

Quién es quién en los precios de productos básicos

REVISTA DEL

ISSN 0185-8874

# CONSUMIDOR

Julio 2001

Número 293

México

\$15.00

Qué ofrece la  
**TV de paga**

Calidad de  
**ventiladores  
y helados**

Conozca la casa  
del mañana

¿Es usted un  
comedor  
compulsivo?

¡Tecnologías  
domésticas y platillos  
coleccionables!



PROFECO le invita a visitar su página: [profeco.gob.mx](http://profeco.gob.mx)



# Radio

Revista del Consumidor

## Lunes

Cancún, Q. Roo, 10:35 a 10:50, Radio Ayuntamiento / 105.9 FM  
Distrito Federal, 5:00 a 5:15, XEVOZ / 1590 AM

## Martes

Irapuato, Gto., 8:00 a 8:15, XEBC / 1330 AM  
Mérida, Yuc., 18:45 a 19:00, XEMH / 970 AM

## Miércoles

Cancún, Q. Roo, 10:35 a 10:50, Radio Ayuntamiento / 105.9 FM  
Distrito Federal, 22:30 a 22:45, XHM / 88.9 FM

## Viernes

Cancún, Q. Roo, 10:35 a 10:50, Radio Ayuntamiento / 105.9 FM  
Los Mochis, Sin., 13:45 a 14:00, XEMIL / 1000 AM  
Culiacán, Sin., 15:00 a 15:15, XEWS / 1010 AM  
Los Mochis, Sin., 16:30 a 16:45, XEHS / 740 AM  
Guasave, Sin., 16:30 a 16:45, XEGS / 680 AM  
Mérida, Yuc., 18:30 a 18:45, XEZ / 600 AM  
Culiacán, Sin., 20:30 a 20:45, XENZ / 890 AM  
Distrito Federal, 18:30 a 18:45, XEQ / 92.2 AM

## Sábado

Salamanca, Gto., 15:00 a 15:15, XEMAS / 1560 AM  
Mazatlán, Sin., 21:45 a 22:00, XEFIL / 870 AM  
Distrito Federal, 14:45 a 15:00, XEQ / 940 AM  
Distrito Federal, 20:15 a 20:30, XEFA / 1560 AM

## Domingo

Mérida, Yuc., 10:00 a 10:15, HHMT / 98.5 FM

# T.V.

Revista del Consumidor

## Lunes

Canal 13 / 13:30 a 14:00 en Irapuato, Gto.  
Canal 9 / 00:30 a 01:00 en México, D. F.  
Canal 11 / 05:30 a 06:00 en México, D. F.

## Martes

Canal 13 / 13:30 a 14:00 en Irapuato, Gto.  
Canal 2 / 05:00 a 05:30 en México, D. F.

## Miércoles

Canal 13 / 13:30 a 14:00 en Irapuato, Gto.  
Canal 4 / 05:15 a 05:45 en México, D. F.  
Canal 7 / 05:20 a 05:50 en México, D. F.  
Canal 40 / 06:30 a 07:00 en México, D. F.

## Jueves

Canal 13 / 13:30 a 14:00 en Irapuato, Gto.

## Viernes

Canal 13 / 13:30 a 14:00 en Irapuato, Gto.  
Canal 13 / 05:00 a 05:30 en México, D. F.  
Canal 22 / 24:00 a 00:30 en México, D. F.  
EDUSAT / 11:30 a 12:00 en México, D. F.

## Sábado

Canal 13 / 8:30 a 9:00 en Cancún, Q. Roo  
Canal 13 / 23:30 a 24:00 en Mérida, Yuc.  
Canal 5 / 01:00 a 01:30 en México, D. F.

## Domingo

Canal 2 / 8:00 a 8:30 en Mérida, Yuc.





Editorial

## Directorio

**Procuradora Federal  
del Consumidor**  
María Eugenia Bracho González

**Editora**  
Martha Susana Ruiz

**Directora General  
de Publicaciones**  
Margarita Luna Ballina

**Director Editorial**  
Enrique Parada García

**Directora de Arte y Diseño**  
Norma Patiño Domínguez

**Jefe de Redacción**  
Guillermo Torales Caballero

**Jefa de Corrección**  
Dora Torres Ponce

**Jefes de Diseño Gráfico**  
Victor M. Gutiérrez García  
Pedro O. Castellanos Gómez

**Reporteros**  
Graciela Muñoz Ariza  
Lorena M. Romo Maldonado  
Eduardo Alfredo Mena Pérez  
Yureli Cacho Carranza

**Corrección**  
Alejandra Sánchez Plascencia

**Diseño**  
Mónica Miranda Villalba  
Margarito Sánchez Cabrera  
Alfonso J. Solís Loza  
Roberto Paz Amaya

**Fotografía**  
Edgar Mendoza Serrano  
Francisco Alatríste Torres  
Francisco Gutiérrez Canto

**Teléfonos de la revista**  
52•11•90•82 ó 56•25•67•00  
exts. 6930, 6927 ó 6926

**Fax**  
55•53•05•74

**Envíe su correspondencia a**  
José Vasconcelos núm. 208,  
piso 14, colonia Condesa,  
C. P. 06140, Delegación  
Cuauhtémoc, o al A. P. 20600,  
México, D. F.

*Foto portada: Francisco Gutiérrez C.*

# La importancia de planear

En este periodo vacacional de verano muchos de nosotros suspendemos nuestras actividades para disfrutar de unos días de descanso en compañía de la familia, sin embargo, también es un buen momento para planear el regreso a clases a fin de considerar ambos gastos y no afectar el presupuesto familiar al realizar compras apresuradas y sin comparar precios.

Una excelente opción es consultar la lista de útiles escolares, o bien, reutilizar aquellos materiales del ciclo anterior que se encuentren en buen estado.

En la próxima edición usted podrá consultar los resultados de la evaluación de calidad de los artículos escolares, la cual le será de gran ayuda para hacer la mejor elección.

Por otra parte, esperamos que planeé sus vacaciones para evitar algún incidente desagradable o ser víctima de un mal proveedor, sin embargo, en caso de ver afectados sus derechos como consumidor no dude en acudir a PROFECO, a cualquiera de las delegaciones ubicadas en todo el país o a los módulos de atención en los principales centros turísticos; también ponemos a su disposición el teléfono de larga distancia sin costo 01-800-903-13-00. Tenga presente que en materia de servicios turísticos usted tiene derecho a exigir que le respeten su reservación, los precios estipulados, así como tener la lista de tarifas a la vista.

*¡Felices vacaciones y regreso a clases!*







## Miscelánea del consumo

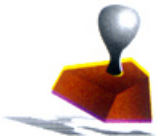
3



## Conozca sus derechos

- ¿Política de la empresa?

5



## PROFECO en acción

- Conciliación inmediata

6



## Quién es quién en los precios

- Productos básicos

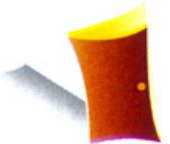
8



## Consumo del futuro

- La casa del mañana

14



## Qué hay detrás de...

- Médicos certificados

16



## Antes de contratar

- Estudio de mercado sobre la tv de paga

19



## Por su salud

- Periodontitis
- Comedores compulsivos

48



## Alimentación y nutrición

- Proteínas y nutrición
- Coliflor y durazno

52



## Manos a la obra

- Cambio de azulejos

63



## Reporte especial

- Calidad de ventiladores

57



## Bajo la lupa

- Calidad de helados

66

**Tecnologías  
domésticas  
y comer rico, comer sano**

en páginas centrales

¡coleccionables!



## Consumo ingenio

- Fotografías encapsuladas

64



## Los pequeños consumidores

71



## Buzón del consumidor

76





## Vaya seguro con su «seguro de viajero»

Hacer un viaje puede ser el principio de un reconfortante descanso, o bien, el inicio de exitosos proyectos laborales. Ya sea por un fin de semana o por más tiempo, lo deseable en todo momento es que la transportación sea, además de confortable, segura.

Por ello conviene conocer un poco más sobre el seguro de viajero que le otorgan autopistas de cuota y medios de transporte.

Cuando se traslada en su auto por una autopista de cuota, al pagar el derecho de tránsito por esa vía automáticamente adquiere el seguro de viajero o «seguro de usuario».

Conserve el comprobante que le entregan en la caseta, pues mientras circule por la autopista representa su seguridad en caso de sufrir algún percance; este seguro cubre responsabilidad civil, gastos médicos y gastos funerarios, en su caso.

Si viaja a bordo de transporte público federal es conveniente que guarde su boleto de viaje, ya que éste lo protegerá en caso de algún infortunio. En el servicio de transportación terrestre, las líneas de autobuses están obligadas a contratar seguros adicionales para responder ante accidentes imputables a su personal.

Por lo que se refiere a transportación aérea, le recomendamos que lea y se informe detalladamente acerca de las garantías de seguro para viajero que la aerolínea ofrece a sus pasajeros. Esta información aparece anexa al boleto de viaje. Por otra parte, las compañías de aviación responden por la integridad del pasajero desde el momento mismo en que éste aborda la aeronave.

Ya lo sabe: ¡vaya seguro con su «seguro de viajero».



## La televisión y los derechos de los consumidores

La revista virtual *Consumo Actual*, editada por el Instituto de Estudios del Consumo de Madrid, España, dio a conocer que los representantes de asociaciones de consumidores y usuarios, así como varios sindicatos decidieron constituir la Mesa Social en Defensa de los Derechos de los Telespectadores y hacer público un manifiesto, ya que de forma reiterada las empresas televisoras españolas incumplen las normas vigentes que rigen dicha actividad, principalmente en aspectos de publicidad, patrocinio e información sobre la programación.

El manifiesto de los Derechos de los Telespectadores establece, entre otras declaraciones:

- Promover sus derechos según lo establecido en las leyes vigentes españolas, ya que las televisoras emiten más publicidad de la permitida, así como publicidad encubierta, publicidad de tabaco y alcohol, y espacios de teletienda que exceden el tiempo máximo permitido.

- Dar a conocer a los consumidores que la información que reciban a través de este medio de comunicación respecto a productos y servicios que adquieran o consuman debe ser veraz, porque así lo establece la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Las organizaciones y asociaciones participantes que conforman esta mesa social, señala la revista virtual, promoverán las acciones jurídicas que consideren necesarias para defender los derechos de todos y el cumplimiento de la ley.



## ¡Un buen ejemplo!

Las organizaciones integradas por personas de la Tercera Edad son pieza clave en la labor de nuestra institución, debido a que la experiencia de sus integrantes nos permite saber cómo se han modificado los patrones y hábitos de consumo con el paso del tiempo, sobre todo en los últimos 50 años en que los avances tecnológicos y científicos nos han brindado mayores comodidades. Por ejemplo, para hacer gelatina las abuelitas hervían patas de pollo sin sal, para obtener la grenetina; a ese caldo le agregaban agua de jamaica muy dulce o jugo de naranja y lo colocaban en moldes sobre hielo picado para que cuajara; actualmente basta con disolver el contenido de un sobre de gelatina que cuaja incluso sin necesidad de refrigerarse.

Las organizaciones de la Tercera Edad son muy participativas y receptivas en las actividades de PROFECO y han desarrollado programas de beneficio compartido. Tal es el caso de un grupo que acude a un centro del Insen. Sus 30 integrantes estaban preocupados por dar mantenimiento a su lugar de reunión, por lo que decidieron adecuar las propuestas sobre Consumo y Medio Ambiente. Acordaron separar los desechos inorgánicos generados en su casa y establecer un centro de acopio de papel, cartón, vidrio, plástico, envases y empaques. Cuando reunieron una cantidad considerable la llevaron a un centro de reciclado y a cambio les dieron dinero suficiente para comprar las materias primas que les permitieron elaborar: pintura de nopal, impermeabilizante para el techo, cloro y desinfectante con aroma a pino, así como hacer algunas reparaciones sencillas en las instalaciones eléctricas y de plomería en los baños, y quedaron muy satisfechos con los resultados.



Esta experiencia nos permite dar una nueva utilidad a las propuestas para las organizaciones de consumidores y un gran valor al trabajo en equipo, además nos demuestra que la basura es de enorme utilidad si se canaliza adecuadamente. Éste es un buen ejemplo a seguir, en el que la experiencia y la paciencia se conjuntan para lograr un objetivo. Lo invitamos a acercarse a la delegación más próxima de PROFECO, donde con gusto lo atenderemos.



## Foros virtuales de interés

Uno de los servicios más populares de Internet son los llamados *chats*, sistemas de comunicación entre usuarios en tiempo real. Sin embargo, la tónica con la que se conducían estas pláticas en sus inicios -a veces demasiado trivial- ha provocado que algunos usuarios no sólo experimenten desinterés por participar, sino terminen decepcionados de los llamados «*chats basura*».

De manera paulatina, los *chats* de interés, por ejemplo, académicos o de especialización, han ganado espacio en Internet. Actualmente esta modalidad ofrece un sinfín de posibilidades para vincularse con especialistas de cualquier campo del conocimiento; el principal objetivo de estos *chats* radica en intercambiar ideas, experiencias, información actualizada, avances tecnológicos en áreas específicas, etcétera.

Hoy día existen más de 4 mil *chats* temáticos, entre los cuales seguramente habrá alguno de su interés.



# ¿Política de la empresa?

Cuando se adquieren aparatos electrónicos, eléctricos, electrodomésticos y sus componentes, es importante considerar que pueden presentar defectos de fabricación difíciles de detectar al momento de la compra; por ello resulta indispensable asegurarse de que le proporcionen la garantía correspondiente, debidamente sellada por el establecimiento.

La Norma Oficial Mexicana 024-SCFI-1998. «Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos», establece que:

- La garantía debe amparar todas las piezas y componentes del producto e incluir la mano de obra; los fabricantes nacionales o, en su caso, los importadores están obligados a reemplazar cualquier pieza o componente defectuoso sin que ello le represente al consumidor un costo adicional; al hacer efectiva la garantía, los gastos correspondientes a la transportación del producto (dentro de la red de servicio) tampoco deben representar un cargo para el comprador.

- Usted puede solicitar que le hagan efectiva la garantía en la propia casa comercial donde adquirió el producto, ya que para efectos de la ley al vendedor se le considera responsable solidario del fabricante, importador o distribuidor.

- La vigencia de la garantía de los aparatos eléctricos y electrónicos no puede ser menor de tres meses, y si se trata de electrodomésticos de un año.

- Para hacer efectiva la garantía únicamente deberán exigirle la presentación del producto y la póliza correspondiente (debidamente sellada por el establecimiento que realizó la venta).

## ¡Cuidado!

Si la empresa que le vendió el producto atenta contra sus intereses y/o viola sus derechos, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece en su artículo 82:

«El consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio y, en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos (...). Cuando el con-

sumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado».

No permita abusos: si no le hacen válida la garantía presente su queja en cualquier Delegación de PROFECO, o bien, llame al 55-68-87-22 o al 52-11-64-14; del interior puede marcar el 01-800-903-13-00, o bien, envíe un fax al 52-11-15-37.

Tenga presente que la «política de la empresa» no puede estar por encima de la ley; usted, amigo consumidor, es quien debe hacer valer sus derechos.

Lo invitamos a consultar la norma en la siguiente dirección electrónica: [www.econ.gob.mx/norma](http://www.econ.gob.mx/norma) en el apartado «Catálogo de normas», «Norma oficial».





## Conciliación inmediata

# ¡Con sólo una llamada!

Si usted pensaba que presentar una queja ante PROFECO le llevaría horas de antesala y fastidiosos trámites, permítanos sacarlo de su error: desde 1998 esta Procuraduría puso a disposición de los consumidores el servicio de conciliación inmediata, gracias al cual usted no tiene nada que perder -incluso, ni su tiempo- y sí mucho que ganar.



### Delegaciones de PROFECO en el interior del país

|                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| Acapulco, Gro.          | (0174) 83-15-58  |
| Aguascalientes, Ags.    | (0149) 15-18-82  |
| Campeche, Camp.         | (01981) 66-002   |
| Cancún, Q. Roo          | (0198) 84-26-34  |
| Cd. Juárez, Chih.       | (0116) 14-40-92  |
| Cd. Obregón, Son.       | (0164) 14-21-33  |
| Cd. Victoria, Tamps.    | (01131) 22-296   |
| Celaya, Gto.            | (01461) 27-643   |
| Colima, Col.            | (01331) 27-992   |
| Culiacán, Sin.          | (0167) 13-07-45  |
| Durango, Dgo.           | (0118) 25-33-22  |
| Guadalajara, Jal.       | (013) 6-16-97-80 |
| Hermosillo, Son.        | (0162) 14-93-71  |
| Jalapa, Ver.            | (0128) 17-30-30  |
| La Paz, B. C. S.        | (01112) 28-077   |
| León, Gto.              | (0247) 71-10-11  |
| Matamoros, Tamps.       | (0188) 12-26-04  |
| Mérida, Yuc.            | (0199) 23-05-21  |
| Mexicali, B. C. N.      | (0165) 56-14-33  |
| Monterrey, N. L.        | (018) 3-47-48-49 |
| Morelia, Mich.          | (0143) 15-62-02  |
| Oaxaca, Oax.            | (01951) 3-41-41  |
| Saltillo, Coah.         | (0184) 16-02-23  |
| San Luis Potosí, S.L.P. | (0148) 12-18-18  |
| Tepic, Nay.             | (0132) 13-66-61  |
| Toluca, Méx.            | (0172) 15-70-70  |
| Tuxtla Gutiérrez, Chis. | (01961) 27-401   |
| Villahermosa, Tab.      | (0193) 12-93-90  |
| Zacatecas, Zac.         | (01492) 28-561   |

**P** prueba de lo anterior son los **50 mil 884 expedientes** que durante el año pasado fueron atendidos mediante la conciliación inmediata, de los cuales **33 mil 867 obtuvieron pronta solución.**

La conciliación inmediata tiene como objetivo primordial **ofrecerle al consumidor una óptima y más rápida solución a su queja**, ya sea que ésta se presente por incumplimiento en el servicio contratado, cobro indebido o porque no se respetaron las condiciones establecidas en el contrato, entre otros motivos. De ahí que PROFECO funja como intermediario -ya sea en forma telefónica o domiciliaria- para negociar una pronta y satisfactoria respuesta para el consumidor.

### Conciliación telefónica

Este tipo de conciliación se inicia a partir del momento en que un consumidor interpone su queja en cualquiera de nuestras oficinas. Posteriormente, un abogado de PROFECO, quien funge como conciliador, establecerá contacto vía telefónica con el proveedor, dueño o representante legal de la empresa o negocio, con la finalidad de pactar una pronta solución y obtener un desenlace satisfactorio para ambas partes.

**La conciliación telefónica resulta además muy eficaz** para el consu-



midor **porque significa un notable ahorro de tiempo** en lo que a la interposición de la queja y la conciliación se refiere, ya que dicho proceso puede durar en promedio de 20 minutos hasta cinco días como máximo. La única petición que PROFECO hace a los consumidores es que notifiquen a la institución la fecha, la hora y los términos en que la empresa o negocio cumplió o no con lo pactado.

El proveedor también obtiene un beneficio, ya que no se hará acreedor a ninguna sanción ni tendrá que entregar algún tipo de informe y/o documento; únicamente se comprometerá a cumplir con lo establecido y en los términos convenidos.

## Delegaciones de PROFECO en el Distrito Federal y el Estado de México

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Azcapotzalco .....        | 55-61-27-15 |
| Benito Juárez .....       | 55-43-17-09 |
| Cuajimalpa .....          | 58-13-18-66 |
| Cuauhtémoc .....          | 57-61-33-46 |
| Gustavo A. Madero .....   | 57-81-00-88 |
| Iztapalapa .....          | 56-85-67-38 |
| Magdalena Contreras ..... | 56-45-52-98 |
| Miguel Hidalgo .....      | 52-72-50-56 |
| Naucalpan .....           | 53-93-36-23 |
| Nezahualcóyotl .....      | 57-43-57-45 |
| Tláhuac .....             | 58-42-12-00 |
| Tlalnepantla .....        | 53-90-78-75 |
| Venustiano Carranza ..... | 57-64-06-57 |
| Xochimilco .....          | 56-53-29-10 |

### 1 Certificación en la conciliación inmediata

11 Delegaciones de PROFECO cuentan con el Certificado ISO 9002 en el área de conciliación y quejas.

Esta certificación, que se logró al detectar y corregir fallas, dio como resultado el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda a los consumidores.

Cabe recordar que ISO 9000 se refiere al conjunto de normas que permite certificar que una organización trabaja con sistemas de calidad que aseguran el cumplimiento de los requerimientos de los productos y/o servicios brindados.

Por ahora las delegaciones federales que cuentan con Certificación del Sistema de Calidad ISO 9002 en su Procedimiento de Conciliación Inmediata son: Monterrey, Aguascalientes, Hermosillo, Oaxaca, Querétaro, Toluca, Pachuca, Puebla, Cuernavaca; y las metropolitanas Azcapotzalco y Xochimilco.

Actualmente se trabaja para que todas las delegaciones de PROFECO en el país obtengan la Certificación ISO 9000.

Si durante la conciliación telefónica no se obtiene respuesta satisfactoria por parte del proveedor, o el consumidor no está de acuerdo con lo que éste le ofrece, el conciliador señalará la fecha en que deberá celebrarse una audiencia de conciliación personal, en la que en forma amable y respetuosa se sentarán las bases del conflicto para brindar posibles soluciones con la finalidad de llegar a términos satisfactorios para ambas partes.

### Conciliación domiciliaria

Este procedimiento es factible en aquellos casos en los que el proveedor no cuenta con número telefónico, o no fue posible localizar al representante legal de la empresa o negocio; en este caso un representante legal de PROFECO acompañado por la parte demandante visitará al proveedor en su domicilio.

Una vez reunidas las partes, el conciliador expondrá el motivo de la visita y planteará algunas soluciones viables que permitan poner fin a la controversia, la cual en lo posible no debe tardar más de cinco días.

Si de esta visita surge un ofrecimiento de solución inmediata y ésta es acep-

tada por el consumidor se procede a la firma del acuerdo correspondiente, en el que el proveedor se compromete a cumplir con lo establecido en dicha visita.

En caso de incumplimiento del trámite anterior se determina el día, la hora y las condiciones en que se celebrará una audiencia, la cual se lleva a cabo en presencia del consumidor y el demandado.

Tenga presente que PROFECO le brinda ayuda y asesoría si usted llega a ser víctima del incumplimiento o abuso de algún proveedor, por ello es importante que se acerque a nosotros en cualquiera de las delegaciones metropolitanas o regionales ubicadas en todo el país. También puede llamar al 55-68-87-22 o al 52-11-64-14; del interior marque sin costo al 01-800-903-13-00, en donde le informarán cuál es la más cercana a su domicilio ¡Actúe y no sea una víctima más!

Lorena M. Romo

Fuente: Dirección de Conciliación, Subprocuraduría de Servicios al Consumidor, PROFECO.



# productos básicos



## Compare los precios por canasta en su ciudad

Con el fin de identificar los establecimientos que ofrecen los productos básicos alimenticios y de limpieza a precios más accesibles en las distintas regiones del país, se compararon los precios por canasta\* en 14 ciudades donde opera el programa ¿Quién es quién en los precios? de PROFECO.

\*\* Para formar cada canasta (una por ciudad)\*\*\* se tomó en consideración un estudio denominado «Hábitos de consumo popular», realizado por esta institución en 1999, el cual enlista los productos con mayor demanda y la cantidad que se consume mensualmente. De esta forma, el precio de cada artículo se multiplicó por su consumo mensual para que el costo total fuera lo más cer-

cano posible a una compra real. Enseguida se compararon estos precios por canasta entre los diferentes establecimientos que vendieron los productos, a fin de que usted pueda realizar la mejor compra, aunque es pertinente informarle que las canastas entre ciudades no son comparables debido a la diferente cantidad de productos que se adquieren en cada región.

Cabe aclarar que en cada ciudad se obtuvo el porcentaje correspondiente a quienes eligen los supermercados para realizar sus compras; ese porcentaje a su vez se convirtió en un cien por ciento para determinar a partir de ahí qué proporción de consumidores prefería determinada cadena comercial.

\* Se consideraron los precios promedio obtenidos por el programa ¿Quién es quién en los precios? del 2 al 8 de mayo del 2001.

\*\* El programa ¿Quién es quién en los precios? opera en el área metropolitana de la ciudad de México (incluye 16 delegaciones del Distrito Federal y diez municipios conurbados), además de otras 23 ciudades del país (Aguascalientes, Apizaco, Cancún, Cuernavaca, Culiacán, Guadalajara, Hermosillo, Huamantla, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Oaxaca, Pachuca, Puebla, Querétaro, Tepic, Toluca, Tijuana, Tlaxcala, Veracruz, Villahermosa y Zacatecas).

\*\*\* Para formar las canastas se eligió una marca y/o presentación de cada producto genérico incluido en la canasta típica de consumo familiar (de ingreso bajo) resultante en cada ciudad, de acuerdo con las encuestas aplicadas por el estudio de «Hábitos de consumo popular». Era indispensable que los productos elegidos se encontraran en todos los establecimientos cuyo nivel de precios iba a ser analizado, por lo que se descartaron los artículos que, aunque básicos, no se encontraron en la totalidad de tiendas sujetas a estudio.



## Región Centro

### Ciudad de México (zona metropolitana)

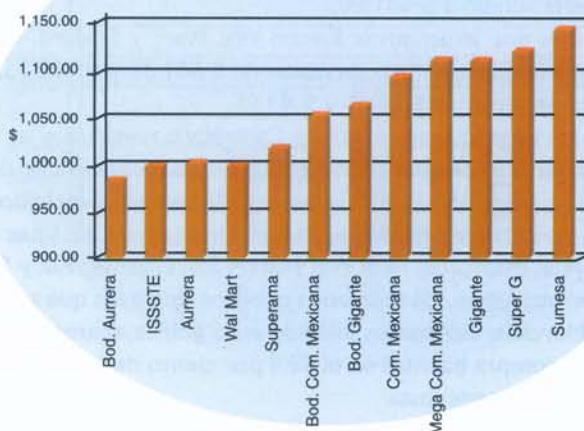
Se encontraron 21 productos comparables (16 alimenticios y cinco de limpieza del hogar e higiene personal) en las 12 cadenas comerciales incluidas.

\* La mejor opción de compra fue Bodega Aurrera, con un costo por canasta de \$ 984.54, lo que representó un ahorro de \$ 161.29 contra el precio más alto encontrado en Sumesa (\$ 1,145.83).

\* Otras buenas opciones fueron el ISSSTE, Aurrera, Wal Mart y Superama, con precios por canasta de \$ 997.44, \$ 1,000.27, \$ 1,000.95 y \$ 1,017.06; los ahorros correspondientes fueron de \$ 148.39, \$ 145.56, \$ 144.88 y \$ 128.77.

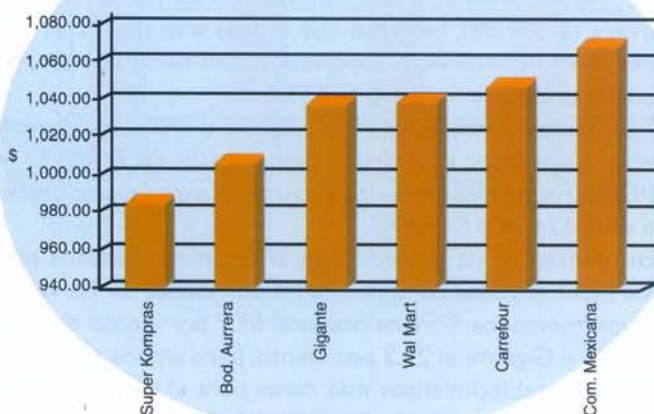
\* De acuerdo con la encuesta de hábitos de consumo, el 40.9 por ciento de los consumidores compran en supermercados, en la siguiente proporción: Aurrera, 23.0 por ciento del total; Comercial Mexicana, 17.7 por ciento; ISSSTE, 17.6; Bodega Aurrera, 15.2; Gigante, 8.8; Wal Mart, 5.8; y Bodega Comercial Mexicana, 2.7.

**Ciudad de México**  
Costo total del consumo mensual de 21 productos básicos



### Toluca, Edo. de Méx.

Costo total del consumo mensual de 24 productos básicos



### Toluca, Estado de México

En las seis cadenas comerciales consideradas se observan diferencias importantes en los precios de 24 productos (21 alimenticios y tres de limpieza del hogar e higiene personal).

\* La cadena de tiendas que presentó los mejores precios fue Super Kompras al ofrecer la canasta a \$ 985.75, lo cual equivale a un ahorro de \$ 84.49 con respecto al costo observado en Comercial Mexicana (\$ 1,070.24).

\* Bodega Aurrera, con un costo de \$ 1,007.20, fue una buena alternativa, ya que el ahorro resultante fue de \$ 63.04.

\* En este caso, los supermercados representaron el 42.4 por ciento de las preferencias de los consumidores, y los que aparecen en la gráfica tuvieron el siguiente porcentaje en este total: Super Kompras, 19.7; Wal Mart, 17.1; Carrefour, 14.5; Comercial Mexicana, 8.3; Gigante, 8.2; y Bodega Aurrera, 2.2.

### Puebla, Puebla

Se compararon precios de un total de 16 productos (11 alimenticios y cinco de limpieza del hogar e higiene personal).

