

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Procuraduría Federal del Consumidor

**AVANCE Y RESULTADOS
2020**

PROGRAMA DERIVADO DEL
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Índice

1.- Marco normativo	3
2.- Resumen ejecutivo	5
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	5
3.- Avances y Resultados	8
Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional	8
Objetivo prioritario 2. Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores	13
Objetivo prioritario 3. Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás	18
4- Anexo	24
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	24
Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional	24
Objetivo prioritario 2. Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores	27
Objetivo prioritario 3. Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.....	30
5- Glosario	34
6.- Siglas y abreviaturas	36

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

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

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

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

2

RESUMEN EJECUTIVO

2.- Resumen ejecutivo

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

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es la institución encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Por tal motivo, esta Institución plasmó a través del **Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor** su visión a mediano plazo para colocarse como una institución caracterizada por ser aliada del consumidor, donde las políticas públicas propicien un esquema preventivo y el empoderamiento de los consumidores.

El 2020 fue un año de retos y de cambios en la forma en que la población adquiere productos y servicios, utilizando las tecnologías de información y comunicación como principales herramientas para satisfacer sus necesidades, a la par del cuidado de su salud. Lo anterior puede generar barreras al consumidor para conocer de primera mano el producto, el servicio, o incluso a la persona con la que está realizando su compra, generando mayor asimetría en la información entre consumidores y proveedores, por esta razón la PROFECO realizó una serie de acciones enfocadas a empoderar al consumidor, las cuales se describen en este documento.

La PROFECO implementó las acciones establecidas en este documento, en búsqueda de equilibrar las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores a través de su empoderamiento, la protección efectiva de sus derechos y el fortalecimiento de la capacidad institucional para no dejar a nadie atrás.

Durante el cuarto trimestre de 2020, se elaboraron y difundieron materiales didácticos como: folletos, trípticos, volantes, posters, fichas e infografías. En medios digitales se difundieron 180 publicaciones sobre seis estudios realizados por el Laboratorio Nacional de Protección al consumidor (LNPC), de productos y bienes ofrecidos en el mercado. En las Redes Sociales institucionales se otorgaron más de 50 mil asesorías sobre trámites y servicios con los que cuenta la PROFECO para defensa de los consumidores.

En el tema de las acciones colectivas y aprovechando sus recursos de difusión, la Procuraduría informó en la revista de PROFECO del mes de noviembre de 2020, sobre una acción colectiva instaurada contra una empresa de transporte aéreo y la oportunidad de integrarse a dicha acción colectiva de manera electrónica, obteniendo como resultado que en el último bimestre de 2020 se recibieran 400 correos electrónicos de personas usuarias afectadas por esa misma empresa.

En el último trimestre del 2020, se inscribieron en el REPEP 62,300 números telefónicos de personas consumidoras que no desean recibir publicidad, a fin de garantizar que en caso de continuar recibiendo comunicaciones mercadotécnicas, puedan denunciar ante esta Procuraduría a fin de investigar y sancionar infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

La PROFECO llevó a cabo el Conversatorio Virtual *“Las telecomunicaciones frente a la nueva normalidad”*, con la participación de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Subsecretaría de Transportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones, una experta exfuncionaria del IFT e integrante de Conectadas. Mx, una representante de políticas públicas y relaciones con gobierno de Google para México, Centroamérica y el Caribe, la Asociación de Internet MX, y el Consejo Consultivo del Consumo.

Entre octubre y diciembre de 2020 la PROFECO celebró seis convenios de colaboración para sustanciar el procedimiento conciliatorio a través de CONCILIANET, y exhortó a proveedores del sector de telecomunicaciones, no participantes en la plataforma electrónica de CONCILIANET, para hacer de su conocimiento los requisitos para suscribir convenio, haciendo hincapié en el uso de estos mecanismos ya que agilizan los procedimientos conciliatorios y ayudan a reducir los tiempos de respuesta a la población consumidora.

Durante el cuarto trimestre de 2020 se realizó la incorporación de ocho proveedores al mecanismo de solución de controversias denominado *Conciliaexpres*; de igual manera se promovió este mecanismo a través del Teléfono del Consumidor en línea, portal institucional.

Entre octubre y diciembre de 2020 la PROFECO realizó 2,664 visitas de verificación a proveedores de bienes, productos o servicios denunciados por la población consumidora sobre el aumento injustificado de precios, desabasto de productos y no respeto de precios exhibidos en productos de primera necesidad.

En materia de telecomunicaciones, se implementaron los requerimientos de información como mecanismo de verificación. Entre octubre y diciembre de 2020 se llevaron a cabo tres requerimientos de información; de igual manera, esta Procuraduría realizó, por mecanismo o por denuncia de la población, 41 visitas de verificación a proveedores de bienes, productos o servicios, para constatar que los proveedores de bienes, productos o prestadores de servicios, cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas.

El *Monitoreo de Tiendas Virtuales* permite a la población verificar si los sitios de los proveedores a través del comercio digital cumplen con las disposiciones, lo que ayuda a fortalecer el consumo inteligente, de octubre a diciembre de 2020 en el registro de la PROFECO fueron actualizadas 311 tiendas virtuales.

A través de *Conciliaexpres* con proveedores participantes, en el último trimestre 2020 se atendieron 2,899 reclamaciones a través de los módulos en centrales camioneras, módulos en el Aeropuerto Internacional de la CDMX, Teléfono del Consumidor y ODECO, con un porcentaje de conciliación del 83% y recuperando en favor de la población consumidora más de 11.8 millones de pesos. Mediante el Teléfono del Consumidor, se realizaron 3,008 invitaciones para incorporar proveedores a *Conciliaexpres* a fin de reforzar la atención a distancia.

Se llevó a cabo la formalización de los proyectos del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicados en el Diario Oficial de la Federación, herramienta fundamental en las disposiciones que determinen una mejor estructura organizacional de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza en beneficio de los consumidores. Asimismo, se desplegaron 22 acciones de capacitación y formación al personal encargado de practicar acciones de verificación, realizando diversas dinámicas enfocados a atender sobre los intereses y necesidades del consumidor.

La PROFECO durante el periodo de octubre a diciembre de 2020 realizó 3,026 visitas de vigilancia a establecimientos comerciales, reforzando las vigilancias de modo en que la parte medular de cada visita se ejecutaba un protocolo más eficaz y agilizado con el objeto de abarcar un mayor número de establecimientos. La PROFECO, en materia de combustibles en el último trimestre de 2020, realizó 285 visitas de vigilancia y recibió 4,528 denuncias (gasolina, diésel y gas L.P.) atendiendo 4,009 es decir 88.53% del total recibido.

Se creó la página oficial del Procedimiento Administrativo de Ejecución de la PROFECO con la finalidad de informar a los deudores de las opciones de pago que tienen, como garantizar los créditos fiscales, calculadoras de pagos e información adicional.

En ese sentido, con la implementación de este programa se busca fortalecer la capacidad institucional, así como la generación de información para el consumidor que es esencial para su empoderamiento, por ello esta institución se enfoca en el uso de las nuevas tecnologías para acercar la información a todos y facilitar su acceso, impulsando la participación ciudadana y la transversalidad institucional, ubicando a la PROFECO como una entidad rectora, árbitro de los conflictos y articuladora de los propósitos nacionales.

3

AVANCES Y RESULTADOS

3.- Avances y Resultados

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

La exigibilidad de los derechos de los consumidores a través de información clara y pertinente es un mecanismo de empoderar al consumidor, razón por la cual la Procuraduría Federal del consumidor (PROFECO) estableció, en el primer ejercicio de este programa, una serie de acciones encaminadas a contar con los elementos informativos y educativos para la toma de mejores decisiones en pro del bienestar de los consumidores y que consoliden al consumidor como un participante activo en la transformación del país.

Resultados

La educación y la información a través de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) es para la PROFECO una herramienta útil, prueba de ello es el incremento del 46% de los productos informativos para las distintas plataformas multimedia, se elevaron en un 70% las cuartillas en la Revista del Consumidor llegando a tener poco más de 100 cuartillas por edición y se implementó una serie de estrategias *transmedia*, con el fin de reforzar los impactos así como aumentar el número de productos informativos.

Durante los meses de octubre a diciembre del año 2020 se publicaron 2'485,143 precios del programa Quién es Quién en los Precios (QQP); se contó con 181,323 suscriptores. Se publicaron seis artículos en la Revista del Consumidor sobre temas de finanzas personales y orientación en compras. Asimismo se publicaron seis boletines de Brújula de Compra, todo esto con el objetivo de promover el consumo informado. Se publicaron también nueve sondeos con temas de interés para la población general.

El programa Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED), cuyo objetivo es proporcionar a quienes envían remesas de E.E.U.U. y a sus beneficiarios información para comparar los servicios y precios entre empresas para facilitar su elección, publicó 13 actualizaciones de precios con un total de 2,359 precios publicados.

En 2020 se privilegió el uso de medios remotos y electrónicos para la atención de las quejas de los consumidores. En este sentido, durante el último trimestre de 2020 se tuvo un incremento de 26% en el número de conciliaciones realizadas de manera telefónica en Conciliaexpres respecto al mismo periodo en 2019, pasando de 2,300 en 2019 a 2,899 conciliaciones en el cuarto trimestre 2020, con un porcentaje de conciliación 8% mayor respecto al mismo periodo del año previo. El monto recuperado en beneficio de la población consumidora pasó de 6.3 millones de pesos en el último trimestre 2019 a más de 11.8 millones de pesos en igual periodo de 2020, un incremento de 88%.

