

**CUENTA PÚBLICA 2014**  
**ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS**  
**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

**1. ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA Y POR OBJETO DEL GASTO**

- En 2014 el **presupuesto pagado** de la **Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)** fue de 1,244, 012.4 miles de pesos, cifra superior en 5.3% con relación al presupuesto aprobado en ese año. Este comportamiento se debió principalmente al mayor ejercicio en el rubro de Otros de Corriente por 188.5%.

**GASTO CORRIENTE**

- El **Gasto Corriente** pagado observó una variación de 6.2%, en relación al presupuesto aprobado. A continuación se presenta su evolución por rubro de gasto:
  - ◆ Las erogaciones en **Servicios Personales** registraron un mayor presupuesto pagado del orden del 1.1% respecto al presupuesto aprobado, debido a lo siguiente:
    - Ampliación líquida para contar con recursos en la partida 12201 (Sueldo base al personal eventual), para la creación de 366 plazas operativas de carácter eventual, de las cuales 302 se destinaron para la supervisión de la zona fronteriza del país, en el marco del programa Apoyo a la Zona Fronteriza y 64 para el programa Quién es Quién en los precios por 86,444.4 miles de pesos.
    - Afectación para que la Secretaría de Economía (SE) cubra la reducción del 5% del presupuesto anual autorizado en servicios personales, de personal eventual y de honorarios, por 7,800 miles de pesos.
    - Reducción líquida para que la SE transfiera recursos a la partida 13202 (Aguinaldo o gratificación de fin de año) de varias Unidades Responsables del Sector Central, para complementar el monto que se requiere por 5,571.1 miles de pesos.
    - Reducción líquida para que la SE transfiera recursos de la Profeco a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), en la partida 13202 (Aguinaldo o gratificación de fin de año), para cubrir la segunda parte del aguinaldo sobre sueldo y compensación garantizada por 2,172.6 miles de pesos.
    - Reducción líquida de los recursos presupuestarios referentes a remanentes de diversas partidas del capítulo 1000 (Servicios personales), para ser aplicados al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto: Reasignaciones Presupuestarias Medidas de Cierre Servicios Personales por 204.8 miles de pesos.
    - Reducción líquida de los recursos presupuestarios referentes al concepto 1400 (Seguridad Social), para ser aplicados al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto Reasignaciones Presupuestarias Medidas de Cierre Servicios Personales (Seguridad Social) por 22,212 miles de pesos.
    - Reducción líquida de los recursos presupuestarios referentes a economías de servicios personales, para ser aplicados al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto Reasignaciones Presupuestarias Medidas de Cierre Servicios Personales por 5,136.7 miles de pesos.
    - Reducción líquida de los recursos presupuestarios remanentes de partidas del capítulo 1000 (Servicios personales), para ser aplicados al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto Reasignaciones Presupuestarias Medidas de Cierre Servicios Personales por 13,351.7 miles de pesos.
    - Transferencia de los recursos remanentes del concepto 1600 (Previsiones), para ser aplicados al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto Restitución de Remanentes del Paquete Salarial por 3,141.5 pesos.