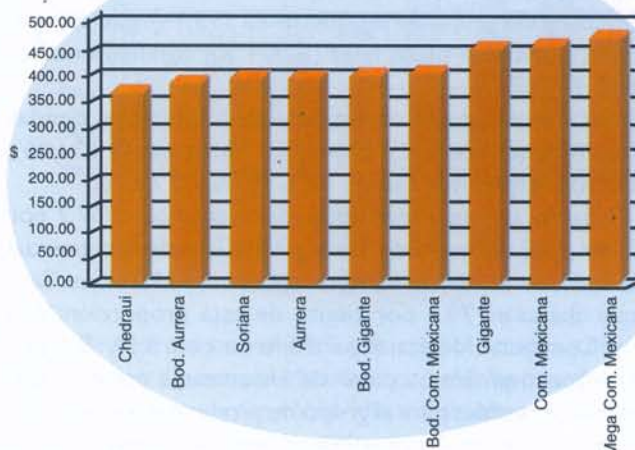
\* Destaca Chedraui por su precio por canasta (\$ 363.59), equivalente a un ahorro de \$ 115.11 con respecto al precio máximo observado (\$ 478.70).

\* Otras cinco cadenas comerciales también mostraron precios accesibles para estos productos: Bodega Aurrera vendió la canasta a \$ 385.77, Soriana a \$ 399.74, Aurrera a \$ 402.22, Bodega Gigante a \$ 404.40 y Bodega Comercial Mexicana a \$ 413.00; los ahorros respectivos fueron de \$ 92.93, \$ 78.96, \$ 76.48, \$ 74.30 y \$ 65.70.

Los supermercados ocupan el 55.1 por ciento de las preferencias de compra; Bodega Aurrera agrupa el 53.3 por ciento, Aurrera el 20.1, Comercial Mexicana el 8.0, Chedraui -la más barata- el 5.5, Gigante el 4.8, Bodega Gigante el 3.4 y Mega Comercial Mexicana -la más cara- el 2.4.

### Puebla, Puebla

Costo total del consumo mensual de 16 productos básicos





## Querétaro, Querétaro

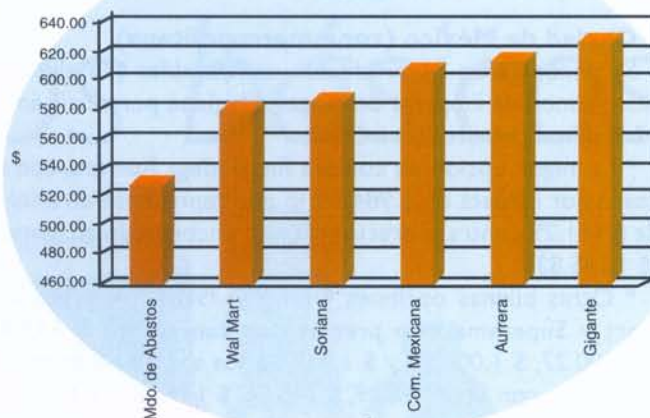
Se encontraron seis cadenas comerciales que venden los mismos 19 productos (14 alimenticios y cinco de limpieza del hogar e higiene personal) en esta ciudad.

\* El establecimiento que ofreció los precios más bajos fue el Mercado de Abastos, donde la canasta costó \$ 530.50, lo cual equivale a un ahorro de \$ 101.30 si comparamos con la cadena comercial que la vendió a \$ 631.80.

\* Otras dos alternativas fueron Wal Mart y Soriana, donde el grupo de productos tuvo un costo de \$ 581.35 y \$ 588.15, lo que significó ahorros de \$ 50.45 y \$ 43.65.

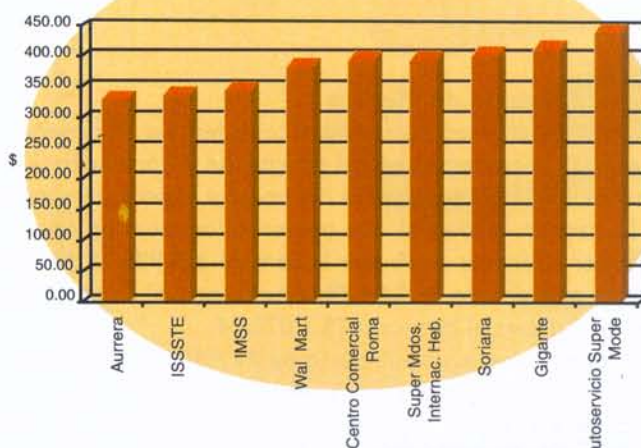
\* La encuesta que se realizó en Querétaro reveló que las tiendas de autoservicio ocupan el primer lugar en las preferencias de compra de la población (46.5%); los establecimientos incluidos en la gráfica tuvieron la siguiente participación: Aurrera, 35.1 por ciento; Comercial Mexicana, 16.9; Wal Mart, 12.6; Gigante, 9.0; y Soriana, 4.6. Por otra parte, los mercados públicos, entre los que se encuentra el Mercado de Abastos incluido en la gráfica, aparecieron como lugar de compra habitual en el 38.4 por ciento de las respuestas de la mencionada encuesta.

Querétaro, Querétaro  
Costo total del consumo mensual de 19 productos básicos



## Monterrey, Nuevo León

Costo total del consumo mensual de 11 productos básicos



## Región Noreste

### Monterrey, Nuevo León

En esta ciudad se encontraron nueve cadenas comerciales que vendieron un conjunto de 11 productos básicos (seis alimenticios, dos de higiene personal y tres de limpieza del hogar).

\* El menor costo para esta canasta se encontró en Bodega Aurrera (\$ 377.98), en tanto que el más alto (\$ 512.55) se observó en Autoservicio Supermode, con lo cual el ahorro máximo alcanzable fue de \$ 134.57.

\* Otros dos establecimientos -ISSSTE e IMSS- mostraron precios accesibles, con costos por canasta de \$ 388.51 y \$ 397.90, respectivamente; los ahorros en este caso se ubicaron en \$ 124.04 y \$ 114.65.

En Monterrey, de acuerdo con la encuesta realizada por PROFECO, la gente compra el 64.4 por ciento de las veces en supermercados; Soriana ocupa el 51.7 por ciento de este mercado y Gigante el 29.2 por ciento, pero ambos se ubican entre los establecimientos más caros para el grupo de productos básicos en cuestión. En el caso de Bodega Aurrera y el ISSSTE -las dos mejores opciones en cuanto a precio- participaron en conjunto con el 2.3 por ciento, en tanto que Wal Mart lo hizo con el 3.8 por ciento.

## Región Noroeste

### Culiacán, Sinaloa

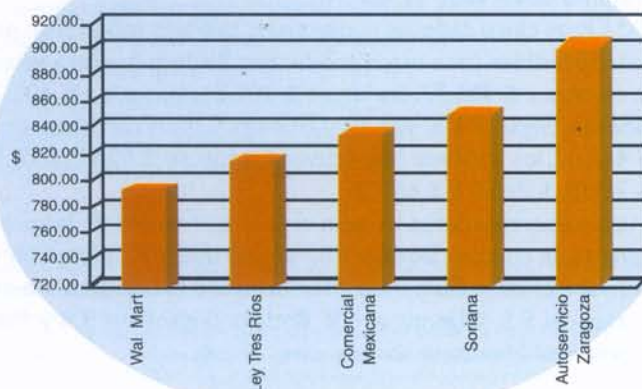
Para esta ciudad se consideró un grupo de 24 productos (18 alimenticios, tres de higiene personal y tres de limpieza del hogar) que se encontraron en las cinco cadenas comerciales presentadas.

\* Como podrá observar en la gráfica, Wal Mart registró el menor costo del grupo de productos (\$ 793.14), que comparado con el máximo observado (\$ 904.50) significó un ahorro de \$ 111.37.

\* Otras alternativas de costos accesibles fueron las tiendas Ley Tres Ríos (\$ 814.44) y Comercial Mexicana (\$ 834.80); los ahorros respectivos fueron de \$ 90.06 y \$ 69.70.

En Culiacán, los supermercados representaron el 67.2 por ciento del total del mercado. De la gráfica, la cadena comercial a la que acude el mayor número de consumidores es Casa Ley, que abarca el 70.6 por ciento de esta proporción; Wal Mart y Comercial Mexicana participaron con 3.1 y 5.4 por ciento, respectivamente, a pesar de encontrarse entre las opciones más accesibles para el grupo de productos básicos considerado. Finalmente, Autoservicio Zaragoza representó apenas el 0.1 por ciento de las preferencias.

Culiacán, Sinaloa  
Costo total del consumo mensual de 24 productos básicos





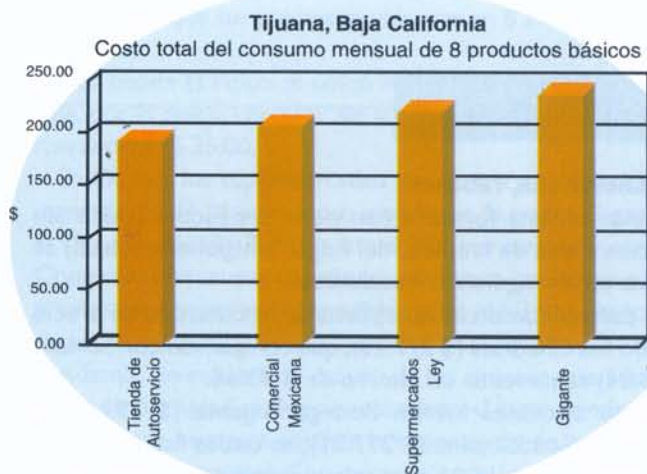
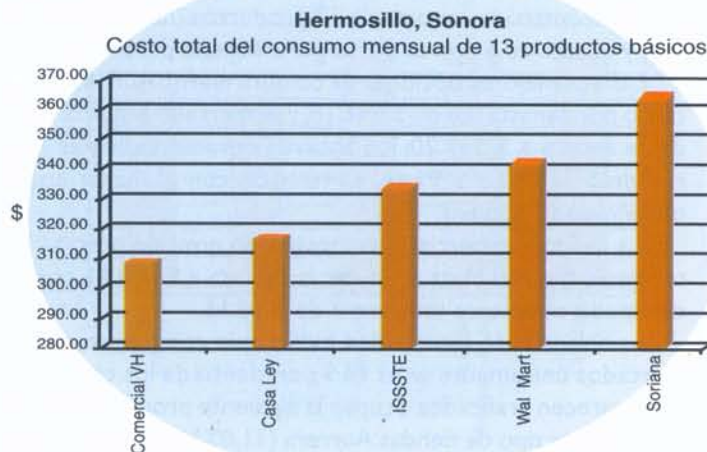
## Hermosillo, Sonora

Se comparó el precio de un grupo de 13 productos básicos (diez alimenticios, uno de higiene personal y dos de limpieza del hogar) encontrados en cinco cadenas comerciales.

\* Como podrá observar en la gráfica, Comercial VH registró el menor costo del grupo de productos (\$ 308.44), que comparado con el máximo observado (\$ 364.68) significó un ahorro de \$ 56.24.

\* Otra buena opción fue Casa Ley, donde la canasta pudo adquirirse en \$ 316.49, es decir, un ahorro de \$ 48.19.

Según la mencionada encuesta, los supermercados ocupan el 75.1 por ciento de las preferencias de compra; las familias realizan la mayor parte de estas adquisiciones en Casa Ley -la segunda mejor opción de precios-, con una participación de 67.8 por ciento para este tipo de establecimientos. Sin embargo, la mejor opción en cuanto a precio -Comercial VH- participó con apenas el 0.3 por ciento, en tanto que Wal Mart y el ISSSTE, que ofrecieron precios moderados, cubrieron respectivamente el 1.6 y el 1.3 por ciento.



## Tijuana, Baja California

En esta ciudad se encontraron ocho productos básicos (siete alimenticios y uno de higiene personal) comparables en las cuatro cadenas comerciales aquí incluidas.

\* Tienda de Autoservicio registró el menor costo para estos productos (\$ 183.82), con un ahorro de \$ 36.38 respecto al precio de Gigante (\$ 220.20).

\* Otra alternativa fue Comercial Mexicana, donde la canasta costó \$ 195.25, \$ 24.95 menos que en la opción más cara.

Las familias respondieron que realizan sus compras principalmente en supermercados, con el 77.5 por ciento de las preferencias. Gigante reunió el 32.7 por ciento del total de la porción de mercado, Comercial Mexicana el 21.8 y Supermercados Ley el 17.3. De estas tiendas, los mejores precios los ofreció Comercial Mexicana.

## Región Occidente

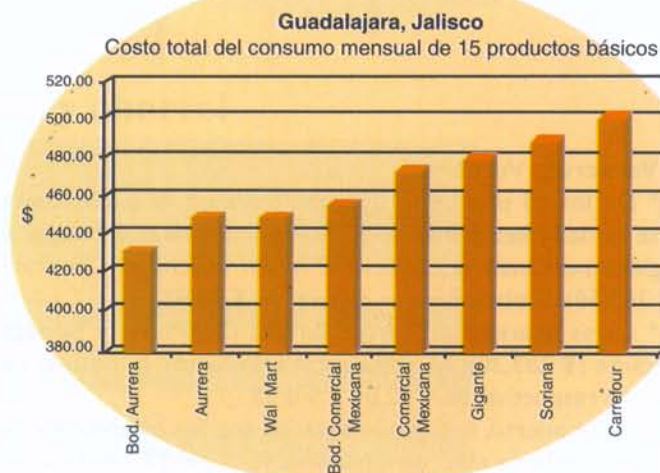
### Guadalajara, Jalisco

En las ocho cadenas comerciales incluidas se observan variaciones importantes en el precio de una canasta conformada por 15 productos (11 alimenticios y cuatro de limpieza del hogar e higiene personal).

\* La cadena de tiendas que presentó el menor costo fue Bodega Aurrera (\$ 432.05), lo cual equivale a un ahorro de \$ 70.24 con respecto a la cadena de tiendas que registró el mayor costo (\$ 502.29).

\* Otras tres cadenas comerciales registraron precios bajos: Aurrera con un costo por canasta de \$ 448.01, Wal Mart con \$ 448.39 y Bodega Comercial Mexicana con \$ 457.03; los ahorros respectivos obtenidos al comprar la canasta en estos establecimientos fueron de \$ 54.28, \$ 53.90 y \$ 45.26.

Los supermercados representan en este caso el 26.6 por ciento de las preferencias de los consumidores, sobresaliendo Gigante al abarcar buena parte de este porcentaje (23.0%);



le sigue Aurrera con el 19.5 por ciento, Soriana con el 12.3 por ciento y Comercial Mexicana con el 8.0 por ciento. Otros establecimientos, como Wal Mart, Carrefour y Bodega Aurrera tienen una escasa participación (2.5, 1.7 y 0.5 por ciento respectivamente).



## Morelia, Michoacán

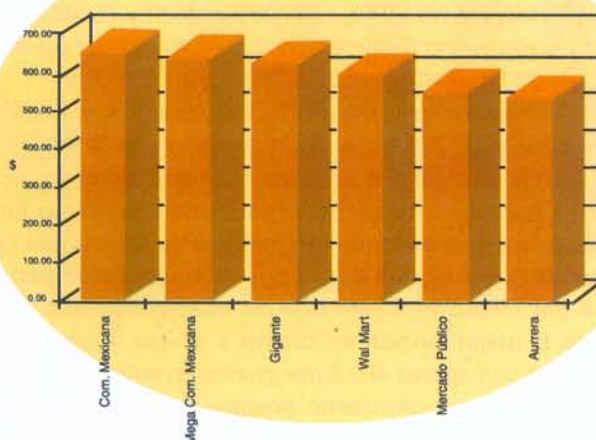
En este caso se compararon seis cadenas comerciales donde se encontró una canasta de 13 productos (nueve alimenticios y cuatro de limpieza del hogar e higiene personal).

\* Las dos mejores opciones de compra fueron Aurrera, cuyo costo por canasta fue de \$ 541.18, y el mercado público, donde se vendió a \$ 557.20; los ahorros correspondientes fueron de \$ 115.48 y \$ 99.46, en relación con el mayor costo observado (\$ 656.66).

\* La cadena comercial que mostró un nivel de precios intermedio fue Wal Mart al vender la canasta a \$ 598.11, con lo cual pudo obtenerse un ahorro de \$ 58.55.

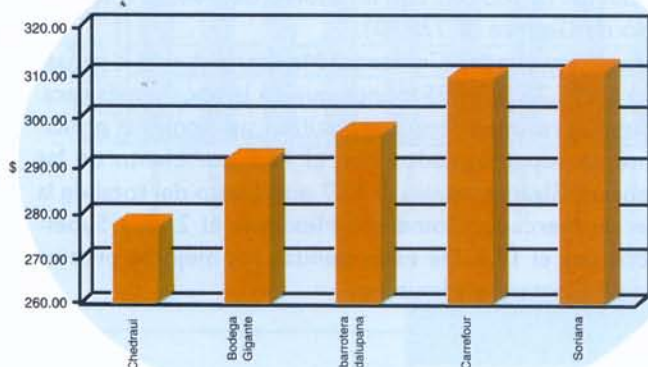
La población de esta ciudad indicó que compra en supermercados únicamente en el 14.9 por ciento de los casos. Los que aparecen graficados ocupan la siguiente proporción en el total de este tipo de tiendas: Aurrera (11.0%), Wal Mart (9.2%) y Comercial Mexicana (8.9%). Por otra parte, el 7.0 por ciento de las preferencias fue para mercados públicos como el incluido en el análisis.

**Morelia, Michoacán**  
Costo total del consumo mensual de 13 productos básicos



## Villahermosa, Tabasco

Costo total del consumo mensual de 8 productos básicos



## Región Sureste

### Villahermosa, Tabasco

De esta canasta formada con ocho productos (cinco alimenticios y tres de limpieza del hogar e higiene personal) se observaron los siguientes resultados:

\* La cadena comercial que presentó la canasta a un precio más bajo fue Chedraui (\$ 277.20), que comparado con Soriana (\$ 310.84) representó un ahorro de \$ 33.64.

\* Otras opciones fueron Bodega Gigante (\$ 291.00) y Abarrotera Guadalupeña (\$ 297.01), las cuales fueron menores en \$ 19.84 y \$ 13.83 al precio máximo registrado.

En esta ciudad los supermercados ocupan el 69.9 por ciento de las preferencias de la población consumidora; destacan Chedraui con el 70.0 por ciento y Carrefour con el 17.8 por ciento.

## Veracruz, Veracruz

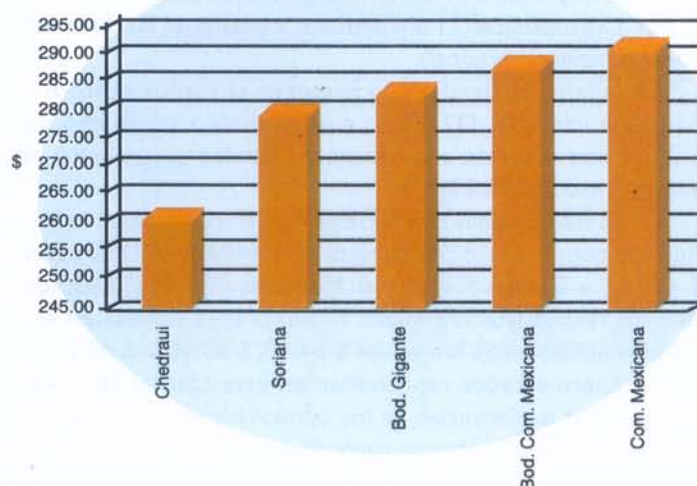
\* De los 13 productos que conformaron la canasta para esta ciudad (diez alimenticios y tres de limpieza del hogar e higiene personal) se observó el mejor precio en Chedraui (\$ 260.58), al obtenerse un ahorro de \$ 30.97.

\* Otras alternativas fueron Soriana (\$ 279.51) y Bodega Gigante (\$ 283.30); en estos establecimientos se obtuvo un ahorro respectivo de \$ 12.04 y \$ 8.25.

En este puerto, los supermercados son los establecimientos que reciben a más consumidores, ya que el 37.7 por ciento de las personas encuestadas acude a comprar en ellos. Chedraui reúne casi la mitad de las preferencias (47.6%) y las otras cuatro cadenas comerciales indicadas en la gráfica participaron de la siguiente manera: Bodega Comercial Mexicana con el 11.6 por ciento, Comercial Mexicana con el 10.0, Soriana con el 8.8 y Bodega Gigante con el 2.1.

## Veracruz, Veracruz

Costo total del consumo mensual de 13 productos básicos





## Mérida, Yucatán

\* Para una canasta de 13 productos (ocho alimenticios y cinco de limpieza del hogar e higiene personal), los establecimientos que presentaron los precios más bajos fueron Istey (\$ 377.20) y el ISSSTE (\$ 382.93), con ahorros que se ubicaron en \$ 86.27 y \$ 80.53 respecto a la que presentó el mayor precio (Carrefour).

En esta ciudad también se inclinaron las preferencias hacia los supermercados (50.36%), principalmente en el caso de Super Maz (44.1 por ciento de este concepto) y de Super San Francisco de Asís (26.1%). Otras cadenas preferidas son Carrefour (8.0%), ISSSTE (6.8%) y Tiendas Istey (1.7%).

## Oaxaca, Oaxaca

Aquí se conformó una canasta de 12 productos (ocho alimenticios y cuatro de limpieza del hogar e higiene personal), comparable en cinco establecimientos.

\* Se pudieron obtener buenos ahorros en Comercial 5 Señores (\$ 52.20), Abarrotes La Soledad (\$ 49.96) y Comercial Meraz (\$ 44.50), ya que sus precios se ubicaron en \$ 272.10, \$ 274.34 y \$ 279.80.

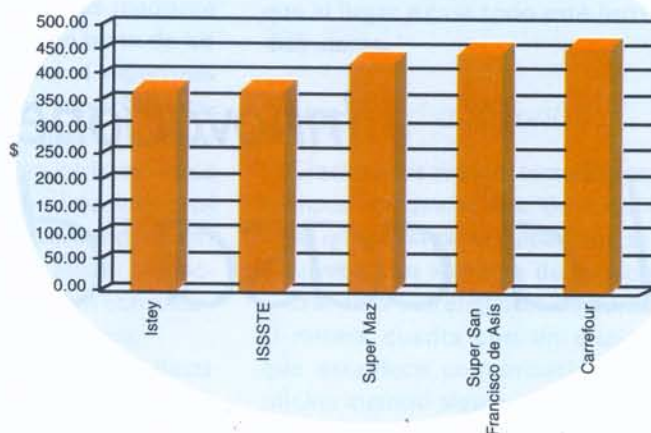
\* La tienda El Pitico se ubicó en un nivel intermedio de precios, por lo que al comprar ahí la canasta en \$ 299.30 se pudieron ahorrar \$ 25.00.

En Oaxaca los supermercados tienen una participación en el mercado de 71.81 por ciento, siendo los favoritos Gigante con el 32.3 por ciento y El Pitico con el 30.1 por ciento. En el caso de Comercial Meraz, que constituye una buena opción en cuanto a precios, los encuestados la prefirieron en el 5.2 por ciento de los casos.

Además de indicarle el monto de los ahorros que puede obtener en su ciudad al elegir con cuidado el lugar donde compra su despensa, hacemos patente la importancia de los supermercados a nivel nacional. Con excepción de la región occidente, donde los consumidores acuden a este tipo de establecimiento con una frecuencia inferior al 30 por ciento, y la región centro donde acuden entre el 40 y el 55 por ciento de las veces, pode-

## Mérida, Yucatán

Costo total del consumo mensual de 13 productos básicos

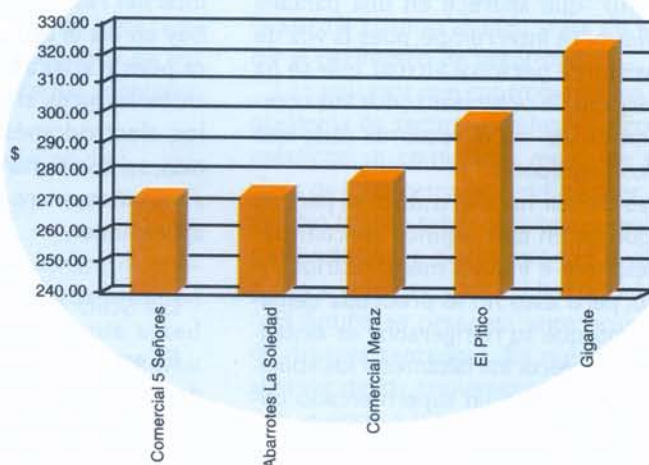


mos decir que en las demás regiones estos establecimientos son preferidos en general entre un 60 y un 75 por ciento.

Por otra parte le recordamos que para consultar precios actualizados de estos y otros productos, como medicamentos, electrodomésticos y productos de temporada (pescados y mariscos, útiles escolares, etcétera) puede llamar al Teléfono del Consumidor.

## Oaxaca, Oaxaca

Costo total del consumo mensual de 12 productos básicos



## ¡Consúltenos y ahorre!

| Ciudad               | Teléfono del Consumidor | Ciudad             | Teléfono del Consumidor |
|----------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|
| Aguascalientes ..... | 16-25-75                | Oaxaca .....       | 5-14-78                 |
| Cancún .....         | 884-27-01               | Pachuca .....      | 4-06-90                 |
| Cd. de México .....  | 55-68-87-22             | Puebla .....       | 32-67-00                |
|                      | 52-11-64-14             | Querétaro .....    | 223-57-22               |
| Cuernavaca .....     | 11-52-00                | Tepic .....        | 12-34-57                |
| Culiacán .....       | 13-07-42                | Toluca .....       | 15-70-70                |
| Guadalajara .....    | 613-96-72               | Tijuana .....      | 34-70-33                |
| Hermosillo .....     | 14-75-17                | Tlaxcala* .....    | 2-20-22                 |
| León .....           | 71-10-20                | Veracruz .....     | 932-53-36               |
| Mérida .....         | 28-59-66                | Villahermosa ..... | 12-93-90                |
| Monterrey .....      | 347-76-54               | Zacatecas .....    | 4-35-93                 |
| Morelia .....        | 15-61-50                |                    |                         |

\*En esta delegación se pueden consultar los precios de Apizaco y Huamantla.





# Innovaciones tecnológicas

## La casa del mañana

Imagínese la siguiente escena: usted despierta por la mañana en la comodidad de su habitación y enseguida comienza a escuchar su música preferida, mientras las cortinas o las persianas se abren automáticamente. Cuando se dispone a tomar su baño diario, la tina ya está llena con el agua a la temperatura ideal. Más tarde, al desayunar, su noticiario favorito -que aparece en una pantalla de video- se interrumpe, pues la voz de su asistente personal virtual, que se ha encargado de organizar todos sus compromisos del día, le recuerda cada uno de los pendientes.

Antes de salir hacia el trabajo se percata de que hacen falta algunos artículos de la despensa e intenta memorizarlos sin éxito, pero esto no le preocupa demasiado porque su refrigerador es «inteligente»: detecta los faltantes y los solicita, vía Internet, a un supermercado conectado en red a su casa.

Tranquilamente se dirige a su trabajo, sabiendo que la casa y todos los aparatos electrodomésticos se cuidan solos: se encienden y se apagan según sus necesidades. ¿Qué le parece? Esto y mucho más será posible en un futuro no muy lejano, en opinión de empresas y expertos en el tema.

### *El futuro nos pisa los talones*

El proyecto de la casa del futuro es casi una realidad gracias a uno de sus principales impulsores: Internet.

Este hogar futurista le ofrecerá una serie de servicios que harán su vida más cómoda, segura y eficiente.

La idea de desarrollar un hogar cibernético surgió en las instalaciones de

una empresa de California, Estados Unidos. En el proyecto participaron grandes compañías de cómputo y de electrodomésticos.

Esta casa prototipo es igual al exterior de cualquier casa normal, pero en el interior se revelan los detalles que la hacen extraordinaria.

En la casa del siglo XXI, el servicio de Internet resulta tan esencial como lo es hoy en día el agua, la luz, el gas, etcétera, pues gracias a la red es posible controlar las luces, el funcionamiento de los electrodomésticos y las alarmas, así como mantener vigilados a los niños, entre muchas otras aplicaciones.

### *La sala del futuro*

En esta zona, que es donde más tiempo conviven los miembros de la familia, se podrá disfrutar de avanzados sistemas de entretenimiento.

Además del ya existente DVD -disco video digital-, se contará con el formato MP3, que ofrece un mejor sonido para disfrutar al máximo la música de su agrado. Una enorme pantalla mostrará la imagen de dos canales simultáneamente, con los mejores ángulos y repeticiones en el momento que guste, incluso si se trata de programas en vivo.





La optimización de los recursos de audio y video será algo muy común, pues a través de un solo servicio -DVD, televisión por cable, videocasetera, antena parabólica- se enviará la señal a todos los televisores de la casa.

### En la cocina de los «supersónicos»

La nueva generación de electrodomésticos enlazados a Internet pueden operarse a distancia mediante un control remoto.

