indicadores de evaluación	Indicadores de Evaluación	20-julio-2012	Se remite vía correo electrónico y con oficio núm. CGA/DGRH/2583/2012 de fecha 20 de julio de 2012, al Titular de la UPTCI de la SFP.

CUMPLIMIENTO DE INSTITUCIONES DE APF DE LOS "LINEAMIENTOS DE INTEGRIDAD Y ÉTICA" 2012					
Criterios de cumplimiento:					
Sí: Cumplimiento (realizó las acciones y entregó el soporte documental)					
Espacio en blanco: No cumplimiento					
En proceso: Entregó información pero debe revisarla o revisar acciones y entregar nuevamente pues no cumple con todos los requisitos					
En proceso con autorización: Hubo una resolución jurídica por solventar y plazos de entrega fueron modificados					
Requiere respuesta jurídica: Hay una resolución jurídica por solventar					
Número	**Institución**	**Comité de Ética**	**Código de Conducta**	**PAT***	**Indicadores de Evaluación**
1	Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública (APBP)				
213	Prevención y Readaptación Social	En proceso con autorización			
217	Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)	Sí	Sí	Sí	Sí
218	Procuraduría General de la República (PGR)				

Programas Sectoriales

El tema seguimiento a líneas de acción de Programas Sectoriales en materia de transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción no aplica para el 2012 a la Profeco.

Seguimiento a Programas Sectoriales

Siglas	Institución	Sector	COBERTURA			Seguimiento de Acciones en Programas Sectoriales		Difusión de Resultados y Transparencia	CALIFICACION FINAL
			ACT 1	ACT 2	ACT 3	Reporte final 2009	Seg no consid 2012	Sección PND	
PROFECO	Procuraduría Federal del Consum	ECONOM	N/A	N/A	X	30%	0%	30%	100

13.11.9 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Para garantizar el acceso a la información en posesión de la Institución, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, su Reglamento y demás disposiciones de la materia, en 2012 se recibieron las solicitudes de acceso a la Información presentadas a través del Sistema de Solicitudes de Información INFOMEX, como a continuación se describe:

Tema	Solicitudes	Porcentaje
Información sobre quejas o denuncias	57	22.27%
Información sobre verificación	47	18.36%
Comportamiento comercial de empresas	32	12.50
Otros temas administrativos	30	11.72%
Consultas jurídicas/ marco jurídico	20	7.81
Multas y sanciones impuestas a empresas	15	5.86%
Información sobre otras instituciones	14	5.47%
Información General sobre Profeco	10	3.91%
Presupuesto y su ejercicio	7	2.73%
Información sobre precios históricos	6	2.34%
Análisis de Laboratorio	4	1.56%
Administración	3	1.17%
Información sobre la Unidad de Enlace	3.	1.17%
Órgano Interno de Control	3	1.17%
Grupos de Organización de Consumidores	2	0.78
Agenda de funcionarios	1	0.39%
Estructura Orgánica	1	0.39%
Vacantes	1	0.39%
TOTAL	256	**100%**

De las 256 solicitudes, 4 se encuentran en trámite, en espera de respuesta del ciudadano a la notificación de disponibilidad de la información.

13.11.10 Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención.

Auditorias concluidas y realizadas en el 3er. Trimestre de 2012.

Tipo de Auditoría	Clave	Área o rubro	Número de revisión	Observaciones			
				Alto riesgo	Mediano riesgo	Bajo riesgo	Total
Especifica	2.1.0	Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	3	1	6	0	7
Especifica	5.0.0	Seguimiento de medidas Correctivas y Preventivas	10	No aplica			
Especifica	8.1.0	Delegación Querétaro	12	0	4	0	4
Total global				1	10	0	11

Situación de observaciones al 30 de septiembre de 2012.

Nivel de riesgo	Saldo inicial (1° de julio 2012)	Observaciones determinadas durante el 3er. trimestre de 2012.	Observaciones Atendidas durante el 3er. trimestre de 2012	Saldo final al 30 de septiembre de 2012
Alto	0	1	0	1
Mediano	7	10	5	12
Bajo	0	0	0	0
Total	7	11	5	13

Las observaciones determinadas y atendidas, tanto de alto, mediano y bajo riesgo, se reportan a la Secretaría de la Función Pública, a través del Sistema de Información Periódica (SIP-WEB).

13.11.11 Procesos de desincorporación.

No aplica.

13.11.12 Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados.

No aplica.

13.11.13 Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa.

Subprocuraduría de Verificación

Seguridad de productos

Durante 2012, Profeco atendiendo uno de los principios básicos en las relaciones de consumo, ha dado especial atención a la verificación en materia de seguridad de productos mediante la institucionalización del Programa Nacional de Verificación de Seguridad de Producto, en cuyo marco se realizan acciones de verificación a segmentos de mercado con mayor consumo o con reporte de riesgo por parte de organismo internacionales, con el objeto de vigilar que los productos importados, fabricados o comercializados en México, cumplan con las especificaciones de seguridad establecidos por las Normas Oficiales Mexicanas y evitar la comercialización de aquellos productos que pudieran representar un riesgo para la salud e incluso la vida de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero a septiembre de 2012 se ha prohibido la comercialización a nivel nacional de 3 productos, los cuales que fueron sometidos a diversos análisis en el Laboratorio Federal de Protección al Consumidor.

Adicionalmente, la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de la Subprocuraduría de Verificación a través de la página de la Red de Alerta Rápida, www.alertas.gob.mx, durante el periodo de enero a septiembre de 2012, se han publicado diecinueve alertas respecto de diversos productos, tales como automóviles, juguetes, calefactores, extensiones eléctricas y computadoras.

Autorregulación

De enero a septiembre de 2012 se reforzaron las acciones de carácter preventivo bajo el esquema de autorregulación, estableciendo y fortaleciendo los canales de comunicación con cámaras, asociaciones y organizaciones de proveedores tales como: Asociación de Comerciantes de la Nueva Viga, Cámara Nacional de Comercio, Asociación Nacional de Distribuidores de Pollo, Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo A.C., Asociación Nacional de Casas de Empeño A.C., Asociación Nacional de Comerciantes en Automóviles y Camiones Nuevos y Usados, A.C. (ANCA), Asociación Nacional de Distribuidores de Automóviles de Chiapas, A.C. (AMDA), Cámaras de la Industria del Calzado y del Vestido del Estado de Jalisco, Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato y Cámaras y Asociaciones de Colegios y Escuelas Particulares, a las que se les brindó capacitación y asesoría sobre las disposiciones legales y normativas que están obligados a cumplir, con la finalidad de reducir las prácticas comerciales abusivas que afectan los derechos de los consumidores. Asimismo, se impartieron 21 cursos de capacitación y talleres, sobre las disposiciones legales y normativas que vigila la Profeco.

Denuncias

Durante el presente ejercicio, y con base en la línea estratégica se ha puesto en operación una nueva herramienta informática, con el objeto de eficientar el proceso de registro, control y atención de denuncias que son presentadas en contra de proveedores por prácticas comerciales abusivas que afectan los derechos de los consumidores.

Herramientas informáticas

La Dirección General de Verificación de Combustibles (DGVC), está incluida dentro del Macro Proceso SIIP – APV (Sistema Integral de Información y Procesos - Administrador de Procesos de Verificación), alimentando con la información de las visitas de verificación el Modulo Innova-Gasolina, lo cual facilita el seguimiento oportuno de los expedientes turnados a las Delegaciones o Subdelegaciones para su substanciación y resolución administrativa.

Normalización

En los casos de las relaciones de consumo, donde el proveedor otorga sus productos y servicios con base en unidades de medida, es de primordial importancia observar que los instrumentos de medición o los mecanismos para determinar la cantidad de producto a la venta, estén funcionando correctamente.

Como mecanismo de aseguramiento de un correcto despacho, se utilizan ordenamientos técnicos en donde se establecen las especificaciones y métodos de prueba de los instrumentos de medición o de los mecanismos para determinar su buen funcionamiento y las cantidades de producto otorgadas por los proveedores.

Las Normas Oficiales Mexicanas, por tener un carácter obligatorio para cumplimiento de productos y servicios, es un instrumento idóneo de tipo técnico, donde se pueden especificar las características que deben de cumplir los instrumentos para medir y los métodos de prueba para confirmar el buen funcionamiento de los mecanismos de medición y despacho.

La utilización de Normas Oficiales Mexicanas, impacta directamente a la situación operativa de las verificaciones en materia de Gas L. P. y gasolinas y su correcto diseño y aplicación, impacta directamente al cumplimiento de las funciones y objetivos de Profeco.

Es por eso que se vuelve de fundamental importancia, la existencia de NOM adecuadas para realizar con mayor efectividad y eficiencia las labores de verificación, para proteger los derechos de los consumidores y que estos reciban las cantidades completas de producto por las que pagan.

En el periodo comprendido de enero a septiembre de 2012, la Profeco participó activamente en la revisión y generación de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables a la verificación en materia de combustibles.

Se aportó con la experiencia de verificación a Estaciones de Servicio y a proveedores de Gas L. P., para fortalecer las especificaciones y métodos de prueba de la NOM-005-SCFI-2005, para dispensarios de combustible líquido y de la NOM-002-SCFI-1993, para la determinación del contenido neto de productos preenvasados, agregando especificidad para el caso de los cilindros transportables para contener Gas L. P. Además se participó en la elaboración del anteproyecto de NOM-185-SCFI-2011, donde se establecen las características y pruebas que se deben de llevar a acabo a las partes electrónicas y programas informáticos que operan internamente a los sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina.

NOM-002-SCFI-2011, Productos preenvasados-Contenido neto-Tolerancias y métodos de verificación. Esta NOM, sustituirá a la hoy vigente (NOM-002-SCFI-1993), siendo su estatus final a junio de 2012, la culminación de la consulta pública para comentarios, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Proyecto de norma. Dicho periodo concluyó el 11 de noviembre de 2011 y la etapa siguiente, corresponderá a la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía (DGN), para someter al Consejo Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, la respuesta a los comentarios.

Esta Norma Oficial Mexicana, refuerza los métodos de muestreo y prueba, para la verificación del contenido neto de los cilindros transportables para contener Gas L. P.

NOM-005-SCFI-2011, Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM, sustituirá a la hoy vigente (NOM-005-SCFI-2005), siendo su estatus final a junio de 2012, su publicación en el Diario Oficial de la Federación como norma definitiva y su entrada en vigor será el 26 de octubre de 2012.

El proyecto de NOM-005-SCFI-2011, incorpora nuevos mecanismos que permiten mayor seguridad para evitar alteraciones del tipo electrónico. Dichos mecanismos, son denominados como aditamentos de confiabilidad, los cuales se componen a grandes rasgos por:

- Circuito integrado encapsulado.- dispositivo electrónico de almacenamiento del programa informático principal que no es extraíble, para evitar cambios dolosos de los programas informáticos.
- Programa informático extraíble para la verificación.- programa de cómputo disponible para su lectura a través de la conexión con una computadora y verificar su autenticidad.
- Pistas de auditoría o bitácora de eventos.- registró hasta por 12 meses de los eventos de calibración, cambio de precios, apertura de puertas de la sección electrónica del dispensario y accesos al modo de programación del dispensario.

NOM-185-SCFI-2011, Programas informáticos y sistemas electrónicos que controlan el funcionamiento de los sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-

Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM es de nueva creación, publicándose el proyecto de norma en el Diario Oficial de la Federación, el 14 de mayo de 2012, para concluir el periodo de comentarios en la consulta pública, el 13 de julio de 2012.

En el proyecto de NOM-185-SCFI-2011, se incluyen especificaciones y métodos de prueba para conocer la constitución y funciones que realiza el software de los dispensarios.

Esta NOM, será complementaria con la NOM-005-SCFI-2011 para establecer mayores mecanismos de seguridad, especificaciones y métodos de prueba sobre los componentes electrónicos y los programas de cómputo con que opera en su interior el dispensario, donde laboratorios especializados, podrán analizar a detalle las funciones del software, para conocer el alcance y la forma de operar del mismo, evitando con esto, la existencia de alguna funcionalidad dolosa, que permitan el despacho incorrecto de combustible a los consumidores.

