



**DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE COLIMA**  
**OFICINA DE LA DELEGADA**  
**No. OFICIO: PFC.COL.A.8.4/0862/2018**  
**ASUNTO: Respuesta a Oficio Circular DGD/034/2018**

Colima, Col., 19 de octubre de 2018

**Lic. Humberto Lepe Lepe**  
**Director General de Delegaciones**  
**Presente**

En respuesta a su atento oficio Circular DGD/034/2018 de fecha 18 de octubre del presente respecto de la creación de la Guía de Gobierno Abierto 2018, en cumplimiento del apartado 1) Participación Ciudadana, me permito informar a usted lo siguiente:

**I. Informe Anual del Consejo Consultivo del Estado de Colima:**

El Consejo Consultivo del Consumo en el Estado de Colima se instaló el 24 de febrero de 2016, siendo Delegado de Colima el Lic. Armando Guel Serna, quedando conformado de la siguiente manera:

**Conformación del Consejo Consultivo de Consumo en el Estado de Colima, 24 de febrero de 2016:**

Lic. Armando Guel Serna	Presidente Delegado Federal de la PROFECO en Colima
Ing. Agustín Luis Trejo Ramos	Invitado Especial Delegado Federal de la Secretaría de Economía
Licda. María Guadalupe Huerta Montero	Consejera Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMMEEC)
C. Walter Alejandro Oldembourg Ochoa	Consejero Presidente de la CANACO SERVYTUR COLIMA
Arquitecto Sergio Contreras Ochoa	Consejero Presidente de la CANIRAC en Colima
Ing. Mario Carlos Moncada Cantú	Consejero Presidente de la COPARMEX en Colima
Virginia Meza Martínez	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
Profr. Óscar Lupercio Barreto	Consejero Representante de Grupo de Consumidores
Nutrióloga Ma. del Carmen Flores Uribe	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
T.S. Lisbeth Cárdenas Garibay	Consejera Representante de Grupo de Consumidores

T.S. Paula Ávalos	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
C. Dolores Ortega Sánchez	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
Licda. María Guadalupe Ramírez Ávalos	Secretaria Técnica /Encargada del Departamento de Educación y Divulgación

**Integrantes del Consejo Consultivo de Consumo en el Estado de Colima 2018**

Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora	Presidenta Delegada Federal de la PROFECO en Colima
Ing. Agustín Luis Trejo Ramos	Invitado Especial Delegado Federal de la Secretaría de Economía
Licda. Verónica Julieta Cario Aguilar <b>(En sustitución de la Licda. María Gpe. Huerta Montero).</b>	Consejera Presidenta de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMMEEC)
Lic. Luis Javier Siordia Alcaraz <b>(En sustitución del C. Walter Alejandro Oldembourg Ochoa).</b>	Consejero Presidente de la CANACO SERVYTUR COLIMA
Arquitecto Sergio Contreras Ochoa	Consejero Presidente de la CANIRAC en Colima
Ing. Mario Carlos Moncada Cantú	Consejero Presidente de la COPARMEX en Colima
Virginia Meza Martínez	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
Profr. Óscar Lupercio Barreto	Consejero Representante de Grupo de Consumidores
C. María Guadalupe Fregoso Castell <b>(En sustitución de la Nutrióloga Ma. del Carmen Flores Uribe).</b>	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
T.S. Lisbeth Cárdenas Garibay	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
T.S. Paula Ávalos	Consejera Representante de Grupo de Consumidores
Eleazar López Cuevas <b>(En sustitución de la C. Dolores Ortega Sánchez).</b>	Consejero Representante de Grupo de Consumidores

**Calendario de sesiones:**

**PERÍODO 2016 = 3 SESIONES**

EVENTO	FECHA
Sesión de instalación	24 de febrero de 2016
Segunda sesión	12 de abril de 2016
Tercera sesión	28 de noviembre de 2016

**PERÍODO 2017 = 1 SESIÓN**

Evento	FECHA
Primera sesión	27 de febrero de 2017

**PERÍODO 2018 = 3 SESIONES**

EVENTO	FECHA
Primera sesión	26 de marzo de 2018
Segunda sesión	24 de septiembre de 2018
Tercera sesión (tentativa)*	26 de noviembre de 2018

**II.- Programa de Desarrollo**

**PERÍODO 2016:** En la sesión de instalación del 24 de febrero de 2016, se tomó protesta a los integrantes del Consejo Consultivo del Consumo en el Estado de Colima, comprometiéndose todos a analizar distintos temas en materia de consumo, así como difundir en sus distintas áreas de competencia las acciones que la Profeco realiza en función de la protección de los derechos del consumidor, todos encaminados a beneficiar a la sociedad colimense.