- Transferencia de recursos remanentes del capítulo 1000, para aplicarse al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre servicios personales por 5,570.5 miles de pesos.
  - Transferencia de recursos remanentes del capítulo 1000, para aplicarse al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) en el concepto Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre servicios personales (Seguridad Social) por 1,413.5 miles de pesos.
  - Transferencia al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas), por reducción a la partida 12201 (Sueldo base al personal eventual), correspondientes a la reducción del 5% en Servicios Personales, para aplicarse en el concepto Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre servicios personales por 4,296.1 miles de pesos.
  - Transferencia al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) por reducción a la partida 12201 (Sueldo base al personal eventual), correspondientes a la reducción del 5% en Servicios Personales, para ser aplicados en el concepto Medidas de Racionalidad y Austeridad servicios personales 2014 por 3,932.2 miles de pesos.
  - Transferencia al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas) de remanentes de diversas partidas de los capítulos 3000, 4000 y 5000, medidas de cierre (Otros capítulos de gasto) por 52.1 miles de pesos.
- ◆ En el rubro de **Gasto de Operación** se registró un mayor presupuesto pagado del orden del 1.0%, en comparación con el presupuesto aprobado, por el efecto neto de los movimientos compensados y ampliaciones líquidas, los cuales se explican por capítulo de gasto de la siguiente manera:
- En *Materiales y Suministros* se registró un menor presupuesto pagado del orden del 31.7%, en comparación con el presupuesto aprobado, en función, principalmente, por lo siguiente:
    - Ampliación líquida para apoyar a la Profeco en su gasto de operación por 12,000 miles de pesos.
    - Ampliación líquida a las partidas 26102 y 35701, combustibles y viáticos, para cubrir el incremento de comisiones oficiales asignadas a su personal, derivado de las nuevas atribuciones conferidas a esta Procuraduría por 1,000 miles de pesos.
    - Reducción líquida aplicada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para resolver un problema de equilibrio presupuestario y finanzas públicas, por un monto de 17,305.8 pesos, de acuerdo con el oficio No. 712.2014.2927 de fecha 26 de diciembre de 2014, emitido por la SE.
  - El presupuesto pagado en *Servicios Generales* registró un incremento de 5.6% respecto al presupuesto aprobado, que se explica principalmente por lo siguiente:
    - Ampliación líquida para apoyar a la Profeco en su gasto de operación por 3,000 miles de pesos.
    - Ampliación líquida para que la Profeco pueda cubrir el costo de la Impresión y elaboración de materiales informativos por 15,000 miles de pesos.
    - Ampliación líquida para que la Profeco cuente con la infraestructura de cómputo, que le permita hacer uso de la información que levanten los verificadores, para la correcta toma de decisiones en beneficio de los consumidores por 9,000 miles de pesos.
    - Ampliación líquida para llevar a cabo el mantenimiento y readecuación de espacios en el edificio del área central (pisos 7 y 11), a fin de contar con la adecuada distribución y condiciones para desarrollar las nuevas actividades asignadas por 8,000 miles de pesos.
    - Ampliación líquida para que la Profeco transfiera recursos a la partida 33104, para cubrir el costo de una consultoría para el Teléfono del Consumidor por 1,000 miles de pesos.
    - Ampliación líquida por parte de la SE, para transferir recursos a la partida 39801 (Impuesto sobre nómina) del Sector Central, INADEM, COFEMER, PROMÉXICO y Profeco, para complementar el monto que se requiere en dichas unidades, para el pago del Impuesto sobre nómina por 4,492.4 miles de pesos.

- Ampliación líquida para que la Profeco pueda arrendar cinco unidades adicionales tipo "TARA", así como la contratación de pesaje correspondiente por 4,500 miles de pesos.
  - Ampliación líquida a las partidas 26102 y 35701 (de combustibles y viáticos) para cubrir el incremento de comisiones oficiales asignadas a su personal, debido a las nuevas atribuciones conferidas a esta Procuraduría por 1,000 miles de pesos.
  - La SE realizó afectación de reducción líquida para que la Unidad de Asuntos Jurídicos esté en posibilidad de realizar publicaciones en el Diario Oficial de la Federación por 0.1 miles de pesos
  - Reducción líquida para que la SE disponga de recursos, para el pago de diversas facturas del año 2014 por 38.3 miles de pesos.
  - Reducción líquida por un monto de 62,280.7 miles de pesos, aplicada por la SHCP, para resolver un problema de equilibrio presupuestario y finanzas públicas, de acuerdo con el oficio No. 712.2014.2927 emitido por la SE de fecha 26 de diciembre de 2014.
  - Reducción líquida solicitada por la SE para complementar la transferencia de recursos que se hará a la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) por concepto de Techo Único 2014 del Sector Central por 5.9 miles de pesos.
  - Reducción solicitada por la SE, para intercambiar el recurso del Programa O001 con la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por 246.7 miles de pesos.
  - Transferencia al ramo 23 (Provisiones Salariales y Económicas), para aplicarse en el concepto Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre (Otros capítulos de gasto) por 1,366.3 miles de pesos
- ◆ En el rubro de **Otros de Corriente** (otras erogaciones), se observó un mayor presupuesto pagado equivalente al 188.5% respecto al presupuesto aprobado. Esta variación se explica por lo siguiente:
- Ampliación líquida para cubrir las Erogaciones por resoluciones por autoridad competente y evitar los embargos a cuentas bancarias por 89,257.4 miles de pesos, con lo que la Profeco incremento su ejercicio, evitando con ello el congelamiento de las cuentas bancarias de esta Institución y solventando las controversias laborales con personal de esta Institución.