Si camino a casa se le ocurre preparar un pastel, galletas o cualquier otro platillo ¡no hay problema!, el horno se autoprogramará a la temperatura exacta. Además,

la cocina «inteligente» lava y seca los platos por sí sola. Pero eso no es lo más sorprendente: ¡nunca más tendrá

que preocuparse por surtir la despensa!, porque un refrigerador conectado a Internet detectará los faltantes mediante la lectura de los códigos de barra de los productos, y los solicitará al supermercado. Otra maravilla de este refrigerador es que tiene un panel de control desde el cual se pueden ordenar otras funciones de la cocina, por ejemplo: programar el lavaplatos, el microondas o desactivar los pilotos de la estufa. Las lecturas del refrigerador pueden consultarse desde cualquier computadora.

De esta manera, una pequeña fiesta sorpresa no es problema: el refrigerador le indica qué productos tiene disponibles para que usted sólo compre lo que haga falta.

Por otra parte, con el sistema de videoconferencia, las computadoras de la casa están conectadas y la vigilancia de los padres puede efectuarse desde cualquier parte, ¡incluso desde el trabajo!, pues una cámara permite ver y oír todo lo que ocurre en la habitación de los menores.

A través de este sistema los hijos también pueden solicitar la asesoría de sus padres para hacer las tareas escolares.

### Ahorro e iluminación «inteligentes»

Gracias a un sensor de presencia, las luces se prenden en el momento que usted entra a la casa y hace su recorrido habitual, y a medida que avanza se irán apagando.

La iluminación del jardín tampoco es problema: las luces se encienden a determinada hora y su intensidad varía de acuerdo con la luminosidad del día, en cuanto hay luz solar ¡se apagan automáticamente!

Este sistema es una excelente opción en el ahorro de energía. Pero eso no es todo: este control de iluminación podrá encender la cafe-

tera, el jacuzzi o la chimenea desde cualquier lugar donde se encuentre, para que al llegar a casa todo esté listo para disfrutarse.

### Seguridad a distancia

Gracias a los avances tecnológicos, los tiempos en que al irse de vacaciones tenía que encargar el cuidado de su casa a su vecino ya son cosa del pasado.

Esta casa «inteligente» se cuida por sí misma: cuenta con un dispositivo que establece comunicación con su oficina cuando alguien amenaza la seguridad de su hogar. Si usted está fuera de la ciudad o del país podrá observar la imagen de quien desea ingresar a su domicilio y a partir de ello podrá negar o autorizar el acceso. Este mismo sistema activa las luces en su ausencia, lo cual da la impresión de que hay alguien en casa y disuade a los «amigos de lo ajeno».

Los alrededores también están protegidos: un sensor de presencia activa la alarma cuando alguien trata de invadir el perímetro de seguridad.

Los aparatos que controlan varios dispositivos de seguridad y los electrodomésticos se comunican mediante tres tipos de plataforma de red: Ethernet, que emplea la línea telefónica, una conexión de banda ancha que proporciona el ingreso a Internet, y un cable coaxial.

El futuro se presenta ante nosotros de manera tentadora. En nuestro país, algunos de los implementos mencionados ya están a la venta y quizá algún día la casa del mañana será una realidad que, al igual que todas las innovaciones, al principio costará una fortuna, pero conforme vaya desarrollándose su producción en serie se irá abaratando, tal como sucedió con los autos, los televisores, las computadoras, etcétera.

Armando Aguilar  
Yureli Cacho

Fuentes: -Entrevista con Sergio Sánchezcaballero R., gerente de Operaciones de la Compañía ControlMax.  
-Exp, núm. 2, enero-febrero del 2001.





¿Alguna vez se ha preguntado si el médico que le recomendaron o que visita regularmente es un especialista genuino, o se ostenta como tal sin cumplir con los requisitos establecidos? ¿Cuántas veces se ha desesperado por no saber dónde encontrar al especialista idóneo que atienda adecuadamente el mal que lo aqueja?



Fotografía: Francisco Alonzo Torres

# Médicos Certificados

## ¡Garantías para el consumidor de servicios médicos!

Para aclarar tales interrogantes entrevistamos al doctor Víctor Manuel Espinosa de los Reyes, quien fue coordinador del Comité Normativo Nacional de Especialidades Médicas, fundado por la Academia Nacional de Medicina de México (ANMM), órgano consultor del gobierno federal, establecida en 1864 con el objetivo de elevar la calidad de la medicina y de quienes la ejercen en México. Nuestro entrevistado explica que la finalidad de la certificación otorgada por los consejos mexicanos de cada especialidad reconocida es la mejor garantía de que el consumidor recibirá la atención conveniente. El doctor Espinosa de los Reyes también nos comenta cuál es la forma en que los médicos pueden hacerse merecedores de esta certificación y de qué manera los consumidores pueden verificar que el médico que afirma ser especialista esté certificado.

### Consejos de especialidades

En México, el primer consejo de especialidad se fundó en 1963, posteriormente surgieron otros, por lo que la ANMM publicó en 1972 un documento titulado *La formación de los especialistas y la reglamentación de las especialidades*. En 1974, los primeros diez consejos que ya se encontraban organizados solicitaron a la ANMM el reconocimiento de idoneidad, es decir, la autorización -por su competencia y capacidad- para que ellos concedieran la certificación en su respectiva especialidad.

En 1990 se contabilizaron 42 consejos, y para agosto del 2000 ya sumaban 47, mismos que agrupan a 59 mil 60 médicos especialistas certificados (en México hay 85 mil especialistas registrados), es decir, prácticamente el 70 por ciento de



los profesionistas que se dedican a una especialidad.

La certificación de médicos especialistas ha cobrado tal relevancia que el 6 de julio de 1999 los titulares de la Secretaría de Salud (SSA), la Secretaría de Educación Pública (SEP) y los presidentes de la Academia Nacional de Medicina de México y de la Academia Mexicana de Cirugía (AMC) firmaron un convenio de concertación de acciones para el registro de certificados o diplomas de especialidad médica, el cual establece, entre otros aspectos, que a partir de marzo del 2001 la Dirección General de Profesiones de la SEP exigirá a los médicos que deseen obtener el registro de especialista, presentar el diploma de especialidad expedido por una institución de educación superior y el certificado vigente del consejo de especialidades respectivo, que cuente con el reconocimiento de idoneidad de la ANMM y la AMC.

Por lo dispuesto en este convenio, la certificación se torna obligatoria, pues el médico especialista que no esté certificado tendrá un campo de trabajo limitado, porque no se incluirá en los listados de hospitales públicos y privados, de profesores de especialidades en las escuelas de medicina, de organizaciones y academias médicas, ni en las redes de médicos que ofrecen los seguros de gastos médicos; incluso, cuando llega a presentarse una demanda, la Conamed toma muy en cuenta si el médico especialista está certificado o no.

### Requisitos para obtener la certificación

• Presentar el título y la cédula profesional de médico cirujano.

• Diploma universitario que avale que el médico concluyó la residencia de la especialidad.

• Cumplir con los requisitos que exige el consejo de la especialidad.

• Aprobar los exámenes escrito y oral, y cualquier otro que determine el consejo.

Al cumplir satisfactoriamente con los puntos señalados el consejo le otorgará un diploma de certificación en la especialidad, el cual constituye un aval de que el médico cuenta con la preparación, las habilidades y la destreza para



*La certificación se torna obligatoria, pues el médico especialista que no esté certificado tendrá un campo de trabajo limitado.*



*El diploma tiene una vigencia de cinco años, al cabo de los cuales el especialista debe certificarse nuevamente en el consejo correspondiente.*



## En caso de inconformidad

Le recordamos que en caso de inconformidad en la prestación de servicios médicos, usted tiene derechos!

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) atiende denuncias vinculadas al desempeño del médico o del personal de salud en la prestación del servicio, ya sea de hospitales, clínicas privadas y profesionales de la salud en el ejercicio libre de su profesión, así como de las instituciones públicas de salud que existen en el país.

Si su problema se refiere al aspecto mercantil acuda a PROFECO a interponer su queja: puede dirigirse a la oficina más cercana a su domicilio, o bien, llamar al 55-68-87-22; del interior del país marque sin costo al 01-800-903-13-00; también tiene a su disposición el correo electrónico: [quejas@profeco.gob.mx](mailto:quejas@profeco.gob.mx).

Para ponerse en contacto con la Conamed acuda a Mitla núm. 250, esquina Eugenia, colonia Narvarte, C. P. 03020, México, D. F., o bien, comuníquese al 54-20-70-94, 70-85 y 70-84; si vive en el interior llame sin costo al 01-800-711-06-58; la Conamed también cuenta con 14 comisiones estatales en Aguascalientes, Colima, Estado de México, Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí, Tabasco y Veracruz, donde podrá llevar a cabo su trámite.

Le recordamos que también puede consultar la dirección electrónica: [www.conamed.gob.mx](http://www.conamed.gob.mx), o escribir al correo electrónico: [conamed@data.net.mx](mailto:conamed@data.net.mx).







*¡La certificación es una protección y una garantía para el consumidor!*

ejercer su especialidad. El diploma tiene una vigencia de cinco años, al cabo de los cuales el especialista debe certificarse nuevamente en el consejo correspondiente, presentando los comprobantes que le permitan acreditar que se mantiene vigente en sus conocimientos y se actualiza de acuerdo con el progreso de la ciencia médica en beneficio de sus pacientes.

### *Consumidores y médicos*

El Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas, la ANMM y la AMC recomiendan a los consumidores que solicitan los servicios de un médico especialista que le pregunten si está certificado y observen que tenga a la vista su diploma vigente. Algunos galenos ya incluyen su número de registro en las recetas.

Por su parte, la Secretaría de Salud estudia la posibilidad de crear una organización similar a la ANMM para certificar a los médicos generales, ya que el 75 por ciento de las enfermedades pueden ser atendidas por ellos.

El Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas ha puesto a disposición de la comunidad médica y del público en general el Directorio de Consejos de Especialidades Médicas con Reconocimiento de Idoneidad y Médicos Certificados, publicado en octubre del 2000, el cual contiene el nombre, la ubicación y otros datos básicos acerca de 59 mil 64 médicos certificados en 47 especialidades en todas las entidades federativas del país.

Si le interesa consultar este directorio puede acudir directamente a la Biblioteca de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) y de la

ANMM, o bien, visitar la página de Internet [www.sicnet.org.mx](http://www.sicnet.org.mx).

Si desea adquirir el directorio impreso o la versión en disco compacto diríjase a la ANMM ubicada en Av. Cuauhtémoc núm. 330, Bloque «B» de la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional «Siglo XXI», col. Doctores, México, D. F., o llame al 55-78-20-44, fax 55-88-35-09, e-mail: [comite@sicnet.org.mx](mailto:comite@sicnet.org.mx).

Asimismo, la SEP cuenta con un padrón nacional de las instituciones educativas, de salud y de los Consejos de Especialidades Médicas con idoneidad y un listado nacional de médicos especialistas autorizados exclusivamente por la Dirección General de Profesiones, el cual deberá mantener actualizado.

La SS también deberá integrar un catálogo de las instituciones públicas y pri-

vadas de salud reconocidas como formadoras de especialistas médicos, y una relación de los médicos especialistas egresados de las instituciones de salud reconocidas oficialmente.

Asimismo, todas las instancias involucradas en este convenio se comprometieron a convocar a los médicos especialistas para que realicen los trámites de solicitud de registro y obtención de la autorización para ejercer la especialidad.

*¡La certificación es una protección y una garantía para el consumidor!*

Graciela Muñoz

*Fuente: Convenio de Concertación de Acciones para el Registro de Certificados o Diplomas de Especialidad Médica celebrado por la Secretaría de Educación Pública, la Secretaría de Salud, la Academia Nacional de Medicina de México y la Academia Mexicana de Cirugía.*



*La Secretaría de Salud estudia la posibilidad de crear una organización similar a la ANMM para certificar a los médicos generales, ya que el 75 por ciento de las enfermedades pueden ser atendidas por ellos.*





# ¿Cuánto cuesta la televisión de paga?

Posiblemente alguna vez lo han invitado a contratar cualquiera de los servicios de televisión por cable y/o de paga. Sin embargo, antes de tomar una decisión le sugerimos considerar varios aspectos que le presentamos en este estudio de mercado realizado en el área de Mercadotecnia Social de PROFECO, la cual recopiló las tarifas (al mes de junio del 2001) y las características del servicio de televisión de paga que ofrecen las compañías con mayor presencia en el mercado nacional: Multivisión, Cablevisión, DIREC TV y SKY.

El estudio incluye información sobre planes, tarifas, requisitos para contratar canales a la carta y los de televisión abierta de acuerdo con la señal de cada compañía, el equipo requerido para la instalación, formas y lugares para efectuar el pago del servicio, cargos por cancelación, cobertura y el total de canales que ofrecen las compañías bajo la modalidad de paquetes, a la carta o mediante pago por evento (PPE).

Además este trabajo incluye un cuadro general en el que se compara la cantidad y el tipo de canales por compañía, así como la clasificación de éstos de acuerdo con la programación: nacionales (TV abierta), servicios, deportes, noticias (información), internacionales, cine y/o películas, musicales, mundo animal, infantiles, clima, sólo para adultos, culturales y de pago por evento (PPE).

Por último se incluye una sección en la que se analizan de manera general algunos aspectos interesantes de cada uno de los contratos y cómo pueden afectar sus intereses.

Si desea obtener más información sobre este estudio lo invitamos a comunicarse a la Dirección de Mercadotecnia Social de PROFECO al teléfono 56-25-67-00 exts. 6911 ó 6916.





## Paquetes básicos y/o más económicos que ofrecen las compañías

| Concepto                      | Multivisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cablevisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema                       | A la carta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Básico analógico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Canales similares</b>      | <b>Servicio:</b> TV Guide (gratis); <b>Series y entretenimiento:</b> Sony (\$ 18.00), Warner Channel (\$ 18.00); <b>Deportes:</b> ESPN Internacional (\$ 22.50); <b>Cine y/o películas:</b> TNT (\$ 12.00); <b>Musicales:</b> MTV (videos) (\$ 15.50); <b>Infantiles:</b> Cartoon Network (\$ 15.50), Nickelodeon (\$ 9.00); <b>Culturales:</b> Discovery Channel (\$ 15.50), A & E Mundo (\$ 15.50); <b>Adultos:</b> Playboy TV (mes: \$ 87.00 o noche \$ 39.00)                                                                                                                 | <b>Servicio:</b> TV Guide; <b>Series y entretenimiento:</b> Sony, Warner Channel; <b>Deportes:</b> ESPN Internacional; <b>Cine y/o películas:</b> TNT; <b>Musicales:</b> MTV (videos); <b>Infantiles:</b> Cartoon Network, Nickelodeon; <b>Culturales:</b> Discovery Channel, A & E Mundo                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Canales diferentes</b>     | <b>Series y entretenimiento:</b> MAS (\$ 18.00), USA Network (\$ 18.00), Fox (\$ 15.50); <b>Deportes:</b> Fox Sports (\$ 15.50); <b>Noticias e información:</b> CNN en español (\$ 9.00); <b>Internacionales:</b> Antena 3 (español) (\$ 15.50); <b>Cines y/o películas:</b> Multicinema (\$ 26.00), Multipremier (\$ 26.00), Cine Latino (mexicanas) (\$ 22.50), o Cine Total (Movie City, HBO Plus, HBO, Multicinema, Multipremier, Cinecanal, Cinecanal 2, Cinemax, Cine Latino) (\$ 190.00); <b>Infantiles:</b> ZAZ (\$ 15.50), Fox Kids (\$ 9.00), Disney Channel (\$ 46.00) | <b>Series y entretenimiento:</b> E! Entertainment, Unicable, AXN, MGM; <b>Deportes:</b> PSN; <b>Noticias e información:</b> Congreso de la Unión; <b>Internacionales:</b> TVE (español); <b>Cines y/o películas:</b> De Película, Cinema Golden Choice I, Golden Choice Multiplex, Hallmark; <b>Infantiles:</b> Discovery Kids; <b>Musicales:</b> Telehit (videos), Ritmoson (videos); <b>Mundo animal:</b> Animal Planet; <b>Clima:</b> Weather Channel; <b>Culturales:</b> The History Channel, People + Arts, National Geographic, Infinito, Discovery Travel |
| <b>Pago por suscripción</b>   | \$ 390.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Gratis en el primer televisor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Renta del equipo</b>       | \$ 35.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No requiere equipo (sólo cable)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Pago mensual</b>           | Se requiere un consumo mínimo de \$ 90.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | \$ 199.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Plazo forzoso</b>          | Ninguno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ninguno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cargos por cancelación</b> | Ninguno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ninguno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Total de canales</b>       | 29                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 31 (*)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Nota:** Los precios, tarifas, programación y canales están sujetos a cambio sin previo aviso.  
Los precios incluyen IVA.

\* No incluye canales de TV abierta.

## Paquetes básicos y/o más económicos que ofrecen las compañías

| Concepto                  | DIREC TV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SKY                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del paquete        | Plata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Fun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Canales similares</b>  | <b>Televisión abierta:</b> XEIPN canal 11, XHIMT canal 7, XHDF canal 13, canal 22, canal 40; <b>Series y entretenimiento:</b> E! Entertainment, Sony, AXN, Warner Channel, MGM; <b>Deportes:</b> ESPN Internacional; <b>Noticias e información:</b> Congreso de la Unión, CNN Internacional; <b>Internacionales:</b> TVE Español; <b>Cines y/o películas:</b> The Film Zone, TNT, Hallmark; <b>Musicales:</b> MTV (videos); <b>Mundo animal:</b> Animal Planet; <b>Infantiles:</b> Cartoon Network, Discovery Kids, Nickelodeon; <b>Culturales:</b> A&E Mundo, Discovery Channel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Televisión abierta:</b> XEIPN canal 11, XHIMT canal 7, XHDF canal 13, canal 22, canal 40; <b>Series y entretenimiento:</b> E! Entertainment, Sony, AXN, Warner Channel, MGM; <b>Deportes:</b> ESPN Internacional; <b>Noticias e información:</b> Congreso de la Unión, CNN Internacional; <b>Internacionales:</b> TVE Español; <b>Cines y/o películas:</b> The Film Zone, TNT, Hallmark; <b>Musicales:</b> MTV (videos); <b>Mundo animal:</b> Animal Planet; <b>Infantiles:</b> Cartoon Network, Discovery Kids, Nickelodeon; <b>Culturales:</b> A&E Mundo, Discovery Channel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Canales diferentes</b> | <b>Servicios:</b> Promo 100, Promo 200, Promo 300, Promo 400, Promo 500, Promo 600, Promo 700; <b>Series y entretenimiento:</b> MAS, USA Network, Eventos especiales DIREC TV; <b>Deportes:</b> ESPN 2, Liga Española de Fútbol, I Box Local, I Box PPV, FIFA Channel; <b>Noticias e información:</b> CNN Financiera, CNN en español, Bloomberg, BBC World, CNN SI; <b>Hogar:</b> Casa Club TV y Gems; <b>Internacionales:</b> RAI (italiano), Deutsche Welle (alemán), Antena 3 (español), RTP (Brasil), Locomotion (japonés), Telemundo Internacional, Venevision Continental (venezolano), TV Chile; <b>Cines y/o películas:</b> Cine Latino (mexicanas), Multicinema, Multipremier.<br><b>Musicales:</b> HTV (video), Much Music (video), Hits Internacionales (audio), Love Songs (audio), Música Latina (audio), Pop Brasil (audio), Carnaval (audio), Tropical (audio), Boleros (audio), Tradicional Brasileña (audio), Folclórica (audio), Mexicana (audio), Fácil de Escuchar (audio), Rock Suave (audio), USA Hits (audio), Jazz Contemporáneo (audio), Jazz Tradicional (audio), Clásica (audio) Obras Maestras (audio), New Age (audio), Electric Mix (audio), Rock Clásico (audio), 70's Superhits (audio), Solid Gold (audio), Desde Italia (audio), Cantares Célebres (audio), Grandes Bandas (audio), Blues (audio), World Beat (audio), Body & Soul | <b>Televisión abierta:</b> XEWTB canal 2, XHUAJ Tijuana 57, XHTV canal 4, XHGC canal 5, XHMEJ Mexicali 32, XEQTV canal 9, canal 2 Monterrey (local), canal 4 Guadalajara (local); <b>Servicios:</b> Mosaico 100, Mosaico 400, Mosaico SKY Premiere 900, Mosaico SKY Premiere 990, SKY Event Promo; <b>Series y entretenimiento:</b> Unicable, TL Novelas, Fox, SKY Event (cinco canales); <b>Deportes:</b> PSN, Fox Sports, Speedvision; <b>Noticias e información:</b> Imagen, SKY Interactive News; <b>Cines y/o películas:</b> De Película, Golden Choice 1, Golden Choice 2, Golden Choice Multiplex, De Película Multiplex, The Film Zone; <b>Musicales:</b> Ritmoson (video), Telehit (video), Bandamax (video), Ópera (audio), Piano (audio), New Age (audio), Classic Jazz (audio), Swing (audio), Infantil (audio), Rock (audio), Country Music (audio), 60's Hits (audio), 70's Hits (audio), 80's Hits (audio), Love Music (audio), Italian Hits (audio), French Hits (audio), UK Hits (audio), Hot Hits (audio), Dance (audio), Rhythm and Blues (audio), Rap (audio), Reggae (audio), Mariachi (audio), Ranchera (audio), Salsa (audio), Latina (audio), Rock Latino (audio), Classic Rock (audio), Alternative Rock (audio), Instrumental (audio), Brazil Music (audio), Guitar (audio), Cumbia (audio), Symphonic (audio); <b>Infantiles:</b> SKY Interactive Kids, Fox Kids; <b>Culturales:</b> The History Channel, Claravision, National Geographic, Arts. |



## Paquetes básicos y/o más económicos que ofrecen las compañías

...(continuación)

| Concepto                                                                                                                                                          | DIRECTV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SKY                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Nombre del paquete                                                                                                                                                | Plata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Fun                                                |
| <b>Pago por suscripción</b><br><b>Renta del equipo</b><br><b>Pago mensual</b><br><b>Plazo forzoso</b><br><b>Cargos por cancelación</b><br><b>Total de canales</b> | (audio), Rhythm & Blues (audio), Disco (audio), Ópera (audio), Baladas en Español (audio), Clásicos Románticos (audio), Salsa (audio), Alternativa (audio), Chichos (portugués) (audio), Combo Colombiano (audio), Mambo (audio), Mexicanísima (audio), Espirito do Brasil (audio), Rodeo Blues (audio), Soundcheck (audio), El Mocambo (audio), Suspira (audio), Latin Beat (audio), Música de Película (audio), Retrolatino (audio), Rock en Vinilo (audio), Argentina Contemporánea (audio), Latin Jazz (audio), MBP (audio), Romancero Latino (audio); <b>Infantiles:</b> ZAZ, Cl@se; <b>Clima:</b> Weather Channel; <b>Culturales:</b> People + Art, Infinito, Film & Arts, Discovery Health, Discovery Travel |                                                    |
|                                                                                                                                                                   | Efectivo \$ 999.00, tarjeta de crédito \$ 749.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Efectivo \$ 1,298.00, tarjeta de crédito \$ 499.00 |
|                                                                                                                                                                   | Incluido en pago mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | \$ 89.00                                           |
|                                                                                                                                                                   | \$ 333.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$ 259.00 (oportuno)                               |
|                                                                                                                                                                   | 13 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 12 meses                                           |
|                                                                                                                                                                   | Rentas faltantes de programación y equipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Rentas faltantes de programación y equipo          |
|                                                                                                                                                                   | 119                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 98                                                 |

**Nota:** Los precios, tarifas, programación y canales están sujetos a cambio sin previo aviso.  
Los precios incluyen IVA.

## Compañías y planes

| Compañías   | Nombre del plan (o especialidades A la carta) | Pago por la suscripción | Renta mensual del equipo | Pago mensual | Núm. de canales |           |       |       |     | Plazo forzoso | Cargos por cancelación |
|-------------|-----------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|-----------------|-----------|-------|-------|-----|---------------|------------------------|
|             |                                               |                         |                          |              | Total           | Musicales | Video | Audio | PPE |               |                        |
| Multivisión | Turner                                        | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 29.00     | 3               | —         | 3     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Fox                                           | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 32.00     | 3               | —         | 3     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Nuevos básicos                                | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 44.00     | 6               | —         | 6     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | MVS                                           | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 60.00     | 6               | N/A       | 6     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Familiar                                      | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 76.00     | 6               | —         | 6     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Cine Especial 2                               | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 129.00    | 6               | —         | 6     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Cine Especial 1                               | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 144.00    | 6               | N/A       | 6     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | HBO Total                                     | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 160.00    | 6               | —         | 6     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | HBO Total MVS                                 | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 171.00    | 9               | —         | 9     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Cine Total                                    | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 190.00    | 9               | N/A       | 9     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | MVS Total                                     | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 317.00    | 28              | 1         | 28    | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | MVS Especial 2                                | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 256.00    | 25              | 1         | 24    | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | MVS Especial 1                                | \$ 390.00               | \$ 35.00                 | \$ 271.00    | 25              | 1         | 24    | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | <b>Plazas</b>                                 |                         |                          |              |                 |           |       |       |     |               |                        |
|             | Monterrey                                     | \$ 259.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Guadalajara                                   | \$ 350.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Querétaro                                     | \$ 390.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Mérida                                        | \$ 260.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Tuxtla                                        | \$ 390.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | León                                          | \$ 270.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |
|             | Villahermosa                                  | \$ 290.00               | \$ 39.00                 | —            | —               | —         | —     | N/A   | N/A | Ninguno       | Ninguno                |

**Nota:** Los precios, tarifas y número de canales pueden variar de acuerdo con cada plaza.

Los precios incluyen IVA.

El pago por la suscripción incluye instalación y activación del equipo.

El consumidor puede cambiar su programación en la fecha en que lo prefiera.

Para mayor información consulte el centro de atención autorizado en su localidad.

N/A No aplica.



## Compañías y planes

| Compañías   | Nombre del plan y/o paquete | Pago por la suscripción                                                                                       | Renta mensual del equipo                   | Pago mensual       | Núm. de canales                                |           |       |       |     | Plazo forzoso | Cargos por cancelación     |
|-------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|-----------|-------|-------|-----|---------------|----------------------------|
|             |                             |                                                                                                               |                                            |                    | Total                                          | Musicales | Video | Audio | PPE |               |                            |
| Cablevisión | Básico analógico            | Instalación gratuita en el primer televisor. \$ 299.00 en los televisores adicionales y/o cambio de ubicación | No requiere equipo, por lo tanto es gratis | \$ 199.00*         | 40<br>(incluyendo nueve de televisión abierta) | -         | 40    | -     | -   | Ilimitado     | Sin penalización           |
|             | Premium Digital 1           | Instalación gratuita en el primer televisor. \$ 299.00 en los televisores adicionales y/o cambio de ubicación | \$ 79.00                                   | \$ 299.00          | 122                                            | -         | 73    | 37    | 12  | Un año        | Dos rentas de penalización |
|             | Premium Digital 2           | Promoción \$ 299.00 (por tres meses)                                                                          | Gratis                                     | \$ 349.00 (normal) | 122                                            | -         | 73    | 37    | 12  | Un año        |                            |
|             | Digital Pack                | \$ 467.00                                                                                                     | \$ 79.00                                   | \$ 467.00          | 128                                            | -         | 79    | 37    | 12  | Dos años      |                            |

**Nota:** Los precios y tarifas están sujetos a cambio sin previo aviso.

Los precios incluyen IVA.

El servicio digital requiere la instalación de un decodificador cuya renta es de \$ 79.00 mensuales (\$ 69.00 más \$ 10.00 de fianza por el equipo).

\*Al pagar anualmente el servicio básico sólo se cobran diez meses.

## Compañías y planes

| Compañías | Nombre del plan y/o paquete | Pago por la suscripción           | Renta mensual del equipo                                       | Pago mensual | Núm. de canales |           |       |       |     | Plazo forzoso | Cargos por cancelación                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------|-------|-------|-----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                             |                                   |                                                                |              | Total           | Musicales | Video | Audio | PPE |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| DIRECT TV | Plata                       | En efectivo: \$ 999.00            | Incluido en el pago mensual para todos los paquetes (\$ 79.00) | \$ 333.00    | 113             | 3         | 57    | 53    | 26  | 13 meses      | Suma en dinero que resulte de multiplicar el costo del paquete contratado por el número de meses faltantes para el término del contrato, más las cantidades correspondientes a la renta del equipo necesario para captar las señales, en tanto el suscriptor no haga entrega física del mismo. |
|           | Oro Cinecanal               | Con tarjeta de crédito: \$ 749.00 |                                                                | \$ 462.00    | 120             | 3         | 64    | 53    | 26  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|           | Oro HBO                     |                                   |                                                                | \$ 482.00    | 120             | 3         | 64    | 53    | 26  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|           | Cinema                      |                                   |                                                                | \$ 563.00    | 125             | 3         | 69    | 53    | 26  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|           | Platino                     |                                   |                                                                | \$ 593.00    | 126*            | 3         | 70*   | 53    | 26  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Nota:** Los precios y tarifas están sujetos a cambio sin previo aviso.

Los precios incluyen IVA.

En los canales musicales no hay locutores, cortes ni comerciales.

\*Adicionalmente se ofrecen canales en la modalidad de pago por evento exclusivos de temporada, dependiendo del deporte, como NFL, Box, NBA, Major League Baseball, sin costo adicional para suscriptores con paquete Platino.