Subprocuraduría Jurídica

1.- Enlace legislativo. Durante el 2012 se participó en la revisión, análisis y opinión de 8 iniciativas de Ley, mediante las cuales se proponen modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en aspectos tales como el objeto de la Ley, los principios básicos en las relaciones de consumo, y otras instituciones jurídicas, tales como garantías y contratos de adhesión.

Asimismo, emitió su opinión sobre 7 iniciativas presentadas, de las cuales 5 pretendían modificar leyes y códigos en temas que inciden en materia de consumo y de protección a los consumidores, mientras que las otras 2 exponían la necesidad de crear nuevas leyes que, en virtud de su objeto, pertenecen al régimen jurídico de protección al consumidor.

Vale la pena destacar que gracias a la sólida colaboración entre Profeco y el H. Congreso de la Unión, en los últimos seis años, la Dirección General Jurídica Consultiva ha formulado, revisado y emitido opiniones respecto de aproximadamente 435 proyectos de ordenamientos jurídico-normativos.

2.- Reformas a la LFPC y otros instrumentos asociados. Durante 2012 la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) sufrió diversas modificaciones. En particular, se destaca el fortalecimiento de la Ley en materia de tiempo compartido, mediante el establecimiento de nuevos requisitos a los proveedores dedicados a la venta o preventa de este servicio, y la ampliación del plazo mínimo de garantía en favor del consumidor tratándose de bienes inmuebles; todo ello, en aras de la generación de un contexto de mayor seguridad jurídica para los consumidores y proveedores.

Respecto a la modificación de otros instrumentos legales asociados a la LFPC, en 2012 se lograron reformas al Código de Comercio en cuanto a la determinación del carácter ejecutivo de los convenios en el procedimiento conciliatorio y laudos arbitrales emitidos por Profeco.

Asimismo, a través del Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII, incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006, y Único,

fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las

delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, se modifica la sede y circunscripción territorial de la Delegación Chihuahua y la Subdelegación Chihuahua de Profeco en el Estado de Chihuahua, a fin de brindar mayor capacidad de atención y respuesta a las necesidades de los proveedores y consumidores.

En materia de normatividad secundaria, el 30 de enero de 2012 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, entre otros, el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la aplicación del control de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor; y el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y publicidad, publicado el 24 de julio de 2012, mediante los cuales se busca dar operatividad a las disposiciones de la LFPC que prevén dichos instrumentos como parte del ámbito de protección al consumidor.

También se hicieron modificaciones a la normatividad secundaria, tal es el caso del Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007 con el objetivo de facilitar el servicio brindado por el Registro Público de Consumidores y el Acuerdo por el que se modifican los formatos de diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, así como a efecto de darle mayor certeza a los proveedores en los trámites de solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición y de solicitud de levantamiento de medida precautoria y de desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana.

Asimismo, en materia de mejora regulatoria, con fecha 14 de marzo se presentaron los avances al Programa Bienal de Mejora Regulatoria 2011-2012, así como la entrega final del mismo el 24 de septiembre del presente. También se realizó la actualización de los siguientes trámites en el Registro Federal de Trámites de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria:

- Modificaciones a los trámites PROFECO-00-017; PROFECO-00-018; PROFECO-00-019; PROFECO-00-020, derivados del Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2007.
- Modificación a la ficha del trámite con la Homoclave PROFECO-00-006, Procedimiento conciliatorio.
- Baja del trámite con la Homoclave PROFECO-00-021, Actualización de datos de proveedores y empresas al Registro Público de Consumidores.
- Modificación al trámite PROFECO-00-011 Solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores
- Modificación al trámite PROFECO-00-013 Solicitud de expedición de copia certificada.

- Modificación al trámite PROFECO-00-012 Recurso de Revisión.
- Modificaciones a los trámites PROFECO-00-003 Solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, PROFECO-00-009 Solicitud de levantamiento de medida precautoria y PROFECO-00-016 Solicitud de desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de norma oficial mexicana, derivadas del Acuerdo por el que se modifican los formatos de diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.

3.- Contratos y convenios institucionales. En el ámbito de sus atribuciones, la Dirección General Jurídica Consultiva lleva a cabo la revisión, dictamen y/o elaboración de proyectos de contratos y convenios institucionales que celebra con otras instituciones públicas y privadas a nivel local, estatal, federal e incluso internacional. Dentro de dicho periodo se registraron 103 contratos, y se dictaminaron 394. De estos últimos, 93 fueron autorizados.

Por lo que respecta a los convenios, se registraron 109 instrumentos y se dictaminaron 272; de estos últimos, 108 fueron autorizados.

En este sentido, durante 2012 se suscribieron convenios de colaboración con diversas entidades, entre las que destacan: el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, la Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios, la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C., y la Cámara Nacional de la Industria de Productos Cosméticos.

4.- Colaboración en la protección de los derechos humanos. Los derechos de los consumidores son derechos de tercera generación dado que pertenecen a grupos imprecisos de personas que tienen un interés colectivo común, y suponen una mayor participación por parte del gobierno para lograr que efectivamente sean respetados.

La Dirección General Jurídica Consultiva atiende los requerimientos de información que envía la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) respecto de denuncias a supuestas violaciones de derechos humanos de los consumidores. En 2012, se ha brindado atención oportuna a 53 requerimientos de información emitidos por la CNDH, 22 de los cuales ya fueron concluidos, mientras que los otros 31 siguen en proceso de desahogo. En este marco, durante el mismo periodo, se recibieron 2 solicitudes de información del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación; a la fecha, la Procuraduría continúa con el seguimiento puntual a ambas quejas para su pronta conclusión.

5.- Propiedad Intelectual. La Dirección General Jurídica Consultiva realiza los trámites que la Profeco requiere en materia de propiedad intelectual. En 2012, se han realizado ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) y el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR), los siguientes trámites:

IMPI:

- Registro de la marca mixta “Portal del Consumidor Profeco” en las clases 35 y 41. Esto significa que dicha expresión y el diseño específico registrado, podrán ser empleados legalmente en publicidad; gestión de negocios comerciales; administración comercial; trabajos de oficina; asesoría e información comercial en materia de adquisición o compra de productos y servicios para otras empresas; servicios de compilación de datos estadísticos; realización de estudios cualitativos y cuantitativos sensoriales sobre el impacto de productos en los consumidores y servicios educativos, entre otros.

INDAUTOR:

- Trámite del dictamen previo para la obtención de la reserva de derechos al uso exclusivo del título “Con lo mejor de… la Revista del Consumidor”, publicación periódica.
- Renovación de las reservas de derechos al uso exclusivo de los títulos de difusiones periódicas como “Quién es Quién en Créditos a pagos fijos”, difusión vía red de cómputo, “Quién es Quién en el envío de dinero” y “Quién es Quién en los Precios”.

6.- Defensa de actos de autoridad en los juicios de nulidad promovidos ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

De enero a septiembre de 2012, se recibieron 5,531 nuevas demandas de juicios de nulidad, mediante las cuales los particulares demandan la nulidad de los actos de autoridad emitidos por Profeco por causarles algún perjuicio, con fundamento en la Ley Federal de lo Contencioso Administrativo.

En ese mismo periodo el porcentaje de sentencias a favor de Profeco es del 29.32%.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL
680	603	553	482	674	553	430	788	768	*	*	5,531

* No se pueden estimar las cifras de las demandas de nulidad que van a promover los particulares.

7.- Caso Aviacsa. Póliza de Fianza.

En fecha 29 de abril de 2011, la afianzadora SOFIMEX, S. A., otorgó una fianza garantizar por CONSORCIO AVIAXSA, S. A. DE C. V. el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contenidas en los billetes de pasaje o boletos de servicios de transporte aéreo de pasajeros.

El 27 de abril de 2012 la Procuraduría Federal del Consumidor, en representación de 1800 consumidores presentó ante Afianzadora Sofimex, S.A., escrito de reclamación por responsabilidades de los derechos y obligaciones derivados de la póliza de fianza antes citada.

El día 29 de mayo de 2012, la afianzadora emitió dictamen en el que determinó que procedía el pago por la cantidad de $89,677.00 (OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS OO/100 M. N.).

Se inició juicio para el pago a los consumidores restantes.

8.- Acciones novedosas

d. Transparencia:

i. **Actualización del marco jurídico en la página institucional de Profeco.** Se actualizó y reestructuró el "Marco jurídico y normativo" de la página institucional, se adicionaron diversas disposiciones aplicables, y se actualizó el catálogo de las normas oficiales mexicanas competencia de Profeco.

ii. **Criterio del Comité de Información para la publicación de actuaciones de asuntos de la Subprocuraduría de Servicios.** Se proporcionaron elementos a la Subprocuraduría de Servicios para que ésta publique información relacionada con los asuntos de las áreas que la integran atendiendo la legislación y normatividad de la materia, así como los criterios emitidos por el Pleno del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), establecidos en resoluciones respecto de recursos de revisión.

iii. **Visor de Contratos y Convenios Institucionales.** La Dirección General Jurídica Consultiva (DGJC) en cumplimiento al mandato constitucional del principio de máxima publicidad de la información, desarrolló una nueva herramienta tecnológica denominada "VISOR DE CONTRATOS Y CONVENIOS", el cual puede ser consultado por cualquier usuario, en el acceso http://cyc.profeco.gob.mx/ donde encontrará todos aquellos contratos, convenios y memoranda de entendimiento que ha suscrito Profeco. Con esto se fortalecerá la rendición de cuentas y la transparencia institucional, salvaguardando la protección de los datos personales, así como la información clasificada como reservada, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

iv. **Página de acciones colectivas:** se implementó la página de acciones colectivas como sitio de encuentro entre consumidores con reclamaciones comunes; se trata de un foro cuyo objetivo es la expresión y organización de consumidores para la posible presentación de acciones colectivas contra los proveedores denunciados. También brinda información sobre lo que son las acciones colectivas, cómo ejercerlas, un glosario de términos, en qué consistieron las reformas de acciones colectivas, casos de éxito a nivel nacional e internacional, etc. La dirección es http://acolectivas.profeco.gob.mx

e. Consultoría Jurídica:

i. **Dictamen.** Con la finalidad de fortalecer la motivación y fundamentación del dictamen previsto en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Subprocuraduría Jurídica emitió un documento de apoyo a las Unidades Administrativas correspondientes que contiene los principales criterios emitidos por el Poder Judicial de la Federación, en relación con la constitucionalidad naturaleza jurídica, legalidad y medios de defensa procedentes en contra del dictamen.

ii. **Alza en el precio del huevo.** Derivado del brote de influenza aviar en granjas de producción avícola en Jalisco en junio de 2012, la Profeco implementó acciones de verificación, monitoreo, educación y sanción contra los proveedores que cometieron prácticas abusivas o desleales que lesionaron los derechos de los consumidores. En apoyo a lo anterior, la DGJC apoyó en **la** elaboración jurídica de los siguientes documentos: i) Proyecto de resolución administrativa para los expedientes de procedimientos por infracciones a la ley de la Subprocuraduría de Verificación y las Delegaciones, ii) Preguntas y revisión del fundamento para el segundo requerimiento de información para productores de huevo de Jalisco, iii) Criterios para la individualización de las multas que impondría la Subprocuraduría de Verificación y las Delegaciones, iv) Análisis del caso Sinaloa respecto al cierre de fronteras de huevo y pollo proveniente de Jalisco de conformidad con las disposiciones legales locales, v) Argumento para justificar la actuación de la Profeco en el mercado de huevo, y vi) Introducción al artículo sobre el huevo en la Revista del Consumidor del mes de noviembre de 2012.

f. Enlace interinstitucional:

i. **Suscripción de convenio de colaboración con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios** para establecer las bases de coordinación y colaboración conforme a los cuales “LAS PARTES”, dentro de su ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán las acciones tendientes a garantizar los derechos a la información, la salud, la seguridad de los consumidores, y la protección a su economía. Así como a partir del intercambio de información, capacitación, diseño e instrumentación de acciones conjuntas.

ii. **Suscripción de convenio de colaboración con el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos** en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental, así como de protección de datos personales, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, se lleven a cabo acciones conjuntas y coordinadas dirigidas a fomentar la cultura sobre la rendición de cuentas y la transparencia en las acciones del gobierno, mediante establecimiento de tecnologías que faciliten el acceso a la información pública.