## GASTO DE INVERSIÓN

- El **Gasto de Inversión** fue menor en 99.5% con relación al presupuesto aprobado, como se explica a continuación:
- ◆ En **Inversión Física** el presupuesto pagado mostró un decremento del 99.5% con relación al presupuesto aprobado, comportamiento que obedece principalmente a que:
    - En el *ejercicio de Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles* se refleja un presupuesto pagado menor al aprobado por la cantidad de 0.1 miles de pesos que representa un 0.2%
    - En *Inversión Pública*, el presupuesto aprobado para el equipamiento del Laboratorio Nacional del Consumidor, no se pagaron recursos debido a que se tuvo un recorte presupuestal de recursos fiscales por la cantidad de 10,098.5 miles de pesos, que representa el 100% del presupuesto aprobado, para resolver un problema de equilibrio presupuestario y finanzas públicas, de acuerdo con el oficio No. 712.2014.2927 de fecha 26 de diciembre de 2014 y emitido por la SE.

## 2. ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS POR CLASIFICACIÓN FUNCIONAL PROGRAMÁTICA

- Durante 2014 la Procuraduría Federal del Consumidor erogó su presupuesto pagado a través de dos **finalidades**: Gobierno y Desarrollo Económico. La primera comprende la **función** de Coordinación de la Política de Gobierno y la segunda considera la **función** de Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General.
  - ◆ La **finalidad Desarrollo Económico** representó el 98.4% del presupuesto pagado total del Ramo y presentó un incremento del 5.4%, respecto al presupuesto aprobado. Lo anterior muestra la prioridad en la asignación de los recursos para atender las actividades fundamentales de la Profeco.
    - A través de la **función Asuntos Económicos, Comerciales y Laborales en General** se erogó la totalidad de estos recursos.

Mediante esta función la Profeco continuó con el compromiso de brindar atención a los consumidores en la promoción y orientación hacia una cultura de consumo inteligente, a través de la prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en la vigilancia y verificación de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Esta Procuraduría, en apego a su Programa Anual de Verificación y Vigilancia, realizó diversos operativos del día del amor y la amistad, en cuaresma, de regreso a clases, de báscula en diversos establecimientos, de verificación a gasolineras, del día de las madres, del día de muertos, en “El Buen Fin”, de aduanas en la frontera y de fin de año. Por otra parte, durante el ejercicio fiscal 2014, la Profeco desarrolló de manera permanente acciones de verificación en materia de casas de empeño, a efecto de constatar que los prestadores del servicio de mutuo con interés y garantía prendaria, cumplieran con los requisitos y especificaciones establecidas por la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NOM-179-SCFI-2007, servicios de mutuo con interés y garantía prendaria; acciones que se reforzaron en los periodos en los que incrementa la demanda de los servicios como es a principios de año (cuesta de enero), al término de las vacaciones de semana santa y de verano, así como en el periodo regreso a clases.