Con relación a la defensa de los derechos de los consumidores mediante las Acciones de Grupo y Colectivas presentadas, entre octubre y diciembre de 2020 se tramitaron en los tribunales federales 116 promociones legales, entre demandas de amparo, recursos de quejas, objeciones de documentos, recursos de apelación, revocaciones, alegatos, oposiciones de datos, desahogos de requerimientos judiciales, incidentes de ejecución, entre otros.

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

La PROFECO en el periodo de octubre a diciembre de 2020, conforme al Programa de Educación para el Consumo, elaboró y difundió 12 materiales educativos como folletos, trípticos, volantes, posters, fichas, infografías, entre otros artículos, que se hicieron llegar al personal de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), para su atención y difusión entre la población consumidora.

Durante el cuarto trimestre de 2020 la PROFECO realizó la investigación de tres temas centrales con diversos subtemas, entre los que se encuentran: Día Mundial de la Alimentación "Cultivar, nutrir, preservar. Juntos", "Tus Derechos en Telecomunicaciones" y "Comercio Justo y Comercio Responsable". Adicionalmente se difundieron materiales informativos relacionados al uso responsable, razonado y seguro de internet a través de 26 infografías y

banners, sobre los planes de emergencia de los operadores para fomentar el consumo informado y el ahorro en materia de telecomunicaciones, en temporadas de alto consumo.

Entre octubre y diciembre de 2020 se difundieron materiales informativos relacionados a patrones oscuros, planes o paquetes que ofertan redes sociales ilimitadas, alerta de fraudes a Estados y Municipios y Acciones Colectivas a través de 17 infografías y banners, sobre los planes de emergencia de los operadores para fomentar el consumo informado y el ahorro en telecomunicaciones, en temporadas de alto consumo. Asimismo, publicó cuatro artículos en la Revista del Consumidor en materia de telecomunicaciones abordando temáticas en las que se informa sobre las telecomunicaciones frente a la nueva normalidad, fomento al consumo informado, ciberataques y precauciones para un Buen Fin digital.

En el periodo de octubre a diciembre de 2020, la PROFECO difundió en la Revista del Consumidor 13 artículos informativos, un programa de Radio, uno de Televisión para el Programa del Buen fin y 1,464 contenidos para Redes Sociales. Todos ellos referentes a temporadas de alto consumo como: ¿Cómo superar la cuesta de enero?; Para Saber - Ajustes para lograr un buen ahorro; Radiografía - Casas de empeño; Qué hacer si. ¿Algo salió mal en tus compras Decembrinas?; Estudios de Calidad - Mermeladas y cajetas.

A través de la Revista del Consumidor en el último trimestre de 2020 se difundieron seis productos de calidad que se ofrecen en el mercado, además de ocho productos entre cápsulas para podcast, Programas de Radio y Videos de Televisión. En medios digitales se difundieron 180 publicaciones sobre los seis estudios de productos y bienes que se ofrecen en el mercado realizados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

En los medios de contacto de las Redes Sociales institucionales, durante el cuarto trimestre de 2020 se otorgaron más de 16,808 asesorías mensuales promedio sobre trámites y servicios con los que cuenta la PROFECO, mismos que fueron difundidos a través de éstos en más de cinco mil ocasiones. Del mismo modo, en los programas de Radio se mencionan los servicios como: el teléfono del Consumidor, la página web y el correo electrónico asesoriaprofeco.gob.mx.

Se trabajó durante el periodo de octubre a diciembre de 2020 en la actualización de la Carta de Derechos Mínimos de las y los Usuarios de Telecomunicaciones a fin de generar mayores derechos y empoderar a las personas consumidoras de telecomunicaciones, lo cual se realizó en 10 sesiones de trabajo entre la PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Durante el último trimestre de 2020, se elaboraron y difundieron temas relacionados para promover el consumo de alimentos saludables como: 23 Programas para Platillo Sabio, tres *Podcast* y tres programas de Radio referentes al consumo de alimentos saludables y una producción de Tecnologías Domésticas de diferentes ediciones de la Revista del Consumidor con la participación de lectoras mexicanas.

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

Con el aprovechamiento de los recursos de difusión institucionales de forma coordinada, a efecto de informar a través de la Revista del Consumidor, en su edición de diciembre, y de las cuentas de *Twitter* y Facebook de la PROFECO, sobre la acción colectiva existente instaurada en contra de una empresa de transporte aéreo, como resultado de la difusión, en el último bimestre de 2020 se atendieron 400 correos electrónicos de consumidores afectados por esa misma empresa de transporte aéreo, que solicitaban unirse a la acción colectiva.

En el tema de las acciones colectivas de la PROFECO, en el segundo semestre de 2020 se enviaron correos electrónicos para localizar a consumidores con el fin de darles a conocer el estatus procesal de sus juicios y solicitarles documentación para poder interponer algún medio de impugnación en contra de cuatro proveedores. Asimismo, se dio seguimiento a la defensa y representación de la colectividad en la demanda presentada en 2019, obteniendo sentencias favorables en diversos recursos de apelación, y sentencias de sobreseimiento en un amparo promovido.

En el mes de octubre se interpuso la segunda demanda de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, demanda que busca el resarcimiento de los daños causados a un total de 844,480 consumidores afectados por el cobro indebido de un cargo no establecido en el contrato de adhesión. Asimismo, a efecto de llevar a cabo la

promoción de la figura jurídica de las acciones colectivas, se realizaron y publicaron cuatro infografías para informar a la población los medios para adherirse a una acción colectiva en materia de telecomunicaciones.

Con la finalidad de determinar la procedencia de acción colectiva derivado de las conductas de proveedores de servicios de telecomunicaciones, durante el último trimestre de 2020 se analizaron 679 expedientes de queja con la finalidad de determinar la posible afectación de derechos de los consumidores de telecomunicaciones. De igual manera, se dio inicio a una carpeta de documentación y Apoyo administrativo, derivada de la solicitud de representación de 84 consumidores con residencia en el Estado de México, quienes se han visto afectados debido a lo obsoleto de la tecnología con la que se les presta el servicio contratado.

Para desarrollar la Red Nacional de Consejos Consultivos de Consumo, durante el periodo de octubre a diciembre de 2020 se llevó a cabo la coordinación y logística de las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (CCC) de la PROFECO y el seguimiento de los acuerdos generados en dichas sesiones. En el periodo se llevaron a cabo dos Sesiones Ordinarias y se conformó el Grupo de Trabajo de Economía Circular (GTEC) de este órgano colegiado.

Durante el periodo octubre-diciembre 2020, se realizaron acciones de promoción y capacitación a proveedores de bienes y servicios, con la finalidad de reducir la asimetría de información entre proveedores y consumidores. Derivado de la pandemia COVID 19, se generó la estrategia educativa de capacitación a distancia en la modalidad de videoconferencias brindando capacitación en materia de información comercial y prácticas pro consumidor a proveedores (micro, pequeños y medianos empresarios), en este periodo se realizaron seis videoconferencias atendiendo a 165 integrantes.

Entre las acciones realizadas con el propósito de implementar y difundir la campaña "El mejor verificador es el consumidor" se puede enumerar, la colocación del "*Decálogo de los derechos consumidor*" dando a conocer los medios y requisitos para poder presentar una denuncia en contra de proveedores de bienes, productos o servicios, que incumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y las Normas Oficiales Mexicanas, incentivando el actuar de la población consumidora.

El REPEP es una herramienta que garantiza el derecho a no ser molestados con publicidad o mercadotecnia telefónica a aquellos consumidores que así lo desean. Durante el último trimestre de 2020, se inscribieron 62,300 números telefónicos, los cuales son protegidos para no recibir comunicaciones publicitarias y para que, en caso de continuar recibiendo, los consumidores puedan denunciar ante la PROFECO con el objetivo de que ésta investigue y sancione las infracciones a la LFPC.

El Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) es un portal electrónico puesto a disposición de los consumidores para la consulta de los contratos de adhesión que han sido autorizados por la PROFECO para ser utilizados por proveedores, ya que no cuentan con cláusulas abusivas o desproporcionales en contra de los consumidores. Durante el cuarto trimestre de 2020, se inscribieron 1,740 modelos de contratos de adhesión, los cuales fueron revisados para respetar los derechos contemplados en la LFPC y las NOM aplicables.

La PROFECO recopila información sobre organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de consumidores que trabajan temas de consumo, a fin de enviarles información de manera electrónica. Entre octubre y diciembre 2020 se mantuvo comunicación con 93 Organizaciones de la Sociedad Civil a las cuales se les envió contenidos con información de la Revista del Consumidor, Brújula de Compra y Notas de Consumo. Asimismo, se realizaron 399 actividades de promoción con los servicios que ofrece la PROFECO, se atendieron a 15,415 personas, se realizaron 646 sesiones educativas a grupos de consumidores beneficiando a 13,345 integrantes. El Padrón de Grupos de Consumidores registrado ante PROFECO es de 2,865 grupos con 61,139 integrantes registrados.