Coordinación General de Administración

Es responsable del Programa de Mejora de la Gestión en la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), y por designación del C. Procurador tiene a su cargo la aplicación del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (D.O.F. 12-07-10) y su Reforma publicada en el D.O.F.

Programa Institucional de Mejora de la Gestión (PIMG-2012)

Profeco dio cumplimiento en tiempo y forma con los compromisos establecidos en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión 2012 (**PIMG**); el proyecto registrado es el siguiente:

- **Reducir cargas administrativas a los ciudadanos de los TyS "Registro Público de Consumidores"**. Este proyecto permitirá maximizar la calidad de los servicios que presta la Profeco a través del Registro Público de Consumidores, permitiendo la salvaguarda del derecho de los consumidores a no recibir publicidad, así como la eliminación de costos que resulten innecesarios para los particulares. Asimismo, se reducirán cargas administrativas en los siguientes trámites:

  f) Profeco-00-017: Inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.
  g) Profeco-00-018: Cancelación de inscripción de consumidores al Registro Público de Consumidores.
  h) Profeco-00-019: Consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.
  i) Profeco-00-020: Renovación del periodo de consulta al Registro Público de Consumidores de proveedores y empresas.
  j) Eliminar el trámite Profeco-00-021: Actualización de datos de proveedores y empresas al Registro Público de Consumidores.

  Este proyecto se registró con la categoría **3** "Regulación Base Cero en Trámites y Servicios".

  Eficiencia y eficacia.- 1) Que la vigencia de la inscripción de los números telefónicos al Registro Público de Consumidores (RPC) sea indefinida. 2) Reducir tiempos para los proveedores en el acceso a la consulta de las listas del RPC, de 5 a 3 días hábiles; eliminar la carga que actualmente obliga al consumidor a renovar la vigencia de su inscripción. 3) Hacer más explícita la gestión de consultas, mediante el establecimiento de requisitos mínimos que deben observar y cumplir en materia del Registro Público de Consumidores. 4) Eliminar trámites que no reúnan los requisitos del artículo 69-B de la LFPA y que por lo tanto, no tengan un impacto positivo en beneficio del ciudadano.

  Beneficios.- 1) Mejorar la protección del derecho de los consumidores a la privacidad. 2) Eliminar costos de traslado y de papel para los proveedores. 3) Automatizar el servicio de consulta y pago de listas a través de Internet.

  Resultados.- Al 30 de noviembre del 2012 se prevé dar cabal cumplimiento a las acciones del Proyecto, mismas que han sido registradas en tiempo y forma en el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión (SAPMG):

- Se realizó la modificación al Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores (D.O.F. 27 de enero de 2012); destacando lo siguiente: 1. Se establece la vigencia indefinida de la inscripción al RPC, para quitar la carga a los consumidores de tener que renovar su inscripción. 2) Se reducen los tiempos para los proveedores en el acceso a la consulta de las listas del RPC, de 5 a 3 días hábiles. 3) Se establecen los requisitos mínimos que sí sea necesario que los proveedores deban observar y cumplir en materia del RPC (quitar la obligatoriedad de exhibir ante Profeco comprobante de pago).

- Se dio de baja en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS) de la COFEMER el trámite Profeco-00-021 “Actualización de datos de proveedores y empresas al registro público de consumidores” (oficio N° COFEME /12/95).

- En cumplimiento al Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, la Profeco ha registrado los siguientes Proyectos Institucionales, mismos que han traído beneficios a la ciudadanía y a la Institución**:**

    - Procitel.
    - Macroproceso de verificación (Administrador de Procesos de Verificación).
    - Concilianet.
    - Red de alerta.
    - Podcast de la Revista del Consumidor.
    - Redes Sociales –Youtube.Com.
    - Seguimiento y atención de denuncias de consumidores
    - Control de Hologramas

Sistema de Control Interno Institucional

El Informe del estado que guarda el control interno institucional al 30 de abril de 2012 en la Profeco se presentó en tiempo y forma a la Secretaría de la Función Pública por parte de la Institución.

El Informe fue el resultado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) mediante la aplicación de 172 Encuestas de percepción en los tres niveles de Control Interno: Estratégico (6), Directivo (111) y Operativo (55); el resultado obtenido ubico a la Institución en un porcentaje de cumplimiento general del **74.8%** (grado de madurez optimo del SCII) porcentaje de cumplimiento inferior al obtenido en 2011 (**80.3%**)

Para dar atención a las debilidades o áreas de oportunidad del SCII se elaboró el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI-2012), en el cual se establecieron acciones de mejora para dar atención a las principales debilidades o áreas de oportunidad detectadas:

- Falta de capacitación, evaluación de temas, conceptos básicos de control interno y administración de riesgos.
- Desconocimiento por parte del personal de los beneficios del control de interno y administración de riesgos.
- No se tienen el hábito de la autoevaluación de gestión y de control.

El 29 de junio el Órgano Interno de Control dio a conocer la evaluación al Informe, en el cual consideró necesario reforzar el PTCI con la inclusión de acciones de mejora para 4 elementos de control; derivado de lo anterior, el PTCI se actualizó en el mes de septiembre.

Se prevé un avance del 85% al 31 de diciembre de 2012, correspondiente a la atención de las acciones de mejora comprometidas en PTCI; este porcentaje de avance se considera aceptable, ya que el Programa concluye el 30 abril del 2013.

Administración de Riesgos Institucionales

En cumplimiento a lo establecido en el **ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**" (D.O.F. 12-07-10) y sus última Reforma publicada en el D.O.F. el 27 de julio del 2012 el Titular de la Institución autorizó La Matriz de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2012 (**PTAR**), en el cual se identificaron ocho Riesgos:

1. Sentencias desfavorables en juicios de nulidad promovidos contra Profeco por la emisión de actos administrativos viciados.
2. Desarrollo del proceso de verificación sin apegarse al marco normativo vigente.
3. Impugnación de actos de autoridad por falta de homologación en los procesos y criterios de verificación.
4. Pérdida de confianza y credibilidad en la Institución por falta de controles adecuados en el proceso de atención de denuncias.
5. Rezago de Procedimientos por Infracciones a la Ley abatido parcialmente.
6. Procedimientos por infracciones a la ley no concluidos en el plazo establecido por la Ley.
7. Incumplimiento a los términos de Ley en notificaciones.
8. Rezago de Pil´s en las Delegaciones y Subdelegaciones (Subprocuraduría de Verificación) 2011.

Los avances del PTAR-2012 fueron reportados en tiempo y forma en las Sesiones Ordinarias del COCODI.

En el 2011 se identificaron 4 Riesgos, los cuales se administraron adecuadamente para que no se materializaran y obstaculizaran el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales:

1. Proceso de verificación en materia de combustibles realizado con errores u omisiones en las actuaciones.
2. Denuncias presentadas en contra de proveedores de bienes, productos y servicios, no atendidas.
3. Intereses de Consumidores y Proveedores no conciliados
4. Acción de grupo promovida y que sea declarada improcedente.

Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
Recursos materiales

En el apartado de adquisiciones y obra, en lo referente al suministro de los bienes y servicios necesarios para la adecuada operación de la PROFECO; durante el primer semestre del ejercicio fiscal 2012 y en el marco del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se atendieron

todas las solicitudes de bienes y servicios, llevándose a cabo los siguientes procedimientos de contratación:

No.	Procedimiento
13	Licitación pública
5	Invitación a cuando menos tres personas
6	Adjudicación directa (artículo 41)
73	Adjudicación directa Oficinas Centrales (artículo 42)
110	* Adjudicación directa Delegaciones (artículo 42)

* Por lo que hace a los 110 procedimientos de adjudicación directa por artículo 42 de las Delegaciones, éstos representan un monto de 7.4 millones de pesos, correspondiendo a las Delegaciones la elaboración y formalización de los contratos de manera conjunta con la Dirección General Jurídico Consultiva.

De los procedimientos de contratación antes referidos en oficinas centrales, se formalizaron 55 pedidos, 12 contratos de prestación de servicios (licitación pública), 7 contratos de adjudicación directa y 28 contratos de prestación de servicios profesionales, los cuales hacen un monto total de 34.0 millones de pesos, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Por otra parte, es de señalarse que se suscribieron 4 convenios de colaboración que representan un monto de 0.5 millones de pesos y 14 convenios modificatorios que representan un monto de 8.9 millones de pesos.

En cuanto hace a los contratos de arrendamiento de inmuebles para las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría, se informa que se elaboraron y formalizaron 48 instrumentos jurídicos, que representan un monto de 1.8 millones de pesos, antes del Impuesto al Valor Agregado.

No se omite mencionar que para el cumplimiento de actualización del parque vehicular de la Institución destinado a actividades dentro del Programa “Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor”, se está llevando a cabo el proceso licitatorio para la adquisición de 110 vehículos sedan, modelo 2012.

Servicios generales

A través del Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles de 2012, se autorizó la baja de 1,063 bienes muebles instrumentales, lo cual permitió a 22 delegaciones, subdelegaciones y al Almacén de Oficinas Centrales, liberar valioso espacio en sus inmuebles. En el mismo tenor, se donaron 3,000 kg de papel de archivo a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos. Asimismo se tiene autorizado enajenar 115 vehículos a través del Sistema de Administración y Enajenación de Bienes (SAE).

Además se realizaron gestiones por un total de 15 siniestros ante las aseguradoras que tienen cubiertos los bienes patrimoniales y flotilla vehicular de la Institución, de las cuales se recibieron indemnizaciones por 15 bienes por un monto de 0.7 millones de pesos y se gestionaron 3 pagos en

especie derivado de dos robos de vehículos modelos 2012 y una camioneta Pick Up modelo 2011 declarada pérdida total.

Se realizó el procedimiento licitatorio para la contratación de trabajos de mantenimiento al edificio Sede de las oficinas centrales de Profeco ubicado en Jose Vasconcelos 208, Col. Condesa, Del. Cuauhtémoc, México, D.F., el cual tenía más de 10 años de no llevarse a cabo.

Se trabajó en la consolidación del contrato de suministro de combustible de 21 Estados de la República Mexicana. Asimismo, se celebró el contrato para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la habilitación y mantenimiento de la plantilla vehicular de la Profeco en áreas Centrales.

Dirección General de Informática
Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC)

Durante 2012, se comprometieron los siguientes Proyectos ante la Secretaría de la Función Pública en el marco del PETIC, los cuales fueron concluidos en los tiempos establecidos, a saber:

- Portal de Acciones Colectivas: Portal de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, el cual tiene como objetivo de establecer un espacio de encuentre entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores
- Comprobantes Fiscales Digitales (Factura Electrónica): Adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) en donde se incluyen los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, lo anterior derivado de las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación.
- Administración **de Precintos**: La administración de los Precintos es una alta responsabilidad, toda vez que por tratarse de formas valoradas, representan una erogación para la Institución, razón por la cual es indispensable que su manejo sea de la mayor forma controlada. El establecimiento de control de los Precintos permitirá que, a partir de que sean adquiridos, se registren en el sistema correspondiente los folios que serán utilizados por las UR, así como determinar cuántos se han utilizado y cuantos se tienen en existencia; información que coadyuvara a eficientar la administración tanto a nivel de las delegación como a nivel central. De la misma forma, la distribución será con mayor efectividad, ya que al detectarse existencias mínimas, se atenderán en menor tiempo los requerimientos de Precintos que realicen las UR's, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución.
- Propuesta y Nombramiento de Personal: Implementación a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) del Módulo para la emisión de la propuesta y nombramiento de personal, por cada una de la Unidades Administrativas de la Institución, con la cual se disminuyen los tiempos de proceso para la emisión de las propuestas de personal así como del nombramiento de los Empleados.
- Servicios en Nube Privada: Contrato de los servicios de una plataforma de nube privada y flexible que permite compilar, implementar y administrar aplicaciones rápidamente, en una red de centros de datos administrados en México, con el objeto de contar tener

niveles de servicio de al menos 99.96% de disponibilidad, lo que permite ejecutar aplicaciones de alta disponibilidad sin importar la infraestructura. La cual proporciona revisiones automáticas del Sistema Operativo y de los servicios de carga de red tolerante ante errores de hardware.