Los resultados alcanzados en 2014 son:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Casas de Empeño x Mes 2014					
MES 2014	VENTA SIN INFRACCIÓN	VENTA CON INFRACCIÓN	CON SELLOS DE SUSPENSIÓN	NEGATIVA DE VERIFICACIÓN	TOTAL DE VENTAS
Enero	738	219	200	30	987
Febrero	19	14	14	4	37
Marzo	24	19	17	1	44
Abril	35	11	10	11	57
Mayo	65	81	80	4	150
Junio	65	60	58	2	127
Julio	42	39	38	3	84
Agosto	96	384	350	9	489
Septiembre	142	129	107	2	273
Octubre	36	43	37	32	111
Noviembre	36	19	15	1	56
Diciembre	38	17	13	2	57
<b>TOTAL</b>	<b>1336</b>	<b>1035</b>	<b>939</b>	<b>101</b>	<b>2472</b>

- Durante 2014, la Profeco continuó con el desarrollo de acciones del esquema de Profeco en 30, con mayor presencia ante el incremento de la actividad comercial por el Mundial de Futbol Brasil 2014, así como durante el Programa de “El Buen Fin”, bajo las siguientes estrategias:
  - Realización de recorridos en plazas comerciales y centros de alto consumo, así como en restaurantes y bares ubicados en la ciudad de México, en zonas como la Condesa, Polanco, Roma e Insurgentes, además de centrales camioneras.
  - Atención de las inconformidades reportadas por consumidores, principalmente mediante la conciliación y la asesoría directa en los lugares de consumo.

- Las acciones se desarrollaron tanto en la Ciudad de México y Área Metropolitana por parte de oficinas centrales, así como por las Delegaciones y Subdelegaciones. Entre los principales motivos de denuncia se detectaron el desacato a las promociones anunciadas, condicionamiento o negativa de servicio y/o cargo obligatorio de propina.
- ◆ La **finalidad Gobierno** representó el 1.6% del presupuesto pagado total de la Profeco y registró una disminución del 3.5%, respecto al presupuesto aprobado, que se explica por lo siguiente:
  - Mediante la **función Coordinación de la Política de Gobierno**, se erogó el 100% del presupuesto pagado de la finalidad y mostró un decremento de 3.5% respecto del presupuesto aprobado, a través del Programa Presupuestario O001 Función Pública y Buen Gobierno, correspondiente al Órgano Interno de Control en la Profeco, se llevó a cabo el Programa Anual de Auditoría, con enfoque a la aplicación de auditorías y revisiones a diversas Unidades Responsables de la Institución, en cumplimiento con la responsabilidad de auditar, controlar, vigilar y emitir observaciones, en su carácter de instancia fiscalizadora. Por otra parte la variación se explica, por las diferencias entre el presupuesto aprobado y el presupuesto pagado en las partidas 12101 y 12102 Honorarios y Sueldos al Personal Eventual, por importes de 536.4 y 164.2 miles de pesos, respectivamente.

### 3. ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS Y SU VINCULACIÓN CON LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA PLANEACIÓN NACIONAL

- En 2014 el presupuesto pagado de la **Procuraduría Federal del Consumidor** (Profeco) fue de 1,244,012.3 miles de pesos, cifra superior en un orden del 5.3% con relación al presupuesto aprobado.
- En 2014 el presupuesto pagado por la Profeco se realizó a través de 5 programas presupuestarios.
- Las metas y objetivos de la planeación nacional del desarrollo a los que apoya la Profeco, a través de los recursos asignados a los programas presupuestarios de su responsabilidad, son los siguientes:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Programas Presupuestarios de la Profeco y su vinculación con la Planeación Nacional, 2014			
Programa Presupuestario Profeco (PEF 2014)	Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018		Objetivos del Programa de la Profeco
	Metas y Objetivos	Estrategia Transversal	
<b>B002</b> Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente	4. México próspero. 4.7 Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo.	I. Democratizar la Productividad.	4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.
<b>E005</b> Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	4. México próspero. 4.7 Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo.	I. Democratizar la Productividad.	4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.
<b>G003</b> Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores	4. México próspero. 4.7 Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo.	I. Democratizar la Productividad.	4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.
<b>M001</b> Actividades de apoyo administrativo	4. México próspero. 4.7 Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo.	I. Democratizar la Productividad.	4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.
<b>O001</b> Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno	4. México próspero. 4.7 Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo.	I. Democratizar la Productividad.	4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.