La apertura de estos canales estará en función de las temporadas deportivas.

Promoción: "un mes gratis" para cualquier forma de pago en paquete Platino.

La programación y los canales que integran los paquetes están sujetos a cambio sin previo aviso.

## Compañías y planes

| Compañías | Nombre del plan | Pago por suscripción, instalación y activación del equipo                                                                                                                                | Renta mensual del equipo | Precio mensual |               | Núm. de canales |       |       |     | Plazo forzoso | Cargos por cancelación                                                                                              |
|-----------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|---------------|-----------------|-------|-------|-----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                 |                                                                                                                                                                                          |                          | Total          | Pago oportuno | Total           | Video | Audio | PPE |               |                                                                                                                     |
| SKY       | SKY Fun         | \$ 499.00 si paga mensualmente con cargo automático a su tarjeta de crédito o utiliza la modalidad de pago anual por adelantado (11 x 12), \$ 1,298.00 si el pago mensual es en efectivo | \$ 89.00                 | \$ 279.00      | \$ 259.00     | 123             | 64    | 32    | 27  | Un año        | Se deberán pagar las rentas del equipo correspondientes a los meses faltantes en el plazo que estipule el contrato. |
|           | SKY Nova        |                                                                                                                                                                                          | \$ 89.00                 | \$ 379.00      | \$ 349.00     | 128             | 69    | 32    | 27  | Un año        |                                                                                                                     |
|           | SKY Star        |                                                                                                                                                                                          | \$ 89.00                 | \$ 399.00      | \$ 369.00     | 128             | 69    | 32    | 27  | Un año        |                                                                                                                     |
|           | SKY Universe    |                                                                                                                                                                                          | \$ 89.00                 | \$ 539.00      | \$ 499.00     | 149             | 90    | 32    | 27  | Un año        |                                                                                                                     |

**Nota:** Los precios incluyen IVA.

Los precios y tarifas están sujetos a cambio sin previo aviso.

Al precio de la programación se le debe agregar la renta del equipo.

SKY ofrece promociones regionales. Para obtener más información consulte al distribuidor autorizado en su localidad.





## Requisitos para contratar canales a la carta

| Compañía           | Requisitos                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Multivisión</b> | Tener un consumo mínimo de \$ 90.00 mensuales eligiendo la programación de su preferencia<br>Contar con el pago de la suscripción<br>Pagar la renta mensual del equipo                                            |
| <b>Cablevisión</b> | Para contratar cualquiera de los paquetes Playboy o Venus* es indispensable la contratación de cualquiera de los dos paquetes Premium Digital.<br>Para contratar Disney es necesario contar con Premium Digital I |
| <b>DIRECTV</b>     | Contratar previamente cualquier paquete                                                                                                                                                                           |
| <b>SKY</b>         | Para tener acceso a los canales a la carta, paquetes Premium y SKY World Plus es necesaria la contratación previa de SKY Fun, SKY Nova, SKY Star o SKY Universe                                                   |

\* Playboy y Venus son canales exclusivos para adultos.

## Canales a la carta por tipo de compañía

| Compañía           | Canales                                                                  | Precio   |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Multivisión</b> | TV Guide                                                                 | Gratis   |
|                    | Disney Channel                                                           | \$ 46.00 |
|                    | Disney Channel (si cuenta con los paquetes Cine Total o Cine Especial I) | \$ 35.00 |
|                    | Disney Channel (si cuenta con los paquetes MVS Total o MVS Especial I)   | \$ 26.00 |
|                    | CNN en español                                                           | \$ 9.00  |
|                    | Antena 3                                                                 | \$ 15.50 |
|                    | ESPN                                                                     | \$ 22.50 |
|                    | Sony                                                                     | \$ 18.00 |
|                    | MAS                                                                      | \$ 18.00 |
|                    | Fox Kids                                                                 | \$ 9.00  |
|                    | MP Multipremier                                                          | \$ 26.00 |
|                    | TNT                                                                      | \$ 12.00 |
|                    | Discovery Channel                                                        | \$ 15.50 |
|                    | A & E Mundo                                                              | \$ 15.50 |
|                    | Multicinema                                                              | \$ 26.00 |
|                    | Nickelodeon                                                              | \$ 9.00  |
|                    | MTV                                                                      | \$ 15.50 |
|                    | Fox                                                                      | \$ 15.50 |
|                    | Cartoon Network                                                          | \$ 15.50 |
|                    | Warner Channel                                                           | \$ 18.00 |
|                    | Fox Sports                                                               | \$ 15.50 |
|                    | Cine Latino                                                              | \$ 22.50 |
|                    | USA Network                                                              | \$ 18.00 |
|                    | ZAZ                                                                      | \$ 15.50 |
|                    | Playboy (por noche)                                                      | \$ 39.00 |
|                    | Playboy (por mes)                                                        | \$ 87.00 |

**Nota:** Se le solicita al usuario un consumo mínimo de \$ 90.00 al mes más renta del equipo. Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso.  
Los precios incluyen IVA.  
PPV = Pay Per View.

## Canales a la carta por tipo de compañía

| Compañía           | Canales                                                            | Precio                                                       |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Cablevisión</b> | PPE (por película) (vía telefónica)                                | \$ 29.00                                                     |
|                    | PPE (Playboy) (sólo vía telefónica) (una película de cuatro horas) | \$ 39.00                                                     |
|                    | Disney (mensual)                                                   | \$ 58.00                                                     |
|                    | Playboy (mensual)                                                  | \$ 95.00                                                     |
|                    | Venus (mensual)                                                    | \$ 95.00                                                     |
|                    | Cinemax (Cinemax y Cinemax este)                                   | \$ 58.00                                                     |
|                    | Cinecanal (Cinecanal 2, Cinecanal Movie City, Cinecanal este)      | \$ 58.00                                                     |
|                    | HBO (HBO, HBO Plus, HBO oeste)                                     | \$ 98.00                                                     |
|                    | Worldgate (navegar por Internet)                                   | Mis amigos \$ 45.00<br>Mi mundo \$ 75.00<br>Mi ciudad Gratis |

**Nota:** Para tener acceso a Worldgate, Mis amigos y Mi mundo es necesario contar con el teclado inalámbrico de Digital Plus.  
El servicio de Worldgate no es compatible con los servicios digitales de Telmex, en caso de conexión vía retorno telefónico.  
Cinemax, Cinecanal y HBO incluyen los 40 canales del servicio básico analógico.

| Compañía       | Canales                                 | Precio    |
|----------------|-----------------------------------------|-----------|
| <b>DIRECTV</b> | Disney Channel                          | \$ 59.00  |
|                | Cinecanal: 2 Movie City<br>3 Cinecanal  | \$ 109.00 |
|                | HBO: 3 HBO<br>2 Cinemax                 | \$ 129.00 |
|                | NBA League Pass                         | \$ 349.00 |
|                | Playboy TV (mensual)                    | \$ 95.00  |
|                | Spice (película o evento)               | \$ 55.00  |
|                | Venus (dos horas)                       | \$ 69.00  |
|                | MLB (temporada completa)                | \$ 299.00 |
|                | MLB (mes)                               | \$ 55.00  |
|                | MLB (mes) Baja California (temporada)   | \$ 350.00 |
|                | MLB (temporada completa) (Sonora)       | \$ 150.00 |
|                | NFL (temporada completa - ejemplo 2000) | \$ 735.00 |
|                | NFL (media temporada - ejemplo 2000)    | \$ 439.00 |

**Nota:** Los precios incluyen IVA.  
Canales para adultos: Playboy, Spice y Venus.  
Los deportes varían de acuerdo con las temporadas.  
En el contrato estos canales se denominan «Premium».

| Compañía   | Canales                     | Precio mensual De lista | Pago oportuno |
|------------|-----------------------------|-------------------------|---------------|
| <b>SKY</b> | TV5                         | \$ 49.00                | No aplica     |
|            | BBC World                   | \$ 49.00                | No aplica     |
|            | ESPN 2                      | \$ 29.00                | No aplica     |
|            | Deutsche Welle              | \$ 49.00                | No aplica     |
|            | RAI                         | \$ 49.00                | No aplica     |
|            | Canal Vasco-ETB SAT         | \$ 69.00                | No aplica     |
|            | Galicia TV                  | \$ 69.00                | No aplica     |
|            | NHK                         | \$ 69.00                | No aplica     |
|            | CCTV                        | \$ 69.00                | No aplica     |
|            | LBC SAT                     | \$ 69.00                | No aplica     |
|            | <b>Canales para adultos</b> |                         |               |
|            | SKY Hot                     | \$ 129.00               | \$ 119.00     |
|            | Playboy TV                  | \$ 109.00               | \$ 99.00      |



## Canales de TV abierta que incluye la señal de cada compañía

| Compañía    | Canales de TV abierta en la ciudad de México |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-------------|----------------------------------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
|             | 2                                            | 4 | 5 | 7 | 9 | 11 | 13 | 22 | 28 | 32 | 40 |
| Multivisión |                                              |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| Cablevisión |                                              |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| DIRECTV     |                                              |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| SKY         |                                              |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |

**Nota:** Los canales sombreados son los que están incluidos.

Para ver los no incluidos, el consumidor tendrá que oprimir un botón de su control remoto para regresar a la señal normal o abierta, siempre y cuando en la zona donde resida se vean normalmente los canales a través de antena aérea.

Cablevisión: A excepción del sistema básico analógico.

SKY: Para el canal 2 existen dos alternativas de horario, diferencia de una hora y diferencia de dos horas.

Para el canal 5 existe alternativa de horario con diferencia de dos horas.

Con esta compañía además es posible tener acceso a los siguientes canales: \*

## Equipo requerido para la instalación del servicio y recepción de la señal

| Compañía    | Equipo requerido                                        | Precio                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Cablevisión | Televisión                                              | Propiedad del usuario                                            |
|             | Equipo básico: Sin decodificador, sólo cable            | Gratis                                                           |
|             | Equipo digital: con decodificador y control remoto      | En arrendamiento (\$ 79.00 mensuales a partir de la instalación) |
|             | Decodificador (análogos)                                | \$ 989.00                                                        |
|             | Control remoto                                          | \$ 298.00                                                        |
|             | Teclado inalámbrico (para Digital Plus)                 | Propiedad del suscriptor por: \$ 450.00                          |
|             | Retorno telefónico para contratar pagos por evento      | Sin costo                                                        |
|             | Reconexión                                              | Sin costo                                                        |
|             | Extensión y/o cambio de ubicación por casa TV adicional | \$ 298.00                                                        |
|             | Cambio de domicilio (I)                                 | \$ 298.00                                                        |
|             | Convertidor alámbrico                                   | Sin costo                                                        |
|             | Convertidor Jerrold                                     | Sin costo                                                        |
|             | Transformador de impedancia                             | Sin costo                                                        |
|             | Material básico de instalación                          | Sin costo                                                        |

(I) Se cancela el contrato y se elabora uno nuevo.



| Canal | Nombre del canal                             | Descripción                                                       |
|-------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 103   | XHUAA Tijuana 57 (Canal multiplexado)        | Presenta la programación del canal 2 con dos horas de diferencia. |
| 106   | XHMEX Mexicali 32 (Canal multiplexado)       | Presenta la programación del canal 5 con dos horas de diferencia. |
| 110   | Canal 2 Pacífico (Canal multiplexado)        | Presenta la programación del canal 2 con una hora de diferencia.  |
| 112   | Canal 2 Monterrey con programación variada   | Canal local de la ciudad de Monterrey                             |
| 114   | Canal 4 Guadalajara con programación variada | Canal local de la ciudad de Guadalajara                           |



## Equipo requerido para la instalación del servicio y recepción de la señal

| Compañía | Equipo requerido                                                | Precio                                                                                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIRECTV  | Televisión                                                      | Propiedad del usuario                                                                             |
|          | Antena parabólica                                               |                                                                                                   |
|          | LNB digital                                                     |                                                                                                   |
|          | Receptor/decodificador (IRD)                                    | En arrendamiento (\$79.00 mensuales a partir de la instalación, incluido en el precio del paquete |
|          | Control remoto universal                                        |                                                                                                   |
|          | Kit (básico)                                                    |                                                                                                   |
|          | Conexión a línea telefónica                                     |                                                                                                   |
|          | Material básico de instalación Smart Card (tarjeta inteligente) |                                                                                                   |

**Nota:** No incluye extensiones a otros televisores.

Las marcas y componentes de los equipos pueden variar. Al cabo de seis meses los suscriptores pueden adquirir el equipo, en cuyo caso GGM no será responsable del mismo.



## Equipo requerido para la instalación del servicio y recepción de la señal

| Compañía           | Equipo requerido                                           | Precio                                                         |
|--------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Multivisión</b> | Televisión                                                 | Propiedad del usuario                                          |
|                    | Decodificador                                              | En arrendamiento \$ 35.00 mensuales a partir de la instalación |
|                    | Antena con convertidor de bajada integrado o independiente |                                                                |
|                    | Control remoto inalámbrico                                 |                                                                |
|                    | Fuente de poder                                            |                                                                |
|                    | Cable coaxial*                                             |                                                                |
|                    | Mástil                                                     |                                                                |

\* Es el cable utilizado para la instalación de la antena al televisor debido a que la señal se transmite vía microondas.  
Con este equipo el consumidor tendrá acceso a todos los servicios que ofrece MVS.

## Formas y lugares de pago

| Compañía           | Lugares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Multivisión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Efectivo/tarjeta de crédito (con cargo automático)</li> <li>* Pago con tarjeta de crédito por única vez (Centros de Atención a Clientes y vía telefónica en MVS)</li> <li>* Cheque</li> <li>* Tarjeta de pago MVS \$ 100.00</li> <li>* Tarjeta de pago MVS \$ 200.00</li> </ul>                                                                                         |
|                    | <b>Lugares de pago</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Centros de Atención a Clientes (efectivo) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banamex</li> <li>- Bitel</li> <li>- Scotiabank/Inverlat</li> <li>- Santander</li> <li>- Bancrecre</li> <li>- Serfin</li> </ul> </li> </ul> <b>Tiendas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gigante</li> <li>- Oxxo</li> <li>- Seven Eleven</li> </ul> |

**Nota:** Si el suscriptor no paga puntualmente sus rentas mensuales se cobran intereses moratorios.  
Las tarjetas de pago MVS no tienen límite de vigencia. Se venden en los Centros de Atención a Clientes y puntos de venta.  
Las anualidades sólo se reciben en los centros autorizados de atención y servicio a clientes.  
Sólo se aceptan pagos en cheque a nombre de MVS Multivisión, S.A. de C.V. Se recibirán exclusivamente en los Centros de Atención a Clientes.



## Equipo requerido para la instalación del servicio y recepción de la señal

| Compañía   | Equipo requerido                                                       | Precio                                                                                                                                                                                         |
|------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SKY</b> | Televisión                                                             | Propiedad del usuario                                                                                                                                                                          |
|            | Activación, instalación y suscripción                                  | Incluidos en la suscripción de \$1,298.00 si el pago mensual es en efectivo, o \$ 499.00 cuando es con cargo automático a tarjeta de crédito o bajo la modalidad de pago anual por adelantado. |
|            | Receptor digital (decodificador), tarjeta inteligente y control remoto | En arrendamiento (\$89.00 mensuales a partir de la instalación)                                                                                                                                |
|            | Antena y LNB (amplificador de señal) sencillo                          | En comodato (sin costo) durante la vigencia del contrato                                                                                                                                       |

**Nota:** El costo por cambio de equipo a World Box II para recibir la segunda versión de SKY Interactive es de \$ 299.00.  
La instalación del software de interactividad es adicional y su precio depende de la promoción vigente.  
Precios y tarifas sujetos a cambio sin previo aviso.

## Formas y lugares de pago

| Compañía           | Lugares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cablevisión</b> | <p>Se efectúan presentando el estado de cuenta, sin importar cantidad, fecha límite o vigencia</p> <p>En efectivo</p> <p>En dólares</p> <p>Con tarjeta de crédito</p> <p>Con tarjeta de débito (cargos directos)</p> <p>Con cheque</p> <p>Sistema Visa o Mastercard</p> <p>Por Internet, a través de la Banca Virtual Inbursa (<a href="http://www.inbursa.com.mx">www.inbursa.com.mx</a>)</p> <p><b>Bancos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Banamex</li> <li>* Bancomer</li> <li>* Bitel</li> <li>* Inbursa</li> <li>* Scotiabank/Inverlat</li> <li>* Santander</li> <li>* Sanborns</li> <li>* Sears (no se reciben cheques)</li> <li>* Sucursales o Centros de Atención (sí se reciben cheques)</li> </ul> |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Nota:** Si el suscriptor no paga oportunamente sus rentas mensuales se cobran intereses moratorios (5 por ciento mensual, es decir, 60 por ciento anual).



## Formas y lugares de pago

| Compañía        | Lugares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DIREC TV</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* En efectivo: renta mensual y/o renta anual (pagos por adelantado).</li> <li>* Se aceptan todas las tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express, cuenta de cheques Bancomer)</li> <li>* Internet: Transferencias electrónicas en la página de DIREC TV <a href="http://www.directv.com.mx">www.directv.com.mx</a></li> <li>Páginas de Bital, Banamex y Bancomer</li> <li>* Bancos: Bital <ul style="list-style-type: none"> <li>Scotiabank/Inverlat</li> <li>Banamex</li> <li>BBVA Bancomer</li> <li>Santander</li> <li>Serfin</li> </ul> </li> <li>* Telecomm-Telégrafos</li> <li>* Llamando a la línea telefónica DIREC TV</li> <li>* Vía telefónica: Audio-mático Banamex, Bancomer por teléfono y línea Bital</li> <li>* Sin estado de cuenta en Banamex, Bital, Scotiabank/Inverlat, BBVA Bancomer, Telecomm-Telégrafos, Serfin y Santander</li> </ul> |

**Nota:** Si el suscriptor no paga puntualmente sus adeudos a favor de la compañía se le cobrará un pago único de \$ 50.00 más \$ 20.00 por la reconexión.

## Formas y lugares de pago

| Compañía   | Lugares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SKY</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pago anual. Con la promoción 11 x 12, en la cual el suscriptor paga 11 meses de programación y renta del receptor digital y SKY le regala el doceavo.</li> <li>* Cargo automático mensual. A cualquiera de las siguientes tarjetas de crédito Visa, Mastercard (Banamex, Bancomer, Citibank, Serfin, etcétera) o American Express, excepto Diners, con sólo llamar a los teléfonos de Servicio a Clientes del proveedor. Esta modalidad le permite asegurar su descuento por pago oportuno.</li> <li>* Vía telefónica con pago único a la tarjeta de crédito, llamando mes a mes a los teléfonos de Servicio a Clientes del proveedor.</li> <li>* Pago en efectivo o con cheque. En las más de 9 mil oficinas bancarias y de Telecomm en todo el país de las siguientes instituciones: Banamex, Bancreer, Scotiabank/Inverlat, Bital, Banorte, Serfin, BBVA Bancomer, Banco Santander Mexicano, Telecomm.</li> <li>* El suscriptor también podrá efectuar sus pagos por Internet si es cliente del servicio en alguno de los siguientes bancos: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Bancomer (<a href="http://www.bancomer.com">www.bancomer.com</a>)</li> <li>(2) Bital (<a href="http://www.bital.com.mx">www.bital.com.mx</a>)</li> <li>(3) Inverlat (<a href="http://www.inverlat.com.mx">www.inverlat.com.mx</a>)</li> </ol> </li> <li>* Si el suscriptor es cliente de Bancomer podrá solicitar en cualquiera de sus sucursales que domicilien el pago de la programación y la renta del equipo con «cargo automático mensual» a su cuenta de cheques, cuenta maestra o de inversión inmediata.</li> </ul> |

**Nota:** El suscriptor tiene 12 días naturales posteriores a la fecha de corte para efectuar sus pagos mensuales y gozar del descuento por pago oportuno, de lo contrario se le cobrarán intereses moratorios por 1.5 veces la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIE) publicada por el Banco de México, tal como se indica en el contrato.

## Tecnología empleada por la compañía en su servicio

| Compañía           | Características                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Multivisión</b> | - Sistema de señales de televisión restringida transmitida vía microondas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cablevisión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de señales de televisión restringida transmitida vía microondas.</li> <li>- Tecnología digital de audio y video que permite navegar en Internet por medio de su televisor gracias a Slate, la guía interactiva de programación y a su sistema Worldgate.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>DIREC TV</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema directo al hogar DTH -Direct to Home- con procesamiento digital de señal de audio, video y datos a través de un satélite propio.</li> <li>- Alta calidad de audio y video con interfaces para conexión desde la más comercial hasta profesional con s-video y sistema dolby prologic.</li> <li>- Alta capacidad de manejo de información para guías en pantalla, selección de idiomas para subtítulos, menús, audio, Impulse Pay Per View con control remoto y servicios interactivos.</li> </ul> |
| <b>SKY</b>         | - Tecnología de transmisión por vía satélite con audio y video digital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Cobertura del servicio (entidades de la república)

| Compañía           | Cobertura*                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Multivisión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distrito Federal y área metropolitana</li> <li>- Guadalajara</li> <li>- Monterrey</li> <li>- Querétaro</li> <li>- Villahermosa</li> <li>- Tuxtla Gutiérrez</li> <li>- Mérida</li> <li>- León</li> </ul> |
| <b>Cablevisión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distrito Federal</li> <li>- Área metropolitana</li> </ul>                                                                                                                                               |
| <b>DIREC TV</b>    | - Servicio DTH (directo al hogar) vía satélite, que da la posibilidad de transmitirse en toda la República Mexicana.                                                                                                                             |
| <b>SKY</b>         | - Los 31 estados del país y el Distrito Federal, es decir, todo el territorio nacional a través de SKY Line o acudiendo a los distribuidores autorizados en su localidad.                                                                        |

\* Pueden existir variaciones en cuanto a la gama de canales y tarifas, para obtener más información consulte a su distribuidor en su localidad, excepto DIREC TV.





## Recomendaciones

Si ha pensado contratar cualquiera de los servicios y paquetes de televisión por cable o de paga, lo invitamos a tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Lea cuidadosamente todas las estipulaciones del contrato y pregunte al vendedor cualquier duda que tenga al respecto. No pueden obligarlo a firmar un documento con el que no esté plenamente satisfecho.
- Considere que el pago mensual por recibir el servicio oscila entre \$ 200.00 y \$ 700.00, dependiendo de la compañía y los planes seleccionados.
- Antes de contratar algún servicio pregunte al vendedor o promotor si en la zona donde reside existen problemas de recepción de la señal.
- Si desea cancelar el servicio no olvide hacerlo por escrito, considere las obligaciones que ello implica y que fueron (o podrán ser) firmadas por usted en el contrato.
- Infórmese en su compañía si la falta de pago le generará intereses moratorios y el monto de los mismos.
- Es importante que le expliquen con claridad todas las formas de pago aceptadas, no pueden obligarlo a elegir sólo una de ellas, como cargo a tarjeta de crédito, por ejemplo.

• Si el titular de la tarjeta de crédito y/o de débito no es el suscriptor, ¡cuidado! porque en el contrato él es el responsable de pagar los adeudos que genere el uso del servicio.

• Para acceder al servicio de pago por evento (PPE) a través del retorno telefónico es indispensable que esté de acuerdo con que el decodificador se conecte a su línea telefónica. Cerciórese de que lo han hecho adecuadamente.

• Si al término del plazo forzoso contratado usted ya no desea renovarlo debe hacerlo saber por escrito a la compañía, ya que los contratos se renuevan automáticamente por mes.

• Cabe resaltar que durante el plazo forzoso, el cual acepta al firmar el contrato con cualquiera de las compañías incluidas en este estudio, el consumidor está obligado a pagar la totalidad de los cargos que se deriven a su cuenta, aunque no haga uso de los servicios.

• Cuando le instalen el equipo verifique que los canales contratados con el paquete sean efectivamente los que seleccionó, además compruebe si se incluyen o no aquellos con los que ya contaba (canales de TV abierta: 2, 4, 5, 7, 9, 11, 13, 22, 28 y 40).

• Tenga en cuenta que al firmar un contrato está autorizando a la empresa a investigar su historial crediticio con la institución bancaria que usted designe.

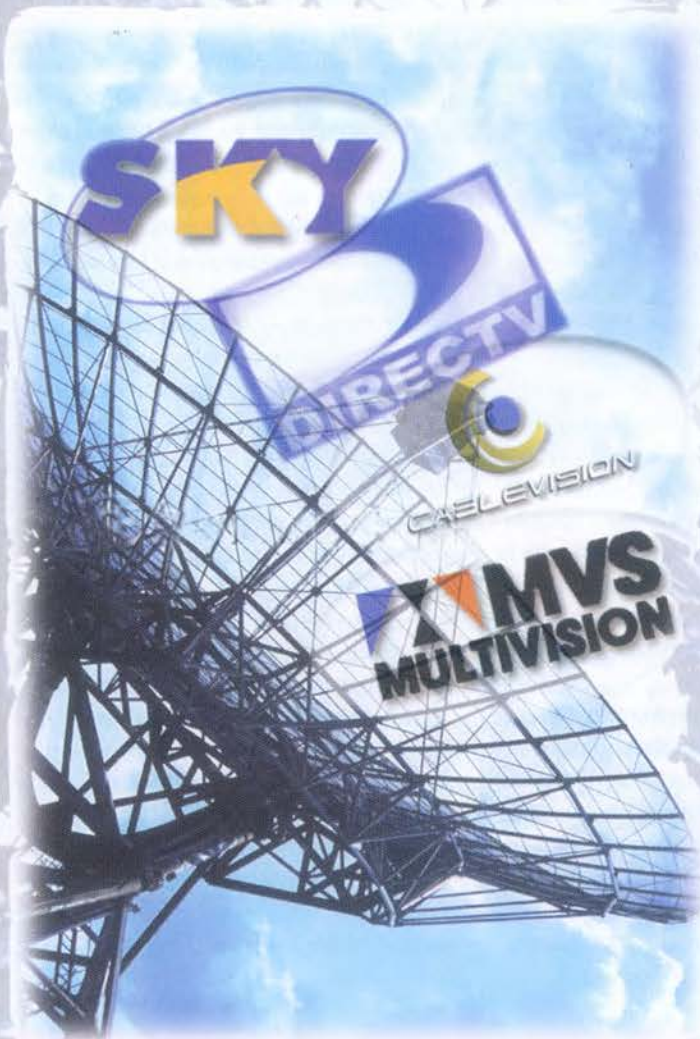
• Si tiene problemas en la recepción de la señal hágalo saber a la compañía y pregunte en qué casos y cómo pueden serle bonificados los daños por falta de señal.

• Si por cualquier razón provoca algún daño en el equipo, especialmente en el decodificador y sus accesorios, recuerde que al firmar el contrato correspondiente está aceptando la responsabilidad de cubrir el costo de la reparación y, en su caso, el de todo el equipo.

• Exija siempre que le expliquen el funcionamiento del equipo, a fin de evitar un mal uso del mismo que lo obligue a desembolsar una cantidad no prevista. De igual modo solicite los instructivos y guías de uso correspondientes.

• Si el suscriptor desea cancelar el contrato (servicio) antes de la terminación del plazo forzoso no podrá solicitar reembolso alguno de lo pagado, por el contrario, deberá pagar la pena convencional establecida en el contrato, que por lo general es la suma del número de meses restantes más la renta del equipo.

Es decir, de cualquier modo terminará pagando el monto total por el que firmó originalmente.







• A partir del nacimiento de MVS Multivisión en 1989, la industria de la televisión de paga en la República Mexicana empezó a experimentar un intenso crecimiento y una amplia penetración en los hogares del país.

Actualmente el sistema MVS Multivisión tiene cobertura en ocho plazas de México (incluyendo el D.F. y la zona conurbada) y también provee canales a los sistemas de televisión por cable y sistemas MMDS en el país.

Entre los múltiples canales que lo integran están: ZAZ, un canal orientado al público infantil, y MAS, que transmite producciones internacionales y propias.

Esta empresa edita una revista mensual que contiene la guía de programación MVS, a un precio de \$ 18.00.

**Contratación.** Al firmar el contrato los consumidores declaran que conocen las características del equipo de recepción de señales, los canales a recibir y aceptan que MVS podría sustituir eventualmente un canal por otro sin previo aviso. Esta compañía le indica al consumidor que para recibir su servicio debe contratar un mínimo de \$ 90.00 mensuales de programación más la renta del equipo (\$ 35.00).

Multivisión es un sistema que permite la contratación de canales Premium, sin que para ello sea necesario contratar previamente algún paquete o especialidad.

Además, el usuario puede contratar canales en la modalidad denominada «A la carta», la cual le permite elegir los canales con los que desea integrar su programación.

El contrato deberá firmarse con MVS Multivisión, S. A. de C. V., y/o MRD Multiradio Digital, S.A. de C.V.

**Plazo forzoso.** El contrato con la compañía no estipula plazo forzoso, es por tiempo indefinido y voluntario para ambas partes. En caso de que el consumidor decida cancelarlo deberá notifi-

carlo con 30 días calendario de anticipación, y el importe pagado por la suscripción no le será reembolsado.