Portal de Acciones Colectivas

Creación de un portal web de colaboración para concertar acciones colectivas de protección al consumidor, el cual tiene como objetivo de establecer un espacio de encuentre entre ciudadanos con inconformidades semejantes hacia los proveedores.

CFD´s

Se llevó a cabo la adecuación al proceso de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD´s) en donde se incluyen los campos de forma de pago y los últimos cuatro dígitos de la cuenta bancaria o tarjeta de donde se realizó el pago, lo anterior derivado de las reformas a los artículos 29 y 29-a del Código Fiscal de la Federación.

Administración de Precintos

Se estableció un módulo de control de los Precintos, que permitirá a partir de que sean adquiridos, se registren en el sistema correspondiente los folios que serán utilizados por las UR's, así como determinar cuántos se han utilizado y cuantos se tienen en existencia; información que coadyuvara a eficientar la administración tanto a nivel de las delegación como a nivel central. De la misma forma, la distribución será con mayor efectividad, ya que al detectarse existencias mínimas, se atenderán en menor tiempo los requerimientos de Precintos que realicen las UR's, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución.

Propuesta y Nombramiento de Personal

Se implementó a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) del Modulo para la emisión de la propuesta y nombramiento de personal, por cada una de la Unidades Administrativas de la Institución, con la cual se disminuyen los tiempos de proceso para la emisión de las propuestas de personal así como del nombramiento de los Empleados.

Servicios en Nube Privada

Se contrató los servicios de una plataforma de nube privada y flexible que permite compilar, implementar y administrar aplicaciones rápidamente, en una red de centros de datos administrados en México, con el objeto de contar tener niveles de servicio de al menos 99.96% de disponibilidad, lo que permite ejecutar aplicaciones de alta disponibilidad sin importar la infraestructura. La cual proporciona revisiones automáticas del Sistema Operativo y de los servicios de carga de red tolerante ante errores de hardware.

1. Intereses de Consumidores y Proveedores no conciliados

Implementación de Gadgets para el Portal Ciudadano del Gobierno Federal www.gob.mx:

La Secretaría de Función Pública (SFP) se llevó a cabo la Implementación de Aplicaciones Sociales (Gadgets) dentro del Portal Ciudadano www.gob.mx, dentro del cual la Institución diseño y desarrollo los siguientes gadgets:

- Conciliación en Línea (Concilianet).- Link al portal del Conciliación en línea http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp
- Consulta tu holograma.- Gadget para consultar hologramas colocados por Profeco o Unidades de Verificación Autorizadas (Uvas).
- Asesoría en Línea al Consumidor (Chat del Telcon).- Link al Chat del Teléfono del Consumidor http://telconchat.mx/website/public/chatsoporte1.html?1
- Semáforo de gasolineras (Por número de Gasolinera).- Gadget para consultar el semáforo de gasolineras, con base en el número de estación de servicio

Visor de Contratos y Convenios Consejo Consultivo del Consumo

La constitución de un portal web para poder realizar consultas de los Contratos y Convenios Institucionales a nivel Interno y Externo. En el ejercicio de la transparencia esta herramienta hace del conocimiento al público en general, los Contratos y Convenios Institucionales en los que participa.

Portal Consulta Credencial de Verificador

Con el fin de proporcionar mayor certidumbre y transparencia a las acciones realizadas por las áreas de Verificación y Vigilancia, la Profeco creo una herramienta informática para el público en general desde la cual se podrá consultar la autenticidad de quienes realizan las visitas de verificación a establecimientos comerciales, desde el portal de la Institución y de teléfonos móviles.

Portal del Empleado

Creación de un portal web que permite al empleado de la Procuraduría Federal del Consumidor consultar los trámites y servicios asimismo poder realizar algún trámite o servicio en línea.

Crecimiento del Servicio de Internet

Con la finalidad de proveer de una mayor disponibilidad y velocidad en el uso del servicio de Internet, se llevó a cabo la ampliación de enlaces a Internet estando en 2011 en 18 Megabits por segundo (Mbps) hasta llegar a 96 Mbps para este 2012.

Implementación de aplicaciones Institucionales para dispositivos móviles

Se desarrolló e implementó una Herramienta tecnológica al alcance de toda la ciudadanía la que otorgue el uso de los servicios que brinda la Procuraduría que como instancia social, le corresponde en términos de normatividad relacionada con derechos de consumo, a través de las nuevas formas de comunicación.

Portal e-5cinco

Se creó el Portal web que permite al consumidor y/o proveedor generar la Hoja de Ayuda para el pago de Multas impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondientes a las 4 unidades administrativas emisoras de estas multas. http://e5cinco.profeco.gob.mx

Implementación de Comunicaciones Unificadas con Secretaría de Economía y Sector Coordinado

Implementación de Comunicaciones Unificadas con Secretaría de Economía y Sector Coordinado.

Certificación de Software

Se concluyó la primera etapa para la Certificación de uso legal de programas de Cómputo por parte de la Business Software Alliance (BSA), con lo cual Profeco es una de las primeras dependencias a nivel federal en lograr concluir esta etapa.

Implementación de MAAGTIC-SI

Durante 2012, se destacan los siguientes logros:

El 29 de Noviembre de 2011 la Secretaría de la Función Pública (SFP) comunicó la tercera versión del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTIC – SI), con la finalidad de lograr la cobertura total de la gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en las Dependencias de la Administración Pública Federal (APF). En la Dirección General de Informática (DGI) se tienen implementados 26 de los 29 procesos solicitados por dicho manual.

Dirección General de Recursos Humanos

La Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), como unidad administrativa de apoyo a las unidades sustantivas de la Institución, realiza funciones de carácter permanente y continuo que difícilmente se convierten en logros específicos, toda vez que el trabajo de la Dirección General se observa diariamente en la atención de los diversos trámites que realizan en lo individual el personal de la Procuraduría y en lo general los Coordinadores, Encargados y/o Enlaces Administrativos.

Es importante comentar que la DGRH tiene como una de sus responsabilidades la coordinación con instituciones públicas para llevar a cabo la aplicación de programas y acciones que se desprenden del Plan Nacional de Desarrollo 2007 - 2012 como son el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional con la Secretaría de la Función Pública y el Instituto Nacional de las Mujeres, la Aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Institucional con la Secretaría de la Función Pública entre otros.

Durante 2012, se destacan los siguientes logros:

- Se llevó a cabo la negociación y firma del Contrato Colectivo de Trabajo 2012 -2014, así como de los Criterios para su aplicación, con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Profeco. También se realizó la actualización del Reglamento de Escalafón.
- Con relación a la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ejercicio anterior) una vez aplicada, analizados los resultados e identificadas las áreas de oportunidad, se integró el programa de acciones de mejora 2011-2012 atendiendo los criterios establecidos, obteniendo la calificación más alta que otorga la Secretaría de la Función Pública registrando el mismo con una calificación de 10. En el mismo se incorporan las propuestas de las Unidades Responsables de la Procuraduría.
- El Programa de Cultura Institucional trasforma la cultura institucional de las Dependencias y Entidades que integran la Administración Pública Federal, fortalece la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad entre hombres y mujeres.
- En este sentido, con base en la Guía del tema de Cultura Institucional (ejercicio anterior), se aplicó el Segundo Cuestionario de Cultura Institucional al personal que labora en Profeco para recabar las percepciones del personal de la Administración Pública Federal, sobre la situación de igualdad entre mujeres y hombres para instrumentar programas que fomenten una vida libre de violencia y discriminación. En Profeco participaron de 2, 879 personas. El resultado del Diagnóstico proporcionó los insumos para fortalecer el Plan de Acción de esta Procuraduría por lo se realizan acciones para comprometer un ambiente de trabajo sano, la corresponsabilidad entre la vida laboral familiar, personal institucional, así como la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en lo relativo a salarios y prestaciones. Por lo que el compromiso establecido institucionalmente es emprender acciones como la sensibilización del personal directivo pieza clave en la toma de decisiones, en aspectos tales como: identificar las asimetrías de poder, ordene bajo los principios de equidad los procesos y funciones administrativas, ejerza liderazgos equitativos y genere condiciones para una resolución de conflictos libre de discriminación y violencia en todas sus modalidades.
- Con la finalidad de dar certeza a esta agenda, el Maestro Bernardo Altamirano Rodríguez, Procurador Federal del Consumidor firmó el Acuerdo 5/2012 del Sistema Nacional para la Igualdad entre Hombres y Mujeres para el cumplimiento de la Agenda de Compromisos Sectoriales de Cultura Institucional, en coordinación con María del Rocío García Gaytán, Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres. La firma de este Acuerdo ratifica los

compromisos sectoriales. Con relación al tema de Hostigamiento y Acoso Sexual se

cuenta con el "Mecanismo de actuación para prevenir y atender casos de hostigamiento y acoso sexual", así como el Procedimiento de actuación.

- Con la finalidad de desarrollar mecanismos de autorregulación en las y los servidores públicos como medida de prevención de la corrupción; la Secretaría de la Función Pública emitió los "Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de las y los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones", Diario Oficial de la Federación 6 de marzo de 2012; estableciendo como una de las principales acciones la instalación del Comité de Ética en cada institución, esta Procuraduría llevó a cabo la misma en el mes de abril, y realizó la actualización del Código de Conducta de la Profeco, así como su difusión y evaluación sobre el conocimiento y aplicación por parte de las y los servidores públicos que integran a la Profeco.
- Para la conmemoración del 36° Aniversario de la creación de la Procuraduría se llevó a cabo la entrega de los reconocimientos a las y los trabajadores que cuentan con una antigüedad de10 años y múltiplos de 5, hasta 35 de servicio, en el marco de un evento y la representación del Sindicato Titular del Contrato Colectivo de Trabajo, premiándose a 242 servidoras y servidores públicos de oficinas centrales, Delegaciones y Subdelegaciones.
- En 2012 se dio continuidad al "Programa Integral para la Mejora del Clima Laboral" que impulsa actividades para combatir el sedentarismo, sobrepeso y estrés a fin de generar una vida saludable y mejorar el clima laboral construyendo relaciones interpersonales sanas y productivas; así como promover espacios de convivencia, integración y trabajo en equipo entre las y los trabajadores a través de actividades culturales, recreativas y deportivas realizando en 2012 un total de 33 eventos dirigidos a las y los trabajadores.
- En la mayoría de las actividades se convoca la participación de los integrantes de la familia, dentro de estos eventos destacan la 36° carrera atlética y segunda caminata de convivencia, así como los eventos conmemorativos del día de la Niña y el Niño y el Programa Infantil de Cultura y Recreación.
- Se atendió el 100% de la demanda en materia de prestaciones al personal, con lo cual se dio cabal y oportuna atención a los requerimientos de las y los trabajadores.
- Con la finalidad de reducir costos y hacer más eficiente los recursos se efectuó la contratación consolidada en la póliza central que tiene la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, del Seguro de Vida Institucional, cuyo pago de la Prima por cada servidora y servidor público se redujo de 1.42% a 1.27% sobre sueldo.
- Se alcanzó una ocupación total de la plantilla del 95%, contribuyendo con ello al logro de los objetivos y metas institucionales, al no mantener un gran número de plazas vacantes durante el ejercicio.
- En materia de control de asistencia, se consolidó la confiabilidad de los trabajadores en el registro a través de los lectores de huella digital.