- Los programas presupuestarios de la Profeco con mayor incidencia en el logro de las metas y objetivos de la planeación nacional de mediano plazo son los siguientes:

## B002 PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE E INTELIGENTE

- A través de este programa presupuestario, a cargo de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se pagaron recursos por 454,687.2 miles de pesos, 16.5% más con relación al presupuesto aprobado. Estos recursos representaron el 36.6% del presupuesto total pagado por la Profeco durante 2014.
- Los recursos erogados en este programa presupuestario fue de un 36.6% del presupuesto total pagado durante 2014 por la Profeco, y su comportamiento se relaciona con el siguiente indicador:
  - ◆ **Número de estudios sobre hábitos de consumo realizados.** Al cierre de 2014 este indicador reportó el cumplimiento de la meta al realizar un total de 381 estudios de 377 programados, obteniendo así un porcentaje de cumplimiento del 101%.
    - Para contribuir al objetivo de generar un consumo informado y responsable, se proporciona al consumidor las herramientas para la toma de decisiones en sus compras, por lo que se elaboraron y difundieron 25 publicaciones del boletín Brújula de Compra: Precios de juguetes educativos, muñecas, muñecos, consolas de videojuegos y videojuegos y Joven soltero (a) pero con el compromiso de un futuro mejor, entre otros; 253 actualizaciones del programa Quién es Quién en los Precios; 52 actualizaciones del programa Quién es Quién en el envío de dinero; 24 actualizaciones del monitoreo de tiendas virtuales; 10 cuadros comparativos; 7 artículos para la Revista del Consumidor; 6 encuestas; y 4 sondeos en línea.
    - **Quién es Quién en los Precios.** Para comparar precios y tomar decisiones de compra de manera informada, este programa publica diariamente información de precios al menudeo de más de 2,300 productos de consumo generalizado, recopilados en más de 1,800 establecimientos de diversos giros comerciales.
      - Durante 2014 el programa amplió el número de ciudades de 20 a 54, como acción estratégica para supervisar precios de la zona fronteriza, derivado de la homologación de la tasa del Impuesto al Valor Agregado (IVA) al 16%. Al cierre de 2014 se tuvo presencia en por lo menos una ciudad de cada entidad federativa del país, lo que permitió captar y difundir más de 12.3 millones de precios.
    - **Número de productos informativos realizados.** Durante 2014 se realizaron 507 productos, 87 productos más a lo programado, esta variación positiva se debió a que se realizaron 18 inserciones en medios externos y 4 *podcast* adicionales.
      - Mediante los diversos productos informativos (medios impresos y electrónicos, tanto tradicionales como por internet) se puede atender a diversos grupos de consumidores a quienes se les hace llegar mensajes en beneficio de su economía y del fomento al consumo responsable, crítico e informado. Al cierre de diciembre el número de usuarios combinados de las cuentas de redes sociales de Profeco en Twitter, Facebook y Youtube alcanzó la cifra de 741,371 usuarios. Destaca que en Twitter, @profeco por su impacto es la cuenta con más seguidores del Sector Economía y la cuarta en todo el Gobierno Federal.
  - ◆ En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, todos los indicadores y acciones del Programa B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”, contribuyen al Objetivo Sectorial de Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral. En este sentido, el programa busca que los consumidores conozcan y ejerzan sus derechos y dispongan de la información que les permita tomar decisiones de compra responsables e inteligentes. En una economía de mercado, la protección al consumidor es fundamental como instrumento económico que, articulada con la política de competencia, apoya el crecimiento económico y el bienestar de la población. La política de protección al consumidor es un área especializada y complementaria de la política de competencia.