En caso de que el consumidor no adeude contraprestación alguna a Multivisión podrá solicitar la rescisión o cancelación del contrato por vía telefónica y/o personal, la cual operará previo acuerdo entre las partes.

**Plazo para la instalación del equipo y la señal.** Dentro de las 24 horas posteriores a la contratación, el consumidor recibirá una llamada del técnico para acordar la fecha y la hora en las que acudirá a instalar el equipo; el suscriptor determinará el lugar y no podrá reubicarlo.

**Servicios técnicos.** Si se presentan fallas en la recepción de la señal, ya sea por el uso inadecuado del equipo o por deficiencias o imprecisiones técnicas, el consumidor podrá solicitar vía telefónica la prestación de un servicio express. Los técnicos deben acudir al domicilio del suscriptor dentro de un plazo de tres a cinco horas contadas a partir del momento en que la compañía reciba la solicitud. Los servicios serán con o sin costo para el consumidor dependiendo del tipo de falla.

Si al realizar la instalación del equipo el técnico se percata de que es prácticamente imposible la adecuada recepción de las señales en el domicilio del consumidor, determinará una imposibilidad técnica, lo cual hará constar en la orden de instalación y le dejará copia al consumidor para que éste pueda solicitar la rescisión del contrato y el reembolso de la suscripción.

**Terminación del contrato.** El consumidor podrá cancelar el contrato dentro de los primeros cinco días siguientes a la celebración del mismo, aunque ya se haya realizado la instalación del equipo. La cancelación se podrá hacer vía telefónica o por escrito y en el domicilio de MVS, acreditando con el acuse de reci-

bo correspondiente para que se realice el reembolso de la suscripción.

Si se determina imposibilidad técnica al momento de instalar el equipo, el contrato queda cancelado y se reembolsará el importe del registro de suscripción, sin que éste genere interés alguno; de cualquier modo el cliente, o quien él designe como responsable, firmará de conformidad (en la orden de instalación), anotando las observaciones pertinentes.

Si la imposibilidad técnica se determina posteriormente -al no recibirse la señal en el domicilio del suscriptor- se procederá a la cancelación del servicio.

**El contrato se rescinde por causas imputables al cliente:**

\* Por adeudo de dos mensualidades de renta.

\* Si el equipo fue robado y el consumidor lo hizo saber a las autoridades correspondientes y a MVS, pero el cliente se niega a pagar el deducible para su reposición.

\* Si el consumidor modifica o efectúa instalaciones (extensiones) sin consentimiento de MVS.

\* En caso de que el cliente modifique el funcionamiento del equipo, ya que éste se entrega sellado y no debe abrirse (violarse).

**Cargos por cancelar el servicio.** En caso de que el suscriptor solicite la terminación del contrato fuera de los términos antes descritos, no tendrá derecho a que se le reembolse cantidad alguna; a su vez está obligado a devolver el equipo en condiciones normales de uso -sin pagar gastos de cancelación-, a pagar los daños que pudieran haberse ocasionado al equipo y a cubrir los adeudos que existieran hasta ese momento.

Si el consumidor no cubre la suscripción o dos pagos mensuales consecutivos, la compañía se reserva el derecho de suspender el servicio. En caso de que



el consumidor no regularice su adeudo en un plazo máximo de diez días a partir de la fecha en que le fue suspendido el servicio, el contrato se rescindirá si así lo determina MVS.

**Las rentas del equipo se deberán pagar aun en los siguientes casos:**

\* Si el consumidor se niega a hacer entrega del equipo.

\* En caso de que no se encuentre en su domicilio al momento de llevar la orden de desinstalación.

\* Cuando el servicio sea suspendido por falta de pago, el cliente deberá seguir pagando mensualmente la renta del equipo hasta que no lo devuelva, solicite la desinstalación y pague su adeudo.

**Formas de pago y fianzas.** El suscriptor puede realizar el pago de las contraprestaciones relativas al servicio y a la renta del equipo en efectivo, con cargo automático a la tarjeta de crédito o con tarjeta de pago MVS. Para garantizar la devolución del equipo o el pago del valor comercial del mismo, el consumidor acepta expresamente que se le incluya en el afianzamiento que con ese objeto ha otorgado Fianzas Monterrey AETNA, S. A. y Grupo Financiero Bancomer a favor de MVS.

**Intereses moratorios.** El consumidor pagará a MVS intereses moratorios mensuales a razón de aplicar el factor 1.5 a la tasa anual que resulte de multiplicar la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE), sobre la cantidad que adeude y por todo el tiempo que tarde en pagarla. Este monto se deberá pagar en efectivo o con cargo automático a su tarjeta. A su vez, el suscriptor aceptará que en caso de no cumplir oportunamente pagará a MVS la cantidad que ésta determine por concepto de gastos de cobranza, y manifiesta su conformidad para que también le sean cargados en su estado de cuenta. La facturación es a mes vencido.

**Investigación crediticia.** Por medio del contrato el consumidor autoriza a la empresa a investigar y monitorear periódicamente su comportamiento crediticio.

**Tarifas.** A diferencia de otros sistemas restringidos de televisión en los que el importe de las contraprestaciones debe pagarse anticipadamente, las contraprestaciones mensuales que corresponden a la prestación del servicio de recepción de señales del sistema Multivisión deben pagarse por meses vencidos. Las tarifas pueden variar sin previo aviso, siempre y cuando estén autorizadas por Cofetel.

El servicio se puede contratar para uso doméstico o comercial.

**Facturación de servicios.** Las facturas se extienden cuando el consumidor así lo solicite a la compañía. El suscriptor acepta que cuenta con 30 días para hacer aclaraciones sobre los cargos o servicios prestados.

MVS Multivisión envía mensualmente (vía correo) el estado de cuenta, además ofrece la opción de consultarlo por Internet, en sus centros de atención y vía telefónica.

**Reconexión.** En caso de suspensión del servicio por falta de pago, una vez que el cliente cubra el adeudo pagará además una «cuota por reanudación del servicio», equivalente a dos días de salario mínimo vigente para el D. F.

Si el consumidor cambia de domicilio deberá notificarlo a MVS con diez días de anticipación, a fin de que la compañía reinstale el equipo en el nuevo domicilio, lo cual tiene un costo determinado para el suscriptor.

**Modificación de paquetería de señales.** Si el consumidor no avisa a MVS cuál es su programación preferida -en un periodo de 30 días a partir de la fecha de suscripción-, la compañía automáticamente lo incorporará al sistema contratado inicialmente,

lo que se reflejará en su siguiente estado de cuenta.

En caso de que el suscriptor desee cambiar los canales a la carta y la programación que recibe, deberá hacerlo vía telefónica o en los centros de atención, lo cual podrá confirmar inmediatamente en su pantalla. Hay que señalar que si la modificación se lleva a cabo antes de la fecha de corte, a partir de que reciba la nueva programación se cobrará la diferencia.

Lo anterior aplica siempre y cuando se respete el consumo mínimo requerido. El suscriptor acepta y se obliga a mantener el consumo mínimo mensual de programación, independientemente de los cambios solicitados, además de pagar las rentas y las solicitudes de pago por evento.

Si el consumidor solicitó un evento o una película y no recibió la señal, deberá reportarlo a MVS dentro de las 24 horas posteriores a la transmisión del evento. Esta modalidad opera excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al consumidor.

**Siniestros causados por la naturaleza.** En caso de que algún siniestro causado por la naturaleza dañe los bienes del consumidor a través del sistema arrendado, el suscriptor está obligado a sufragar el costo de los daños ocasionados y no procederá reclamación alguna en contra de MVS.

El consumidor y la compañía acuerdan que de existir fallas en el servicio I. P. V. (*Impulse Pay Per View*), éstas no serán imputables a MVS porque dicho sistema opera a través de la red telefónica del cliente; la compañía tampoco se hace responsable si la instalación del sistema fue realizado por personas ajenas a MVS, o en caso de interrupciones en el servicio provenientes de sucesos fortuitos o de fuerza mayor y las que se derivan por reparaciones normales en el sistema o por modificaciones necesarias en las ins-



continuas; de lo contrario la compañía bonificará la cantidad que resulte en afectación.

Si el equipo se dañó por fuerzas de la naturaleza, el suscriptor está obligado a pagar el deducible y no procederá reclamación alguna en contra de MVS.

**Integridad del equipo.** El equipo que recibe el consumidor tendrá una garantía de seis meses a partir de la fecha en que se instaló en su domicilio.

Por conclusión de contrato, rescisión, cancelación voluntaria y forzosa, el consumidor se obliga a devolver el equipo en buen estado, de lo contrario pagará

el importe de las descomposturas a valor comercial vigente.

En caso de que se verifiquen fallas o interrupciones en las señales, el suscrip-

tor deberá reportarlas por vía telefónica y por escrito con acuse de recibo (dentro de las 48 horas siguientes al fa-

llo), si no lo hace se da por hecho que recibe correctamente la señal y por tanto debe pagar el servicio.

**Robo o daño del equipo.** El suscriptor deberá avisar de inmediato a la compañía por escrito en caso de robo o desperfectos del equipo.

En caso de robo o siniestro el cliente se obliga a pagar a MVS el deducible respectivo, a fin de que la empresa tramite la indemnización correspondiente del equipo ante la aseguradora. Para tal efecto, el cliente deberá denunciar los hechos ante la autoridad competente con quien resulte responsable y en agravio de MVS (copia certificada del acta, que incluya inspección ocular).

MVS  
MULTIVISION



Surgió el 4 de octubre de 1966 en la ciudad de México. En un principio los sistemas Polanco y Valle proporcionaron servicio a 300 suscriptores a través del canal 10, que incluía programación de Estados Unidos, y el canal 71 con películas y documentales sin cortes comerciales. A partir de 1971 se han construido diversos sistemas que permiten dar servicio a un número cada vez mayor de suscriptores.

Actualmente Cablevisión cuenta con canales de TV abierta, de películas, de programación variada, infantiles, deportivos, de noticias y musicales. En un futuro próximo la empresa estará en posibilidades de prestar servicios a través del «retorno telefónico» (actualmente PPE), para lo cual será indispensable que el suscriptor acepte que los accesorios del decodificador estén conectados a su línea telefónica.

**Firma de contrato.** El consumidor debe firmar un «Contrato de prestación de servicios de televisión por cable» con Cablevisión, S.A. de C.V.

Cualquier queja por deficiencia en el servicio o incumplimiento del contrato por parte de la concesionaria deberá ser notificada por el suscriptor -por escrito o vía telefónica- al área de atención a clientes.

**Plazo forzoso.** El suscriptor está obligado a notificar por escrito a Cablevisión la cancelación de los servicios contratados. En tanto no se verifique este hecho se entenderán vigentes los términos y las condiciones del mismo.

La duración del contrato es de 12 meses forzosos. Al término, si no se han convenido nuevas condiciones en la prestación del servicio, se entenderá renovado por tiempo indefinido.

**Cargos o sanciones por cancelar el servicio.** Si el suscriptor no paga sus adeudos dentro de los 30 días posteriores a la suspensión del servicio se le cancelará el contrato.

**Plazo para la instalación del equipo y la señal.** La señal y el equipo se activarán dentro de los 20 días hábiles

posteriores a la firma del contrato, cuando el domicilio del interesado se encuentre dentro del área donde el concesionario tenga instalada su red.

**Terminación anticipada del contrato.** Cuando el suscriptor pretenda dar por terminado el contrato antes del cumplimiento del plazo forzoso, Cablevisión le requerirá el pago equivalente a dos meses de renta como pena compensatoria.

**Intereses moratorios.**

En caso de que el suscriptor no efectúe el pago mensual por los servicios contratados deberá cubrir intereses moratorios a razón del 5 por ciento mensual.

**Tarifas.** Las tarifas y eventos de PPE son previamente anunciados y autorizados en la Cofetel. El suscriptor cubrirá mensualmente y por anticipado la tarifa convenida o debidamente regis-



- Leer cuidadosamente el contrato y sus cláusulas antes de firmarlo.

- Proporcionar los datos que solicita la compañía para dar curso a la apertura de su suscripción (identificación y comprobante de domicilio).

- Pagar oportunamente sus rentas mensuales.

- Contar con las condiciones necesarias en su hogar para la adecuada instalación del equipo que contrate.

- Respetar la integridad y buen estado del equipo, de lo contrario deberá pagar los daños del mismo, porque los equipos son propiedad de las compañías y están en calidad de renta.

- No vender o ceder el equipo a otras personas y/o domicilio sin el consentimiento de la compañía.

- No utilizar el equipo en forma comercial si ello no fue autorizado por la compañía (en hoteles, bares, restaurantes, cafeterías, etcétera).

- No recibir programación o señales ilegales (evitar la piratería).

- Permitir el acceso a su domicilio a los empleados de las compañías previamente identificados, con carta de presentación y credencial vigente, quienes deberán explicar el motivo de su visita (labores de verificación, inspección y mantenimiento del equipo).

- Informar a la compañía anticipadamente vía telefónica y/o escrita su decisión de cancelar el servicio.

- No duplicar o copiar cualquier señal ni exhibir, reproducir o retransmitir las señales de los planes y/o paquetes.

trada ante la Cofetel, dentro del plazo que se indique en su estado de cuenta.

**Reconexión.** La cuota por concepto de reconexión corre a cuenta del cliente. Una vez cubierta, la concesionaria deberá reconectar el servicio en los cinco días siguientes (como máximo) a partir de la fecha del pago.

**Modificación de paquetería de señales.** El suscriptor deberá

contratar el servicio básico para que la compañía esté en posibilidades de prestarle cualquier servicio adicional que ofrezca. Esto significa que el servicio básico es el requisito mínimo para adquirir cualquiera de los 40 canales o los paquetes adicionales. A esta opción

se le pueden agregar hasta 40 de video, 12 PPE y 37 de música, servicio Premium Channels (super básico) -que agrega seis canales a los previamente contratados-, y servicio de canal adicional -opción que agrega un canal a los ya contratados.

En el servicio de pago por evento se cobrarán únicamente los que se transmitan a solicitud del suscriptor.

Los servicios adicionales están sujetos a la instalación del equipo especial de conexión.

**Pago oportuno.** Si el consumidor deja de pagar dos mensualidades el servicio se podrá suspender sin ninguna responsabilidad para Cablevisión.

La falta de pago oportuno o del pago parcial faculta a la concesionaria a suspender el servicio o rescindir el contrato.

**Siniestros causados por la naturaleza.** La concesionaria no será responsable del funcionamiento deficiente del receptor o receptores propiedad del suscriptor, de las interrupciones en el servicio debido a casos fortuitos, de fuerza mayor, por reparaciones normales o por modificaciones que requieran las instalaciones.

El suscriptor deberá comunicar a Cablevisión las fallas o interrupciones del servicio cuando éstas excedan de 72 horas consecutivas. Cablevisión deberá efectuar una bonificación en su pago mensual aun cuando se trate de caso fortuito o fuerza mayor.

**Integridad del equipo.** El material de instalación y demás accesorios son propiedad exclusiva de Cablevisión, y el suscriptor se compromete a mantenerlos en buen estado.

La instalación de cables y extensiones necesarias para la prestación de los servicios contratados, e inclusive el corte, serán realizados por Cablevisión en el domicilio que el suscriptor ha señalado en el contrato.

El consumidor no podrá modificar de ninguna forma ni por su cuenta dicha instalación, por lo que Cablevisión no es responsable de la calidad en la recepción de la señal cuando suceda lo anterior. Asimismo, el suscriptor no podrá disponer de la señal para terceros (piratería), ni ceder o transferir parcial o totalmente los derechos, obligaciones y material de instalación sin el previo consentimiento de la compañía.

El suscriptor deberá cubrir el costo de las reparaciones del decodificador y sus accesorios cuando la descompostura le sea imputable debido al mal uso.

Si el suscriptor no devuelve el equipo en óptimas condiciones estará obligado al pago de hasta dos veces su valor comercial en dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.





conforme a lo establecido en el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En este caso el suscriptor tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiere pagado (suscripción, instalación y programación).

#### **Cargos por cancelar el servicio.**

En caso de que el suscriptor decida dar por cancelado el contrato se le exigirá el pago de una pena convencional equivalente a la suma en dinero que resulte de multiplicar el costo del paquete contratado por el número de meses faltantes para el término del contrato, más las cantidades correspondientes por la renta del equipo en tanto el suscriptor no haga entrega física del mismo.

Cualquiera que sea la causa de cancelación del contrato, el suscriptor se obliga a devolver a la compañía el equipo arrendado en buen estado.

**Cargo automático.** DIRECTV ofrece a sus suscriptores la posibilidad de realizar sus pagos mensuales con cargo automático a la tarjeta de crédito.

**Fianza.** En el contrato se especifica que el suscriptor deberá garantizar a favor de GGM la cantidad de 300 dólares o su equivalente en moneda nacional al tipo de cambio del día en que deba cumplirse esta obligación (pagaré), por un plazo de 13 meses mediante la inclusión de la fianza, que para tales efectos designe Afianzadora Insurgentes, S.A. de C.V. A su vez, el suscriptor autoriza a GGM para que a su nombre y representación obtenga y efectúe el pago de la inclusión a la fianza única mencionada anteriormente, obligándose a responder por este acto ante Afianzadora Insurgentes, S.A. de C.V. al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que conforme a la ley se le imponga como afianzado, incluyendo el pago de la pena convencional equivalente al 50 por ciento del importe pagado por Afianzadora Insurgentes, S.A. de C.V.

**Cargo posterior a la fecha límite de pago.** La compañía cobra \$ 50.00 por pago posterior a la fecha límite.

■ Es una empresa multinacional fundada el 9 de marzo de 1995 e integrada por Hughes Electronics, líder mundial en servicios de televisión vía satélite, y Organización Cisneros, una de las compañías más importantes de telecomunicaciones en América Latina. La empresa fue creada para proveer el servicio de entretenimiento televisivo vía satélite directo al hogar en América Latina y el Caribe.

El lanzamiento oficial de DIRECTV en México se realizó en diciembre de 1996. Al año siguiente, un segundo satélite, Galaxy VIII-i, fue lanzado para expandir el servicio DIRECTV en América Latina y transmitir canales de audio y video a cualquier parte de la República Mexicana, superando las adversidades climatológicas. Actualmente DIRECTV abarca más de 27 países en América Latina y el Caribe.

En caso de presentarse una interrupción en las señales por caso fortuito o de fuerza mayor, que se prolongue por más de 24 horas continuas, la compañía bonifica al suscriptor el importe de la programación no recibida.

DIRECTV ofrece servicios adicionales, como guía de programación en pantalla, cambio de idioma en audio y subtítulos, códigos de seguridad para bloquear canales, seleccionar las horas específicas y la duración de la programación, así como fijar un monto máximo en el consumo de películas y eventos especiales, información acerca de la programación (título, hora, clasificación, audio alternativo, actores, resumen del

programa, etcétera).

Además ofrece servicios de asesoría en entretenimiento en su Centro Telefónico de Atención a Clientes y Lada 800 sin costo para los suscriptores y una página de Internet en la que el consumidor puede consultar su estado de cuenta, entre otros servicios.

**Firma del contrato.** El «Contrato de prestación de servicios de recepción de señal restringida vía satélite y arrendamiento puro del equipo receptor necesario para captarla» se firma con el grupo Galaxy Mexicana S. de R. L. de C. V., al cual se le denomina «GGM».

**Plazo forzoso.** La duración del contrato será de 13 meses forzosos para el suscriptor; una vez transcurrido dicho periodo el contrato se entenderá renovado por tiempo indefinido, en razón de lo cual podrá concluir a voluntad de cualquiera de las partes y en cualquier momento, pero para tal efecto será necesario que la parte contratante lo manifieste vía telefónica y/o por escrito con acuse de recibo correspondiente con 30 días de anticipación.

**Plazo para la instalación del equipo y la señal.** Si después de la fecha en que se ha llevado a cabo la firma del contrato no se instala el equipo en un máximo de diez días, la instalación será gratis, es decir, se le abonará al consumidor el importe de \$ 350.00 más IVA en el primer estado de cuenta, indicado como una bonificación en programación.

**Cancelación anticipada.** Deberá hacerlo dentro de los primeros cinco días después de firmado el contrato,



**Investigación crediticia.** Al firmar el contrato, el suscriptor autoriza a GGM a realizar las investigaciones y registros que estime convenientes ante instituciones de crédito y comerciales que determine, incluyendo el buró de crédito.

**El sistema DIRECTV (tm).** Se puede contratar en la modalidad doméstica (para casa habitación) o comercial (para un negocio o establecimiento abierto al público). En este último caso el suscriptor deberá pagar el importe de los derechos por la explotación comercial de la programación que reciba, independientemente de las contraprestaciones del contrato de suscripción.

Es importante aclarar que dentro de los 30 días posteriores a la contratación del servicio deberá elegir alguno de los paquetes ofrecidos, de no haberlo hecho con anterioridad. De lo contrario se entenderá por elegido el paquete Platino, con lo cual se le considerará suscriptor por los 12 meses restantes.

**Sistema MDU.** Este sistema opera cuando cinco o más suscriptores que viven en el mismo edificio comparten la recepción, es decir, les corresponde la misma antena LBN y la troncal del equipo receptor, aunque cada uno tendrá su propio decodificador.

Si el suscriptor contrata su servicio en esta modalidad deberá considerar lo siguiente:

\* Cuando alguno de los usuarios se cambie de domicilio tendrá que avisar a la compañía para que realicen el cambio del equipo, por lo que el contratante tendrá que pagar los gastos de reconexión.

\* El equipo, la antena LNB y las partes restantes para la instalación serán proporcionados por DIRECTV en arrendamiento.

\* Si el suscriptor que se cambia de domicilio desea ceder los derechos y obligaciones al nuevo habitante, deberá informar por escrito a la compañía di-

cha cesión especificando el nombre del nuevo suscriptor.

**Tarifas.** En el contrato se indica que el suscriptor se compromete a pagar los servicios de acuerdo con el precio registrado en la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel). No obstante, las tarifas, los paquetes de programación, el número y el contenido de señales que los conforman se encuentran sujetos a cambio sin previo aviso.

Los suscriptores deben pagar una renta mensual de 8 dólares o su equivalencia en moneda nacional al tipo de cambio que para tales efectos determine el Banco de México, por el uso y goce del receptor/decodificador, la Smart Card, la antena LBN y el control remoto.

**Facturación de servicios.** Los servicios que se facturan en su estado de cuenta son: renta de paquetes, renta de equipo (IRD), la contratación de pagos por evento (PPV) y eventos deportivos especiales.

**Reconexión.** Si el consumidor no ha pagado la renta mensual y por tal motivo le suspenden la señal, además de los adeudos vencidos deberá pagar un cargo por concepto de reconexión, determinado por GGM.

**Modificación de paquetería de señales.** La modificación de la paquetería se puede hacer por vía telefónica. El cambio de señales se podrá verificar de forma inmediata o en un plazo máximo de cinco días, tal y como lo indica el contrato.

El consumidor podrá cambiar el paquete contratado al inicio por cualquier otro sin importar que los cargos mensuales sean superiores o inferiores.

**Puntualidad de pago.** Es importante que el suscriptor liquide sus adeudos a la compañía dentro de los primeros cinco días del mes al que corresponde su fecha de corte.

Si el suscriptor provoca pérdida o desperfectos en el equipo por su utilización inadecuada deberá pagar a GGM los costos de reparación al valor comercial vigente.

En caso de que el suscriptor no cumpla con sus pagos, la compañía podrá suspender la prestación del servicio en tanto no se cubran todos los adeudos.

**Siniestros causados por la naturaleza.** En caso de que ocurra un siniestro causado por la naturaleza, que dañe los bienes del suscriptor, éste se obliga a sufragar el costo de los daños ocasionados en el equipo y no procederá reclamación alguna en contra de GGM, que no lo indemnizará por dichos daños.

**Integridad del equipo.** El suscriptor no podrá intentar o realizar reparaciones o modificaciones internas del receptor/decodificador (IRD); en caso de que lo haga deberá pagar el IRD y la Smart Card al precio vigente en el momento en que se verifique tal hecho. Asimismo, no podrá desinstalar el decodificador, pues en tal caso la garantía del equipo se invalida.

**Robo o daño del equipo.** En caso de robo o daños del equipo, el suscriptor deberá acudir ante el ministerio público que le corresponda a su domicilio a denunciar el hecho y obtener una copia certificada de la averiguación que se hubiere iniciado. En dicho documento deberá constar cuando menos la denuncia y el acta circunstanciada de la inspección ocular que se hubiere practicado, misma que deberá entregar a GGM en su domicilio junto con el pago del deducible correspondiente, el cual asciende al 25 por ciento del valor del equipo y una copia del contrato, para presentarlas en la compañía aseguradora.

De no realizar los trámites antes mencionados, el suscriptor tendrá que entregar una carta en la que explique brevemente lo acontecido y elaborar el acta administrativa con el representante de GGM; en este caso deberá pagar el costo de reposición que determine la compañía.







● Es un sistema de Televisión Directa al Hogar con imagen y sonido digital que inició su transmisión el 15 de diciembre de 1996. Transmite sus señales a través de su satélite DTH (Direct To Home).

Para operar este servicio en América Latina se asociaron cuatro empresas de producción audiovisual, tecnológica y de telecomunicaciones, con el propósito de proporcionar un servicio de Televisión Directa al Hogar (DTH) para el mundo de habla hispana y portuguesa. La alianza, que se concretó el 20 de noviembre de 1995, está formada por Grupo Televisa, News Corp., Liberty Media Corporation y O' Globo (de Brasil).

Si usted desea contratar los servicios de SKY tome en cuenta la siguiente información sobre los **servicios interactivos**.

La primera versión de SKY Interactive se recibe en cualquiera de los tres equipos que tienen instalados los suscriptores (Pace, Zenith, Philips). Consta de una pantalla que presenta cuatro tomas diferentes de un mismo evento, desde ángulos exclusivos de SKY, cada uno con diferente audio.

Los eventos interactivos se pueden contratar en la modalidad de pago por evento vía operador telefónico (OPPV) o mediante el control remoto (IPPV).

Mediante la instalación del software vía satélite, los equipos Pace 5512 o Motorola (equipo World Box II) tienen la capacidad de recibir la segunda versión de SKY Interactive, adicionalmente a la navegación entre cuatro diferentes tomas de un mismo evento, cada una con audio propio, ofrece tres funciones que son: diferentes ángulos con audio propio, resumen del evento deportivo aun cuando no haya concluido, *replay* que permite ver los últimos 30 segundos y SKYInfo que le proporciona estadísticas, alineaciones de los equipos contrincantes y posiciones del torneo.

SKY Interactive News es un concepto noticioso interactivo, mediante el cual el suscriptor podrá ver hasta cuatro noticiarios en una pantalla, con la posibilidad de escuchar el audio de su canal favorito mientras todos aparecen en el televisor, o bien, acceder al programa informativo preferido y volver a SKY Interactive News oprimiendo un botón de su control remoto. Esta opción está disponible a partir de la contratación de SKY Fun.

**SKY Interactive Financial News.** Ofrece 24 horas diarias de información en su pantalla interactiva, que pueden verse en forma simultánea mientras se escucha el audio de la

señal seleccionada, o bien, acudir a estos canales de la programación con sólo oprimir un botón del control remoto. Este servicio está disponible en el paquete SKY Universe.

**Sky Interactive Kids.** Permite ver cuatro señales: Discovery Kids, Fox Kids, Nickelodeon y Cartoon Network, con la posibilidad de escuchar el audio elegido.

Las cuatro se pueden ver al mismo tiempo. Si sólo desea ver uno de los programas debe oprimir el botón del canal que lo transmite. Este sistema está disponible las 24 horas del día en el canal 200, a partir del paquete SKY Fun.

**SKY Value.** Es un mecanismo de recompensas y beneficios que ofrece esta compañía a los suscriptores que pagan oportunamente y se mantienen así.

Las opciones SKY Premiere Kids 1 y 2 permiten ver películas.

Con el control remoto SKY Kids los niños podrán ver programación infantil.

Revista SKY View es una publicación mensual dirigida a los suscriptores para informarles sobre la programación con avance de un mes. El precio al público es de \$ 28.00, para los suscriptores de SKY es de \$ 16.00, que son cargados directamente a su estado de cuenta en pantalla.

**Firma de contrato.** Los contratos de SKY se firman con la Corporación Novavisión, S. de R. L. de C.V.

**Plazo forzoso.** La vigencia del contrato es obligatoria por 12 meses, y en algunos planes durante 18 meses.

Una vez transcurrido el plazo forzoso, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato previa notificación a la otra por escrito, liquidando las contraprestaciones que tenga pendientes el suscriptor.

Si el consumidor desea cancelar el contrato (servicio) antes de la terminación del plazo forzoso no podrá solicitar reembolso alguno de lo pagado y deberá cubrir la pena convencional establecida en el contrato, misma que por lo general aplica por el monto que resulte de sumar el número de meses restantes para completar el plazo forzoso más la renta del equipo.

Es decir, de cualquier modo terminará pagando el monto total firmado originalmente.

**Cargos o penalidades por cancelar el servicio.** Si se desea cancelar el servicio es necesario pagar la pena convencional que se establece en el contrato que suscribe.