- A fin de dar cumplimiento a la Propuesta del Plan de Trabajo sobre la implementación del Manual de Recursos Humanos del "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia", DOF 12 de julio de 2010 y el "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera", en el DOF; una vez que se realizó el diagnóstico sobre el grado de avance en su implementación y operación se elaboraron los perfiles de puesto del personal operativo de confianza y eventual.
- Se dio continuidad a la evaluación del Desempeño del personal operativo a través del Programa Estímulos y recompensas.
- Otra de las acciones realizadas para reconocer al personal fue la entrega del "Reconocimiento a la transparencia, integridad y honradez en el servicio público 2012, lo anterior se realiza en el marco del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2007-2012, por lo que la Procuraduría diseñó para sus trabajadoras y trabajadores este reconocimiento, otorgando en 2012 un total de 86 (35 en oficinas centrales y 51 en Delegaciones y Subdelegaciones).
- Como consecuencia de la adición del artículo 29 bis a la Ley Federal de Protección al Consumidor, generada el 26 de mayo de 2011, se aplicarán dentro de la Profeco exámenes de Control de Confianza a los aspirantes y en general a todo el personal que integra a la misma, emitiéndose para tal efecto los Lineamientos para la aplicación del Control de Confianza, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2012, así como la creación de la Coordinación Ejecutiva de Control de Confianza.
- Las acciones de capacitación realizadas en 2012 se enfocaron a atender los requerimientos planteados en el diagnóstico de necesidades de capacitación presentadas por las Unidades Responsables tanto en oficinas centrales como en delegaciones y subdelegaciones, ejerciendo en la partida 33401 "Servicios para capacitación a servidores públicos" recursos por la cantidad de $4,520,000 (cuatro millones quinientos veinte mil pesos 00/100 MN); realizando 200 cursos, participando 4,150 trabajadoras y trabajadores de las área que conforman la Procuraduría.
- Como parte del Programa Anual de capacitación 2012, se realizaron 30 cursos en línea en las siguientes temáticas: Inducción a Profeco, Aprendiendo en línea, Conociendo el SIIP, SIIP-SAR y SIIP-Jurídico, participando 689 servidoras y servidores públicos.
- Con relación a la Colecta Nacional 2012 de la Cruz Roja Mexicana, es importante destacar que de la cifra total recaudada de $418,051.50; $84,640 fue el resultado de las acciones realizadas por el voluntariado de la Profeco, quienes organizaron una serie de actividades culturales y dos bazares, cuya finalidad fue motivar la participación altruista de las y los servidores públicos, así como de familiares y amigos para esa noble Institución.

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto

Programación y Presupuesto

Para el cumplimiento de los objetivos de la Profeco, para 2012 se tienen autorizados recursos en el presupuesto de egresos por 1,041.0 millones de pesos, cifra preliminar al cierre del mes de junio de 2012.

Con dicho gasto se ha logrado el cumplimiento de las metas planteadas para 2012, obteniendo resultados de cumplimiento del orden del 100% en los indicadores estratégicos.

Ingresos Propios

Durante el período enero-septiembre de 2012 Profeco ha generado recursos por el concepto de Ingresos Propios, mismos que ascienden a la cantidad de 127.1 millones de pesos. Asimismo, para el cierre de noviembre de 2012, se espera captar un total de 145.2 millones de pesos.

Los recursos propios representan a una fuente de financiamiento muy importante para la operación de los programas de Profeco, en estos se destaca que los servicios de calibración a instrumentos de medición representan el 56% de los ingresos captados y la venta de Hologramas a las Unidades de Verificación Acreditadas representan el 26% del total de los ingresos captados en el periodo señalado.

Cabe señalar que, los recursos propios representan a una fuente de financiamiento muy importante para la operación de los programas de Profeco, cuya participación es del 17.2% del presupuesto total de Profeco, así como el 49.7% del Gasto Operativo.

Se espera que en el ejercicio 2012, se realice la Venta de las Acciones de Telmex emisora TELMEX por 19.2 millones de Pesos, así como un incremento significativo de la Venta de Hologramas derivada la incorporación de medidas de seguridad adicionales, este último ubicándose como el segundo concepto más representativo de ingresos propios.

Profeco – Multip@gos®

El 26 de junio 2009 se realizó el lanzamiento del Sistema Profeco-Multip@gos, cuyo propósito es proporcionar a los consumidores y proveedores una nueva modalidad segura y confiable para presentar las solicitudes y realizar los pagos por Internet de los bienes y servicios de Profeco, desde la comodidad del hogar u oficina a nivel nacional, las 24 horas los 365 días del año.

Con este nuevo sistema, se generaron beneficios concretos a los consumidores y proveedores tales como: Evita hacer largas filas en los bancos, ahorra tiempo al efectuar pagos en línea; realiza pagos en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a Internet; otorga seguridad en la transacción e impresión del comprobante respectivo; recibe la confirmación del pago vía correo electrónico y disminuye el riesgo por el manejo de documentos y/o efectivo, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2009, se tuvo un registro total de más de 6 mil usuarios realizando transacciones en un tiempo máximo de 10 minutos en promedio, asimismo, se han registraron 576 solicitudes de pago en Profeco-Multip@gos, de la cuales se pagaron 130 en línea y 446 por ventanilla bancaria, por un monto total de 3.5 millones de pesos.

Para el ejercicio fiscal 2010 se registraron 105,464 solicitudes de pago en Profeco-Multip@gos, de la cuales se pagaron 2,157 en línea y 103,307 por ventanilla bancaria, por un monto de más de 101.7 millones de pesos. El número de usuarios del Sistema llego a 49,000.

En el ejercicio fiscal 2011 se registraron 110,565 solicitudes de pago por parte de los usuarios de bienes y servicios que presta la Procuraduría, de la cuales 2,832 se pagaron en línea a través de Profeco-Multip@gos y 107,733 por ventanilla bancaria, por un monto total de $119.7 millones de pesos, durante este año se alcanzó la cantidad de 73,792 usuarios registrados en el Sistema.

Durante el período enero-septiembre de 2012 se registraron 88,988 solicitudes de pago por parte de los usuarios de bienes servicios que presta la Procuraduría, de la cuales 2,268 se pagaron en línea a través de Profeco-Multip@gos y 86,720 por ventanilla bancaria, por un monto total de 110.2 millones de pesos. En este sentido, se prevé que al cierre de noviembre de 2012 se atiendan un total de 105,000 solicitudes de pago por parte de los usuarios de bienes y servicios que presta la Procuraduría.

Desde su lanzamiento, Profeco-Multip@gos ha facilitado a más de 75 mil usuarios en la generación de líneas de captura, pagos en línea, presentación de solicitudes de servicio y obtención de factura. Dichos usuarios han realizado más de 305 mil solicitudes de servicio en el periodo 2009-2012.

Comprobantes Fiscales Digitales (Factura Electrónica)

A partir del 1 de febrero de 2010, se puso en marcha el nuevo mecanismo de emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFD), cuyo propósito es comprobar todas las operaciones de ingresos y egresos realizadas con los contribuyentes por el uso o goce de los bienes y servicios que presta la Institución, mismos que pueden obtener los ciudadanos en Internet a través del sistema Profeco-Multip@gos, http://pagos.profeco.gob.mx, con tan solo registrar la línea de captura y el Registro Federal de Contribuyentes, desde la comodidad del hogar u oficina, las 24 horas, los 365 días del año, hasta por un periodo de 10 años.

A partir de la fecha señalada y hasta el diciembre de 2010, se emitieron un total de 105,464 CFD, por un monto equivalente a 91.4 millones de pesos, beneficiando a más de 49 mil usuarios que ya no requierieron asistir a las oficinas de Profeco para obtener sus facturas.

A partir del 1° de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre del mismo año, se emitieron 110,565 CFD's los cuales representaron ingresos para la Profeco por un monto de 119.7 millones de pesos, además se obtuvo el registro acumulado de 73,792 usuarios que requirieron los servicios que presta la Institución.

Desde el 1° de enero de 2012 y hasta el 30 de septiembre del mismo año, se han emitido 90,244 CFD los cuales han representado ingresos para la Profeco por un monto de 110.2 millones de pesos.

Desde su lanzamiento y hasta septiembre de 2012, se tiene el registro acumulado desde su origen, de más de 75 mil usuarios que han requerido los servicios que presta esta Institución, mismos que han tenido la facilidad de emitir su CFD desde cualquier computadora a través del sistema Profeco-Multip@gos.

En atención a las diversas disposiciones que en materia fiscal ha emitido el Sistema de Administracion Tributaria (SAT), se llevaron a cabo todas las adecuaciones necesarias para que a partir del 1° de julio de 2012, los CFD´s que emite la Profeco cumplan con todas y cada una de las actualizaciones requeridas por la entidad fiscalizadora.

Módulo de Administración de Hologramas y Precintos.

Con la finalidad de realizar una administración eficiente y transparente de las formas valoradas con que cuenta la Institución, se desarrolló e implementó la herramienta informática denominada “Módulo de Administración de Hologramas”, que permite la administración de la totalidad de los hologramas desde su adquisición hasta el destino final de los mismos, así como determinar el nivel de inventario, y realizar una distribución con mayor efectividad ya que al detectarse existencias mínimas, se atienden en menor tiempo los requerimientos de Hologramas que realicen las UR’s, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución. Asimismo, al detectar un disponible significativo de hologramas, permite corregir la estimación y asignar la cantidad de hologramas necesarios para la operación evitando sobrantes para destrucción.

Durante el ejercicio fiscal 2011, se administraron a través del Sistema un total de 785,668 hologramas tipo Profeco y UVA conforme lo siguiente:

514,000 hologramas tipo UVA, de los cuales se registraron y entregaron a las Unidades de Verificación un total de 512,992. El Sistema contiene el registro de cada una de las Unidades de Verificación que adquirieron hologramas, así como la cantidad respectiva.

Se adquirieron 271,669 hologramas tipo Profeco, de los cuales se registraron y distribuyeron a las Unidades Responsables de la Institución, la cantidad de 270,817. El Sistema contiene la información del comportamiento por cada unidad responsable, desde la cantidad que recibieron, como los hologramas que resultaron como sobrantes.

Durante el año 2012, se han administrado a través del Sistema un total de 801,260 hologramas tanto tipo Profeco como UVA conforme lo siguiente:

581,760 hologramas tipo UVA, de los cuales se registraron y entregaron a las Unidades de Verificación Acreditadas (UVA) un total de 572,544. El Sistema contiene el registro de cada una de las UVA que adquirieron hologramas, así como la cantidad respectiva.

Se han adquirido 219,500 hologramas tipo Profeco, de los cuales se registraron y distribuyeron a las unidades responsables de la Institución, la cantidad de 218,501. El Sistema contiene la información del comportamiento por cada unidad responsable, desde la cantidad que recibieron, los que han sido utilizados, así como los hologramas que hasta la fecha están en existencia en las unidades responsables.

Teniendo como objetivo el contar con una herramienta informática mediante el desarrollo de un módulo en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), que permita sistematizar el control y manejo de los Precintos en las Unidades Responsables, a partir del 1° de septiembre de 2012, se puso en marcha el "Módulo de Precintos-SIIP, lo anterior, derivado de la Revisión de Control No. 03/2011, efectuada por el Órgano Interno de Control de la Profeco, se determinó la Acción de Mejora, consistente en "Implementar y/o reforzar los mecanismos de control establecidos en las UR´s de acuerdo con la importancia que representan los Precintos como forma valorada, con la finalidad de disponer con la existencia real en cada una de las Unidades Responsables.

En coordinación con la Dirección General de Informática, se diseñó, desarrolló e implementó el módulo de control de Precintos, mismo que garantiza el registro de la operación, para poder llevar a cabo de manera precisa el control, la distribución y el destino final de los Precintos, permitiendo reducir los riesgos sobre su manejo y en consecuencia eficientar la administración de los Precintos en las UR´s de manera sencilla y automática, así como transparentar su adquisición, uso y utilización".