### E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y EL DESARROLLO DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- A través de este programa presupuestario, a cargo de la Subprocuraduría de Servicios y con participación de la Subprocuraduría Jurídica, se pagaron recursos por 292,451.1 miles de pesos, 7.7% menos con relación al presupuesto aprobado. Estos recursos representaron 23.5% del presupuesto total pagado por la Profeco durante 2014.
  - ◆ El ejercicio de los recursos del programa presupuestario, se refleja principalmente en los indicadores:
    - **Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas.** Las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorios, por infracciones a la ley y arbitral fue por 720.3 millones de pesos, de un monto reclamado que ascendió a 884.8 millones de pesos.
      - El porcentaje de recuperación en 2014 fue de 81.4%, mayor en 7.4 puntos porcentuales al programado de 74.0%, como resultado de la optimización de recursos que se realiza en el procedimiento de conciliación.
    - **Porcentaje de atención en los servicios del teléfono del consumidor.** Se logró atender el mayor número de consultas, permitiendo con ello dar respuesta a los solicitantes del servicio. Al cierre del ejercicio presupuestal 2014, se logró un porcentaje de 94.9%, lo cual representa 549,005 solicitudes atendidas en los servicios del Teléfono del consumidor. Cabe destacar que esta cifra incluye la atención de solicitudes vía telefónica, por correo electrónico, mediante escritos, de manera personal a través de la oficina de contacto ciudadano, chat y VoIP (Voz sobre un Protocolo de Internet) éstas dos últimas desde la página web del Teléfono del Consumidor en Línea.
      - Durante 2014, cada asesor en el teléfono del consumidor atendió un promedio mensual de 789 consultas. El resultado depende de la demanda de los particulares sobre el servicio y presentó un resultado por encima de las consultas programadas por un total de 620.
    - **Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.** Se rebasó significativamente la meta establecida en 80% para 2014; al cierre del ejercicio el indicador reportó la atención de 5,683 solicitudes de registro resueltas en términos de Ley, de un total de 5,933 solicitudes de registro resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios, lo que representa un porcentaje de cumplimiento de 95.8%.
      - Se implementaron acciones con el objetivo de atender un número mayor de solicitudes de registro, así como para minimizar el tiempo para dicha atención. Con estas acciones se incrementa la certeza jurídica de los consumidores, al protegerlos de cláusulas que pudieran afectar sus intereses.
  - ◆ En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, todos los indicadores y acciones del Programa *E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor*, contribuyen al Objetivo Sectorial de “Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral”, programando sus acciones con base en la necesidad de una mejora regulatoria integral, como elemento clave para alcanzar un crecimiento sostenido de la productividad y el desarrollo de una política moderna de fomento económico, a fin de generar reglas claras que favorezcan el desarrollo de un mercado competitivo.

### G003 VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES

- A través de este programa presupuestario del que la Subprocuraduría de Verificación es la responsable, se pagaron recursos por 431,377.8 miles de pesos, 21.9% más con relación al presupuesto aprobado. Estos recursos representaron 34.7% del presupuesto pagado por la Profeco durante 2014.
  - ◆ El ejercicio de los recursos del programa presupuestario, se refleja principalmente en los indicadores:

- **Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales.** Se realizaron 88,373 visitas de verificación a establecimientos comerciales en 2014, lo que representó un sobrecumplimiento del 22.7% sobre la meta programada, este porcentaje corresponde también a la verificación en sectores comerciales específicos. En el marco del Programa Nacional de Verificación de Productos Básicos, en 2014 se registraron 36,758 visitas de verificación a nivel nacional, de las cuales en 6,089 casos se inició procedimiento administrativo por infracciones a la ley y se colocaron sellos de suspensión en 2,347 establecimientos.
    - En materia de procedimientos y sanciones a establecimientos derivados de las acciones de verificación, durante 2014 se iniciaron 16,266 procedimientos en contra de proveedores por infracciones a la ley y normatividad aplicable, colocando sellos de suspensión en la comercialización de bienes y/o servicios en 3,927 establecimientos; asimismo, se emitieron 11,782 resoluciones administrativas mediante las cuales se impusieron sanciones económicas por 191.1 millones de pesos.
  - **Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial.** Al cierre de 2014, se realizaron 42,891 verificaciones en materia de comportamiento comercial, lo que representó un porcentaje de cumplimiento del 132.4% con base en la meta programada, lo cual obedeció a la puesta en marcha y continuación de operativos como Basílica, Fiestas Decembrinas y Vacacional, en los que además de practicar verificaciones, se instalaron módulos de atención y orientación, así como se colocaron preciadores.
    - Durante 2014 la Profeco mantuvo presencia en 14 aduanas aeroportuarias, marítimas y fronterizas del país, con operación diaria al interior de las Aduanas de Pantaco, Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Toluca, Lázaro Cárdenas, Manzanillo, Guadalajara, Monterrey, Tijuana, Mexicali, Veracruz, Nogales, Chetumal, Chiapas y Nuevo Laredo, destacando los siguientes resultados: más de 14 mil contenedores verificados, más de 89.4 millones de productos verificados, 6.5 millones de productos inmovilizados, entre los que destacan accesorios de celulares y collares de dama, juguetes réplica de armas, calzado, teléfonos celulares y luces navideñas, entre otros.
  - **Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración.** En 2014 se atendieron 172,780 instrumentos de medición ajustados por calibración de un total de 175,090 instrumentos de medición con solicitud de ajuste por calibración, logrando un cumplimiento de 98.7% superando la meta programada de 80%, lo cual obedece principalmente a que el solicitante del servicio de ajuste por calibración proporcionó datos correctos del instrumento como marca, capacidad y número de serie, así como el domicilio en que se ubicaba. Asimismo, los instrumentos sometidos al ajuste, cumplieron con los métodos de prueba y parámetros establecidos por la normatividad aplicable.
    - Como acto de autoridad se verificaron 32,708 instrumentos de medición y se inmovilizaron 2,353 instrumentos por registrar diferencias de peso en perjuicio de los consumidores, o por no cumplir con la calibración anual obligatoria. En materia de Alto Alcance, como acto de autoridad se verificaron 171 básculas, inmovilizando 29, principalmente por no cumplir con la calibración anual obligatoria y en la prestación de servicios, asimismo a petición de parte se calibraron 540 básculas con capacidad superior a los cinco mil kilogramos.
  - **Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo).** Se realizaron 309 informes de resultados aceptados por el cliente, es decir, se atendió el 100% de las solicitudes de clientes externos a su entera satisfacción. Los resultados de las pruebas dan a conocer la calidad para la toma de la decisión de compra y los clientes manifiestan confiabilidad de los resultados plasmados en el informe de prueba.
    - El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) demostró su competencia técnica en sus diversas áreas, al continuar acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) y continúa certificado en todos sus procesos técnicos y administrativos bajo la nueva norma NMX-CC-9001:2008, asimismo se instrumentó la modernización del equipo del laboratorio para fundamentar las acciones legales contra proveedores que infrinjan disposiciones de la LFPC y de la Ley Federal de Metrología y Normalización, se adquirieron un total de 37 equipos, estos permitirán aumentar la cobertura de análisis, ahorros en mantenimiento, insumos y energía, así como aumentar la eficiencia operativa y mejora del desempeño del personal.
- ◆ En atención al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, durante 2014 la Profeco llevó a cabo la verificación de establecimientos comerciales vigilando el apego de las prácticas comerciales a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la comercialización de productos nacionales e importados que cumplan con los requisitos de información comercial, especificaciones de calidad, seguridad y eficiencia establecidos por las Normas Oficiales

## PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Mexicanas y el empleo de instrumentos de medición debidamente ajustados y calibrados. Mediante la verificación se contribuye al objetivo del PND de garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado competitivo, para que todos los establecimientos respeten la LFC y las Normas emitidas por la SE.