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

El programa "Quién es Quién en los Precios" (QQP) aporta información de manera eficiente para el comparativo de precios de productos básicos que se publica en las diferentes redes sociales institucionales, con la finalidad de dar información oportuna a los consumidores. En el cuarto trimestre de 2020 se elaboraron 143 materiales informativos con datos del programa Quién es Quién en los Precios, a fin de que los consumidores puedan realizar el comparativo de precios de diversos productos y servicios, como materiales para la construcción, el precio de combustibles

(Gasolina y Gas LP), dicha presentación es pública en el portal institucional y se da a conocer en la conferencia de prensa matutina en Palacio Nacional.

Durante el último trimestre de 2020, se realizó el levantamiento especial de materiales para la Construcción, como un catálogo con costo promedio nacional para la construcción de una vivienda de 50m², mismo que se encuentra a disposición de los consumidores en el micrositio <https://qppmc.profeco.gob.mx/> creado para tal efecto, a fin de que conozcan las mejores opciones al momento de comprar en beneficio de su economía familiar.

La PROFECO a través las *Tic's*, así como los sistemas y servicios relacionados, diseñó un módulo en el aplicativo "Quién es Quién en los Combustibles" (<https://combustibles.profeco.gob.mx/>), para actualizar semanalmente la información que se reportan. Adicionalmente se cargan mensualmente al servidor asignado los precios de la gasolina y pueda ser visibilizada por los usuarios a través de dicho aplicativo, entre octubre y diciembre de 2020 se realizaron tres actualizaciones, de esta manera se busca fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, bajo relaciones comerciales equitativas e informadas, además de que permite corroborar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y fabricantes.

Asimismo, en la sección "*El platillo Sabio Profeco*" de la Revista del Consumidor se publicó el costo aproximado para su elaboración tomando como base la información recopilada por el programa QQP con la finalidad de que el consumidor conozca el precio de un platillo económico y nutritivo la cual se puede consultar en <https://www.gob.mx/profeco/documentos/platillo-sabio-profeco-pdf>.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2020 se difundió a través de la Revista del consumidor 60 secciones con contenidos, información y servicios de diversas áreas que ofrece la PROFECO, así como 72 productos de difusión para la Radio, Televisión, Podcast, Grabaciones en líneas de espera para Teléfono del consumidor (TelCon) y otros servicios para cobertura de eventos internos, asimismo se identificaron diversas temporadas del año en que se incrementa el consumo de manera general o específica es por eso que se produjeron 83 diseños audiovisuales y postproducción para redes sociales e incrementar el impacto y cobertura en la población consumidora.

Como resultado de los convenios de colaboración entre el IFT y la PROFECO, se creó una herramienta tecnológica que permite informar a la población sobre contratos de adhesión. Entre octubre y diciembre 2020, para nutrir la herramienta se organizó, sistematizó, digitalizó y enviaron 71 contratos ajustados a la NOM-184-SCFI-2018 que actualmente se encuentran en la plataforma. La herramienta tecnológica "*Comparador de Contratos de Adhesión*", creada por el IFT con información proporcionada por PROFECO con la finalidad de brindar mayor información a las personas consumidoras respecto del contenido de las cláusulas insertas en los contratos ofrecidos por proveedoras de servicios de telecomunicaciones, está pública desde junio 2019 en los sitios de ambas instituciones.

En el último trimestre de 2020 se elaboraron seis productos audiovisuales para ser distribuidos a través de los tiempos oficiales de la Dirección de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC) y 52 contenidos en medios digitales educativos que abordan las nuevas tendencias del consumo y la economía circular.

En materia de telecomunicaciones, entre octubre y diciembre de 2020 se elaboró el estudio denominado 2° Comparativo cuatrimestral de inconformidades, en dicho estudio se analizan las inconformidades más recurrentes de la población consumidora, a fin de identificar los principales motivos sobre los cuales se deban emprender acciones preventivas que incentiven la generación de buenas prácticas en el sector, ante la compra-venta de bienes y servicios.

Con la figura del dictamen, se hace constar la cantidad cierta, líquida y exigible a través de un procedimiento judicial, derivada del incumplimiento del proveedor, a favor del consumidor, más una bonificación de hasta 30%. Derivado de lo anterior, en diciembre de 2020 se brindó capacitación a las ODECO en materia de dictamen, con la finalidad de dar a conocer el procedimiento mediante el cual se emite un dictamen que permita cuantificar los daños cuando no se logra una conciliación, la PROFECO publicó en 2020 en el sitio de internet material informativo y se fortaleció el procedimiento con la finalidad de que la resolución se emita en menor tiempo.

En el cuarto trimestre de 2020 se produjeron seis materiales audiovisuales para difundirse a través de los tiempos oficiales de Radio, Televisión y Cinematografía (RTC) y 351 difusiones en Redes Sociales Institucionales y plataformas digitales relacionadas a las Tecnologías Domésticas que abordan las necesidades del consumidor como por ejemplo: Ponche navideño, Ate con guayaba, Pasta lavatrastes, Barras de avena y demás productos relacionados a tecnologías domésticas. Asimismo, se administró y difundió para medios digitales de Redes Sociales 52,277 materiales y asesorías informativas sobre consumo, la difusión en medios digitales se ha adoptado como herramienta fundamental para la PROFECO.

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

La PROFECO llevó a cabo el análisis de las instituciones públicas y privadas, para el desarrollo de contenidos con centros educativos, con la finalidad de generar un directorio con enlaces para establecer acciones de manera conjunta.

Igualmente, la PROFECO realizó la investigación de contenidos para la elaboración del material didáctico con temas de educación para el consumo, con la finalidad de trabajarlos en forma conjunta entre los centros de aprendizaje y la PROFECO.

De octubre a diciembre 2020, se llevaron a cabo cinco Foros en materia de consumo, con personal de los departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones adscrito en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), en los cuales se desarrollaron temas que permiten fortalecer el canal de comunicación así como actualizar la información en materia de consumo para brindar una mejor atención a la población sobre temas relacionados a: "Educación Financiera", "¿Cómo te apoya la Profeco y la Ley Federal de Protección al Consumidor, después del Buen Fin?", "Alimentación: Abrígate con estos Tips para evitar enfermedades respiratorias", "Aguinaldo: ¡sácale provecho!" y "Consumo local".

La PROFECO en el último trimestre de 2020 participó activamente en grupos de trabajo y representando el trabajo institucional en 21 foros internacionales, de carácter multilateral y bilateral, logrando conducir las actividades de tipo internacional en materia de protección al consumidor, entre los foros de mayor relevancia están: la Octava Conferencia de Revisión de la UNCTAD, las sesiones de los comités de protección al consumidor de la OCDE, y los foros regionales de carácter técnico gubernamental de protección al consumidor.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta o Tendencia esperada 2024
Meta para el bienestar	Percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados por la PROFECO	47.56% (2018)	52.22%	65.61%	50%
Parámetro 1	Promedio de interacciones positivas por productos informativos y/o educativos de la PROFECO en medios digitales	NA	NA	3,460.25	Ascendente
Parámetro 2	Porcentaje de resolución de quejas en favor de los derechos del consumidor	80.95% (2018)	80%	85.27%	Ascendente

. Nota:

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

Objetivo prioritario 2. Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores

La PROFECO, consciente de que los altos costos de transacción para acceder a aquellos bienes y servicios ofrecidos por el Estado, pueden desincentivar la participación activa de la población consumidora, estableció entre sus prioridades la de disminuir costos de transacción a la población a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores; y fortalecer la capacidad institucional para proteger sus derechos sin dejar a nadie atrás.

Resultados

En 2020 se desarrolló e inició el proceso de implementación del programa “Distintivo Digital Profeco”; se elaboró el proyecto de lineamientos del programa y se han entablado reuniones y solicitudes requiriendo los recursos necesarios para su ejecución. La implementación del programa tiene como objetivo que los consumidores puedan identificar las plataformas, tiendas virtuales, páginas de internet o “apps”, de aquellos proveedores que ofrecen bienes, productos o servicios, de forma segura y confiable. Aquellos proveedores inscritos contarán con el Distintivo que otorgará la PROFECO, practicando relaciones de consumo justas, asimismo contarán con la información y opciones suficientes para resolver cualquier duda o inconformidad en sus compras.

En relación a los montos recuperados en acciones colectivas, durante el periodo de octubre a diciembre de 2020 se recuperaron poco más de 2.7 millones de pesos en resarcimiento por daños ocasionados a consumidores por una tienda departamental y una inmobiliaria.

De octubre a diciembre 2020 la PROFECO celebró seis convenios de colaboración para sustanciar el procedimiento conciliatorio a través de CONCILIANET con los proveedores: *Koblenz*, *CENAGE*, *GamePlanet*, *COPA*, Promotora *SADASI* y Desarrollos Inmobiliarios *SADASI*. Asimismo, celebró cuatro convenios para notificación electrónica en materia de servicios con: *Aerovías de México*, *Despegar.com*, *On Stores México* y *Samsung Electronics*.

La PROFECO, a fin de coadyuvar en la lucha contra la comercialización ilegal de hidrocarburos realizó acciones en las cuales, en el último trimestre de 2020, se detectaron tres estaciones de servicio que contaban con elementos ajenos a los sistemas de despacho que pudiesen alterar el despacho de combustible (rastrillos). De igual forma realizaron 97 visitas de verificación en coordinación con la Comisión Reguladora de Energía, la Agencia de Seguridad, Energía y Ambientes, el Centro de Nacional de Inteligencia y la Guardia Nacional, a proveedores que no brindaron las facilidades para el desahogo de la diligencia y en apoyo en diversos operativos.