En la sesión de fecha 12 de abril de 2016 se conformaron grupos de trabajo de la siguiente manera:

Grupo 1: Abordó el tema: "Trabajemos por un mejor servicio y con las de la Ley"

Grupo 2: "No confundas Consumo y Consumismo".

Grupo 3: "Los 7 "Derechos del Consumidor".

En la sesión de fecha 28 de noviembre de 2016:

-Integrándose la Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora como Delegada y presidenta del Consejo, en la cual manifestó como parte de los objetivos emitir opiniones y presentar propuestas respecto de los planes y programas de trabajo de la Profeco, así como impulsar la participación ciudadana e institucional en las diversas tareas de educación y protección a los derechos del consumidor.

-Se dieron a conocer los espacios de difusión con los que cuenta la delegación de la Profeco en el estado, destacando el programa "De voz en voz" de la estación radiofónica Universo 94.9FM perteneciente a la Universidad de Colima, donde la Profeco realiza colaboraciones semanales desde el año 2013, mismo que se ha convertido en un medio de difusión de actividades de la Profeco en favor de la ciudadanía, así como los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores, fomentando una cultura de consumo inteligente y el respeto a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Se informaron los resultados del Programa El Buen Fin 2016 y la implementación del mecanismo en línea denominado Conciliaexpres.

La Delegación de Economía, y el representante de la CANACO mencionaron que se observó una buena actividad comercial durante El Buen Fin.

**En la sesión de trabajo del 28 de noviembre de 2016**, el Delegado de Economía, Ing. Agustín Trejo Ramos, mencionó que ante la falta de una central de Abasto en la región se tiene como referencia la de otros estados. De igual forma, la Licda. María Guadalupe Huerta Montero comentó el notorio incremento de diversos precios en general, por lo que la delegada destacó la importancia de consultar precios, mediante la herramienta del Quién es Quién en los Precios, así como de distintos servicios que ofrece esta Procuraduría, para convertirse en canales de ayuda e información hacia la población. Dolores Ortega Sánchez habló sobre los cobros excesivos de la CFE que se presentan entre la población, La T. S. Ana María maravilla destacó la importancia de los talleres que imparte la Profeco y la visión de los integrantes, como el caso de la instalación y puesta en marcha de algunos huertos familiares que ya son funcionales en el estado.

#### **PERÍODO 2017:**

**En la sesión de trabajo del 27 de febrero de 2017**, la Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora informó que se sostuvieron acciones de colaboración interinstitucional con el instituto Colimense de las Mujeres (ICM) con la impartición de talleres de educación para el consumo y tecnologías domésticas. De igual forma se llevó a cabo un encuentro con integrantes de la CANACO donde se abordaron temas como el Acuerdo para el Fortalecimiento Económico y la Protección de la Economía Familiar. Se asistió a la toma de protesta la mesa Directiva de CANIRAC y se realizó una rueda de prensa conjunta, convocada por la Secretaría de Gobernación, con la participación de titulares de las delegaciones federales que conforman el subcomité de Fomento Económico. Se participó en el programa radiofónico "De voz en Voz" de la Universidad de Colima, con el tema de la liberación de precios de combustibles y monitoreo de precios de productos de la canasta básica. Se informó que en los meses de enero y febrero de 2017 se participó en reuniones del Subcomité de Fomento Económico y Subcomité de Turismo, convocadas por el Gobierno del Estado para el programa de Desarrollo 2017-2021.

#### **En la sesión de trabajo del 27 de febrero de 2017,**

En seguimiento al acuerdo del acta de la sesión anterior, se invitó a un representante de la Secretaría de Salud y Bienestar Social, asistiendo la Licda. Laura Guerrero Bárcenas y Melisa Sinaí Herrera Vázquez del Programa de Alimentación y Actividad Física.

Laura Guerrero Bárcenas dio a conocer las acciones que la Secretaría de Salud ha implementado en el estado de Colima y señaló que desde el año de 2014, con el lanzamiento de la Sinergia Nacional para el Control y Sobrepeso, Obesidad y Diabetes, se trabaja a diario con mínimo 150 niños con alimentación saludable en tres unidades móviles, una en cada jurisdicción sanitaria en los municipios del estado y se trabaja en coordinación con la Secretaría de Educación. Indicó que de manera paralela también participan con diversas instituciones de la iniciativa privada interesadas en este rubro. Y cada seis meses implementan la encuesta nacional 2012.