Se considera indispensable la administración de los Precintos, toda vez que representan bienes que por su deficiente uso, pueden generar erogaciones adicionales para la Institución, razón por la cual resulta indispensable que su manejo sea de la mayor forma controlada.

El establecimiento del control de los Precintos permite que, a partir de que sean adquiridos por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), se registran en el sistema correspondiente, los folios que son utilizados por las UR's, determinando cuántos se han utilizado y cuantos se tienen en existencia, información que coadyuva a la eficiente administración de los mismo, tanto en las delegaciones como en oficinas centrales.

De la misma forma, la distribución es con mayor efectividad ya que al detectarse existencias mínimas, se atienden en menor tiempo, los requerimientos de Precintos que realicen las unidades responsables, disponiendo de ellos en tiempo y forma, elevando la calidad de los servicios de calibración que presta la Institución.

Asimismo, se tiene identificado el destino final de los Precintos, ya que en el registro que actualmente se tiene sobre los servicios de calibración atendidos, se le agregará la información del precinto que este aparejado al mismo, con lo cual la información del servicio estará de forma completa.

Proceso de Calidad Regulatoria

En cumplimiento a la agenda del buen gobierno en la administración de 2006-2012, al interior de la institución se fortaleció y reestructuró el Proceso de Calidad Regulatoria, logrando la mejora integral, continua y permanente del marco normativo institucional bajo un enfoque basado en procesos, así como establecer certeza jurídica entre los servidores públicos de la Institución y la simplificación en el número de documentos normativos en un más de un 58% (de 155 a 65).

Dic 2006	Dic 2007	Dic 2008	Dic 2009	Dic 2010	Dic 2011	Dic 2012e
155	139	86	70	69	66	65

e: estimado al cierre de diciembre de 2012

Mediante los programas de trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de cada ejercicio fiscal, en 2012 se prevé lograr que el 100% de los documentos normativos sean revisados a través del proceso de calidad regulatoria, con ello mejorar la eficiencia y capacidad de los procesos que operan las áreas de la Institución.

La Normateca Interna (http://www.profeco.gob.mx/juridico/normateca.asp), al ser un sistema electrónico que permite a los servidores públicos e interesados la consulta de una manera fácil de aquellos documentos normativos vigentes, ha demostrado ser una herramienta de gran utilidad, al permitir el acceso al marco normativo que rige la operación y funcionamiento de los servidores públicos de la institución, también ha coadyuvado en el establecimiento de una administración pública transparente, disminuyendo el consumo de papel y de espacios de almacenamiento en cada una de las unidades administrativas (oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones).

Dictámenes y Libros Principales

La Procuraduría Federal del Consumidor es auditadada por despachos de Auditores Externos, designados por la Secretaría de la Función Pública, los cuales han emitido **Dictámenes Financieros** sin salvedad desde el ejercicio de 2006 hasta el dictamen emitido el 31 de agosto de 2012 (Transición Gubernamental).

No obstante que la Procuraduría Federal del Consumidor no está obligada a dictaminarse fiscalmente, con objeto de tener la certeza plena de cumplir cabalmente con las disposiciones tributarias aplicables, optó por solicitar a la Secretaría de la Función Pública la autorización correspondiente; obteniendo **Dictámenes Fiscales** sin salvedad, por los ejercicios fiscales 2010 y 2011.

Así mismo, es importante comentar que la Profeco cuenta con los Libros Principales de Contabilidad por los ejercicios 2006 al 2010 los libros de Diario y Mayor, así como por el ejercicio de 2011 los Libros de Diario, Mayor e Inventarios y Balances, debidamente autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Manual de Contabilidad Gubernamental de Profeco

En virtud de la entrada en vigor de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como en cumplimiento a lo establecido en los artículos 1,2, 4 y 37 de la citada Ley, mediante Oficio No. 309-A-II-971/2011 de fecha 15 de diciembre de 2011, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) autorizó a la Procuraduría Federal del Consumidor su Manual de Contabilidad Gubernamental, vigente a partir del 1 de enero de 2012.

Con lo anterior, Profeco otorga certeza y transparencia al registro de las operaciones presupuestales, financieras y contables de la Institución, así como a la emisión de los informes que en estos rubros rinde ante las instancias de fiscalización correspondientes, con lo que se adhiere al proceso de armonización contable coordinado por el Consejo de Armonización Contable y la Unidad de Contabilidad Gubernamental e Informes sobre la Gestión Pública de la SHCP.

13.11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención.

INFORME DE ACCIONES Y COMPROMISOS EN PROCESO DE ATENCIÓN

Clave Presupuestaria:	10LAT	Nombre:	Procuraduría Federal del Consumidor	Sector:	DEC	Fecha:	30-sep-12

N°	Etapa	Descripción de la Acción y Compromiso en Proceso	Nivel	Actividad a Realizar	Área Responsable	Servidor Público Responsable	Fecha programada para ser solventado [dd-mmm-aa]	En %	Comentarios
1	Primera	Abatimiento de Procedimientos por Infracciones a la Ley en unidades adminsitrativas.	3	Presentar en la 1ª Sesión del COCODI del 2012 el Programa de trabajo de PIL´s en que se incluirán cargas de trabajo y capacidad instalada y replicarlo a las Delegaciones para tener una perspectiva a nivel nacional, incluyendo cómos, cuándo y cuántos.	Subprocuraduría Servicios	Lic. Aarón Jiménez Paz	21-mar-12	100 %	Se presentó el programa de Trabajo para abatir el rezago de los Procedimientos por Infracciones a la Ley en la 1a Sesión del COCODI del 2012.
				Dar cumplimiento al Programa de trabajo de PIL's			31-oct-12	85 %	PIL pendientes 2010: 0 PIL pendientes 2011: 1,483 En el Informe de Seguimiento a los Acuerdos Determinados en el Comité de Control y Desempeño Institucional, los PILs pendientes de 2011, al 30 de junio de 2012 son 2278, mientras que los PILs pendientes de 2011, con corte al 31 de julio son 1796. De la misma manera, se informa que los PIL's pendientes de 2011, al 31 de agosto de 2012, son 1,483.
				Capacitación in situ en materia de sustanciación y correcta resolución de los procedimientos.	Dirección General de Procedimientos	Monica Karime Bujaidar Paredes	31-oct-12	80 %	Se ha visitado la Delegación Oriente, se capacitó al Jefe de Servicios de la Unidad Administrativa Morelos. Además, en el periodo reportado se atendieron 1095 consultas vía telefónica y por correo electrónico en lo que va del 2012.
				Seguimiento por unidad administrativa a "días sin resolución" posterior a turnado a PIL.			31-oct-12	80 %	Mediante los oficios SPS/DGP/0590/2012 y SPS/DGP/0659/2012 de 20 de agosto y de 21 de septiembre de 2012 respectivamente, se les hizo llegar el reporte de PIL generado con la información capturada por ellas mismas en el SIIP, con la finalidad de alertarlos sobre aquellos procedimientos cuyo término para elaborar la resolución administrativa estuviera próximo a fenecer corriendo el riesgo de caducar.
2	Primera	Rezago de PIL´s de establecimientos comerciales.	3	Supervisión de la ejecución del Administrador de Procesos de Verificación.	Dirección General de Verificación y Vigilancia	Yuri Emiliano Cinta Domínguez	31-oct-12	90 %	Se han emitido diversos oficios solicitando a los abogados de la DPS acreditar el uso del APV en la elaboración de acuerdos y resoluciones y/o manifestar las causas que lo impidan, solicitado el apoyo del área de informática para la resolución de problemas técnicos y se han llevado a cabo supervisión aleatoria a las computadoras de abogados. Se observa que los abogados del área descuidan en general el uso del APV cuando no se les supervisa.
				Implementación de medidas precautorias para garantizar la debida ejecución del Administrador de Procesos de Verificación.			31-oct-12	90 %	Se han emitido diversos oficios solicitando a los abogados de la DPS acreditar el uso del APV en la elaboración de acuerdos y resoluciones y/o manifestar las causas que lo impidan, solicitado el apoyo del área de informática para la resolución de problemas técnicos y se han llevado a cabo supervisión aleatoria a las computadoras de abogados. Se observa que los abogados del área descuidan en general el uso del APV cuando no se les supervisa.
				Presentar en la 1ª Sesión del COCODI del 2012 el Programa de trabajo de PIL´s en que se incluirán cargas de trabajo y capacidad instalada y replicarlo a las Delegaciones para tener una perspectiva a nivel nacional, incluyendo cómos, cuándo y cuántos.	Subprocuraduría Verificación y Vigilancia	Dr. Rubén Durán Miranda	21-mar-12	100 %	Se presentó el programa de PIL's en la primera sesión del COCODI 2012
				Dar cumplimiento al Programa de trabajo de PIL's			31-oct-12	91 %	El programa de rezago de PILS se encuentra en tiempo conforme al porcentaje de avance establecido para el mes de septiembre y concluirá el 31 de octubre de 2012. Los jefes de departamento reportaron concluido el rezago de expedientes de 2011, 2010, 2009, 2008 y 2007 encontrándose actualmente el área trabajando los procedimientos de 2006 y 2005. Los abogados resolutores concluyeron el mantenimiento atrasado en el APV a los 229 procedimientos de 2011 el 27 de septiembre de 2012 .
3	Primera	Asegurar el adecuado registro, control y seguimiento de las denuncias presentadas por los consumidores, a efecto de brindarles infromación sobre su atención.	1	Integración del documento normativo del proceso de atención de denuncias.	Dirección General de Verificación y Vigilancia	Yuri Emiliano Cinta Domínguez	30-jun-12	100 %	Las políticas de operación del proceso de atención de denuncias se encuentran integradas en el Manual de Procedimientos de la DGVV, el cual fue aprobado en la 1a. Sesión del Comeri del 22 de marzo de 2012.
				Capacitación del personal responsable del manejo del sistema en cada Unidad Administrativa			30-jun-12	100 %	La DGI informó sobre la conclusión de la capacitación a las Unidades Administrativas involucradas.
				Puesta en operación por parte de todas las Unidades Administrativas involucradas del sistema para el registro, control y seguimiento de las denuncias que son interpuestas en esta Procuraduría			30-jun-12	100 %	Por parte de la Dirección General de Verificación y Vigilancia se diseñó y gestionó ante la Dirección General de Informática (DGI) la puesta en operación del Módulo de Atención de Denuncias, mismo que tras llevar a cabo la capacitación de los usuarios se puso en operación el día 8 de junio de 2012. Debido a la detección de diversas problemáticas en su funcionamiento, se notificó la irregularidad a la DGI y se solicitó informar respecto de la conveniencia de seguir operando el módulo y en su caso indicar la mecánica a seguir para el adecuado desarrollo de las actividades. Recientemente y mediante una reunión de trabajo sostenida con la CGA y la DGI, se acordó realizar las adecuaciones y llevar a cabo pruebas piloto hasta asegurar su correcto funcionamiento. Asimismo, en la pasada sesión del Cocodi, se hizo del conocimiento de los miembros del H. Comité la problemática, y la propuesta de solución; por tal motivo estamos sujetos a los avances que reporte el área técnica y solo esta podría determinar una fecha compromiso.