Se cuenta con dos módulos permanentes en las dos terminales del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. De octubre a diciembre de 2020, se brindaron 1,711 asesorías y se realizaron 442 conciliaciones, recuperando 2 millones de pesos en favor de los consumidores. Del mismo modo, el operativo especial “Buen Fin” permitió brindar un total de 12,246 asesorías a la población en la defensa de sus derechos como consumidores, que acudió a las plazas comerciales en el periodo del 09 al 20 de noviembre de 2020.

Actividades relevantes

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

Con la finalidad de prevenir y proteger de manera adecuada los derechos de la población consumidora en la adquisición de bienes, productos o servicios, en 2020 fueron llevadas a cabo diversas acciones coordinadas con Unidades de la PROFECO a efecto de poner en marcha la implementación del Programa “Distintivo Digital Profeco”, y la emisión del “Código de Ética en Materia de Comercio Electrónico”. Durante 2020, se desarrolló e inició el proceso de implementación del programa “Distintivo Digital PROFECO”, se elaboró el proyecto de lineamientos del programa y se han entablado reuniones y solicitudes requiriendo los recursos necesarios para su ejecución.

Para fortalecer la difusión de los derechos del consumidor en el Comercio Electrónico la PROFECO, a través del Teléfono del Consumidor, durante el último trimestre 2020 brindó 1,254 atenciones relacionadas con el tema. Adicionalmente, la PROFECO participó con los artículos "Qué hacer si... garantía y compras en línea" publicado en la edición 524^{1/} de la Revista del Consumidor y "Qué hacer si... compras en el Buen Fin" publicado en la edición 525^{2/} de la Revista del Consumidor.

Se mejoró la herramienta electrónica, CONCILIANET donde se implementó un módulo para llevar a cabo una pre-conciliación entre proveedores y consumidores. Se desarrollaron tableros de información que permiten administrar de forma eficiente las audiencias programadas, así como el tiempo de atención necesario para cada una de las quejas registradas en CONCILIANET. Esta modernización de las plataformas permitirá el desahogo de las quejas en un tiempo menor. Asimismo, se modernizaron las herramientas contenidas en redes sociales, para generar un uso amigable de las plataformas.

Con el aprovechamiento de las herramientas electrónicas de atención a los consumidores, como CONCILIANET y las contenidas en redes sociales, la PROFECO durante el último trimestre 2020 realizó 767 acuerdos telefónicos de telecomunicaciones en oficinas centrales y 106 en las Oficinas de Defensa del Consumidor. En conjunto con las ODECO se promueve información actualizada sobre convenios suscritos con proveedores de este sector para realizar notificaciones electrónicas, misma que también puede ser consultada en Intranet.

Se exhortó a los proveedores del sector de telecomunicaciones, no participantes en la plataforma electrónica de CONCILIANET para hacer de su conocimiento los requisitos para suscribir convenio para conciliar por dicha plataforma, haciendo hincapié en el uso de estos mecanismos ya que agilizan los procedimientos conciliatorios y ayudan a reducir los tiempos de respuesta a los consumidores.

Para impulsar la conciliación exprés, se promovió el mecanismo de solución de controversias a través del Teléfono del Consumidor en línea, portales institucionales y Revista del Consumidor, edición 525 de noviembre de 2020. De octubre a diciembre de 2020 se incorporaron ocho proveedores^{3/} al *Conciliaexprés* y se realizaron en materia servicios 2,899 conciliaciones exprés con un tiempo promedio de respuesta de 5.5 días. Se hace hincapié en el uso de estos mecanismos ya que agilizan los procedimientos conciliatorios y reducen los tiempos de respuesta a consumidores, fomentan el uso eficiente de los recursos públicos ya que se mejoran significativamente los servicios ofrecidos a la población sin que se desplacen a las Oficinas para dar seguimiento a sus inconformidades.

Durante 2020, a partir de la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2, se implementaron las notificaciones electrónicas a los proveedores que desean inscribir o renovar sus políticas de compensación. Lo anterior permite que el trámite sea realizado de manera adecuada y las políticas de compensación estén actualizadas en el portal de la PROFECO y con ello que los pasajeros del transporte aéreo conozcan las políticas con las que la aerolínea de su preferencia les compensará o indemnizará cuando el retraso o demora sea imputable a la misma.

La PROFECO determinó la implementación de la Firma Electrónica Avanzada en los documentos emitidos a través de Concilianet. Derivado de lo anterior, se realizaron los ajustes a las plantillas del procedimiento de Concilianet aplicables para la firma electrónica y se gestionó la adecuación de espacios del "Formato de Recepción de Queja (RQ)" y de las actas de audiencia para la implementación de la firma electrónica (FIEL), a fin de iniciar su implementación. A partir de octubre 2020, se puso en marcha la firma electrónica de las actuaciones derivadas de la sustanciación de los procedimientos en la plataforma de Concilianet, suscribiendo con la firma electrónica avanzada 1,772 documentos.

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

El monitoreo de publicidad e información tiene como objetivo localizar de manera oportuna las posibles infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor que pudieran derivarse de la publicidad difundida por los proveedores, lo cual servirá para prevenir futuras vulneraciones a los derechos en materia de consumo. En el último trimestre de

^{1/} <https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor524octubre2020>

^{2/} <https://issuu.com/profeco/docs/rdc525noviembre2020>

^{3/} Sala Uno, Ópticas Lux, MasVisión, Solaris The Ultimate Sunglass Collection, Dico, Best Buy, UN Motos México y Rappi

2020 se realizaron 1,566 monitoreos de publicidad en diversos medios masivos de comunicación, a efecto de realizar el respectivo análisis y con ello identificar aquella posible publicidad engañosa que pudiese existir.

En materia de telecomunicaciones se realizaron 172 monitoreos, efectuando el análisis de información o publicidad de bienes, productos o servicios que se difundan por los diversos medios a fin de, se evita que la publicidad e información difundida por los proveedores sea engañosa o abusiva, que induzca al consumidor al error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. Por lo que dicha publicidad o información será veraz, comprobable y clara.

El Monitoreo de Tiendas Virtuales, es una herramienta que permite a la población verificar si los sitios de los proveedores que realizan transacciones a través del comercio digital cumplen con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, durante el último trimestre 2020 en el registro de la PROFECO fueron actualizadas 311 tiendas virtuales. Esta información brinda certeza y seguridad al conocer, antes de realizar una transacción electrónica, si el proveedor cumple o no con los elementos necesarios para proteger sus derechos, lo que ayuda a fortalecer el consumo inteligente.

Entre octubre y diciembre de 2020 la PROFECO realizó 2,664 visitas de verificación a proveedores de bienes, productos o servicios denunciados por la población consumidora sobre el aumento injustificado de precios, desabasto de productos y no respeto de precios exhibidos en productos de primera necesidad; dando atención prioritaria a los acciones de verificación realizadas en temporadas de alto consumo, en apego a los Programas de Verificación y Vigilancia o Programas Especiales de Verificación y Vigilancia.

En materia de telecomunicaciones se implementaron los requerimientos de información como mecanismo de verificación, aunado a las visitas de verificación, lo cual permitió disminuir los costos de transacción, dado que mediante la información que se analiza de las respuestas por parte de los proveedores se corrobora el cumplimiento de obligaciones de los proveedores del sector lo que conlleva la disminución en el uso de recursos públicos. En el último trimestre de 2020 se llevaron a cabo tres requerimientos de información.

Entre octubre y diciembre de 2020 esta Procuraduría realizó 1,158 visitas de verificación a proveedores de bienes, productos o servicios, por oficio o por denuncia de la población consumidora, para constatar que los proveedores de bienes, productos o prestadores de servicios, cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas, principalmente dando atención prioritaria a los acciones de verificación realizadas en temporadas de alto consumo en apego a los Programas de Verificación y Vigilancia o Programas Especiales de Verificación y Vigilancia. Adicionalmente con relación a las telecomunicaciones, se llevaron a cabo 41 visitas de verificación a establecimientos comerciales para corroborar el cumplimiento de obligaciones de los proveedores del sector de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2020 la PROFECO llevó a cabo 369 visitas de verificación a proveedores y/o prestadores de servicios que utilizan instrumentos de medición para realizar transacciones comerciales denunciados por la población consumidora sobre el aumento injustificado de precios o tarifas, desabasto de productos o servicios y no respeto de precios o tarifas exhibidas; dando atención prioritaria a las acciones de verificación realizadas en temporadas de alto consumo en apego a los Programas de Verificación y Vigilancia o Programas Especiales de Verificación y Vigilancia.

Con estas acciones se garantizó que los proveedores que utilizan instrumentos de medición para realizar sus transacciones comerciales, cumplan con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en las Normas Oficiales Mexicanas, contribuyendo a la protección de los derechos de la población consumidora, ya que con la ejecución de estas acciones, se constata que los proveedores de bienes, productos o servicios, utilizan instrumentos de medición debidamente calibrados, para realizar sus transacciones comerciales.

Asimismo, se llevaron a cabo dos sesiones con el IFT, por medios electrónicos, mismas que versaron sobre el análisis publicitario en materia de telecomunicaciones en el marco del programa de cooperación e intercambio de información entre ambas entidades; dicha coordinación permite fortalecer las estrategias de acción en defensa de los derechos de los consumidores del sector de telecomunicaciones.