Argumentó que la Secretaría de Salud trabaja con toda la población en general y anunció que está por firmarse el 06 de abril como el día de la actividad física aprovechando que el día 07 de abril es el día mundial de la salud.

El presidente de la CANIRAC, Arquitecto Sergio Contreras Ochoa dijo que en su opinión, en escuelas a las cafeterías se les ha incrementado los precios de los productos y ellos con el afán de no incrementar tanto los precios a las ventas, están vendiendo productos de la más baja calidad, a los niños le están vendiendo más harinas, más pan y azúcar y no alimentos saludables, porque quieren economizar sin incrementar costos. Citó como ejemplo que en los restaurantes el salmón subió hasta un 50%, pero tampoco puedes quitarlo de la carta y no se vende tan fácil.

Laura Guerrero Bárcenas sostuvo que los alimentos que se venden en las escuelas tienen que cumplir con ciertas características nutricionales, de lo contrario se les hace una observación y se emiten recomendaciones, sea parte concesionaria o servicio de alimentos de DIF, pero que sí se evalúa calidad nutricional de alimentos.

#### **PERÍODO 2018:**

**En la sesión de fecha 26 de marzo de 2018**, la Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora refirió que ésta se lleva a cabo en seguimiento a la implementación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, siendo la función más importante la de impulsar la participación ciudadana e institucional en las diversas tareas de educación y protección de los derechos de los consumidores. Hizo del conocimiento a los presentes que la presente reunión se desarrollaba en el marco de los festejos del 15 de Marzo, Día Internacional del Consumidor, siguiendo instrucciones giradas por parte del Procurador Lic. Rogelio Cerda Pérez, a realizar una reunión de nuestro Consejo Consultivo para dar a conocer la importancia de esta fecha.

El siguiente objetivo de la presente reunión es dar a conocer las recientes reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicadas el 11 de enero de 2018 en el Diario Oficial de la Federación:

- Se otorgan facultades a Profeco para emitir alertas y ordenar llamados a revisión y retiro de mercancías como medida de protección a la vida, salud, seguridad y economía del consumidor.
- Profeco ordenará la reparación o sustitución de productos o servicios que representen un riesgo a la vida, salud, seguridad o la economía del consumidor. Además si el consumidor opta por la restitución de un producto, éste deberá de ser nuevo.
- Dota a la Profeco de facultades suficientes para hacer efectivos sus actos de autoridad, ya que se le otorga el carácter de autoridad fiscal para efectuar el cobro de las multas que impone.
- Prevé que los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
- Se clasifican como casos particularmente graves, y consecuentemente se sancionarán con mayor rigor, el uso de un contrato de adhesión distinto al registrado ante Profeco y el incumplimiento de las disposiciones en materia de despachos de cobranza.
- Se aumenta el plazo de garantía de 60 a 90 días, con lo cual se brinda mayor seguridad en las relaciones de consumo, estas son algunas de las modificaciones que contiene la Ley.

La Delegada hizo la consideración que la Profeco en Colima se implementó el operativo de Cuaresma y Semana Santa El Delegado de Economía **Ing. Agustín Trejo Ramos**, manifestó que la Delegación a su cargo también se mantuvo en alerta, con relación al comportamiento comercial de los establecimientos en esta temporada.

**En la sesión del 24 de septiembre de 2018**, Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora, Delegada de PROFECO en Colima informó que se han implementado varios programas como el de Regreso a Clases y Escuelas Particulares. También se llevó a cabo el evento denominado "Feria de Regreso a Clases 2018", realizada en el municipio de Armería del 10 al 12 de agosto, y la de Colima del 15 al 17 de agosto. En ésta última se contó con la participación de 21 proveedores de artículos escolares, así como algunas escuelas, institutos y dependencias como el Instituto Colimense del Deporte (INCODE), la 20.a Zona Militar. La Delegada puntualizó que dicho evento se organizó de manera coordinada con el Gobierno del Estado de Colima, Ayuntamientos de los municipios de Colima, Coquimatlán, Cuauhtémoc, Villa de Álvarez y Comala.

En otros temas, informó que se implementaron los Operativos del Programa de Regreso a Clases y Escuelas Particulares que estuvo vigente del 19 de julio al 09 de septiembre del presente año y el Programa de Verificación Fiestas Patrias. La Delegada mencionó que como parte de las acciones que lleva a cabo la Profeco está la difusión de las llamadas Red de Alerta Rápida a los consumidores, donde se informa por ley los datos de la empresa, el riesgo y la solución propuesta.