4	Primera	Actualizar Manuales de Procedimientos y Específicos de Organización.	1	Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.	Coordinación General de Educación y Divulgación/Dirección General de Educación y Divulgación	Alfonso Cruz Ocampo y Rosario Contreras Alvarez/Juan Alejandro Navarrete Ortega	30-jun-12	100 %	se aprobó en la sesión del 26 de junio del Comité de Mejora Regulatoria Interna.
				Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores			31-oct-12	95 %	La actualización de este manual permitirá adecuarse a la Estructura Orgánica autorizada vigente, así como especificar y adicionar las funciones que producto, entre otros, de los acuerdos del Consejo Consultivo del Consumo, se han implementado por esta Unidad Administrativa. Se considera que resulta indispensable que este manual se actualice en total concordancia con las funciones y procedimientos plasmados en los manuales Específicos de Organización tanto de la Coordinación General de Educación y Divulgación como de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, los cuales fueron aprobados en la pasada sesión del 26 de junio del Comeri. A efecto de cumplir con este compromiso y que la actualización de este manual no se anteponga en ningún sentido a los dos manuales citados y recién aprobados se determinó posponer su actualización para que la Secretaría Técnica del Comeri pueda efectuar las revisiones correspondientes, estableciéndose como nueva fecha de atención el 20 de septiembre derivado de que este manual se presentará para su aprobación y entrada en vigor en la tercera Sesión. El porcentaje de avance de este manual es del 95%. Está en revisión por parte de la Secretaría Técnica del Comeri. Por tal motivo y con la finalidad de atender cada una de las observaciones de dicha Secretaría es que se pospone la presentación del manual en la tercera sesión a celebrarse el próximo 20 de septiembre del año en curso, y se presentará en la sesión extraordinaria que se llevará a cabo el 12 de octubre. El manual ya se encuentra registrado y publicado en la normateca http://www.profeco.gob.mx/juridico/normateca/proyectos.asp como proyecto para ser aprobado en la la sesión extraordinaria del comeri que se llevará a cabo el 12 de octubre. NOTA: Se modifica la fecha compromiso original para la atención de esta actividad que estaba
				Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.			30-jun-12	100 %	Se aprobó en la sesión del 26 de junio del Comité de Mejora Regulatoria Interna.
				Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.			12-oct-12	95 %	Se solicitó al Secretario Técnico del Comité de Mejora Regulatoria Interna, se asigne el Manual de Procedimientos a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, toda vez que la Dirección de Capacitación a la que corresponde el procedimiento objeto de este manual, forma parte de la citada Dirección General, lo que va en total concordancia con la Estructura Orgánica autorizada vigente. En la tercera sesión del COMERI que se celebró el pasado 20 de septiembre no pudo abordarse el asunto toda vez que el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores no se concluyó y no se presentó en la sesión del 20 de septiembre como se había comprometido toda vez que tuvieron que hacerse ajustes en uno de los procedimientos. Para la Primera Sesión Extraordinaria del Comeri a celebrarse el 12 de octubre ya está en el orden del día para que sea dictaminado el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, http://www.profeco.gob.mx/juridico/normateca/proyectos.asp y se abroga el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación. NOTA: Se modifica la fecha compromiso original para la atención de esta actividad que estaba
5	Primera	Inventarios	1	Conciliar inventarios ejercicio 2011 de cada unidad responsable.	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	María Eugenia Morales Rodríguez	31-jul-12	100 %	El 31 de Julio del 2012 se concluyo con la conciliación de Inventarios ejercicio 2011 de cada Unidad Responsable.
6	Primera	Desincorporación de activos improductivos o en desuso	1	Formalizar el Convenio de Colaboración con el SAE para transferir los Bienes Muebles declarados como no útiles de la Profeco.			30-sep-12	90 %	El 28 de septiembre de 2012, el SAE envió los 5 ejemplares de las Bases de Colaboración debidamente firmados por esa institución, por lo que la DGRMSG se encuentra recabando las firmas correspondientes de los de los servidores públicos de esta Procuraduría, que intervienen en la formalización del instrumento jurídico mencionado.
7	Primera	Reclamación de Seguros y Fianzas.	1	Realizar el tramite de indemnización: Daños y Ramos Técnicos: Seguros QBE de México. (11 en indemnización, 10 en integración documental. Vehículos: ABA, Seguros: (1 en indemnización, 9 en integración documental.			31-oct-12	95 %	Daños y Ramos Técnicos: Seguros QBE de México: 20 indemnizados, 1 en proceso de indemnización. Vehículos: ABA, Seguros: 9 indemnizados, 1 en proceso de pago de deducible por DGPOP.
8	Primera	Formalizar los contratos de arrendamiento de inmuebles y de prestación de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio.	1	Emitir dictámenes para la continuación de arrendamientos.			30-abr-12	100 %	El 30 de Abril del 2012 se concluyo con la emisión del dictamen para la continuación de arrendamiento.
				Elaborar contrato.			30-abr-12	100 %	El 30 de Abril del 2012 se concluyo con la elaboración de contrato.
			1	Recabar firmas de las áreas responsables y proveedores.			30-sep-12	94 %	Ensenada y Reynosa.- Una vez que la Dirección General de Delegaciones, por conducto de la proprocionó la información y documentación requerida por la DGJC, mediante oficios números CGA/DGRMSG/DAO/1864/2012 y CGA/DGRMSG/DAO/1866/2012, ambos de fecha 19 de septiembre de 2012, se enviaron a la DGJC los proyectos de contratos de arrendamiento, para su revisión y en su caso validación, a efecto de estar en posibilidad de formalizar los instrumentos de mérito. Cd. Juárez, Chihuahua.- Medainte oficios CGA/DGRMSG/DAO/1915/2012 (local 7-A y CGA/DGRMSG/DAO/1916/2012 (locales 2 y 3), ambos de fecha 26 de septiembre de 2012, se enviaron a la DGJC los avisos de terminación a los contratos firmados en enero de 2011, remitidos el 24 de septiembre de 2012 por la Dirección General de Delegaciones, por conducto de la Dirección de Vinculación para el Servicio, así como los proyectos de contratos para su revisión y en su caso validación, a efecto de estar en posibilidad de formalizar el instrumento de mérito.

9	Primera	Concluir la modificación de la estructura orgánica.	1	Concluir el análisis de las plazas que requieren regularizar el cambio de Unidad Responsable.	Dirección General de Recursos Humanos	Mario Julio Cordova Motte	31-jul-12	100 %	Se llevó a cabo el análisis de las plazas para trasladarlas a la Unidad Responsable que le corresponde.
				Integrar la propuesta			31-jul-12	100 %	Se tienen identificada las plazas para su traslado de Unidad Responsable y la propuesta elaborada en excel.
				Subir la propuesta al SAREO			31-oct-12	0 %	Una vez que autoricen el refrendo de la estructura y se concluya lo relativo a las plazas eventuales, se estará en la posibilidad de crear y subir la propuesta al SAREO. (Se llevó a cabo la modificación de códigos de plaza en las que había inconsistencia entre lo registrado por la SHCP y la SFP). Esta en proceso su validación por la SFP. La modificación de la estructura se genera a través de una propuesta en el Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO) misma que hasta el momento no ha sido posible generarla, debido a que se han presentado fallas en el mismo lo que ha retrasado su elaboración, es este sentido y con la finalidad de estar en posibilidad de dar cumplimiento en tiempo y forma se reprograma la realización de las actividades para el 31 de octubre de 2012. No ha sido posible dar cumplimiento a la modificación de la estructura 2012 para regularizar 6 plazas por problemas que se han presentado en el SAREO. Se está gestionando ante la Coordinadora de Sector (Economía) el refrendo de la estructura 2012 con una relatoría atendiendo lo dispuesto en el acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de recursos humanos y organización y el manual de servicio profesional de carrera. Debido a que se presentaron inconsistencias entre la plantilla de la SHCP y lo registrado en el SAREO SFP. Una vez dando cumplimiento a lo anterior se llevará a cabo la conclusión de la modificación de la estructura 2012. Se cuenta con el análisis de las plazas para trasladarlas a la unidad responsable que le corresponde y elaborada la propuesta en archivo Excel para cuando se nos autorice subir la propuesta al SAREO. NOTA: Se modifica la fecha compromiso original para la atención de esta actividad que estaba programada para el 31 de julio de 2012.
9	Primera	Concluir la modificación de la estructura orgánica.	1	Elaborar y remitir oficio a la Secretaría de Economía y Función Pública.	Dirección General de Recursos Humanos	Mario Julio Cordova Motte	31-oct-12	0 %	Al contar con la validación de la propuesta por parte de la SFP, estaremos en posibilidad de elaborar y remitir oficio. Es importante informar que el SAREO ha estado fallando, lo que retraza las actividades programadas. Una vez que se apruebe el refrendo de la estructura 2012, cuya relatoría se encuentra para visto bueno de la Coordinadora de Sector (Economía), para su validación, al contar con la misma se pasará a firma de la y el titular de la Dirección General de Recursos Humanos tanto de Profeco como de la Secretaría de Economía, así como de la Titular del ÓIC en la Profeco para su envío a la SFP para que al ser autorizada se esté en posibilidad de dar de alta la platilla de eventuales 2012 en el SAREO. Al contar con el registro de eventuales en el SAREO se procederá a realizar las modificaciones a las plazas eventuales efectuadas en abril de 2012. Al concluir las propuestas y modificaciones anteriores se podrá subir la propuesta en el SAREO de las 6 plazas en comento. El cumplimiento de esta actividad depende del funcionamiento del SAREO y de las gestiones que realice la Secretaría deEconomía ante la SFP. NOTA: Se modifica la fecha compromiso original para la atención de esta actividad que estaba programada para el 31 de julio de 2012.
				Modificar los organigramas			31-oct-12	0 %	Es importante comentar que de no contar con un funcionamiento adecuado del SAREO, no se estará en posibilidad de dar cumplimiento en las fechas programadas para conluir esta actividad, por lo que se reprograma la fecha de cumplimiento para estar en posibilidad de modificar la estructura al 31 de octubre de 2012. Desafortunadamente por proceso no se puede realizar ninguna modificación, hasta no dar cumplimiento a cada una de las que se hayan efectuado en la estructura de la institución. Si bien con Oficio Nos. SSFP/408/DGOR/0588/2012, de fecha 11 de mayo de 2012, la Secretaría de la Función Pública, informa que una vez que llevó a cabo el análisis con la información recibida, se registra la modificación de la estructura orgánica y ocupacional de la PROFECO, con vigencia 1 de noviembre de 2011 y que para ello se cuenta con la propuesta Id = 1553 PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR 16/02/12 15:58:57 enviada a través del Sistema para Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO),consistentes en 15 creaciones y 38 cancelaciones de plazas eventuales y operativas. De acuerdo con los oficios 307- A.- 3746, 307- A – 4512 y 307 – A. 4803, así como las adecuaciones presupuestarias Nos. 102011005 y 1020110046 en el Módulo de Servicios Personales del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH). Al dar continuidad a los trámites para llevar a cabo el refrendo de la estructura 2012 en el mes de junio del presente año nos informa la Secretaría de Economía que se presentaron inconsistencias en lo registrado en la plantilla de SHCP y lo registrado en el SAREO (situación que no debería de presentarse, ya que ante cada modificación se validaba la misma por ambas secretarías de acuerdo lo notificado por el SFP, ya que no se autorizaba ninguna modificación hasta no hacer el cruce de las mismas. Para estar en posibilidad de dar cumplimiento a estas actividades se depende del funcionamiento del SAREO y de la validación de las diferentes modificaciones que se deben autorizar por parte de la SFP. Esta DG realizará las acciones correspondientes para dar cumplimiento a este compromiso. NOTA: Se modifica la fecha compromiso original para la atención de esta actividad que estaba programada para el 31 de julio de 2012.
10	Primera	Creación de la Coordinación de Evaluación y Selección de Personal	1	Primera etapa Establecer los Lineamientos a que hace referencia el 29 bis de la Ley. Elaborar el Programa de Trabajo de Evaluación y Selección de Personal	Dirección General de Recursos Humanos	Mario Julio Cordova Motte	31-mar-12	100 %	Los lineamientos fueron publicados en el DOF el 30 de enero de 2012. Se cuenta con el Programa de Trabajo de la Coordinación Ejecutiva de Control de Confianza (esta es la denominación asignada a esta área). Se remitió oficio a la Secretaría de Economía para solicitar recursos presupuestales para la creación de 22 plazas eventuales para la puesta en marcha de la CECC.
11	Primera	Operación de la Coordinación de Evaluación y Selección de Personal.	1	Segunda etapa Contar con suficiencia presupuestal para la operación de la Coordinación Evaluación y Selección de Personal.	Dirección General de Recursos Humanos	Mario Julio Cordova Motte	31-oct-12	50 %	Con fecha 14 de junio se solicitó la intervención de la SE ante la SHCP para la autorización del programa de inversión para la adecuación del espacio físico y adquisición de equipo, recursos materiales e insumos para el funcionamiento y operación de la CECC. Se está en espera de la respuesta de la SHCP. sobre la autorización de los recursos. Se ha dado seguimiento a las gestiones realizadas ante la SHCP, pero aún no se cuenta con la autorización de los recursos, para estar en posibilidad de dar cumplimiento a esta actividad se está sujeto a: 1.- Consecución de recursos presupuestales 2.- Autorización de plazas para su operación 3.- Adecuación y equipamiento de espacio físico 4.- Adecuación del marco jurídico institucional 5.- Adquisición de materiales, equipo, pruebas psicológicas e insumos.
12	Segunda	Implementar la "página de acciones colectivas".	1	Concluir la programación de la página y la redacción de los textos.	Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo/ Subprocuraduría Jurídica/Dirección General de Informática	Maximiliano Cárdenas Denham/Martha Angélica Carrillo Alduenda/Andrés Huerta Medina	30-sep-12	100 %	La página está en operación a partir del pasado 27 de septiembre.
13	Segunda	Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo de juicios de nulidad.	1	Realizar las actividades del plan de trabajo de juicios de nulidad, correspondientes a la Subprocuraduría Jurídica.			30-nov-12	90 %	Se han enviado mensualmente oficios a las ua's de la Procuraduría. En lo que corresponde al mes de agosto se enviaron 9 oficios a las ua's (DGD, SV, SS, Oficina del Procurador y 5 Delegaciones) informando de los agravios recurrentes, se envió oficio con fundamento de competencia material y territorial, indebida notificación, fundamentación y motivación, y caducidad se envió información desglosada sobre fundamentación y motivación. Adicionalmente, la DGCR realizó la capacitación al personal de Delegaciones, en una primera etapa se dio una plática al personal de las 10 Delegaciones con mayor porcentaje de agravios recurrentes, estas Delegaciones fueron: Centro, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Oriente, Toluca, Veracruz y Yucatán, asimismo la presentación que se impartió en las mencionadas Delegaciones se publicó para su consulta en la red institucional denominada Intranet. Por otra parte, se continuan realizando las reuniones de revisión de plantillas con las Subprocuradurías de Servicios y de Verificación. El 12 de septiembre de 2012 se envio mediante correo electrónico a la DGQyC las plantillas enviadas a Jurídico con comentarios y observaciones por parte de la DGCR. Se elaboró y publicó en intranet, el semáforo de agravios recurrentes que contiene numeralia desglosada por unidad administrativa y por agravio.
14	Segunda	Atender el rezago existente en el cierre de las tareas en proceso del SIIP-jurídico.	1	Cierre de tareas en proceso, que ya deban estar concluidas.	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	Juan Pablo Arrezquita Díaz	16-nov-12	45 %	Mediante oficio SPJ/DGCR/797/2012 se solicitó al Director General de Informática el cierre de 58,810 tareas (diversas tareas de diversas solicitudes de servicio) como resultado de un análisis sobre los campos de captura de información que contienen dichas tareas. Mediante oficio CGA/DGI/0501/2012 el Director General de Informática informó a la DGCR el cierre de las tareas solicitadas en el oficio SPJ/DGCR/797/2012. Se solicitó el cierre de 7,131 tareas de delegaciones y subdelegaciones; se está en proceso de recuento de las tareas que cerraron las delegaciones con corte al 28 de septiembre de 2012. El avance en el cierre de tareas pendientes es del 45% con corte al 12 de septiembre de 2012 (se cerraron 59,842). Especifico el tema: del reporte que proporcionó DGI el universo de tareas en proceso es de 132,543, lo cual no significa que todas estén pendientes de actualizarse pues algunas por la naturaleza propia del procedimiento contencioso administrativo permanecen abiertas por algunos años hasta en tanto no se reciba la sentencia. Al 12 de septiembre se cerraron 59,842 y al 1 de noviembre de 2012 se cerraran otras 26,253 tareas, para hacer un total de 86,095. De las 132,543 se van a cerrar el 65% y el restante 35%