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

La PROFECO, de octubre a diciembre de 2020 realizó 285 visitas de vigilancia en materia de combustibles, exhortando a los permisionarios a cumplir con la normatividad vigente, fortaleciendo las acciones en pro de la defensa de los derechos de las y los consumidores en materia de combustibles.

Durante el periodo de octubre a diciembre 2020, la PROFECO recibió en materia de combustibles (gasolina, diésel y gas L.P.) 4,528 denuncias. Atendiendo 4,009; cifra que corresponde al 88.53% del total recibido, esto a través de 2,862 visitas de verificación y 285 visitas de vigilancia.

La PROFECO en el mercado de combustibles, durante el cuarto trimestre de 2020 realizó 45 visitas de verificación a estaciones de servicio y plantas de distribución de gas L.P. que no habían brindado las facilidades para el desahogo de las diligencias en visitas anteriores, esto se realizó con el apoyo de la Guardia Nacional, de la Comisión Reguladora de Energía y de la Agencia de Seguridad Energética y Ambiente.

Con el objetivo de recibir denuncias en materia de gas L.P. se solicitó añadir un apartado dentro de la App Litro x Litro. De igual forma, mensualmente se realizó la actualización de la plataforma "Quién es Quién en los combustibles", herramienta que brinda a los consumidores una mejor decisión de compra.

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

Durante el último trimestre de 2020 la PROFECO solucionó diversas controversias de consumidores por medio de *Conciliaexpres* con proveedores participantes, tanto permanentes como temporales, logrando atender un total de 2,899 reclamaciones a través de los módulos en centrales camioneras, módulos en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Teléfono del Consumidor y ODECO, con un porcentaje de conciliación del 83% y recuperando en favor de la población consumidora más de 11.8 millones de pesos. A través del Teléfono del Consumidor, se realizaron de 3,008 invitaciones para incorporar a proveedores a *Conciliaexpres* de manera permanente o en temporadas de alto consumo a fin de reforzar la atención a distancia.

Se reiteró al personal el uso de los acuerdos telefónicos inmediatos como mecanismo para agilizar el seguimiento de inconformidades presentadas por los consumidores del sector de telecomunicaciones. Durante el último trimestre de 2020 se realizaron 767 acuerdos telefónicos inmediatos y adicionalmente en las representaciones de la PROFECO (ODECO) se llevaron a cabo 106 de estos acuerdos.

Con el propósito de agilizar la atención de denuncias, de manera mensual se dio seguimiento a las que fueron turnadas a las ODECO, a efecto de verificar que sean atendidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción por parte de las mismas. En el último trimestre de 2020, la PROFECO recibió 4,528 denuncias en materia de combustibles, de las cuales 4,009 se atendieron dentro de los tiempos establecidos en la normatividad interna; cifra que corresponde al 88.53% del total recibido.

Durante el último trimestre se ejecutaron nueve visitas de supervisión integral en las representaciones Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas, Zona Pacífico, Zona metropolitana de Tijuana, Zona Golfo Sur, Zona metropolitana de Hermosillo, Zona metropolitana de Mérida, Zona Altiplano, Zona Golfo Sureste y Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl. Mismas que permitieron corroborar, de manera presencial, la atención de denuncias en las ODECO supervisadas, detectándose necesidades de capacitación.

Se comisionó como verificadores de telecomunicaciones a personal de mandos medios y superiores para realizar acciones de verificación y vigilancia, a fin de detectar posibles áreas de mejora en las diligencias y operar bajo el enfoque anticorrupción que se ha priorizado durante la presente Administración. Dichos servidores públicos se encuentran habilitados todo el año y su participación es acorde a las cargas de trabajo. Los resultados han sido: eficientar el uso de recursos públicos, mejoras en los procedimientos que se han tomado en cuenta para la actualización del Manual de Procedimientos. Dando como resultado 54 acciones de vigilancia y 41 acciones de verificación (visitas o requerimientos de información).

Se cuenta con dos módulos permanentes en las dos terminales del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. De octubre a diciembre de 2020, se brindaron 1,711 asesorías y se realizaron 442 conciliaciones, recuperando 2 millones de pesos en favor de los consumidores.

Se brindó atención a una inconformidad presentada por la Presidencia Municipal de Tlaxiaco, Oaxaca sobre la problemática que presentan inherente al acceso de servicios de telecomunicaciones de telefonía fija, móvil e internet, realizando una mesa de trabajo con las Autoridades Municipales, los proveedores de los servicios de telecomunicaciones y personal de la Procuraduría, a fin de analizar la factibilidad de tener acceso a dichos servicios en la región.

A través de la página del Teléfono del Consumidor en Línea, redes sociales, comunicados de prensa y Revista del Consumidor, en las *Oficinas de Defensa del Consumidor* se informó a la población consumidora los medios de contacto para acceder a los servicios de la PROFECO. Para el cumplimiento de esta acción se llevó a cabo el traslado de los servicios que desarrollan las ODECO a foros plazas públicas en beneficio de la población consumidora. Por lo que durante el periodo octubre a diciembre de 2020 se capacitó a través de una videoconferencia al personal receptor de quejas.

Se ejecutó el operativo especial “Buen Fin”, que permitió brindar un total de 12,246 asesorías a la población consumidora, que acudió a las plazas comerciales en el periodo del 09 al 20 de noviembre de 2020.

Asimismo, se actualizó la información relativa a la integración de los 32 Consejos Consultivos del Consumo Estatales (órgano interdisciplinario de participación ciudadana, encargado de analizar temas en materia de consumo y de protección al consumidor).

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2.- Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta o Tendencia esperada 2024
Meta para el bienestar	Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores	80% (2017)	99.88%	106.48%	86%
Parámetro 1	Percepción del consumidor en la disminución de costos de transacción	NA	NA	68.21%	Ascendente
Parámetro 2	Días promedio para que una persona cuente con una resolución de su queja a través de CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos inmediatos	7 (2017)	6.31	4.20	Descendente

Nota:

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

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

Una PROFECO fuerte es indispensable para llevar a cabo acciones orientadas a fomentar el cambio en el comportamiento comercial de los proveedores, que garanticen la protección efectiva de los derechos de los consumidores a lo largo y ancho del país, por lo que resulta indispensable impulsar la participación ciudadana, la sofisticación normativa, la realización de investigaciones y estudios técnico-científicos, así como el uso de herramientas tecnológicas.

Resultados

En diciembre de 2020, la PROFECO en su carácter de autoridad fiscal, realizó el primer cobro forzoso a una persona moral con uno de los registros de multas impuestas más altos a nivel nacional, lo que permitirá concientizar a nivel proveedores de servicios, para evitar realizar prácticas que vayan en contra de los derechos de los consumidores.

Derivado del estudio de calidad sobre el atún preenvasado, en 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), la norma oficial mexicana NOM-235-SE-2020, Atún y bonita preenvasados-Denominación-Especificaciones- Información comercial y métodos de prueba, que cancela la diversa NOM-084-SCFI-1994, Información comercial-Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita preenvasados.

La PROFECO en 2020 participó activamente en 21 foros internacionales, de carácter multilateral y bilateral, logrando conducir las actividades de tipo internacional en materia de protección al consumidor, siendo de mayor relevancia la Octava Conferencia de Revisión de la UNCTAD, las sesiones de los comités de protección al consumidor de la OCDE, y los foros regionales de carácter técnico gubernamental de protección al consumidor.

Actividades relevantes

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

Se elaboraron los proyectos de los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza así como sus lineamientos, el de Procedimientos MP300 quedó aprobado el 21 de Diciembre 2020, en apego al Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor en los que se asentaron entre otras disposiciones la de reasignar con el nombre de Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza a la entonces Subprocuraduría de Verificación.

Dicho cambio se traduce en que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza refleja y tiene como propósito la de generar un mayor impacto entre los consumidores, considerando que las acciones que desempeña esta unidad Administrativa han sido convincentes aportando mejores expectativas en la implementación de la legislación en materia de protección al consumidor disposiciones que determinen una mejor estructura organizacional y que reflejan el ejercicio correcto de las funciones trascendentales de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

Se llevó a cabo la formalización de los proyectos del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, mismos que ya fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación con fechas 30/12/2019 y 30/01/2020, respectivamente, ambos actualmente vigentes, y que sirven como herramienta fundamental en las disposiciones que determinen una mejor estructura organizacional que refleje el ejercicio correcto de las funciones trascendentales de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza en beneficio de los consumidores.

Se desplegaron 22 acciones de capacitación y formación al personal encargado de practicar acciones de verificación, las cuales fueron implementadas y supervisadas por personal acreditado, se logró constatar a través de revisiones consistentes en aplicación de la norma en materia de defensa del consumidor, procedimiento administrativo y seguimiento a las actas de verificación y el procedimiento que se sigue a cada una de las visitas, en las ODECO a través del análisis y observancia realizando diversas dinámicas enfocados a atender sobre los intereses y necesidades del consumidor y evaluando su desarrollo, obteniendo una idea sobre los conocimientos y herramientas que requiere para desempeñar adecuadamente sus funciones.

A fin de capacitar y actualizar al personal habilitado como verificador de telecomunicaciones respecto de temas relevantes e inherentes a los avances en el sector de telecomunicaciones, vía electrónica se les proporcionan insumos sobre reformas a la normativa aplicable, así como nuevos modelos de negocios o casos internacionales, con el objeto de que sean analizados y constituyan herramientas útiles para desempeñar funciones sustantivas, así como contextualizar el impacto de su labor en la protección de los derechos de la población consumidora.