- En atención a la línea estratégica Gobierno Cercano y Moderno del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, y con la finalidad de fortalecer y simplificar los canales de comunicación y atención de los consumidores, la Profeco puso en marcha en julio de 2013 el programa Amas de Casa Vigilantes, para atender en 5 días o menos las denuncias presentadas por las amas de casa respecto de abusos de proveedores de productos básicos. Se trata de un programa con participación ciudadana, enfocado a la acción voluntaria de 500 amas de casa vigilantes que colaboran reportando los precios de diferentes productos básicos cuando realizan sus compras, además de denunciar ante Profeco algún incumplimiento a la LFPC. Durante 2014 se reportaron 14,763 precios y se presentaron dos denuncias, asimismo en octubre de 2013 inició el programa Profeco en 30 cuyo objetivo es la atención inmediata de las denuncias de los consumidores, esta aplicación incorporó el uso de nuevas tecnologías para acercarse a la ciudadanía, lo que representa una herramienta útil, que resultó a diciembre de 2014 en la incorporación de 3,141 usuarios aceptados y un total de 683 denuncias, incluidas las 21 que se atendieron por irregularidades manifestadas por usuarios en el Buen Fin.

#### 4. CONTRATACIONES POR HONORARIOS Y TABULADORES Y REMUNERACIONES

- En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 69, último párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, se proporciona la información sobre las contrataciones por honorarios de la Profeco en 2014, por unidad responsable:

<b>Contrataciones por Honorarios</b> <b>Procuraduría Federal del Consumidor</b> <b>(Pesos)</b>			
<b>UR</b>	<b>Descripción</b>	<b>Total de contratos</b>	<b>Pagado</b>
10-LAT	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	353	19,616,086.96

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.

- Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21, penúltimo párrafo del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2014, se incluye la siguiente información sobre sueldos, salarios y remuneraciones:

Tabulador de Sueldos y Salarios, y Remuneraciones					
Procuraduría Federal del Consumidor					
Grupo de Personal	Tabulador de Sueldos y Salarios		Remuneraciones		
	Mínimo	Máximo	Elementos Fijos Efectivo	Elementos Variables	
				Efectivo	Especie
<b>MANDO (del grupo I al O)</b>					
PROCURADOR	2,325,066.48	2,325,066.48	2,915,606.67		
SUBPROCURADOR	1,758,523.68	1,758,523.68	11,313,404.55	106,610.29	
DIRECTOR GENERAL	1,436,045.40	1,436,045.40	13,022,934.05	149,254.41	
DIRECTOR GENERAL	1,629,911.64	1,629,911.64	23,197,422.29	234,542.64	
DIRECTOR GENERAL	1,849,949.64	1,849,949.64	2,299,271.21	21,322.06	
DELEGADO METROPOLITANO A	1,030,667.46	1,030,667.46	8,060,881.89	127,932.35	
DELEGADO FEDERAL B	575,684.28	575,684.28	36,001,344.47		
DIRECTOR DE AREA	673,550.52	673,550.52	14,160,338.21		
SECRETARIO PARTICULAR	788,054.16	788,054.16	1,974,948.05		
DELEGADO	788,054.16	788,054.16	14,459,151.52		
DELEGADO	937,784.52	937,784.52	17,092,312.96		
SUBDIRECTOR DE PROCEDIMIENTOS	303,057.12	303,057.12	1,596,385.82		
SUBDIRECTOR	393,845.52	393,845.52	1,515,773.55		
DELEGADO METROPOLITANO C	478,909.20	478,909.20	550,431.78		
AUDITOR D	204,555.00	204,555.00	27,465,609.16		
JEFE DE DEPARTAMENTO	233,192.64	233,192.64	237,735.80		
JEFE DE DEPARTAMENTO B	233,192.64	233,192.64	24,551,039.69		
ADMVO. DE INFORMATICA DE SUBPROCURADOR	303,057.12	303,057.12	66,934,460.39		
SUBDELEGADO	345,485.16	345,485.16	11,302,106.07		
<b>OPERATIVO (del 9 al 17)</b>					
BASE	88,727.52	125,886.60	173,382,242.81	14,232,505.16	10,821,956.62
CONFIANZA	88,727.52	197,635.08	347,068,284.85	11,668,505.78	7,214,637.74

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.