Al concluir el contrato, si el suscriptor no quiere renovarlo estará obligado a devolver en buen estado el equipo, de lo contrario será responsable por el menoscabo, daño o perjuicio que el equipo sufra por la negligencia, malicia, dolo o mala fe. Asimismo, el consumidor pagará, por cada día de retraso y hasta la fecha de devolución, dos veces el salario mínimo general vigente para el D. F. a la fecha efectiva de devolución, o el costo de reposición del equipo a valor de mercado. En ningún caso el suscriptor podrá retener la tarjeta inteligente, ni el equipo propiedad de Novavisión.

En caso de suspensión del servicio por falta de pago, y que



el suscriptor desee continuar con el servicio, deberá efectuar los pagos que por reactivación establezca la compañía, más el total de los adeudos.

**Cargo automático.** La empresa recomienda a sus suscriptores solicitar sus pagos mensuales con cargo automático a la tarjeta de crédito, lo cual pueden consultar con la compañía en su «Certificado de garantía de cuentas claras». En caso de existir algún error imputable a SKY, la compañía les obsequia la misma cantidad como saldo a favor para su consumo en programación en su próximo estado de cuenta.

En caso de cancelación, pérdida o robo de su tarjeta de crédito deberá dar aviso telefónicamente al centro de atención a clientes para evitar cargos en la misma; el consumidor deberá dar otro número de tarjeta o pagar conforme a lo que se establezca en su contrato.

**Intereses moratorios.** SKY cobra un interés moratorio de 1.5 Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) que publica el Banco de México o cualquier otra que la sustituya en el futuro.

**Tarifas.** Las tarifas (y sus modificaciones) se registran en la Cofetel.

Novavisión se reserva el derecho de cambiar el monto de las contraprestaciones establecidas en el contrato por concepto de servicios de los paquetes de señal, membresía anual, reactivación, pagos por evento (PPE) y otros cargos administrativos, que serán notificados al suscriptor con anticipación, ya sea por escrito o de manera electrónica a través de la pantalla de su televisor.

En caso de dar un uso comercial al servicio recibido, deberá notificarlo a la compañía para que se realice el ajuste tarifario correspondiente.

Novavisión se reserva el derecho de eliminar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyen en su servicio, en tal caso (de ser posible) se le dará aviso al suscriptor, ya sea por escrito o de manera electrónica mediante la pantalla de su televisor.

**Facturación de servicios.** Se informa mensualmente a los suscriptores su situación de pagos a través de estados de cuenta que se envían a su domicilio de forma electrónica mediante la pantalla del televisor. Si desea factura individual deberá proporcionar a la compañía sus datos fiscales.

El suscriptor tiene diez días a partir de que se envía o transmite la información de manera electrónica mediante la pantalla del televisor para hacer cualquier observación o presentar alguna inconformidad; de no realizarlo en este tiempo los cargos se consideran aceptados por el consumidor.

**Modificación de paquetería de señales.** El suscriptor podrá solicitar cambio del paquete seleccionado, lo que estará sujeto a las políticas y tarifas de Novavisión.

**Puntualidad en el pago.** El suscriptor tiene 12 días naturales posteriores a la fecha de corte para efectuar sus pagos mensuales, y con ello recibir el descuento por pago oportuno,

le sugerimos consultar las promociones y descuentos con su proveedor del servicio.

**Membresía.** El suscriptor deberá pagar \$ 236.00 anuales, con la posibilidad de liquidarlos en cuatro pagos mensuales (los primeros del año) de \$ 59.00 cada uno. Con la membresía el consumidor tendrá derecho a reparaciones gratuitas, reemplazo total del equipo y cambio de domicilio.

**Siniestros causados por la naturaleza.** Si existiera imposibilidad técnica de recepción de señal por cambio de ubicación del equipo y/o reorientación del satélite, y el suscriptor no puede tener acceso a las señales de la compañía, se dará por terminado el contrato saldando los adeudos especificados en su estado de cuenta y devolviendo el equipo receptor.

Ante fallas o interrupciones por un periodo mayor a las 12 horas continuas, el suscriptor tendrá que comunicar esta situación a la compañía. En tal caso, la compañía bonificará al suscriptor la parte correspondiente del tiempo de interrupción, misma que empezará a computarse a partir de la fecha y hora de su reporte.

**Fallas o interrupción del servicio no imputables a Novavisión (SKY):**

- Colocación deficiente de la antena
- Fallas en el equipo receptor digital (antena)
- Por resolución de las autoridades competentes o mandato judicial
- Por interferencia solar
- Por condiciones atmosféricas adversas
- Por fallas en la transmisión de la señal causadas por el satélite
- Por caso fortuito o de fuerza mayor

**Integridad del equipo.** Es responsabilidad del suscriptor cuidar y preservar el buen estado del equipo que tiene en renta.

**Robo o daño del equipo.** Si por robo o algún siniestro se daña el equipo, el suscriptor deberá avisar a la compañía de esta situación en un plazo no mayor de cinco días hábiles, adjuntando copia del acta levantada ante las autoridades competentes y/o ministerio público. De lo contrario el suscriptor deberá pagar el costo del equipo al precio actual de mercado.

Fuente: Estudio elaborado por la Dirección de Mercadotecnia Social, Coordinación General de Investigación y Divulgación, PROFECO.





## Glosario

**Bloqueo de canales.** Es un mecanismo a través del cual el suscriptor puede restringir algunos canales o programas.

**Canales de música.** Transmiten videos musicales.

**Canales de audio.** En ellos sólo se puede escuchar música.

**Canales de pago específico (PPE, PPV).** Se contratan adicionalmente al paquete seleccionado: presentan programación especial según la preferencia de los consumidores. El pago se efectúa por programa visto.

**Canales a la carta.** Se pueden contratar de forma individual, previa contratación de alguno de los paquetes que la compañía indique.

**Cargos por intereses moratorios.** Son las sanciones establecidas en el contrato que se aplican a los consumidores por no pagar puntual u oportunamente sus adeudos.

**Channel hyperlinking.** Dispositivo cuya función es mantener la conexión entre la programación habitual de televisión y el servicio de Internet correspondiente, presionando un botón en su control remoto (de acuerdo con la disponibilidad del servicio).

**Código de seguridad.** Clave numérica, alfabética o alfanumérica (combinación de letras y números) que le permite al suscriptor bloquear canales o comprar eventos mediante el control de su decodificador.

**Decodificador.** Equipo requerido para captar la señal.

**Equipo IPPV.** Permite efectuar pagos automáticos por la contratación de los canales de pago por evento.

**Finsat (SKY).** Es un servicio a través del cual se ofrece información financiera en tiempo real, el cual es independiente de cualquier paquete de programación.

**Futbol interactivo.** Es un servicio que ofrece SKY a sus suscriptores, el cual ofrece la ventaja de seleccionar al equipo favorito, elegir los movimientos y tomas, repetir jugadas (ya sea en velocidad normal o en cámara lenta) y seleccionar al narrador del encuentro que prefiera.

**Guide.** Canal de servicio que permite ver la programación de los canales contratados.

**IRD.** Es el receptor o decodificador que cuenta con un número de serie.

**Obligado solidario.** Nombre legal que recibe el fiador (persona que avala al solicitante del servicio).

Esta persona se responsabiliza por los pagos del servicio cuando el titular no los realice oportunamente.

**IPPV.** Contratación de programas utilizando la modalidad de pago electrónico.

**Tarjeta inteligente.** Circuito integrado -chip- laminado que permite al sistema de recepción digital recibir las señales del servicio.

**Televisión interactiva.** Posibilita navegar por Internet en televisión y ver simultáneamente la programación (para obtener más información sobre este servicio y su precio consulte a su compañía).

Algunas empresas incluyen la modalidad interactiva, como la facilidad que tiene un suscriptor para modificar a su gusto el formato de su pantalla (dividir y ver hasta cuatro canales a la vez, seleccionar ángulos de visión o escenas específicas de programas, etcétera).

**SAP (Sistema Integral de Información).** Es un mecanismo integral de información financiera y contable de las compañías.

**Servicio de señal restringida**

**Vía satélite.** Es el sistema de televisión y audio que utilizan SKY y DIREC TV.

**Servicio análogo.** Es el primer sistema de señal que utilizaron las compañías de televisión por cable para transmitir su programación a los consumidores, vía cable coaxial.

**Servicio digital.** Es el sistema de envío y recepción de señales de televisión más moderno, que sustituyó a los denominados sistemas de cable, y que se complementa con las señales vía satélite.

**Servicio básico.** Es el número mínimo de canales que requiere contratar el solicitante para recibir la señal de la compañía de su preferencia.

**Slate.** Guía interactiva de programación que permite navegar por Internet a través de su televisión.

**Suscriptor.** En este tipo de servicio es el nombre que recibe el consumidor o cliente que contrata algún plan de televisión privada.

**Smart Card.** Tarjeta inteligente para contratar otros servicios o canales adicionales.



Total de canales que ofrecen las compañías (por tipo de programación)

| Programación             | Multivisión | Cablevisión | DIREC TV | SKY    |
|--------------------------|-------------|-------------|----------|--------|
| Nacionales (TV abierta)  | 0           | 9           | 5        | 14 (*) |
| Servicios                | 1           | 2           | 7        | 5      |
| Series y entretenimiento | 5           | 7           | 8        | 8      |
| Deportes                 | 2           | 4           | 19       | 5      |
| Noticias (información)   | 1           | 9           | 7        | 10     |
| Hogar                    | 0           | 1           | 2        | 1      |
| Internacionales          | 1           | 7           | 9        | 9      |
| Cine y/o películas       | 10          | 21          | 16       | 19     |
| Musicales                | 1           | 41          | 56       | 36     |
| Mundo animal             | 0           | 1           | 1        | 1      |
| Infantiles               | 5           | 5           | 6        | 5      |
| Clima                    | 0           | 1           | 1        | 1      |
| Sólo para adultos        | 1 (**)      | 2           | 3        | 3      |
| Culturales               | 2           | 11          | 7        | 9      |
| PPE                      | 0           | 10          | 26       | 30     |
| Total                    | 29          | 131         | 173      | 156    |

**Nota:** La clasificación que se presenta en este estudio puede o no corresponder a la que presenta la compañía en su publicidad.  
Los canales musicales incluyen a los denominados de audio y video.  
\*Incluye nueve de TV abierta y cinco regionales.  
Ver cuadro de canales que ofrecen las compañías  
\*\*Este canal opera también bajo el concepto de pago por evento.  
DIREC TV: Las opciones de deportes varían de acuerdo con las temporadas.  
Multivisión: Para tener acceso a estos canales no es necesario pagar ningún equipo adicional, ni la contratación previa de un paquete o especialidad.



Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal               | Compañías y planes |       |                                                                         |                           |          |       |                              |       |
|---------------|--------------------------------|--------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|-------|------------------------------|-------|
|               |                                | Multivisión        |       | Cablevisión                                                             |                           | DIREC TV |       | SKY                          |       |
|               |                                | Planes             | Canal | Planes                                                                  | Canal                     | Planes   | Canal | Planes                       | Canal |
| TV abierta    | XEWTB canal 2 de las estrellas | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 3 análogo<br>101 digital  | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 102   |
|               | XHUAA Tijuana 57*              | —                  | —     | —                                                                       | —                         | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 103   |
|               | XHTV canal 4                   | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 6 análogo<br>102 digital  | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 104   |
|               | XHGC canal 5                   | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital<br>Premium Digital 2, Digital Pack    | 18 análogo<br>103 digital | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 105   |
|               | XHMEX Mexicali 32*             | —                  | —     | —                                                                       | —                         | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 106   |
|               | XEQTV canal 9                  | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital, 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 10 análogo<br>104 digital | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 109   |
|               | Canal 2 Pacífico *             | —                  | —     | —                                                                       | —                         | —        | —     | Universe                     | 110   |
|               | XEIPN canal 11                 | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 11 análogo<br>105 digital | Plata    | 212   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 111   |
|               | Canal 2 Monterrey*             | —                  | —     | —                                                                       | —                         | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 112   |
|               | XHIMT canal 7                  | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 14 análogo<br>107 digital | Plata    | 208   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 107   |
|               | XHDF canal 13                  | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 15 análogo<br>108 digital | Plata    | 214   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 113   |
|               | Canal 4 Guadalajara*           | —                  | —     | —                                                                       | —                         | —        | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 114   |
|               | Canal 22                       | —                  | —     | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 22 análogo<br>106 digital | Plata    | 216   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 122   |
|               | Canal 40                       | —                  | —     | Básico analógico<br>Digital Pack                                        | 40 análogo<br>109 digital | Plata    | 218   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 140   |
| Subtotal =    |                                | 0                  |       | 9                                                                       |                           | 5        |       | 14                           |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.  
\*Canales locales.



## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal         | Compañías y planes                  |       |                                                  |             |         |       |                           |       |
|---------------|--------------------------|-------------------------------------|-------|--------------------------------------------------|-------------|---------|-------|---------------------------|-------|
|               |                          | Multivisión                         |       | Cablevisión                                      |             | DIRECTV |       | SKY                       |       |
|               |                          | Planes                              | Canal | Planes                                           | Canal       | Planes  | Canal | Planes                    | Canal |
| Servicios     | TV Guide                 | En todas las selecciones A la carta | 29    | Básico analógico, Digital Pack                   | 2 análogo   | —       | —     | —                         | —     |
|               | Canal Cablevisión        | —                                   | —     | Premium Digital, Premium Digital 2, Digital Pack | 300 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Mosaico 100              | —                                   | —     | —                                                | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 100   |
|               | Mosaico 400              | —                                   | —     | —                                                | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 400   |
|               | Promo 100                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 100   | —                         | —     |
|               | Promo 200                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 200   | —                         | —     |
|               | Promo 300                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 300   | —                         | —     |
|               | Promo 400                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 400   | —                         | —     |
|               | Promo 500                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 500   | —                         | —     |
|               | Promo 600                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 600   | —                         | —     |
|               | Promo 700                | —                                   | —     | —                                                | —           | Plata   | 700   | —                         | —     |
|               | Mosaico SKY Premiere 900 | —                                   | —     | —                                                | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 900   |
|               | Mosaico SKY Premiere 990 | —                                   | —     | —                                                | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 990   |
|               | SKY Event Promo          | —                                   | —     | —                                                | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 800   |
|               | Subtotal =               | 1                                   |       | 2                                                |             | 7       |       | 5                         |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.

## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación            | Nombre del canal           | Compañías y planes                                                                                          |         |                                                                      |                           |         |         |                           |       |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------------------------|-------|
|                          |                            | Multivisión                                                                                                 |         | Cablevisión                                                          |                           | DIRECTV |         | SKY                       |       |
|                          |                            | Planes                                                                                                      | Canal   | Planes                                                               | Canal                     | Planes  | Canal   | Planes                    | Canal |
| Series y entretenimiento | E! Entertainment           | —                                                                                                           | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 19 análogo<br>258 digital | Plata   | 118     | Fun, Nova, Star, Universe | 206   |
|                          | Unicable                   | —                                                                                                           | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 23 análogo<br>251 digital | —       | —       | Fun, Nova, Star, Universe | 204   |
|                          | Sony                       | A la carta, MVS Total, Nuevos básicos, HBO Total, Familiar, MVS Especial 1, MVS Especial 2, HBO Total + MVS | 1 ó 41  | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 24 análogo<br>255 digital | Plata   | 108     | Fun, Nova, Star, Universe | 202   |
|                          | AXN                        | —                                                                                                           | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 28 análogo<br>256 digital | —       | 102     | Fun, Nova, Star, Universe | 306   |
|                          | MAS                        | A la carta, MVS, MVS Total, Familiar, MVS Especial 1, MVS Especial 2                                        | 3 ó 43  | —                                                                    | —                         | Plata   | 116     | —                         | —     |
|                          | TL Novelas                 | —                                                                                                           | —       | —                                                                    | —                         | —       | —       | Fun, Nova, Star, universe | 120   |
|                          | Fox                        | A la carta, Fox, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2                                                  | 15 ó 55 | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 257 digital               | —       | —       | Fun, Nova, Star, Universe | 201   |
|                          | MGM                        | —                                                                                                           | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 41 análogo<br>252 digital | Plata   | 112     | Fun, Nova, Star, Universe | 225   |
|                          | USA Network                | A la carta, MVS Total, Familiar, MVS Especial 1, MVS Especial 2                                             | 8 ó 48  | —                                                                    | —                         | Plata   | 104     | —                         | —     |
|                          | Eventos especiales DIRECTV | —                                                                                                           | —       | —                                                                    | —                         | Plata   | 602—606 | —                         | —     |
|                          | Warner Channel             | A la carta, Nuevos básicos, MVS Total, HBO Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2, HBO Total + MVS           | 36 ó 76 | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 12 análogo<br>254 digital | Plata   | 110     | Fun, Nova, Star, Universe | 205   |
|                          | Subtotal =                 | 5                                                                                                           |         | 7                                                                    |                           | 8       |         | 8                         |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.



## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal        | Compañías y planes                                                         |         |                                                                        |                           |                                              |                                          |                              |       |
|---------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|-------|
|               |                         | Multivisión                                                                |         | Cablevisión                                                            |                           | DIRECTV                                      |                                          | SKY                          |       |
|               |                         | Planes                                                                     | Canal   | Planes                                                                 | Canal                     | Planes                                       | Canal                                    | Planes                       | Canal |
| Deportes      | PSN                     | —                                                                          | —       | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 25 análogo<br>202 digital | —                                            | —                                        | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 175   |
|               | Fox Sports              | A la carta, Familiar, Fox,<br>MVS Total, MVS Especial 1,<br>MVS Especial 2 | 16 ó 56 | Premium Digital 1,<br>Premium Digital 2,<br>Digital Pack               | 203 digital               | —                                            | —                                        | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 171   |
|               | ESPN Internacional      | A la carta, MVS total, MVS<br>Especial 1, MVS Especial 2,                  | 30 ó 70 | Básico analógico, Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 38 análogo<br>204 digital | Plata                                        | 304                                      | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 170   |
|               | ESPN 2                  | —                                                                          | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2<br>Digital Pack                   | 205 digital               | Plata                                        | 306                                      | A la carta, Universe         | 320   |
|               | Speedvisión             | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | —                                            | —                                        | A la carta, Universe         | 321   |
|               | DIRECTV Sports          | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | Oro HBO, Oro<br>Cinecanal, Cinema<br>Platino | 302                                      | —                            | —     |
|               | FIFA Channel            | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | Plata                                        | 320                                      | —                            | —     |
|               | Liga Española de Fútbol | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | Plata                                        | 322                                      | —                            | —     |
|               | Pase NFL                | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | A la carta<br>(en temporada)                 | 342—360<br>(diez canales,<br>sólo pares) | —                            | —     |
|               | I MLB                   | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | A la carta<br>(en temporada)                 | 338                                      | —                            | —     |
|               | I NBA                   | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | A la carta<br>(en temporada)                 | 340                                      | —                            | —     |
|               | I Box Local             | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | Plata                                        | 330                                      | —                            | —     |
|               | I Box PPV               | —                                                                          | —       | —                                                                      | —                         | Plata                                        | 332                                      | —                            | —     |
|               | Subtotal =              | 2                                                                          |         | 4                                                                      |                           | 19                                           |                                          | 5                            |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.

## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal     | Compañías y planes                                               |         |                                                       |             |         |       |                              |     |
|---------------|----------------------|------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------|-------------|---------|-------|------------------------------|-----|
|               |                      | Multivisión                                                      |         | Cablevisión                                           |             | DIRECTV |       | SKY                          |     |
|               |                      | Planes                                                           | Canal   | Planes                                                | Canal       | Planes  | Canal | Planes                       |     |
| Información   | Congreso de la Unión | —                                                                | —       | Básico analógico,<br>Digital Pack                     | 5 análogo   | Plata   | 220   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 144 |
|               | CNN Español          | A la carta, Turner, MVS Total,<br>MVS Especial 1, MVS Especial 2 | 20 ó 60 | Premium Digital 1,<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 302 digital | Plata   | 620   | Universe                     | 312 |
|               | CNN Internacional    | —                                                                | —       | Premium Digital 1,<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 303 digital | Plata   | 626   | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 141 |
|               | CNN Financiera       | —                                                                | —       | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack  | 304 digital | Plata   | 630   | —                            | —   |
|               | Imagen               | —                                                                | —       | —                                                     | —           | —       | —     | Fun, Nova,<br>Star, Universe | 108 |



| Clasificación | Nombre del canal               | Compañías y planes |       |                                                    |             |         |       |                                 |       |
|---------------|--------------------------------|--------------------|-------|----------------------------------------------------|-------------|---------|-------|---------------------------------|-------|
|               |                                | Multivisión        |       | Cablevisión                                        |             | DIRECTV |       | SKY                             |       |
|               |                                | Planes             | Canal | Planes                                             | Canal       | Planes  | Canal | Planes                          | Canal |
| Información   | Bloomberg                      | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 306 digital | Plata   | 632   | Universe                        | 315   |
|               | BBC World                      | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 309 digital | Plata   | 624   | A la carta, Universe World Plus | 310   |
|               | CNN Si                         | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 310 digital | Plata   | 310   | —                               | —     |
|               | Fox News                       | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 311 digital | —       | —     | —                               | —     |
|               | CNBC                           | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Universe                        | 314   |
|               | Headline News                  | —                  | —     | Premium Digital 1                                  | 312 digital | —       | —     | Universe                        | 311   |
|               | SKY Interactive Financial News | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Universe                        | 500   |
|               | SKY Interactive News           | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 700   |
|               | Subtotal =                     | 0                  |       | 9                                                  |             | 7       |       | 10                              |       |
| Hogar         | Casa Club TV                   | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 158 digital | Plata   | 122   | Universe                        | 302   |
|               | Gems                           | —                  | —     | —                                                  | —           | Plata   | 120   | —                               | —     |
|               | Subtotal =                     | 0                  |       | 1                                                  |             | 2       |       | 1                               |       |

Nota: Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.

Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación   | Nombre del canal                    | Compañías y planes                                              |         |                                                                      |                           |         |       |                                  |       |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|-------|----------------------------------|-------|
|                 |                                     | Multivisión                                                     |         | Cablevisión                                                          |                           | DIRECTV |       | SKY                              |       |
|                 |                                     | Planes                                                          | Canal   | Planes                                                               | Canal                     | Planes  | Canal | Planes                           | Canal |
| Internacionales | TVE (español)                       | —                                                               | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 13 analógico, 253 digital | Plata   | 650   | Fun, Nova, Star, Universe        | 220   |
|                 | Antena 3 (español)                  | A la carta, Familiar, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2 | 14 ó 54 | —                                                                    | —                         | Plata   | 652   | —                                | —     |
|                 | RTP (Brasil)                        | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | Plata   | 660   | —                                | —     |
|                 | Locomotion (japonés)                | —                                                               | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 260 digital               | Plata   | 114   | —                                | —     |
|                 | Telemundo Internacional             | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | Plata   | 662   | —                                | —     |
|                 | RAI (italiano)                      | —                                                               | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 261 digital               | Plata   | 654   | Universe, World Plus, A la carta | 504   |
|                 | TV5 (francés)                       | —                                                               | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 262 digital               | —       | —     | Universe, World Plus, A la carta | 308   |
|                 | Canal Vasco ETB SAT                 | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | —       | —     | World Plus, A la carta           | 502   |
|                 | Deutsche Welle (alemán)             | —                                                               | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 308 digital               | 656     | Plata | Universe, World Plus, A la carta | 501   |
|                 | Venevisión Continental (venezolano) | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | Plata   | 140   | —                                | —     |
|                 | CCTV (chino)                        | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | —       | —     | World Plus,                      | 508   |
|                 | TV Chile                            | —                                                               | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 263 digital               | Plata   | 658   | —                                | —     |
|                 | Galiçia TV (español)                | —                                                               | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 264 digital               | —       | —     | World Plus, A la carta           | 503   |
|                 | NHK (japonés)                       | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | —       | —     | World Plus, A la carta           | 507   |
|                 | LBC SAT (libanés)                   | —                                                               | —       | —                                                                    | —                         | —       | —     | World Plus, A la carta           | 509   |
|                 | Subtotal =                          | 1                                                               |         | 7                                                                    |                           | 9       |       | 9                                |       |

Nota: Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.



## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación      | Nombre del canal        | Compañías y planes                                                                                                                  |         |                                                                      |                           |                                 |       |                                 |       |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|---------------------------------|-------|
|                    |                         | Multivisión                                                                                                                         |         | Cablevisión                                                          |                           | DIREC TV                        |       | SKY                             |       |
|                    |                         | Planes                                                                                                                              | Canal   | Planes                                                               | Canal                     | Planes                          | Canal | Planes                          | Canal |
| Cine y/o películas | De Película             | —                                                                                                                                   | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 21 análogo<br>454 digital | —                               | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 232   |
|                    | The Film Zone           | —                                                                                                                                   | —       | —                                                                    | —                         | Plata                           | 506   | Fun, Nova, Star, Universe       | 226   |
|                    | The Film Zone 2         | —                                                                                                                                   | —       | —                                                                    | —                         | —                               | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 227   |
|                    | Cinema Golden Choice    | —                                                                                                                                   | —       | Básico analógico Digital Pack                                        | 31 análogo                | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | Movie City              | Cine Total, MVS Total, Cine Especial 2, MVS Especial 2, Multi-Premium Plus                                                          | 19 ó 59 | —                                                                    | —                         | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | Cinemax                 | Cine Total, MVS Total, Cine Especial 1, MVS Especial 1, HBO Total, HBO Total + MVS, Digiplex                                        | 27 ó 67 | —                                                                    | —                         | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | Cine Latino (mexicanas) | A la carta, Cine Especial 1, MVS Total, MVS Especial 2, Cine Total, Cine Especial 2, MVS Especial 1, HBO + MVS                      | 25 ó 65 | —                                                                    | —                         | Plata                           | 512   | —                               | —     |
|                    | Multicinema             | A la carta, Cine Total, Familiar, MVS, MVS Total, MVS Especial 1, Cine Especial 2, MVS Especial 2, Cine Especial 1, HBO Total + MVS | 18 ó 58 | —                                                                    | —                         | Plata                           | 504   | —                               | —     |
|                    | Golden Choice 1         | —                                                                                                                                   | —       | Básico analógico Premium Digital 1 Premium Digital 2 Digital Pack    | 31 análogo<br>451 digital | —                               | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 230   |
|                    | HBO                     | Cine Total, HBO Total, Cine Especial 1, MVS Total, MVS Especial 1, HBO Total + MVS, Digiplex                                        | 26 ó 66 | —                                                                    | —                         | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | Golden Choice 2         | —                                                                                                                                   | —       | Premium Digital 1 Premium Digital 2 Digital Pack                     | 20 análogo<br>452 digital | —                               | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 231   |
|                    | Golden Choice Multiplex | —                                                                                                                                   | —       | Básico analógico Premium Digital 1 Premium Digital 2, Digital Pack   | 33 análogo<br>453 digital | —                               | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 229   |
|                    | Cinecanal               | Cine Total, Cine Especial 2, MVS Total, MVS Especial 2, Multi—Premium Plus                                                          | 28 ó 68 | —                                                                    | —                         | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | Multipremier            | Cine Total, MVS, MVS Total, Cine Especial 1, MVS Especial 1, MVS Especial 2, HBO Total + MVS                                        | 23 ó 63 | —                                                                    | —                         | Plata                           | 502   | —                               | —     |
|                    | Cinecanal 2             | MVS Total, Cine Total, Cine Especial 2, MVS Especial 2, Multi—Premium Plus                                                          | 35 ó 75 | Premium analógico Premium Digital, Digital Pack                      | 47 análogo<br>481 digital | Oro, Cinecanal, Cinema, Platino | 544   | Nova, Universe, Paquete Premium | 403   |
|                    | Cinecanal este          | —                                                                                                                                   | —       | Premium Digital 1 Digital Pack                                       | 482 digital               | Oro, Cinecanal, Cinema, Platino | 542   | Nova, Universe, Paquete Premium | 401   |
|                    | Cinecanal oeste         | —                                                                                                                                   | —       | Premium Digital Digital Pack                                         | 45 análogo<br>480 digital | Oro, Cinecanal, Cinema, Platino | 540   | Nova, Universe, Paquete Premium | 402   |
|                    | Movie City este         | —                                                                                                                                   | —       | Premium Digital 1 Digital Pack                                       | 484 digital               | Oro, Cinecanal, Cinema, Platino | 548   | Nova, Universe, Paquete Premium | 404   |
|                    | Movie City oeste        | —                                                                                                                                   | —       | Premium analógico Premium Digital 1, Digital Pack                    | 46 análogo<br>483 digital | Oro, Cinecanal, Cinema, Platino | 546   | Nova, Universe, Paquete Premium | 405   |
|                    | The Film Zone este      | —                                                                                                                                   | —       | Digital Plus, Premium Digital 1, Digital Pack                        | 485 digital               | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | The Film Zone oeste     | —                                                                                                                                   | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Digital Pack                    | 39 análogo<br>486 digital | —                               | —     | —                               | —     |
|                    | HBO oeste               | —                                                                                                                                   | —       | Premium analógico Premium Digital 2, Digital Pack                    | 43 análogo<br>460 digital | Oro HBO, Cinema, Platino        | 520   | Star, Universe, Paquete Premium | 407   |
|                    | Cinemax oeste           | —                                                                                                                                   | —       | Premium analógico, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 42 análogo<br>461 digital | Oro HBO, Cinema, Platino        | 530   | Star, Universe, Paquete Premium | 410   |
|                    | HBO plus                | Cine Total, HBO Total, Cine Especial 1, MVS Total, MVS Especial 1, HBO Total + MVS                                                  | 34 ó 74 | Premium analógico Premium Digital 2 Digital Pack                     | 44 análogo<br>462 digital | Oro HBO, Cinema, Platino        | 524   | Star, Universe, Paquete Premium | 408   |



## Canales que ofrecen las compañías de televisión

...(continuación)

| Clasificación      | Nombre del canal      | Compañías y planes                                            |         |                                                                      |                           |                          |       |                                 |       |
|--------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------|---------------------------------|-------|
|                    |                       | Multivisión                                                   |         | Cablevisión                                                          |                           | DIREC TV                 |       | SKY                             |       |
|                    |                       | Planes                                                        | Canal   | Planes                                                               | Canal                     | Planes                   | Canal | Planes                          | Canal |
| Cine y/o películas | HBO este              | —                                                             | —       | Premium Digital 2, Digital Pack                                      | 463 digital               | Oro HBO, Cinema, Platino | 522   | Star, Universe, Paquete Premium | 406   |
|                    | Cinemax este          | —                                                             | —       | Premium Digital 2, Digital Pack                                      | 464 digital               | Oro HBO, Cinema, Platino | 532   | Star, Universe, Paquete premium | 409   |
|                    | De Película Multiplex | —                                                             | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 455 digital               | —                        | —     | Fun, Nova, Star, Universe       | 233   |
|                    | TNT                   | A la carta, Turner, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2 | 10 ó 50 | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 37 análogo<br>457 digital | Plata                    | 510   | Fun, Nova, Star, Universe       | 203   |
|                    | Hallmark              | —                                                             | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 34 análogo<br>456 digital | Plata                    | 508   | Fun, Nova, Star, Universe       | 243   |
|                    | <b>Subtotal:</b>      | <b>10</b>                                                     |         | <b>21</b>                                                            |                           | <b>16</b>                |       | <b>19</b>                       |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.

## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal      | Compañías y planes                                    |         |                                                                      |                           |          |       |                           |       |
|---------------|-----------------------|-------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|-------|---------------------------|-------|
|               |                       | Multivisión                                           |         | Cablevisión                                                          |                           | DIREC TV |       | SKY                       |       |
|               |                       | Planes                                                | Canal   | Planes                                                               | Canal                     | Planes   | Canal | Planes                    | Canal |
| Musicales     | Telehit (video)       | —                                                     | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 7 análogo<br>401 digital  | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 182   |
|               | Bandamax (video)      | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 183   |
|               | Ritmoson (video)      | —                                                     | —       | Básico analógico, Digital Pack                                       | 17 análogo                | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 181   |
|               | MTV (latino) (video)  | A la carta, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2 | 12 ó 52 | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 18 análogo<br>402 digital | Plata    | 128   | Fun, Nova, Star, Universe | 180   |
|               | HTV (video)           | —                                                     | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 404 digital               | Plata    | 130   | —                         | —     |
|               | Much Music (video)    | —                                                     | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 403 digital               | Plata    | 130   | —                         | —     |
|               | Ópera (audio)         | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 822   |
|               | Piano (audio)         | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 823   |
|               | New Age (audio)       | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 824   |
|               | Classic Jazz (audio)  | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 825   |
|               | Swing (audio)         | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 826   |
|               | Infantil (audio)      | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 827   |
|               | Rock (audio)          | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 828   |
|               | Country Music (audio) | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 829   |
|               | 60's Hits             | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 830   |
|               | 70's Hits             | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 831   |
|               | 80's Hits             | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 832   |
|               | Love Music (audio)    | —                                                     | —       | —                                                                    | —                         | —        | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 833   |



| Clasificación | Nombre del canal              | Compañías y planes |       |                                                    |             |         |       |                           |       |
|---------------|-------------------------------|--------------------|-------|----------------------------------------------------|-------------|---------|-------|---------------------------|-------|
|               |                               | Multivisión        |       | Cablevisión                                        |             | DIRECTV |       | SKY                       |       |
|               |                               | Planes             | Canal | Planes                                             | Canal       | Planes  | Canal | Planes                    | Canal |
| Musicales     | Italian Hits (audio)          | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 834   |
|               | French Hits (audio)           | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 835   |
|               | UK Hits (audio)               | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 836   |
|               | Hot Hits (audio)              | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 837   |
|               | Dance (audio)                 | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 838   |
|               | Rhythm and Blues (audio)      | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 839   |
|               | Rap (audio)                   | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 840   |
|               | Reggae (audio)                | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 841   |
|               | Mariachi (audio)              | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 842   |
|               | Ranchera (audio)              | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 843   |
|               | Salsa (audio)                 | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 844   |
|               | Latina (audio)                | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 845   |
|               | Rock Latino (audio)           | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 846   |
|               | Classic Rock (audio)          | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 847   |
|               | Alternative Rock (audio)      | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 848   |
|               | Brazil Music (audio)          | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 849   |
|               | Guitar (audio)                | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 850   |
|               | Instrumental (audio)          | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 851   |
|               | Cumbia (audio)                | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 852   |
|               | Symphonic (audio)             | —                  | —     | —                                                  | —           | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 821   |
|               | Retro-Active (audio)          | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 701 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Post Country (audio)          | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 702 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Origens (audio)               | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 703 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | New Releases (audio)          | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 704 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Blue Grass (audio)            | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 705 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Sounds of the Seasons (audio) | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 706 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | For Kids Only (audio)         | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 707 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | World Beat (audio)            | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 708 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Body and Soul (audio)         | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 709 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | Classic R&B (audio)           | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 710 digital | —       | —     | —                         | —     |
|               | R&B Hits (audio)              | —                  | —     | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 711 digital | —       | —     | —                         | —     |



| Clasificación | Nombre del canal               | Compañías y planes |       |                                                      |             |         |       |        |       |
|---------------|--------------------------------|--------------------|-------|------------------------------------------------------|-------------|---------|-------|--------|-------|
|               |                                | Multivisión        |       | Cablevisión                                          |             | DIRECTV |       | SKY    |       |
|               |                                | Planes             | Canal | Planes                                               | Canal       | Planes  | Canal | Planes | Canal |
| Musicales     | Dance (audio)                  | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 712 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Rap (audio)                    | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 713 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Metal (audio)                  | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 714 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Alternative Rock (audio)       | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 715 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Progressive (audio)            | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 716 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Classic Rock (audio)           | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 717 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Rock Hits (audio)              | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 718 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Soft Rock (audio)              | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 719 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Hit List (audio)               | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 720 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | 70's (audio)                   | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 722 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Solid Gold Oldies (audio)      | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 723 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Today's Country (audio)        | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 723 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Classic Country (audio)        | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 725 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Big Band (audio)               | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 726 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Singers and Stand (audio)      | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 727 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Easy Listening (audio)         | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 728 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Classical Masterpieces (audio) | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 729 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Light classical (audio)        | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 730 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Atmospheres (audio)            | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 731 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Light Jazz (audio)             | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 732 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Jazz (audio)                   | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 733 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Blues (audio)                  | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 734 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Gospel (audio)                 | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 735 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Contemporary Chrim (audio)     | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 736 digital | —       | —     | —      | —     |
|               | Tenduo (audio)                 | —                  | —     | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 737 digital | —       | —     | —      | —     |







## Canales que ofrecen las compañías de televisión

...(continuación)

| Clasificación | Nombre del canal                | Compañías y planes |       |             |       |          |       |        |       |
|---------------|---------------------------------|--------------------|-------|-------------|-------|----------|-------|--------|-------|
|               |                                 | Multivisión        |       | Cablevisión |       | DIREC TV |       | SKY    |       |
|               |                                 | Planes             | Canal | Planes      | Canal | Planes   | Canal | Planes | Canal |
| Musicales     | Hits Internacionales (audio)    | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 702   | —      | —     |
|               | Love Songs (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 704   | —      | —     |
|               | Música Latina (audio)           | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 706   | —      | —     |
|               | Pop Brasil (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 708   | —      | —     |
|               | Carnaval (audio)                | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 710   | —      | —     |
|               | Tropical (audio)                | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 712   | —      | —     |
|               | Boleros (audio)                 | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 714   | —      | —     |
|               | Tradicional Brasileña (audio)   | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 716   | —      | —     |
|               | Folclórica (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 718   | —      | —     |
|               | Mexicana (audio)                | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 720   | —      | —     |
|               | Fácil de Escuchar (audio)       | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 722   | —      | —     |
|               | Rock Suave (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 724   | —      | —     |
|               | USA Hits (audio)                | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 726   | —      | —     |
|               | Jazz Contemporáneo (audio)      | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 728   | —      | —     |
|               | Jazz Tradicional (audio)        | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 730   | —      | —     |
|               | Clásica (audio)                 | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 732   | —      | —     |
|               | Obras Maestras (audio)          | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 734   | —      | —     |
|               | New Age (audio)                 | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 736   | —      | —     |
|               | Electric Mix (audio)            | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 738   | —      | —     |
|               | Rock Clásico (audio)            | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 740   | —      | —     |
|               | 70's Superhits (audio)          | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 742   | —      | —     |
|               | Solid Gold (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 744   | —      | —     |
|               | Desde Italia (audio)            | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 746   | —      | —     |
|               | Cantares Célebres (audio)       | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 748   | —      | —     |
|               | Grandes Bandas (audio)          | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 750   | —      | —     |
|               | Blues (audio)                   | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 752   | —      | —     |
|               | World Beat (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 754   | —      | —     |
|               | Body & Soul (audio)             | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 756   | —      | —     |
|               | Rhythm & Blues (audio)          | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 758   | —      | —     |
|               | Disco (audio)                   | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 760   | —      | —     |
|               | Ópera (audio)                   | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 762   | —      | —     |
|               | Baladas en Español (audio)      | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 764   | —      | —     |
|               | Clásicos Románticos (audio)     | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 766   | —      | —     |
|               | Salsa (audio)                   | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 790   | —      | —     |
|               | Alterlatina (audio)             | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 792   | —      | —     |
|               | Chicos (español) (audio)        | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 794   | —      | —     |
|               | Chicos (portugués) (audio)      | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 796   | —      | —     |
|               | Combo colombiano (audio)        | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 798   | —      | —     |
|               | Mambo (audio)                   | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 800   | —      | —     |
|               | Mexicanísima (audio)            | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 802   | —      | —     |
|               | Espírito do Brasil (audio)      | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 804   | —      | —     |
|               | Rodeo Blues (audio)             | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 806   | —      | —     |
|               | Soundcheck (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 808   | —      | —     |
|               | El Mocambo (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 810   | —      | —     |
|               | Suspira (audio)                 | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 812   | —      | —     |
|               | Latin Beat (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 814   | —      | —     |
|               | Música de Película (audio)      | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 816   | —      | —     |
|               | Retrolatino (audio)             | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 818   | —      | —     |
|               | Rock en Vinilo (audio)          | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 820   | —      | —     |
|               | Argentina Contemporánea (audio) | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 822   | —      | —     |
|               | Latin Jazz (audio)              | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 824   | —      | —     |
|               | MBP (audio)                     | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 826   | —      | —     |
|               | Romancero Latino (audio)        | —                  | —     | —           | —     | Plata    | 828   | —      | —     |
|               | Subtotal =                      | 1                  |       | 41          |       | 56       |       | 36     |       |





### Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal     | Compañías y planes                                                   |         |                                                                      |                           |                                         |       |                             |       |
|---------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|-------|-----------------------------|-------|
|               |                      | Multivisión                                                          |         | Cablevisión                                                          |                           | DIREC TV                                |       | SKY                         |       |
|               |                      | Planes                                                               | Canal   | Planes                                                               | Canal                     | Planes                                  | Canal | Planes                      | Canal |
| Mundo Animal  | Animal Planet        | —                                                                    | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 27 análogo<br>152 digital | Plata                                   | 176   | Fun, Nova, Star, Universe   | 145   |
|               | <b>Subtotal =</b>    | <b>0</b>                                                             |         | <b>1</b>                                                             |                           | <b>1</b>                                |       | <b>1</b>                    |       |
| Infantiles    | Cartoon Network      | A la carta, Turner, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2        | 24 ó 64 | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 16 análogo<br>351 digital | Plata                                   | 152   | Fun, Nova, Star, Universe   | 163   |
|               | ZAZ                  | A la carta, Familiar, MVS, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2 | 6 ó 46  | —                                                                    | —                         | Plata                                   | 154   | —                           | —     |
|               | Cl@se                | —                                                                    | —       | —                                                                    | —                         | Plata                                   | 160   | —                           | —     |
|               | SKY Interactive Kids | —                                                                    | —       | —                                                                    | —                         | —                                       | —     | Fun, Nova, Star, Universe   | 200   |
|               | Discovery Kids       | —                                                                    | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 26 análogo<br>352 digital | Plata                                   | 158   | Fun, Nova, Star, Universe   | 160   |
|               | Nickelodeon          | A la carta, MVS Total, MVS, MVS Especial 1, MVS Especial 2           | 31 ó 71 | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 30 análogo<br>352 digital | Plata                                   | 156   | Fun, Nova, Star, Universe   | 161   |
|               | Fox Kids             | A la carta, Fox, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2           |         | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack | 354 digital               | —                                       | —     | Fun, Nova, Star, Universe   | 162   |
|               | Disney Channel       | A la carta                                                           | 21 ó 61 | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                   | 355 digital               | Oro HBO, Oro Cinecanal, Cinema, Platino | 150   | —                           | —     |
|               | <b>Subtotal =</b>    | <b>5</b>                                                             |         | <b>5</b>                                                             |                           | <b>6</b>                                |       | <b>5</b>                    |       |
| Clima         | Weather Channel      | —                                                                    | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2               | 9 análogo<br>307 digital  | Plata                                   | 646   | Universe                    | 313   |
|               | <b>Subtotal =</b>    | <b>0</b>                                                             |         | <b>1</b>                                                             |                           | <b>1</b>                                |       | <b>1</b>                    |       |
| Adultos       | Playboy TV           | A la carta                                                           | 33 ó 73 | Premium analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2              | 52 análogo<br>511 digital | A la carta                              | 590   | A la carta, Pago por evento | 927   |
|               | Spice                | —                                                                    | —       | —                                                                    | —                         | A la carta                              | 592   | —                           | —     |
|               | SKY Hot              | —                                                                    | —       | —                                                                    | —                         | —                                       | —     | World Plus,                 | 925   |
|               | Venus                | —                                                                    | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, (PPE)                          | 512 digital               | A la carta                              | 594   | Pago por evento             | 926   |
|               | <b>Subtotal =</b>    | <b>1</b>                                                             |         | <b>2</b>                                                             |                           | <b>3</b>                                |       | <b>3</b>                    |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.



## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal    | Compañías y planes                                                                                |         |                                                                          |                           |         |       |                           |       |
|---------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|-------|---------------------------|-------|
|               |                     | Multivisión                                                                                       |         | Cablevisión                                                              |                           | DIRECTV |       | SKY                       |       |
|               |                     | Planes                                                                                            | Canal   | Planes                                                                   | Canal                     | Planes  | Canal | Planes                    | Canal |
| Culturales    | A&E Mundo           | A la carta, Nuevos básicos, HBO Total, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2, HBO Total + MVS | 37 ó 77 | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack     | 29 análogo<br>155 digital | Plata   | 178   | Fun, Nova, Star, Universe | 150   |
|               | The History Channel | —                                                                                                 | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack     | 32 análogo<br>161 digital | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 149   |
|               | Claravisión         | —                                                                                                 | —       | —                                                                        | —                         | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 210   |
|               | Discovery Channel   | A la carta, MVS Total, MVS Especial 1, MVS Especial 2                                             | 17 ó 57 | Básico analógico<br>Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 35 análogo<br>151 digital | Plata   | 174   | Fun, Nova, Star, Universe | 152   |
|               | People + Arts       | —                                                                                                 | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack     | 36 análogo<br>153 digital | Plata   | 172   | Universe                  | 153   |
|               | National Geographic | —                                                                                                 | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack     | 162 digital               | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 157   |
|               | Infinito            | —                                                                                                 | —       | Básico analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack     | 39 análogo<br>157 digital | Plata   | 182   | Universe                  | 209   |
|               | Arts                | —                                                                                                 | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                       | 159 digital               | —       | —     | Fun, Nova, Star, Universe | 151   |
|               | Films & Arts        | —                                                                                                 | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                       | 160 digital               | Plata   | 170   | Universe                  | 307   |
|               | Discovery Health    | —                                                                                                 | —       | Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack                       | 154 digital               | Plata   | 186   | —                         | —     |
|               | Discovery Travel    | —                                                                                                 | —       | Básico Analógico, Premium Digital 1, Premium Digital 2, Digital Pack     | 201 digital               | Plata   | 188   | —                         | —     |
|               | Fashion T.          | —                                                                                                 | —       | Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack                     | 259 digital               | —       | —     | —                         | —     |
|               | Subtotal =          | 2                                                                                                 |         | 11                                                                       |                           | 7       |       | 9                         |       |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.

## Canales que ofrecen las compañías de televisión

| Clasificación | Nombre del canal                  | Compañías y planes |       |                                                                       |                    |                                   |                                        |                                                                                                                  |            |
|---------------|-----------------------------------|--------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|               |                                   | Multivisión        |       | Cablevisión                                                           |                    | DIRECTV                           |                                        | SKY                                                                                                              |            |
|               |                                   | Planes             | Canal | Planes                                                                | Canal              | Planes                            | Canal                                  | Planes                                                                                                           | Canal      |
| PPE           | PPE                               | —                  | —     | Premium Anual<br>Premium Digital 1<br>Premium Digital 2, Digital Pack | 51<br>501 -<br>510 | A la carta desde el paquete Plata | 26 canales del 402 al 458 (sólo pares) | —                                                                                                                | —          |
|               | SKY Interactive                   | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      | —                                                                                                                | 701        |
|               | SKY Event 1                       | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      | Modalidad PPE puede contratarlo si tiene cualquiera de estos paquetes: SKY Fun, SKY Nova, Sky Star, Sky Universe | 802        |
|               | SKY Event 2                       | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      |                                                                                                                  | 804        |
|               | SKY Event 3                       | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      |                                                                                                                  | 806        |
|               | SKY Event 4                       | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      |                                                                                                                  | 808        |
|               | SKY Event 5                       | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      |                                                                                                                  | 810        |
|               | SKY Premiere                      | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      |                                                                                                                  | 901 al 924 |
|               | I al 24 (24 canales de películas) | —                  | —     | —                                                                     | —                  | —                                 | —                                      |                                                                                                                  | —          |
|               | Subtotal =                        | 0                  |       | 10                                                                    |                    | 26                                |                                        | 30                                                                                                               |            |

**Nota:** Programación y canales generales sujetos a cambio previo registro en Cofetel.



# Enfermedades periodontales

## ¡Cuide sus encías!

**U**na enfermedad muy común que ataca la dentadura es la periodontitis, la cual destruye las estructuras que brindan soporte a las piezas dentales: el 90 por ciento de la población la padece, pero el 83 por ciento no lo sabe, y muchos adultos mayores de 40 años pierden varias piezas por esta causa.

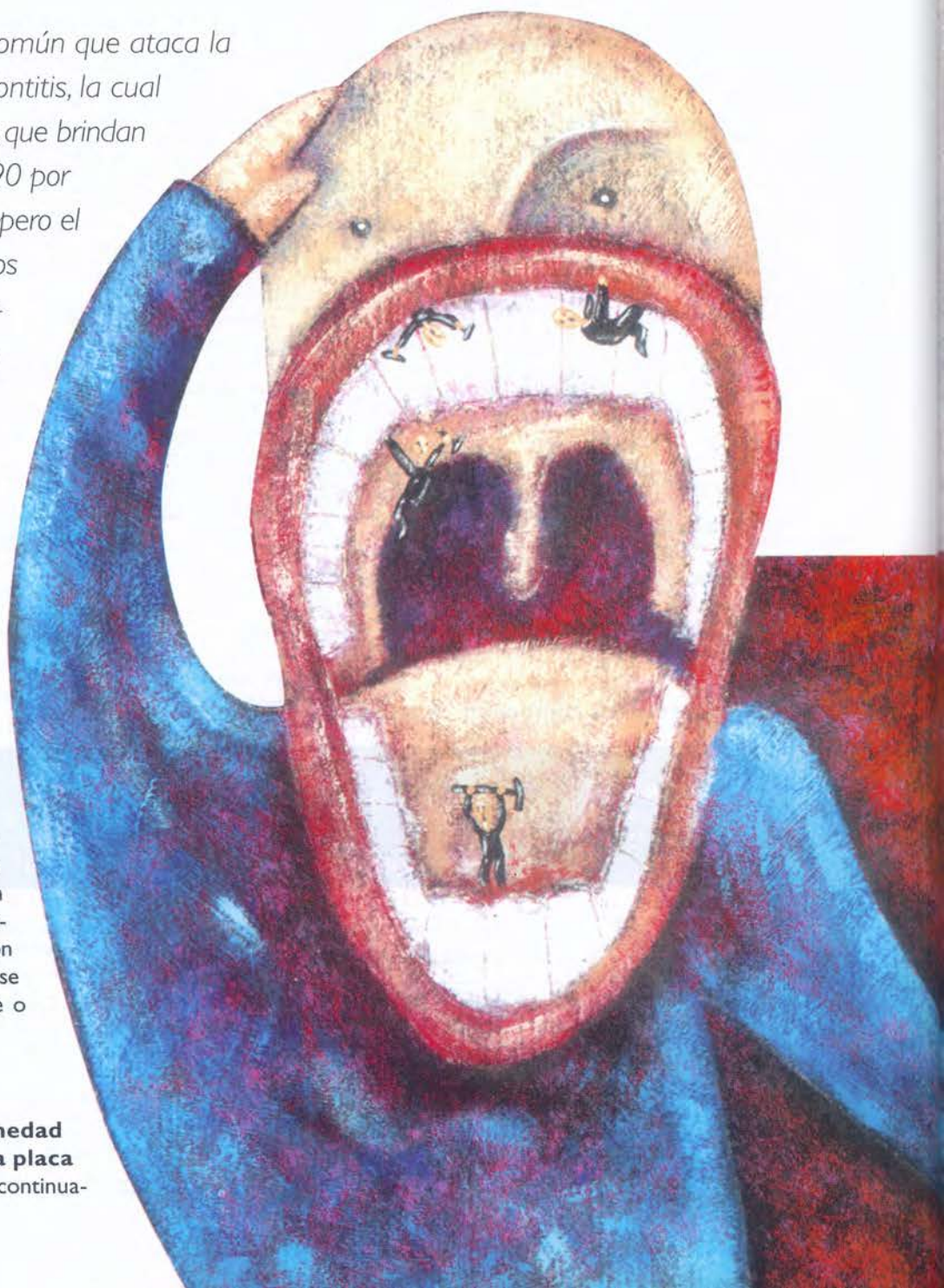
### Cómo se manifiesta

La etapa más temprana de la periodontitis es la gingivitis, que se caracteriza por la inflamación superficial de la encía y puede aparecer a cualquier edad, incluso entre los niños en edad escolar. Hay pocas molestias en este periodo, pero si no se atiende a tiempo puede convertirse en periodontitis y causar daños irreversibles en las encías.

La periodontitis -también conocida como piorrea- es la fase más avanzada de la enfermedad periodontal y se manifiesta con inflamación crónica de la encía y destrucción del hueso que sostiene los dientes, así como parte de los tejidos que se encuentran alrededor de éstos, pues en esa zona se forman unas bolsas que se llenan de bacterias. Si no se detectan y son retiradas por el periodoncista, los dientes se aflojan y posteriormente pueden caerse o requerirse su extracción.

### Qué la ocasiona

**La principal causa de la enfermedad de las encías es la formación de la placa dentobacteriana** -capa incolora que continua-





mente se forma y se adhiere en la superficie de los dientes-, la cual debe removerse con el cepillado diario, pues en un lapso de dos semanas aproximadamente las bacterias se acumulan y las encías se empiezan a irritar. Cabe destacar que cuando se lavan los dientes tres veces al día pero el cepillado es incorrecto también puede aparecer la gingivitis.

Además de la placa dentobacteriana existen **otros factores que contribuyen** a afectar las encías: las **personas que fuman o mascan tabaco** con regularidad suelen presentar irritación en la encía; **quienes padecen diabetes y no la controlan** sufren de enfermedad periodontal más severa y difícil de tratar; asimismo, **durante el embarazo** las mujeres presentan con frecuencia encías rojas y sangrantes.

Varios síntomas indican la presencia de la enfermedad periodontal, por ejemplo, encías que sangran al cepillarse los dientes; enrojecimiento, inflamación y dolor de la encía; mal aliento persistente; presencia de abscesos; dientes flojos o muy separados; o cambios en la mordida.

Cabe aclarar que hay casos en que no se presenta ninguno de estos signos y, no obstante, se padece la enfermedad periodontal.

## Qué hacer

En las etapas iniciales, el tratamiento consiste en remover la placa dentobacteriana y los posibles abscesos que se hayan formado alrededor de los dientes, a fin de que la encía retorne a su posición normal (completamente adherida a la pieza dental). El especialista recomienda al paciente seguir una estricta higiene dental a base de un correcto cepillado, así como el uso de hilo dental y enjuagues bucales.

Cuando la periodontitis se encuentra en una etapa más avanzada es necesario realizar una cirugía: se aplica anestesia local para hacer una incisión en la encía y levantar el tejido para limpiar perfectamente la zona afectada, retirando las bolsas de bacterias. El siguiente paso es restaurar con material de relleno la parte de la raíz que quedó destruida y de esta forma ayudar al hueso a regenerarse.

Dichos materiales de relleno son hueso de humano y de bovino, o bien, pasta sintética; algunos endodoncistas mezclan este material con un antibiótico a fin de evitar infecciones.

Posteriormente se coloca una membrana de tela muy delgada y flexible entre el diente y la encía, para luego proceder a coser la incisión. Esta membrana fomenta el crecimiento de los tejidos que se han perdido.

El paciente debe acudir a revisiones periódicas para evitar cualquier complicación: el especialista realiza un examen oral, una limpieza exhaustiva de los dientes y revisa la mordida.

## Para una buena limpieza bucal

Una limpieza eficaz de los dientes puede prevenir las enfermedades de la encía:

**-El primer paso es efectuar un buen cepillado**, para ello es necesario colocarse en un lugar con buena luz y observar en un espejo dónde se encuentran las partículas de comida. Lo más importante es localizar las bacterias que crecen sobre y alrededor de los dientes, la placa dentobacteriana se puede identificar fácilmente aplicando un colorante -solución vegetal inocua- en la boca.

**-Las técnicas de cepillado deben ser acordes con el tipo de tejido periodontal, la posición y la forma de los dientes y si se tiene algún aparato o prótesis dental.**

En una dentadura sana, el cepillo se coloca con las cerdas hacia arriba, cuando se trata de las piezas superiores, abarcando un milímetro de la encía, y se barre suavemente hacia abajo aplicando un ligero movimiento de vibración. En el caso de las piezas inferiores el procedimiento se hace en forma inversa; es necesario repetir la acción diez veces en cada espacio y también cepillar la lengua.

**-El uso de seda o hilo dental es muy recomendable** para eliminar la placa bacteriana entre los dientes. Otra buena opción es el **estimulador interdental** o el uso de **un palillo o mondadientes**. La punta de goma o de plástico que tienen algunos cepillos dentales es una variante del palillo de dientes. Otros productos auxiliares son los **irrigadores de agua a presión** que ayudan a mantener la higiene en áreas difíciles donde se acumulan restos de comida que favorecen la formación de placa.

La higiene bucal es la mejor medida de prevención para evitar que se formen la placa y los cálculos, aunque si éstos ya existen solamente el dentista los podrá remover.

Si usted presenta alguno de los signos de la enfermedad periodontal visite a su dentista para que le realice un diagnóstico oportuno, ¡evítese problemas!

Graciela Muñoz

Fuente: -Entrevista con el doctor José Agustín Zerón, presidente de la Comisión de Comunicación de la Asociación Dental Mexicana,

-Doctor Raúl León, periodoncista y profesor de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de México.

-Doctor Heriberto Vera Hermosillo, director de Salud Bucal de la Subsecretaría de Prevención y Control de Enfermedades de la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica, SS.



PAZ





## Comedores Compulsivos

# Comer: ¿placer

**M**uchas de las personas que comen compulsivamente padecen problemas de salud -a causa del sobrepeso-, alteraciones emocionales, sentimientos de culpa y baja autoestima, aunados a la angustia que implica librar una batalla constante por dominar y erradicar su problema. La situación anterior las conduce a ser víctimas de productos «milagrosos» o de charlatanes que les ofrecen tratamientos muy costosos, pero sobre todo peligrosos, con la falsa promesa de que podrán lucir una figura esbelta. Sin embargo, los especialistas enfatizan: no se debe pasar por alto el problema esencial, ¿qué origina esta compulsión por los alimentos?

### *El tratamiento adecuado*

Los comedores compulsivos se caracterizan por ingerir en forma voraz los alimentos, lo cual irremediablemente los conduce a la obesidad.

Los **factores que desencadenan este trastorno** son el **estrés**, la **herencia** -padres obesos- y los **malos hábitos alimenticios**.