En este sentido, en fechas recientes se emitieron varias Alertas con relación a distintos modelos de automóviles, en esta ocasión fueron de la Toyota en modelo Tacoma, Corolla, así como también de la Volkswagen y Modelos Audi, Cabri y Vento, así como algunos de la empresa BMW. A este respecto, la Profeco hace la invitación a la población en general a estar atenta, visitar nuestros sitios electrónicos, la página, el Quién es Quién en los Precios, la Brújula de Compra, entre otros.

Se informó que el Departamento de Educación y Divulgación trabaja con 70 grupos de consumidores en 6 municipios del estado, incluyendo perfiles de jóvenes en recuperación de adicciones, niños estudiantes de primaria, esposas de militares del 20ª zona militar, del 29ª Batallón de Infantería, oficiales de la Zona Naval Militar, esposas de jornaleros y cañeros, y adultos en actividad productiva. La promotora Adreana Salazar Serrano, informó que se capacita a 4 escuelas primarias y entre los grupos de consumidores que ella maneja se trabaja de forma coordinada con BANSEFI y crearon clubes de pequeños emprendedores.

La Dra. Gloria Margarita Puente agregó que recientemente la Delegación Profeco en Colima, en coordinación con Instituto Colimense de las Mujeres (ICM) participó en una serie de actividades denominadas "Jornadas de Ofertas de Servicios para las Mujeres", en los municipios de Colima, Armería, Ixtlahuacán, Cuauhtémoc y la Comunidad de Zacualpan, en Comala. De igual forma, en el marco de los 27 años de la conformación de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), se participó en la Expo Simposium Empresarial 2018.

La Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora subrayó que en el mes de enero y junio del presente año se hicieron reformas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y también las modificaciones a la Ley de Aviación Civil, publicadas el 18 de junio de este año, por lo que en el Aeropuerto Miguel de la Madrid Hurtado de Colima se actualizó la información de unos banners que estaban a la vista del público.

### **III.- Reporte de las propuestas ciudadanas:**

#### **PERÍODO 2016:**

**En la sesión de trabajo del 12 de abril de 2016** el C. Walter Alejandro Oldembourg Ochoa propuso que el Departamento de Verificación y Vigilancia de la Delegación Colima impartiera una plática informativa a fin de dar a conocer la reglamentación vigente así como las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) para la operación y servicios de establecimientos comerciales en general.

**En la sesión de trabajo del 28 de noviembre de 2016** la Nutrióloga Ma. del Carmen Flores Uribe manifestó su preocupación por el desinterés de padres de familia y autoridades escolares en general respecto de la alimentación de los niños, por lo que solicita que las autoridades reconozcan su responsabilidad moral e institucional de vigilar la venta de comida chatarra en las escuelas, por el riesgo de salud que representan.

Ma. del Carmen Flores Uribe y la Licda. Licda. María Guadalupe Huerta Montero propusieron la presencia de un representante del Sector Salud en la siguiente sesión para informarle las inquietudes que surgieron en esta reunión de trabajo.

La Licda. Licda. María Guadalupe Huerta Montero solicitó talleres de capacitación a los agremiados a la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias respecto del tema de Contratos de Adhesión.

### **PERÍODO 2017**

**En la sesión de trabajo del 27 de febrero de 2017** Ricardo Canabal Horta, representante de la COPARMEX, comentó que una situación de riesgo es que los niños en las escuelas consumen muchos productos de los vendedores de la calle, y todavía más grave es que las mamás les compran esa comida y se las pasan por los alambrados. Esa situación se repite en niños y adolescentes de todos los municipios del estado. Destacó la importancia de que las autoridades correspondientes trabajen más en el manejo de la publicidad en alimentos sanos, así como lo hacen en la publicidad de los clásicos antojitos y comida chatarra, porque es una publicidad bien elaborada, que igual puede funcionar en los productos saludables.

El Delegado de Economía, Agustín Trejo Ramos difirió en este punto y comentó que al final el consumo de refrescos volvió a ser mayor, ya que esto es un asunto cultural. Ejemplificó diciendo que en tiendas de conveniencia como Kioskos y Oxxos se venden promociones de comida chatarra al por mayor.

### **PERÍODO 2018:**

**En la sesión de fecha 26 de marzo de 2018**, el Lic. Carlos Ahumada Viveros, representante de la CANIRAC, enfatizó la disposición de los restauranteros del cumplimiento de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como de la aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas, a lo que se resaltó los beneficios que tenían la instalación de los Decálogos, y comentó que ellos hacen la recomendación de que se tuviera cuidado en la promoción de tiempo compartidos, para que no fueran a ser objeto de abusos.