La PROFECO durante el periodo octubre a diciembre de 2020 realizó 3,026 visitas de vigilancia a establecimientos comerciales y al mercado de combustibles, reforzando las vigilancias de modo en que la parte medular de cada visita se ejecutaba un protocolo más eficaz y agilizado con el objeto de abarcar un mayor número de establecimientos y su cumplimiento con las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

En dichas visitas se invitó a los prestadores de servicio que utilizan instrumentos de medición para sus transacciones comerciales a dar cumplimiento con lo señalada en la "LISTA de instrumentos de medición" cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las normas aplicables para efectuarla, a fin de que prevalezca un orden jurídico que garantice el buen consumo entre proveedores y consumidores reforzándose en el desempeño de cada una de las visitas en las que se demuestran las actividades propias de las Unidades Administrativa.

Bajo las directrices de una política nacional con enfoque preventivo, entre octubre y diciembre de 2020 se realizaron 54 acciones de vigilancia de Telecomunicaciones, dichas acciones derivan en la elaboración de un diagnóstico de cumplimiento de obligaciones en dicho sector que se notifica a los apoderados legales, a fin de reforzar aquellos elementos que se determinen conforme a la normativa vigente, lo cual tiene un impacto a nivel nacional porque las acciones que deberán implementar los proveedores contempla a sus centros de atención y comercialización en el País.

Derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19, el programa QQP ha ofrecido precios de diferentes servicios, entre ellos los servicios funerarios de inhumación y cremación; el costo de venta, renta y recarga de tanques y concentradores de oxígeno medicinal. Así mismo se ha difundido el precio de los servicios de pipas de agua en 12 ciudades de la República Mexicana derivado de un convenio de colaboración con la Comisión Nacional del Agua (Conagua).

La PROFECO difundió a través de sus 38 Oficinas de Defensa del Consumidor los criterios para la adecuada ejecución del operativo especial derivado de la contingencia sanitaria SARS-CoV-2, Programa especial "Buen Fin" y operativo especial de navidad.

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

Entre octubre y diciembre de 2020, se analizaron y opinaron 14 proyectos de propuestas de iniciativas que inciden en el ámbito de competencia de la PROFECO, entre las que destacan las materias de aviación civil respecto a los derechos de los pasajeros y comercio digital.

Mediante publicación en el DOF del 30-12-2019, la PROFECO emitió el nuevo Reglamento de la PROFECO, el cual no ha sido modificado de octubre a diciembre de 2020, toda vez que, del análisis realizado, no se ha advertido alguna modificación en la LFPC que incida en el cambio del reglamento.

Mediante publicación en el DOF del 30-01-2020, la PROFECO emitió el Estatuto Orgánico de la PROFECO que tiene como objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la LFPC y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia, el cual de octubre a diciembre de 2020, no ha sido necesario efectuar alguna modificación que derive del marco de las facultades de las unidades administrativas de la PROFECO.

En 2020 como acciones de mejora regulatoria la PROFECO fusionó los trámites con las homoclaves PROFECO-00-009-B, PROFECO-00-016-A y PROFECO-00-016-B, en el único trámite PROFECO-00-09 A, bajo la denominación de Formato de solicitud de levantamiento de medida precautoria y de solicitud de desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de Norma Oficial Mexicana; asimismo, se consiguió reducir su plazo de resolución a 10 días hábiles.

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

Para fortalecer la capacidad analítica y ampliar la posibilidad de llevar a cabo estudios más diversos, el LNPC realizó dos capacitaciones a su personal técnico, con la finalidad de brindarles nuevas herramientas, que les permitan allegarse de conocimientos novedosos, aplicables en la evaluación técnica de una gran variedad de productos, tales como: polímeros biodegradables y plásticos compostables.

Durante el 2020, el LNPC realizó la revisión de su Manual de Procedimientos, incluyendo el Procedimiento para realizar análisis a productos objeto de un acto de verificación (MP-330-02), con la finalidad de mantenerlo actualizado en lo que se refiere al apartado de toma de muestras, así como para adecuarlo al Reglamento y Estatuto Orgánico emitidos en diciembre de 2019 y enero de 2020. Finalmente, el 21 de diciembre de 2020 se notificó que la nueva versión del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, fue sancionada favorable por el COMERI y publicada en la Normateca Institucional de la PROFECO.

Durante el 2020, el LNPC emitió dos instructivos, para regular la correcta toma de muestras de los siguientes productos: geles desinfectantes, y blanqueador. De esta forma, se garantiza una debida coordinación con la UR para que los productos asegurados por motivo de un acto de verificación, ingresen al LNPC en condiciones favorables para su análisis.

La PROFECO realizó seis estudios de calidad para su difusión a través de los medios informativos oficiales de la Procuraduría, tales como la Revista del Consumidor. Estos estudios pusieron a disposición de los consumidores, información veraz y confiable sobre productos de alto consumo que fueron analizados en las instalaciones del LNPC. Dichos estudios fueron: alimentos light, puré de tomate, papas fritas, termómetros digitales infrarrojos, ropa íntima para dama (Brassieres) y laptops básicas.

En 2020, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor llevó a cabo reuniones con personal que realiza las acciones de verificación y vigilancia, con el propósito de informar los elementos que se deben observar para la toma de muestras, asimismo se informó sobre los productos en falta detectados en los estudios de calidad.

La PROFECO durante 2020, llevó a cabo ensayos de aptitud en metodologías de microbiología, bebidas alcohólicas, determinación de metales pesados en alimentos, rigidez dieléctrica, calzado de seguridad y pinturas vinílicas como parte de los trabajos relacionados con el mantenimiento de la acreditación en la norma mexicana (estándar) NMX-EC-17025-IMNC-2018, así como para medir la capacidad técnica del LNPC

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

Se obtuvo la adquisición de diversos productos y servicios para la atención y defensa a los derechos de los consumidores, adquiriéndose en el mes de octubre cartuchos para las impresoras portátiles, las cuales son usadas en los operativos realizados por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, brindando con este abastecimiento una atención integral en exteriores; así como la adquisición de Reactivos y Materiales para el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; para el mes de diciembre por medio de procedimiento de "licitación pública" se adquirieron hologramas y precintos tipo PROFECO, destinados para el área de verificación.

Finalmente, de manera anticipada se realizó la contratación de Servicio de Arrendamiento de equipo de audio y video filmación de última generación, y de Monitoreo de información en medios electrónicos, para la unidad responsable de la Educación y Divulgación

Se mantuvieron canales de comunicación con el INDAABIN, al efecto de contar con los inmuebles adecuados para el pleno ejercicio administrativo, así como contar con la mayor accesibilidad a las instalaciones para los consumidores.

Respecto a los meses de octubre y noviembre de 2020, se realizó el arrendamiento y mantenimiento de las Oficinas de Defensa del Consumidor en los en los Estados de Sonora (Zona Metropolitana de Hermosillo), Nayarit (Zona Bahía de Banderas), Guanajuato (Zona del Bajío), Colima (Zona Tlaquepaque-Colima), y Ciudad de México (Zona Metropolitana CDMX-Oriente) fortaleciendo la infraestructura institucional, al dotar de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para la PROFECO.

En el último trimestre del año 2020, se realizaron trabajos de conservación y mantenimiento del inmueble sede de esta Procuraduría, al reparar el "techumbre", así como el mantenimiento al sistema hidráulico "cisterna", se realizó el servicio de fumigación (método de control de plagas), garantizando con esta acción las mejores condiciones sanitarias y finalmente se renovaron ventanales con el objeto de evitar accidentes y atendiendo los programas de protección civil

La PROFECO en el periodo de octubre a diciembre 2020 emitió 71 registros de contratos de adhesión de telecomunicaciones, cero negativas, 13 desechamientos y dos desistimientos; asimismo se puso a disposición del público en general el contenido consultable en el blog institucional la información relativa a los servicios que presta la PROFECO con relación a Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

El Procedimiento Arbitral, es un método alternativo de solución de controversias entre las partes que integran la relación de consumo, con el que, cuando es procedente, se recupera el monto reclamado sin la necesidad de acudir ante la autoridad judicial. En virtud de la relevancia que toma como un mecanismo ágil de solución de conflictos, de octubre a diciembre de 2020 se enviaron correos electrónicos a las ODECO, a efecto de que sea fomentada la figura del Procedimiento Arbitral en cada una de ellas.

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

Entre octubre y diciembre de 2020 se atendieron seis asesorías en información comercial solicitadas por los proveedores de bienes, productos o servicios, respecto de diversos temas en relación a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Normas Oficiales Mexicanas, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de los requisitos y/o disposiciones obligatorias establecidas en la legislación y Normas Oficiales Mexicanas aplicables a bienes, productos o servicios, favoreciendo con ello el mecanismo para el cumplimiento de la obligación de proporcionar a los consumidores la información relativa a los productos, bienes, o servicios que comercializan y evitando que lleguen al mercado productos, bienes o servicios que induzcan a error o confusión.

Para que los proveedores cumplan con las disposiciones jurídicas que sus productos o servicios deben contener, la PROFECO, durante el periodo de octubre a diciembre de 2020 realizó 1,158 visitas de verificación, y 3,026 visitas de vigilancia en todo el territorio nacional; por lo que se impulsó mediante estas acciones, que establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos o servicios conocieran los servicios de análisis de información comercial, con los que cuenta la Institución.