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, Del. Cuauhtémoc, México
t. +52 (55) 5625 6700 www.pr

13	Segunda	Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo de juicios de nulidad.	1	Realizar las actividades del plan de trabajo de juicios de nulidad, correspondientes a la Subprocuraduría Jurídica.	Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	Juan Pablo Amézquita Díaz	30-nov-12	90 %	Se han enviado mensualmente oficios a las ua's de la Procuraduría. En lo que corresponde al mes de agosto se enviaron 9 oficios a las ua's (DGD, SV, SS, Oficina del Procurador y 5 Delegaciones) informando de los agravios recurrentes, se envió oficio con fundamento de competencia material y territorial, indebida notificación, fundamentación y motivación, y caducidad se envió información desglosada sobre fundamentación y motivación. Adicionalmente, la DGCR realizó la capacitación al personal de Delegaciones, en una primera etapa se dio una plática al personal de las 10 Delegaciones con mayor porcentaje de agravios recurrentes, estas Delegaciones fueron: Centro, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Oriente, Toluca, Veracruz y Yucatán, asimismo la presentación que se impartió en las mencionadas Delegaciones se publicó para su consulta en la red institucional denominada Intranet. Por otra parte, se continuan realizando las reuniones de revisión de plantillas con las Subprocuradurías de Servicios y de Verificación. El 12 de septiembre de 2012 se envío mediante correo electrónico a la DGQyC las plantillas enviadas a Jurídico con comentarios y observaciones por parte de la DGCR. Se elaboró y publicó en intranet, el semáforo de agravios recurrentes que contiene numeralia desglosada por unidad administrativa y por agravio.
14	Segunda	Atender el rezago existente en el cierre de las tareas en proceso del SIIP-jurídico.	1	Cierre de tareas en proceso, que ya deban estar concluidas.			16-nov-12	45 %	Mediante oficio SPJ/DGCR/797/2012 se solicitó al Director General de Informática el cierre de 58,810 tareas (diversas tareas de diversas solicitudes de servicio) como resultado de un análisis sobre los campos de captura de información que contienen dichas tareas. Mediante oficio CGA/DGI/0501/2012 el Director General de Informática informó a la DGCR el cierre de las tareas solicitadas en el oficio SPJ/DGCR/797/2012. Se solicitó el cierre de 7,131 tareas de delegaciones y subdelegaciones; se está en proceso de recuento de las tareas que cerraron las delegaciones con corte al 28 de septiembre de 2012. El avance en el cierre de tareas pendientes es del 45% con corte al 12 de septiembre de 2012 (se cerraron 59,842). Específico el tema: del reporte que proporcionó DGI el universo de tareas en proceso es de 132,543, lo cual no significa que todas estén pendientes de actualizarse pues algunas por la naturaleza propia del procedimiento contencioso administrativo permanecen abiertas por algunos años hasta en tanto no se reciba la sentencia. Al 12 de septiembre se cerraron 59,842 y al 1 de noviembre de 2012 se cerraran otras 26,253 tareas, para hacer un total de 86,095. De las 132,543 se van a cerrar el 65% y el restante 35% permanecerán en proceso para que los abogados puedan seguir trabajando los expedientes sin ningún problema. Se está contemplando que las delegaciones y subdelegaciones participen con el cierre de sus tareas del SIIP-Jurídico que suman 7,131 (se les pidió que concluyeran sus trabajos al 28 de septiembre de 2012).
15	Segunda	Cumplir con la actualización de los documentos normativos de la SJ comprometidos en el COMERI.	1	Elaborar las actualizaciones de los documentos normativos.	Dirección General Jurídico Consultiva y Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	Jesús Manuel Ramos Montiel/Juan Pablo Amézquita Díaz	30-nov-12	50 %	Se actualizó la guía para la expedición de copias certificadas y la guía para tramitar la solicitud de registro de derechos de propiedad intelectual. Se tiene pendiente la actualización del manual de procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica y de la Dirección General Jurídica Consultiva. Se envió a DGPOP el proyecto de actualización del manual de procedimientos de la DGCR por lo que hace al procedimiento para atender juicios de nulidad a fin de incluir las actividades asociadas al comunicado de sentencias. Adicionalmente, se trabaja en la revisión del procedimiento para sustanciar los recursos de revisión y el Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica.
16	Segunda	Implementar la plataforma denominada "visor de contratos y convenios institucionales".	1	Concluir la programación de la plataforma y la digitalización de los documentos que estarán disponibles.	Dirección General Jurídico Consultiva/ Dirección General de Informática	Jesús Manuel Ramos Montiel/Andrés Huerta Medina	30-sep-12	100 %	El visor fue rediseñado, ya se encuentra en web, por lo que puede ser visto interna y externamente. Se encuentra en la siguiente dirección electrónica http://cyc/. Al ser una herramienta activa contará con una constante actualización de documentos.
17	Segunda	Cumplimiento del Programa Bienal de Mejora Regulatoria de Profeco.	1	Concluir la aprobación de los documentos normativos comprometidos.	Dirección General Jurídico Consultiva/ Titulares de las áreas normativas involucradas	Jesús Manuel Ramos Montiel	30-nov-12	60 %	Profeco comprometió, a través de la Dirección General Jurídica Consultiva, 10 acciones de mejora regulatoria (3 trámites, 7 regulaciones). A la fecha se han publicado 4 regulaciones y se concluyeron 2 trámites. Se da seguimiento a las áreas de Profeco para cumplir con las acciones restantes. Cabe mencionar que para la entrega final del Programa de Mejora Regulatoria (25 de septiembre) se propusieron acciones adicionales, en sustitución de las que faltaron por cumplimentar. La DGJC se encuentra en espera de la respuesta de Cofemer al respecto.
18	Segunda	Actualización del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, registros y Autofinanciamiento	1	Llevar a cabo las modificaciones al Manual de Procedimientos de la DGCARA. Actualización derivada de la publicación del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican; las derivadas de las reformas a diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores; así como por la publicación del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinancimiento	Carlos Meneses Toribio	30-nov-12	100 %	Mediante oficio SPS/DGCRA/0423/2012, el 17 de agosto de 2012 se envió a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto el proyecto de modificación al "Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento", mismo que fue aprobado en sesión del COMERI llevada a cabo el pasado 20 de septiembre de 2012.
19	Segunda	Modificación a los lineamientos para la determinación, condonación, reducción y conmutación de multas para el área de servicios	1	Revisión y elaboración de propuesta de modificación de los lineamientos y directrices para la imposición, condonación, reducción o en su caso conmutación de multas, con el propósito de unificar los criterios en la operación de las aréas adscritas a la Subprocuraduría de Servicios, así como de las Delegaciones, Subdelegaciones y sus departamentos de servicios.	Dirección General de Quejas y Conciliación	Erika A. Lejsek Leonard	30-nov-12	100 %	Se revisó y elaboró propuesta de modificación de los lineamientos para la imposición, reducción o, en su caso, conmutación de multas y fue enviado el 20 de agosto para su presentación en el siguiente Comeri.

13.11.15 Anexos.

1. Contrato Colectivo de Trabajo 2012

2012

http://www.profeco.gob.mx/juridico/Contrato_colec_de_trab_2012-2014.pdf

2. Memorias Documentales de Profeco

Subprocuraduría de Servicios

Conciliación a través de medios electrónicos: Concilianet

Teléfono del Consumidor en Línea

Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL)

Subprocuraduría de Verificación

Seguridad de Productos, red de alerta rápida

Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2010-2012

Subprocuraduría Jurídica

Acciones jurídicas novedosas en representación de consumidores

Juicios de nulidad

Coordinación General de Educación y Divulgación

Quién es Quién en los Precios

Las Redes Sociales en la Estrategia de Difusión de Profeco

3. Dictamen a Estados Financieros por el periodo enero-agosto 2012 (Transición Gubernamental)