**En la sesión de fecha 24 de septiembre de 2018** el profesor Óscar Lupercio afirmó que hay gente que resulta afectada, porque lamentablemente si no tienes acceso a una computadora no puedes conocer la información. Comentó que él tuvo la experiencia de que compró un boleto a Tijuana de ida y vuelta, pero como se le presentó un imprevisto no pudo regresar en la fecha establecida y tuvo que comprar otro boleto nuevo, por lo que la Delegada agregó que siempre se deben checar términos y condiciones.

Óscar Lupercio preguntó si la Profeco hace revisiones en los tianguis, a lo cual la Delegada contestó que sólo se trabaja con el comercio formalmente establecido ya que no nos corresponde. En la temporada de la Feria de Todos los Santos que ya se avecina en el mes de noviembre, la Profeco tiene presencia porque se instala una báscula testigo para que los consumidores puedan pesar los productos recién comprados. También se colocan preciadores, para que los vendedores exhiban los precios de los productos, sin embargo aclaró que no podemos hacer operativos formales por las características propias de los negocios allí instalados.

Carlos Ahumada Viveros de CANIRAC expresó que el uso de las básculas testigos en los tianguis y feria es muy bueno. Agregó que sin embargo, para instalarte en la feria como proveedor te obligan a firmar un contrato en el que dice que debes pagar una serie de cuotas con distintas instancias, como Salubridad, Protección Civil, el Ayuntamiento, etc.

Por lo que hizo la recomendación a la Delegada de concertar una cita con el Director del Instituto de Ferias y Exposiciones del Gobierno del Estado, Petronilo Vázquez Vuelvas, para que se puedan coordinar una serie de acciones que le den seguridad al consumidor, revisar los horarios y funcionamientos de establecimientos, sobre todo que se note la presencia de Profeco. Dijo que en este evento de la Feria de Colima, debido al importante flujo de personas que hay, sería bueno elaborar un tríptico de Profeco con la información que el consumidor necesita conocer para ese evento, porque no es nada barato.

Guadalupe Fregoso comentó que la implementación de la báscula testigo sí es muy conveniente para cerciorarnos que no nos vendan kilos de 800 gramos. En este sentido la Delegada puntualizó que se tomarán notas de estos comentarios para considerarlos en las futuras acciones que se implementarán en la Delegación.

En otro tema Virginia Meza Martínez relató que cuando ha ido a otros municipios como Tecomán, se da cuenta que la gente aprovecha para comprar gasolina más barata y preguntó sobre los operativos, a lo cual la Dra. Gloria Margarita Puente respondió que esos operativos le corresponden exclusivamente a la Dirección General de Verificación de Combustibles (DGVC), atendiendo las disposiciones de la Comisión Reguladora de Energía (CRE).

La Dra. Gloria Margarita Puente informó que otra de las actividades que ha llevado a cabo esta Delegación ha sido la participación en reuniones con la Secretaría de Desarrollo Rural, con la presencia de productores locales de miel, en la que se quejan de la presencia de empresas que comercializan fructuosa y la ofrecen como si fuera miel natural. Por lo cual, la recomendación es con relación al etiquetado y promover que la miel sea 100% natural, ya que muchas veces el producto dice "jarabe" o "sabor a miel". En este sentido se les recomendó que hagan su denuncia y que existe un procedimiento para verificar productos y en su caso, remitir muestras al Laboratorio Nacional de Profeco para constatar su conformación.

Carlos Ahumada Viveros de CANIRAC destacó que entre la población hace falta la cultura de informarse y leer las etiquetas, que la gente sepa el contenido real del producto que está comprando.

La Dra. Gloria Margarita Puente subrayó que en estos casos la instancia que interviene son autoridades como la COESPRIS y se hace la recomendación de que siempre se fijen en el etiquetado.

---

Con lo anterior me permito dar respuesta a la solicitud de información requerida, misma que se enviará a la brevedad con anexos de actas correspondientes, vía valija institucional.

Sin otro particular me reitero a sus órdenes y le envío saludos cordiales.

Atentamente  
Delegada en Colima



**Dra. Gloria Margarita Puente de la Mora**



c.c.p. Mtra. Sonia Salgado Vargas.- Directora General de Educación y Divulgación.- Para su conocimiento.  
Lic. Rodolfo Anaya Huidobro.- Director de Planeación Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones.- Mismo fin.

GMPM / meab\*