Con relación al sector de telecomunicaciones, se realizaron nueve análisis de etiquetado que son a solicitud del particular; se remiten los requisitos de dicho trámite vía correo institucional a los proveedores solicitantes. El realizar este análisis coadyuva en que la información a los consumidores sea clara, veraz y acorde a la normativa aplicable.

Los Defensores de la Confianza, promovieron y/o realizaron acciones de difusión durante las visitas de vigilancia a establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos o servicios, que la Procuraduría Federal del Consumidor brinda como servicio: la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, por lo que durante el 2020 y se promovió y difundió en las visitas de vigilancia que se realizaron en territorio nacional. Con ello se logró que los establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos o servicios, cumplan con la normatividad vigente aplicable.

El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) es un mecanismo de control para vigilar que los servicios de mutuo con interés y garantía prendaria se presten en cumplimiento con el marco jurídico establecido. En 2020 se brindó capacitación a proveedores afiliados a la Asociación Mexicana de Empresas de Servicios Prendarios, dándoles a conocer los requisitos que deben cumplir, así como el procedimiento para ingresar solicitudes de inscripción o renovación anual en línea, mediante el portal del RPCE. Adicionalmente en la edición de enero 2020 de la revista del consumidor, se publicó un estudio informando el proceso para la realización de un empeño.

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

Como parte de la implementación operativa del Procedimiento Administrativo de Ejecución, se solicitó la aprobación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para el uso de la plataforma SIARA, lo que coadyuvará a las acciones de cobro forzoso contribuyendo a generar una conducta responsable de los proveedores de servicios.

Con el objeto de desalentar prácticas abusivas y desleales por parte de los proveedores y como parte de las medidas de apremio, la PROFECO en el periodo de octubre a diciembre de 2020 impuso cerca de cuatro mil multas a partir de incumplimientos a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la normatividad aplicable; en materia de servicios, de telecomunicaciones, de publicidad, de verificación y de combustibles.

La PROFECO en su carácter de autoridad fiscal federal durante el periodo comprendido de octubre a diciembre del 2020 realizó un total de 23,516 acciones de cobro a nivel nacional, logrando recaudar 8.2 MDP. Como resultado de las capacitaciones y del seguimiento realizado por la Institución, se consiguió superar la recaudación de 2019.

La PROFECO en su carácter de autoridad fiscal, realizó en diciembre de 2020 el primer cobro forzoso a una persona moral con uno de los registros de multas impuestas más altos a nivel nacional, lo que permitirá concientizar a nivel proveedores de servicios, para evitar realizar prácticas que vayan en contra de los derechos de los consumidores.

Se creó la página oficial del Procedimiento Administrativo de Ejecución de la PROFECO con la finalidad de informar a los deudores de las opciones de pago que tienen, como garantizar los créditos fiscales, calculadoras de pagos, datos de contacto e información adicional.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 3.- Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta o Tendencia esperada 2024
Meta para el bienestar	Capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país	62.74% (2018)	56.65%	63.29%	73%
Parámetro 1	Capacidad de recaudación de las multas notificadas a través del cobro persuasivo	NA	NA	13%	Ascendente
Parámetro 2	Capacidad de articulación con agentes estratégicos en la protección de los derechos del consumidor	85.92% (2018)	106%	99.14%	Ascendente

Nota:

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

4

ANEXO

4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

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

1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados por la PROFECO				
Objetivo prioritario	Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.				
Definición o descripción	La PROFECO realiza una encuesta digital abierta a todo público a nivel nacional. El objetivo consiste en conocer la percepción que se tiene sobre los servicios y productos institucionales ofrecidos, tales como la Revista del consumidor, programas en radio y televisión, entre otros. El indicador se obtiene con la respuesta de las personas de 18 años o más de edad, sobre la utilidad de cada uno de los servicios y productos informativos. De esta manera, el empoderamiento se relaciona de manera proporcional a la percepción de utilidad en la información y servicios ofrecidos por la PROFECO.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Coordinación General de Educación y Divulgación		
Método de cálculo	(Personas encuestadas que le han sido útil al menos dos de los servicios o productos informativos proporcionados por la PROFECO / Total de personas encuestadas) X 100				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024		
47.56%	52.22%	65.61%	50%		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Se han observado valores cercanos a la meta en ediciones previas de la encuesta sobre los servicios. Resultado obtenido de la edición más reciente de la Encuesta sobre los servicios. El valor fue ajustado para el ejercicio 2017.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Personas encuestadas que le han sido útil al menos dos de los servicios e información proporcionados por la PROFECO	Valor variable 1	227	Fuente de información variable 1	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Nombre variable 2	Total de personas encuestadas	Valor variable 2	346	Fuente de información variable 2	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Sustitución en método de cálculo	$(227 / 346) \times 100 = 65.61$				

1.1 Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL PARÁMETRO 1 DEL OBJETIVO 1					
Nombre	Promedio de interacciones positivas por productos informativos y/o educativos de la PROFECO en medios digitales				
Objetivo prioritario	Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.				
Definición o descripción	Busca medir la utilidad de la publicación de productos informativos y/o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Promedio	Período de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Coordinación General de Educación y Divulgación		
Método de cálculo	(Interacciones positivas en los productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo / Total de productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo)				
Observaciones	No se cuenta con valores históricos a 2018, al ser un indicador de nueva creación				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Tendencia esperada 2024		
NA	NA	3,460.25	Ascendente		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar, por lo cual, se establece cero como línea base.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Interacciones positivas en los productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo	Valor variable 1	21,501,997	Fuente de información variable 1	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Total de productos informativos y/o educativos en medios digitales en el periodo	Valor variable 2	6,214	Fuente de información variable 2	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	(21,501,997 / 6,214) = 3460.25				

Nota:

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

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL PARÁMETRO 2 DEL OBJETIVO 1					
Nombre	Porcentaje de resolución de quejas en favor de los derechos del consumidor				
Objetivo prioritario	Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.				
Definición o descripción	El indicador mide el porcentaje de quejas presentadas por la población consumidora que son resueltas a su favor. Esta medición busca reflejar el empoderamiento de los consumidores a través del ejercicio de sus derechos.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría de Telecomunicaciones		
Método de cálculo	(Total de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio / Total de quejas concluidas mediante el procedimiento conciliatorio) X 100				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Tendencia esperada 2024		
80.95%	80%	85.27%	Ascendente		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Total de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Valor variable 1	28,210	Fuente de información variable 1	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Total de quejas concluidas mediante el procedimiento conciliatorio	Valor variable 2	33,082	Fuente de información variable 2	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	(28,210 / 33,082) X 100 = 85.27				

Objetivo prioritario 2.- Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores

2

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores				
Objetivo prioritario	Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores				
Definición o descripción	El indicador mide el porcentaje de monto que se logra recuperar a favor de la población consumidora en cuatro vertientes, tres de ellas mediante los siguientes procedimientos: 1) proceso conciliatorio entre consumidor y proveedor, 2) sanciones económicas resultado de una infracción a la ley por parte de los proveedores, 3) resolución arbitral a favor del consumidor y la cuarta se refiere a acciones colectivas con resarcimientos a favor de grupos de personas consumidoras.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Febrero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica		
Método de cálculo	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo/Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo) X 100				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2017)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024		
80%	99.88%	106.48%	86%		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo	Valor variable 1	500,567,268	Fuente de información variable 1	Secretaría de Hacienda y Crédito Público https://nntp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=10E005
Nombre variable 2	Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de acciones colectivas concluidos en el periodo	Valor variable 2	470,098,059	Fuente de información variable 2	Secretaría de Hacienda y Crédito Público https://nntp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=10E005
Sustitución en método de cálculo	(500,567,268 / 470,098,059) X 100 = 106.48				

2.1

Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL PARÁMETRO 1 DEL OBJETIVO 2					
Nombre	Percepción del consumidor en la disminución de costos de transacción				
Objetivo prioritario	Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.				
Definición o descripción	La PROFECO realiza una encuesta digital abierta a todo público a nivel nacional. El objetivo consiste en conocer el efecto que tienen los servicios y productos institucionales ofrecidos a distancia, tales como el Teléfono del Consumidor, redes sociales, CONCILIANET y CONCILIAEXPRÉS, así como encuestas de satisfacción de los servicios referidos. El indicador se obtiene con la respuesta de las personas de 18 años de edad y más que participan y que responden a la pregunta de si consideran que sus costos de transacción han disminuido debido a los medios electrónicos con los que cuenta la PROFECO. De esta manera, la reducción de costos de transacción se relaciona de manera proporcional a la percepción de confianza en la información y servicios ofrecidos por la PROFECO.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Coordinación General de Educación y Divulgación		
Método de cálculo	(Personas encuestadas que consideran que sus costos de transacción han disminuido debido al uso de medios electrónicos con los que cuenta la Institución y que confían en la PROFECO / Total de personas encuestadas) X 100				
Observaciones	Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Tendencia esperada 2024		
NA	NA	68.21%	Ascendente		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar, por lo cual, se establece cero como línea base.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Personas encuestadas que consideran que sus costos de transacción han disminuido debido al uso de medios electrónicos con los que cuenta la Institución y que confían en la PROFECO	Valor variable 1	236	Fuente de información variable 1	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Nombre variable 2	Total de personas encuestadas	Valor variable 2	346	Fuente de información variable 2	Coordinación General de Educación y Divulgación https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Sustitución en método de cálculo	$(236 / 346) \times 100 = 68.21$				

Nota:

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

2.2

Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL PARÁMETRO 2 DEL OBJETIVO 2					
Nombre	Días promedio para que una persona cuente con una resolución de su queja a través de CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos inmediatos				
Objetivo prioritario	Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores				
Definición o descripción	La PROFECO realiza acuerdos con Proveedores para participar en medios alternativos en la atención de quejas (CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos inmediatos), lo cual permite al consumidor no asistir a una oficina para presentar su controversia y tener respuesta en un menor tiempo que a través de los medios tradicionales o el mismo CONCILIANET. El indicador mide los días promedio en que la queja del consumidor cuenta con una resolución a través de los medios alternativos de atención.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Promedio	Período de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría de Telecomunicaciones		
Método de cálculo	Total de días en los que se concluyeron todas las quejas recibidas mediante medios alternativos [CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos Inmediatos] en el periodo/ Total quejas concluidas a través de medios alternativos de atención [CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos Inmediatos] en el periodo				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2017)	Resultado 2019	Resultado 2020	Tendencia esperada 2024		
7	6.31	4.20	Descendente		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Total de días para concluir quejas mediante medios alternativos de atención [CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos Inmediatos] en el periodo	Valor variable 1	59,631	Fuente de información variable 1	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Total quejas concluidas a través de medios alternativos de atención [CONCILIAEXPRES y Acuerdos Telefónicos] en el periodo	Valor variable 2	14,201	Fuente de información variable 2	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	(59,631 / 14,201) = 4.20				

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

3

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR					
Nombre	Capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país				
Objetivo prioritario	Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.				
Definición o descripción	El indicador busca medir el fortalecimiento de la capacidad institucional a través de un aumento gradual en la cobertura del territorio nacional en la implementación de programas de verificación y vigilancia (incluidos especiales y de temporada) para no dejar a nadie atrás en la protección de sus derechos como consumidores. Para reflejar una mayor cobertura de estos programas, esta medición contempla la realización de acciones de verificación y vigilancia a nivel municipal.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza		
Método de cálculo	(Número de municipios con cobertura de verificación y vigilancia / Número total de municipios del país) X 100				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2024		
62.74%	56.65%	63.29%	73%		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Número de municipios con cobertura de verificación y vigilancia	Valor variable 1	1,555	Fuente de información variable 1	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza https://www.gob.mx/profeco
Nombre variable 2	Número total de municipios del país	Valor variable 2	2,457	Fuente de información variable 2	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza https://www.gob.mx/profeco
Sustitución en método de cálculo	(1,555 / 2,457) X 100 = 63.29				

3.1

Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL PARÁMETRO 1 DEL OBJETIVO 3					
Nombre	Capacidad de recaudación de las multas notificadas a través del cobro persuasivo.				
Objetivo prioritario	Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.				
Definición o descripción	El indicador busca reflejar la capacidad de recaudación de la PROFECO mediante acciones de cobro persuasivo sobre las multas notificadas a los proveedores que incurren en prácticas abusivas o incumplimiento a la normatividad aplicable. Lo cual implica una mejor y efectiva defensa de los derechos de los consumidores gracias a una mayor capacidad institucional para llevar a cabo los ejercicios de recaudación.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución		
Método de cálculo	(Total de las multas efectivamente pagadas mediante acciones de cobro persuasivo / Total de las multas notificadas ingresadas a sistemas institucionales) X 100				
Observaciones	El objeto del cobro persuasivo es enviar a los contribuyentes comunicados, mensajes, invitaciones y en general realizar, en el ámbito de la competencia de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, las acciones necesarias para promover y difundir el cumplimiento voluntario y oportuno del pago de los créditos fiscales, así mismo proveer al deudor de las herramientas necesarias para hacerlo. Sin que ello se considere el uso de medidas coactivas y en consecuencia reducir los costos adicionales al contribuyente.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Tendencia esperada 2024		
NA	NA	13%	Ascendente		
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
Como se trata de un indicador de reciente creación, aún no se cuenta con valores a reportar, por lo cual, se establece cero como línea base.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020					
Nombre variable 1	Total de las multas efectivamente pagadas mediante acciones de cobro persuasivo	Valor variable 1	255	Fuente de información variable 1	Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco https://pae.profeco.gob.mx/
Nombre variable 2	Total de las multas notificadas ingresadas a sistemas institucionales	Valor variable 2	1,961	Fuente de información variable 2	Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco https://pae.profeco.gob.mx/
Sustitución en método de cálculo	(255 / 1,961) X 100 = 13				

Nota:

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

3.2

Parámetro

ELEMENTOS DE META PARA EL PARÁMETRO 2 DEL OBJETIVO 3			
Nombre	Capacidad de articulación con agentes estratégicos en la protección de los derechos del consumidor		
Objetivo prioritario	Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.		
Definición o descripción	Busca medir la capacidad de la Institución en la efectiva protección de los derechos del Consumidor a través de la relación que tiene la PROFECO con agentes estratégicos en la protección de los derechos del consumidor.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subprocuraduría Jurídica
Método de cálculo	(Número de convenios vigentes con agente estratégicos en el periodo / Número de convenios con agente estratégicos vigentes en el periodo anterior) X 100		
Observaciones			
SERIE HISTÓRICA			
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Tendencia esperada 2024
85.92%	106%	99.14%	Ascendente
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024	
Se toma como línea base lo alcanzado en el ejercicio 2018, toda vez que se trata del valor más bajo alcanzado y consiste en el cierre de la administración anterior.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2020			
Nombre variable 1	Número de convenios con agentes estratégicos vigentes en el periodo	Valor variable 1	574
			Fuente de información variable 1 Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco Visor de Contratos y Convenios de la PROFECO https://cyc.profeco.gob.mx/
Nombre variable 2	Número de convenios con agente estratégicos vigentes en el periodo anterior	Valor variable 2	579
			Fuente de información variable 2 Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/profeco Visor de Contratos y Convenios de la PROFECO https://cyc.profeco.gob.mx/
Sustitución en método de cálculo	(574 / 579) X 100 = 99.14		

5

GLOSARIO

5- Glosario

Arbitraje. Procedimiento mediante el cual PROFECO podrá actuar como árbitro entre la población consumidora y proveedores cuando los interesados así lo designen, observando los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes, buscando resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Asesoría. La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la vía y forma de hacerlos valer, incluyendo la solución de sus consultas.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual el conciliador escucha a las partes y tomando en consideración las constancias que obran en el expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

Concilianet. Es un módulo de solución de controversias a través de Internet que abarca desde la presentación de la queja hasta la conclusión del procedimiento conciliatorio.

Conciliaexpres. Herramienta que resuelve reclamaciones en materia de consumo de manera más expedita a través del Teléfono del Consumidor, sin necesidad de acudir a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

Consumidor. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor/a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley (Art. 2 de la LFPC).

Convenio institucional. Instrumento jurídico por medio del cual se acuerdan acciones de colaboración entre PROFECO y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como proveedores, organismos o instituciones privadas; con el propósito de lograr mejores alternativas de protección para la población consumidora.

Difusión. Propagación de información relevante para el público consumidor, especialmente de las tareas de la Procuraduría y de los asuntos que influyen en el comportamiento del consumo

INDAABIN. Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales. Organismo público desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuyo objeto es administrar y valorar el patrimonio inmobiliario federal y paraestatal.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos, domicilios de organismos públicos y privados, número de quejas que tiene un proveedor, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios, entre otros. Incluye la orientación a las personas consumidoras o a la ciudadanía, mediante el contacto que se proporciona en los casos en que el problema que se plantea es competencia de otra autoridad, indicándoles la forma de establecer comunicación con la misma.

Oficinas de Defensa del Consumidor.- Unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el efectivo ejercicio de sus atribuciones y para facilitar la operatividad y atención oportuna de los consumidores, en las zonas de mayor concentración de operaciones comerciales, turísticas, o de servicios, en el territorio nacional.

Proveedor(a). Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.

Publicación. Difusión de algo por medio de la imprenta o cualquier otro procedimiento técnico o electrónico.

Queja. Reclamación que la población consumidora presenta de manera individual o grupal con base en la LFPC, la cual podrá presentarse de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. (Art. 99 de la LFPC).

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS

6.- Siglas y abreviaturas

- CCC** - Consejo Consultivo del Consumo
- COMERI** - Comité de Mejora Regulatoria Interna
- CDMX** – Ciudad de México
- DGPAE** - Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución
- DOF** - Diario Oficial de la Federación
- GTEC** - Grupo de Trabajo de Economía Circular
- IFT** - Instituto Federal de Telecomunicaciones
- INDAABIN.** - Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.
- LFPC**- Ley Federal de Protección al Consumidor
- LNPC** - Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
- ODECO.** Oficinas de Defensa del Consumidor
- OCDE** - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- PROFECO** - Procuraduría Federal del Consumidor
- QQP** - Quién es Quién en los Precios
- RPCA.**- Registro Público de Contratos de Adhesión.
- RPCE.**- Registro Público de Casas de Empeño.
- REPEP.**- Registro Público para Evitar Publicidad.
- RTC** - Radio, Televisión y Cinematografía
- SCT** - Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- SIARA** - Sistema de Atención de Requerimientos de Autoridad
- TelCon** - Teléfono del Consumidor
- TIC´s** - Tecnologías de la información y la comunicación
- UR** – Unidad Responsable
- UNCTAD** - Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
- VUN** - Ventanilla Única Nacional