Quienes padecen este tipo de compulsión deben someterse a un tratamiento integral e individualizado que incluya revisiones médicas, asesoría nutricional y psicoterapia individual y grupal.

Los **aspectos medulares del tratamiento** son:

**Dieta:** debe estar orientada a restringir el consumo de calorías -el promedio ideal es de entre 1100 y 1200 al día- y proporcionar alimentos ricos en hierro, zinc, vitamina B6 y ácido fólico.

**Ejercicio:** es necesario mantener el equilibrio entre la cantidad de energía que se consume y la que se gasta; al comer en forma desmedida se acumula

mucho energía, lo que podría causar un incremento de peso de hasta 15 kg en un año, de ahí la importancia de hacer ejercicio para «quemar» dicha energía.

**Medicamentos:** el médico es la única persona autorizada para prescribir anoréxicos, tranquilizantes, antidepresivos y, en los casos estrictamente necesarios, hormonas tiroideas.

**Terapia psicológica o psicoanálisis:** la finalidad de cualquiera de las dos terapias es descubrir la causa del problema, aunque cabe advertir que se presentan dos situaciones peculiares: el paciente desarrolla dependencia hacia el terapeuta, o bien, muestra actitudes inmaduras de su etapa infantil.

También es pertinente aclarar que el resultado de la psicoterapia o del psicoanálisis es variable, dependiendo del paciente. Se ha observado que algunas de las personas que responden positivamente al tratamiento vuelven a comer compulsivamente cuando atraviesan por periodos de estrés, pero al cabo de los mismos dejan de hacerlo.

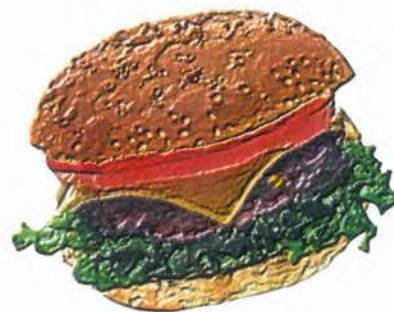
### *Los grupos de autoayuda*

Otra modalidad de tratamiento son los grupos de autoayuda, como el de Comedores Compulsivos Anónimos (CCA), que basan su recuperación en el «Programa de los 12 Pasos» -similar al de Alcohólicos Anónimos (AA).

En el caso de CCA también se recurre a siete instrumentos: tener un «padrino», asistir a las reuniones, llamar por teléfono en caso de requerir ayuda, dar servicio, mantener la abstinencia, el anonimato y consultar literatura.

Las actividades de los grupos de Comedores Compulsivos se desarrollan en tres áreas específicas:

**Física:** es indispensable comer tres veces al día, no consumir alimentos en-







# o tormento?

tre comidas, no pesarse, no ingerir medicamentos para reducir de peso. Las personas que toman fármacos para controlar otros problemas de salud deben informarle a su médico que han ingresado a un grupo de autoayuda.

**Emocional:** es necesario acudir al grupo por lo menos cuatro veces a la semana; cada sesión dura dos horas en las que se realizan diversas actividades: se mantienen conversaciones con la «madrina» o el «padrino», quien es el guía del comedor compulsivo, pues con base en su propia experiencia le ofrece la fortaleza y la esperanza necesarias y se compromete a estar siempre dispuesto a brindarle ayuda.

De igual forma es muy importante que desde la tribuna cada miembro hable de sus problemas cotidianos, de cómo empezó a subir de peso y qué le impide dejar de comer, entre otros temas.

Otra actividad fundamental son las juntas de estudio en las que se lee literatura de autoayuda, esencialmente de Alcohólicos Anónimos, Neuróticos Anónimos y Comedores Compulsivos.

Un aspecto de suma importancia es poder llamar por teléfono en los momentos difíciles, aunque también para compartir buenas noticias. Cuando una persona siente un deseo incontenible por comer, una llamada telefónica le ayudará a recordar que no está solo.

**Espiritual:** los grupos de comedores compulsivos no siguen ninguna doctrina ideológica ni religiosa. Solamente tienen la convicción de que existe un poder superior que los ayudará a mantenerse en estado de abstinencia, porque no tienen la fuerza de voluntad suficiente.

Para no romper el ritmo del programa, el comedor compulsivo debe establecer los horarios de las tres comidas; al momento de sentarse a comer se debe servir todo lo que va a ingerir, sin im-

portar que se enfrién los alimentos; es necesario leer literatura relacionada con el tema de comedores compulsivos y escribir sobre los acontecimientos del día u otros asuntos.

Un aspecto verdaderamente importante es que la persona se mantenga ocupada.

La intervención de la familia en el programa de CCA no se recomienda, pues durante los primeros seis meses el paciente tiende a aislarse y a veces se irrita con facilidad, lo cual podría interpretarse como que el grupo lejos de ayudarlo lo está perjudicando.

Cada grupo desarrolla dinámicas diferentes: en algunos se prohíbe el consumo de harinas, azúcares y alcohol, mientras que en otros sí está permitido.

Cuando llega un nuevo integrante al grupo se le recomienda que asista por lo menos a diez sesiones; al cabo de ese periodo hay quienes redefinen su problema y recurren a Neuróticos Anónimos o a Alcohólicos Anónimos.

La recuperación depende de cada persona: hay quienes en un año ya pueden dejar el grupo sin tener dificultades para mantenerse en su peso, pero hay personas que llevan 12 años o más participando en algún grupo de autoayuda.

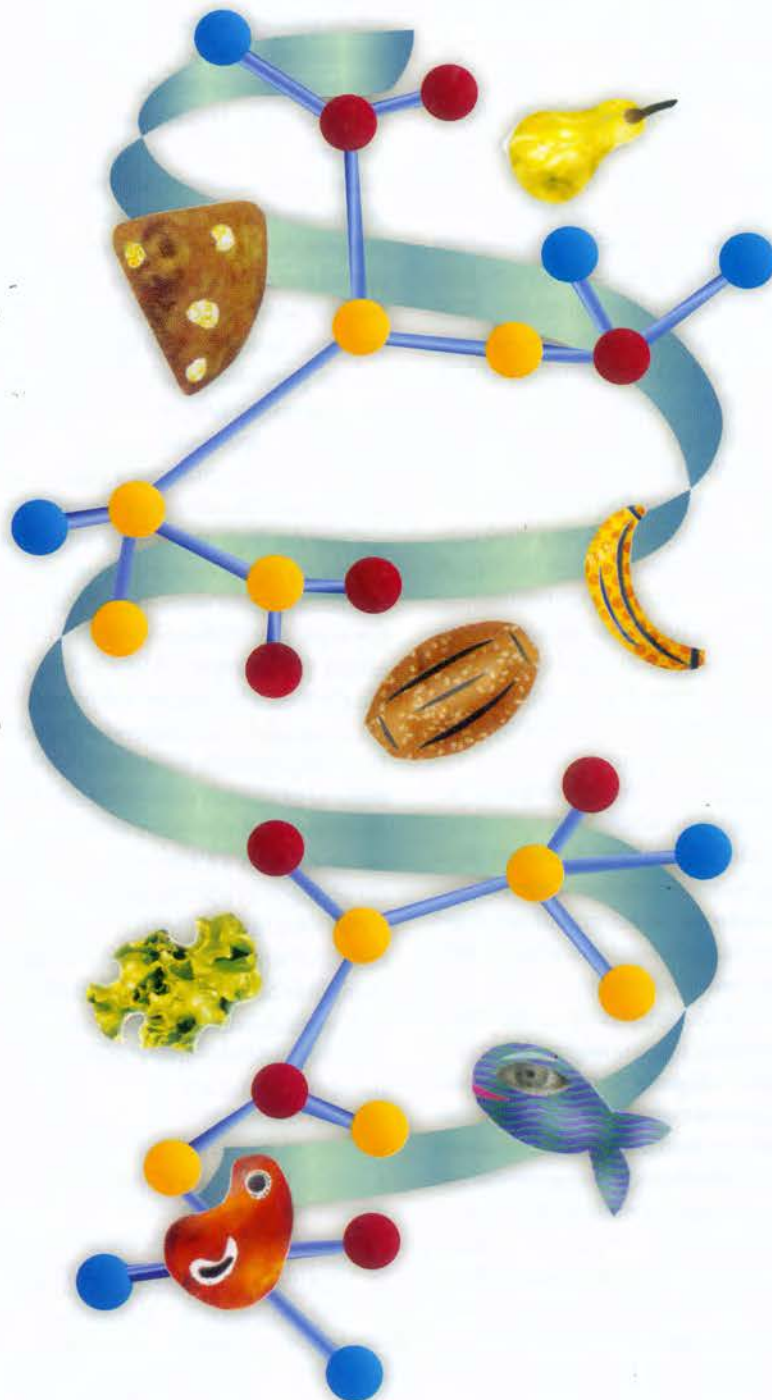
No olvide que no hay problema sin solución: en el caso de los comedores compulsivos sólo hay que acudir al médico especialista indicado y seguir el tratamiento idóneo ¡para que comer sea siempre un placer!

Graciela Muñoz

Fuentes: -Doctor Enrique Chávez León, vocal de la Sección de Psicofarmacología de la Asociación Psiquiátrica Mexicana y miembro de la Asociación Psiquiátrica Americana.  
-Grupo Narvarte de Comedores Compulsivos Anónimos.



# Para consumir *proteína* suficiente una buena combinación es lo congruente



Algunas veces hemos escuchado frases como: «¡el pescado es pura proteína!» o «¡ahora enriquecido con más proteínas!». Pero... ¿sabe usted para qué sirven las proteínas, qué son y de dónde se obtienen? Aquí le platicaremos acerca de algunos aspectos interesantes que le servirán para conocer un poco más sobre este importante nutrimento.

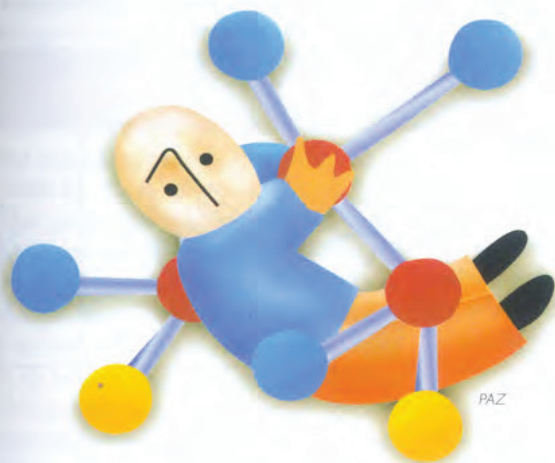
## Qué son las proteínas y cuál es su función

Las proteínas son compuestos necesarios para el cuerpo, formadas por unidades más pequeñas, llamadas aminoácidos.

Las proteínas son indispensables para el crecimiento y la renovación de los tejidos que se van gastando durante la vida diaria, es decir, el cuerpo utiliza las sustancias derivadas de los aminoácidos como material de construcción para formar nuevas proteínas que constituyen músculos, órganos, piel, cabello, uñas, sangre, parte de los huesos y los dientes, etcétera.

Las proteínas tienen además otras funciones: forman parte de las enzimas que intervienen en la digestión, de los





anticuerpos que sirven para combatir enfermedades y las hormonas necesarias para regular diversas funciones del organismo, como el crecimiento, el desarrollo, la reproducción, etcétera. Son constituyentes del ADN y el ARN, nucleoproteínas encargadas de transmitir los genes que determinan características como el color de la piel, la forma y el color del cabello o los ojos, y la estatura, entre otras. Si el consumo de hidratos de carbono o grasas es insuficiente para proveer la energía que necesita el cuerpo, las proteínas son utilizadas para producir energía.

### Qué son los aminoácidos

Los aminoácidos son las unidades que forman a las proteínas y están constituidos con los cuatro elementos necesarios para la vida: carbono, hidrógeno, oxígeno y nitrógeno; algunos poseen además azufre, fósforo, hierro, cobre y otros elementos inorgánicos.

A través del consumo de algunos alimentos, como las leguminosas (frijol, haba, alubia, garbanzo, etcétera), los cereales (maíz, trigo, arroz, avena, cebada, entre otros) y los alimentos de origen animal (huevo, leche, carne de: pescado, pollo, res o cerdo, y sus derivados) proporcionamos proteínas al organismo.

Aunque existe una gran cantidad de aminoácidos, son 22 los que tienen mucha importancia para la nutrición humana; entre ellos hay nueve que se denominan esenciales, lo que quiere decir que deben ingerirse diariamente a través de los alimentos que comemos. Los 13 aminoácidos restantes son conocidos como no esenciales, los cuales no nece-

sariamente se reciben a través de la dieta, ya que nuestro propio cuerpo puede generarlos a partir de otras sustancias.

### Calidad de las proteínas

El término calidad no significa que las proteínas sean buenas o malas, de primera o de segunda; simplemente es una manera de clasificar a la proteína presente en los alimentos de acuerdo con su contenido de aminoácidos esenciales, así como por su facilidad para digerirla, absorberla y utilizarla, pues no basta consumir alimentos que contengan proteína, también es importante recibir a través de éstos una cantidad suficiente de aminoácidos esenciales.

### Recomendación diaria para el consumo de proteínas

| Grupo de edad                          | Proteínas de alta calidad (gramos) | Proteínas provenientes de dieta mixta (gramos) |
|----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|
| Niños(as)                              |                                    |                                                |
| Lactantes*                             |                                    |                                                |
| 3- 5.29 meses y días                   | 13                                 | 17                                             |
| 6- 8.29                                | 14                                 | 18                                             |
| 9- 11.29                               | 14                                 | 19                                             |
| 1- 1.11 años y meses                   | 13                                 | 18                                             |
| 2- 2.11                                | 15                                 | 21                                             |
| 3- 4.11                                | 18                                 | 25                                             |
| 5 - 6.11                               | 20                                 | 27                                             |
| 7- 9.11                                | 28                                 | 36                                             |
| 10- 11.11                              | 35                                 | 47                                             |
| Varones                                |                                    |                                                |
| 12- 13.11 años y meses                 | 42                                 | 57                                             |
| 14- 15.11                              | 49                                 | 68                                             |
| 16- 17.11                              | 56                                 | 74                                             |
| 18 años y más                          | 51                                 | 68                                             |
| Mujeres                                |                                    |                                                |
| 12- 13.11 años y meses                 | 41                                 | 56                                             |
| 14- 15.11                              | 43                                 | 58                                             |
| 16- 17.11                              | 40                                 | 55                                             |
| 18 años y más                          | 40                                 | 53                                             |
| Cantidad adicional por día             |                                    |                                                |
| Embarazada                             | 6                                  | 8                                              |
| Mujer que amamanta (hasta seis meses)  | 17                                 | 23                                             |
| Mujer que amamanta (más de seis meses) | 12                                 | 16                                             |

Fuente: Recomendaciones dietéticas diarias del INCAP, INCAP/OPS, 1994. Con base en las recomendaciones FAO/OMS/UNU (1985).



En consecuencia, la proteína que contienen todos los aminoácidos esenciales y en la proporción adecuada a las necesidades del ser humano es la que tiene el mayor valor proteico o la mejor calidad. La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), en coordinación con la Organización Mundial de la Salud (OMS), han establecido un patrón de referencia de la «proteína ideal», y a partir de ese «valor» las proteínas son comparadas y calificadas.

De acuerdo con este patrón de referencia, la proteína del huevo se considera como la de mejor calidad (a excepción de la leche materna para los lactantes). Debido a que las proteínas de origen animal -las que se encuentran en la leche, carne de: pescado, cerdo, res, pollo, y sus derivados- tienen un contenido de aminoácidos esenciales más parecido a la proteína de referencia (FAO/OMS), éstas han sido calificadas como de alta calidad. Por su parte, los alimentos de origen vegetal que contienen proteínas, como las leguminosas (frijol, haba, alubia, lenteja, garbanzo, entre otras), los cereales (maíz, trigo, arroz, avena, etcétera) y las oleaginosas (como cacahuete, nuez, almendra), no siempre contienen todos los aminoácidos esenciales, o bien, los pueden contener pero no en las cantidades adecuadas, y por esa razón han sido calificadas como de calidad intermedia o baja, según su composición. Sin embargo, a través de una adecuada combinación de alimentos la calidad de la proteína puede mejorarse, simplemente hay que combinar los alimentos deficientes en algún aminoácido esencial con otros que lo contengan de manera abundante, así complementamos sus valores y obtenemos proteínas de alta calidad. En la práctica, las leguminosas en términos generales se complementan adecuadamente con los cereales (idealmente tres partes de cereal por una de leguminosas), por ejemplo, tres cucharadas de arroz con una de frijol; otras combinaciones pueden ser tortillas con frijol, tlacoyos de habas, tortitas de arroz con lentejas, sopa de pasta con alubias, etcétera, o bien, las proteínas vegetales se complementan al combinarlas con pequeñas cantidades de alimentos de origen animal.

### El camino de las proteínas en el cuerpo

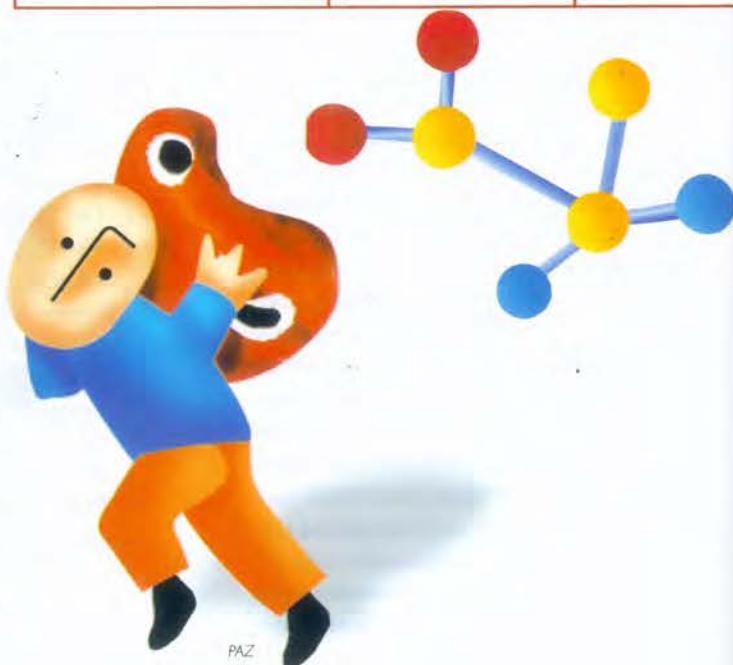
Las proteínas que nosotros comemos son desintegradas en sus aminoácidos componentes mediante la digestión; después son absorbidos en el intestino y transportados hasta el hígado, donde se degradan en productos más simples para finalmente llegar a través de la sangre hasta las diferentes células del cuerpo y cumplir con su función específica. Las proteínas que escapan a la digestión, o que no son utilizadas por el cuerpo, se eliminan a través de las heces fecales y la orina.

### ¿Cuánta proteína se requiere?

La necesidad de proteínas es mayor en los niños y en los jóvenes en etapa de crecimiento porque intervienen directamente en la construcción de los tejidos duros (dientes, huesos, uñas), blandos (músculos) y líquidos (sangre). Sin embargo, éstas son necesarias durante toda la vida para la regeneración del desgaste diario y natural de los tejidos, así como durante los periodos de enfermedad, cuando se originan pérdidas de proteína de manera anormal. En el embarazo las necesidades aumentan, particularmente debido al desarrollo del feto

### Contenido de proteínas en algunos alimentos

| Alimentos                              | Porción (cantidad) | Prot. gramos |
|----------------------------------------|--------------------|--------------|
| <b>Origen animal</b>                   |                    |              |
| <b>Lácteos:</b>                        |                    |              |
| Leche fresca                           | 1 vaso (240 ml)    | 7.92         |
| Leche entera en polvo                  | 3 cdas. (30 g)     | 7.89         |
| Quesos promedio                        | 1 trocito (30 g)   | 7.50         |
| Yogurt de leche semidescremada         | 1 vasito (150 g)   | 7.8          |
| <b>Huevo</b>                           | 1 pieza            | 5.8          |
| <b>Aves</b>                            |                    |              |
| Carne de pollo o de pavo               | 100 g (1 pieza)    | 16.2         |
| <b>Cerdo</b>                           |                    |              |
| Pulpa de cerdo promedio                | 90 g (1 trozo)     | 15.0         |
| Cecina de cerdo (seca y salada)        | 65 g (1 bistecito) | 15.5         |
| <b>Res</b>                             |                    |              |
| Machaca de res                         | 25 g (2 1/2 cdas.) | 16.2         |
| Cecina de res (oreada)                 | 110 g              | 16.1         |
| Carne de res semigrasosa               | 85 g               | 15.5         |
| <b>Pescados y mariscos</b>             |                    |              |
| Charales secos                         | 25 g               | 17           |
| Charales frescos                       | 65 g               | 16.4         |
| Filete de pescado (cualquier variedad) | 85 g               | 16.02        |
| Pescado seco                           | 20 g               | 16.3         |
| Atún en aceite                         | 65 g               | 15.7         |
| Sardina en aceite o tomate             | 85 g               | 15.9         |
| Filete de calamar                      | 100 g              | 16.4         |
| Camarón limpio                         | 90 g               | 16.2         |



PAZ



y la placenta; la mujer en periodo de lactancia requiere proteínas adicionales para la producción de leche materna.

Las cifras recomendadas están ajustadas a la calidad de las proteínas de la dieta que se consume. Por ejemplo, si la dieta es mixta, es decir, incluye proteínas provenientes de mezclas vegetales y de fuentes proteicas de origen animal, el requerimiento será ligeramente mayor; si la proteína es aportada exclusivamente a partir de alimentos de origen animal (como es el caso de países donde habitualmente no consumen leguminosas) el requerimiento será un poco menor.

### Carencias y excesos en el consumo de proteínas

Si se consumen cantidades insuficientes de proteína por tiempo prolongado sobreviene una desnutrición proteica, que se manifiesta con pérdida de peso y puede presentarse en forma leve, moderada, crónica o severa.

Si la alimentación tampoco proporciona la energía suficiente se produce una desnutrición proteínico-calórica. Cuando la desnutrición es crónica (es decir, de mucho tiempo atrás), ya sea en su forma moderada o leve, puede afectar a cualquier grupo de edad, su manifestación más clara es una estatura y peso bajos, así como un desarrollo mental limitado.

Por el contrario, comer demasiados alimentos ricos en proteínas puede acarrear problemas de salud. Pese a que las proteínas no se almacenan en el organismo -si no se utilizan se eliminan por medio de las heces y la orina- someten al hígado y a los riñones a trabajos extraordinarios con consecuencias negativas, como la acumulación de ácido úrico en las articulaciones, provocando enfermedades como gota, reumas o artritis. Este factor también puede ser causante o agravante de enfermedades en los riñones, como insuficiencia o cálculos renales. Asimismo, ¿sabía usted que consumir muchas proteínas en la dieta provoca pérdidas importantes de calcio que aumentan el riesgo de padecer osteoporosis? Además, estudios recientes parecen demostrar una mayor incidencia de algunos tipos de cán-

cer en personas que consumen dietas altas en proteínas de origen animal y grasas.

Por último, es importante recordar que las proteínas de origen animal encarecen la dieta, ya que son los alimentos más costosos. ¿Valdrá la pena consumir cantidades excesivas de protei-

nas a costa de nuestra economía y, peor aún, en deterioro de la salud? Por eso no olvide que la mejor recomendación es ¡la moderación!

Lo invitamos a consultar esta sección en próximas ediciones para conocer más sobre las funciones de los aminoácidos.

Fuentes: -Unidad de Alimentación y Nutrición, Dirección de Educación para el Consumo, PROFECO; y Departamento de Educación Nutricional, INCMYNSZ.  
-Nutrición Básica, Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá/OPS, 1995.  
-Nutritional Evaluation of Protein Foods, UNU, 1980.  
-Conocimientos actuales sobre nutrición, séptima edición ILSI, OPS, OMS, 1997.  
-Tablas de valor nutritivo de los alimentos de mayor consumo en Latinoamérica. INC, INCMYNSZ, Editorial Pax, 1996.

### Contenido de proteínas en algunos alimentos

| Alimentos                                                                           | Porción (cantidad)  | Prot. gramos |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| <b>Origen vegetal</b>                                                               |                     |              |
| <b>Cereales:</b>                                                                    |                     |              |
| Pan dulce                                                                           | 45 g (1 pieza)      | 4.09         |
| Bolillo                                                                             | 45 g (2/3 de pieza) | 5.89         |
| Pan tostado                                                                         | 35 g (1 rebanada)   | 2.94         |
| Tortillas de maíz                                                                   | 2 piezas (60 g)     | 2.76         |
| Tortillas de trigo                                                                  | 2 piezas (60 g)     | 3.96         |
| Hojuelas de maíz                                                                    | 30 g (1 taza)       | 2.43         |
| Maíz palomero                                                                       | 40 g                | 4.88         |
| Amaranto tostado                                                                    | 40 g                | 5.4          |
| Galletas dulces o saladas                                                           | 40 g                | 3.66         |
| Arroz crudo                                                                         | 35 g                | 2.59         |
| Pastas para sopa                                                                    | 35 g                | 4.37         |
| Hojuelas de avena                                                                   | 40 g                | 6.48         |
| <b>Leguminosas</b><br>(Frijol, lenteja, haba seca, arveja, alubia o garbanzo crudo) | 30 g                | 6.12         |
| <b>Oleaginosas</b>                                                                  |                     |              |
| Cacahuates tostados                                                                 | 25 g                | 5.87         |
| Pasta de cacahuete                                                                  | 20 g                | 5.78         |
| Pepitas con cáscara                                                                 | 20 g                | 5.53         |
| Semillas de girasol sin cáscara                                                     | 25 g                | 6.35         |

Fuente: Tablas de valor nutritivo de los alimentos, INCMYNSZ, INC, Editorial Pax, 1996.





## Coliflor

La coliflor (*Brassica oleracea* var. *botrytis*) es una hortaliza de la familia de las crucíferas. Se dice que es originaria de Chipre. Está compuesta por flores carnosas, compactas y tiernas en forma de manojo grande y redondo, generalmente de color blanco, aunque algunas variedades presentan tonos violetas que se tornan verdes al cocerla. Las variedades más conocidas son la coliflor de valencia y la coliflor común.

Cada 100 gramos de este alimento proporcionan tan sólo 26 kilocalorías, por lo que resulta muy recomendable para dietas bajas en calorías. Es una fuente importante de vitamina C, riboflavina y piridoxina (estas últimas pertenecientes al complejo B), hierro y fibra dietética. También contiene compuestos sulfurosos que según algunas investigaciones, junto con la vitamina C, protegen al organismo contra ciertos tipos de cáncer, especialmente el de colon.

Esta verdura puede consumirse cruda en ensaladas para optimizar su riqueza nutrimental, aunque es necesario lavarla y desinfectarla previamente. También puede utilizarse cocida en la preparación de ensaladas o sopas, en escabeche es riquísima, en tortitas capeadas o al horno cubierta con salsa blanca y gratinada. Si sólo va a cocinar los racimos, el tronco se puede añadir a las sopas o cremas de verduras.

Durante su cocción, que es muy rápida, despiden olores desagradables que se evitan si se agrega un trozo de papa. Del mismo modo que otros vegetales fibrosos, la coliflor puede causar flatulencia durante el proceso digestivo de la celulosa. Los gastrónomos recomiendan añadirle unas cuantas semillas de anís o una pizca de carbonato y orégano para favorecer su digestión.

En el mercado se encuentra durante todo el año.

Al comprarla prefiera las de color totalmente blanco, sin manchas café, consistentes, pesadas y con las hojas exteriores frescas. La coliflor se mantiene en buen estado durante cuatro días aproximadamente si se guarda en una bolsa de papel en la parte baja del refrigerador.



## Durazno

Es el fruto de un árbol de la familia de las Rosáceas (*Prunus persica*). Se cree que es originario de Persia, motivo por el cual su nombre científico deriva de aquel país; también se conoce como melocotón. Es un fruto redondo de cáscara delgada que se cultiva en lugares templados; es muy apreciado por su sabor ligeramente ácido y su pulpa consistente, suave, jugosa y aromática. Aunque hay muchas variedades se clasifica en dos tipos: el de hueso colorado, en el que la pulpa toma el color de la semilla porque están unidos, y el abridor o prisco de hueso suelto.

Un durazno mediano aporta aproximadamente 56 kilocalorías. Además contiene vitamina C y en menor proporción calcio, hierro, magnesio y potasio.

Se consume principalmente al natural como fruta de temporada y en almíbar o mermelada, también se incluye en la elaboración de ensaladas, gelatinas, tartas y pasteles, y en el clásico melocotón melba que consiste en medio durazno en almíbar con helado de vainilla cubierto de crema de frambuesa. La variedad conocida como lovell es propia para conservas o hacer orejones.

En el mercado se encuentran diferentes variedades que se cosechan desde mediados de mayo hasta septiembre.

Los duraznos deben adquirirse maduros, de consistencia ligeramente firme, de piel aterciopelada y color amarillo intenso o, según la variedad, con manchas rosadas o rojizas. Una vez maduros se recomienda almacenarlos no más de tres días porque pierden sabor y aroma. Se conservan a temperatura ambiente en un lugar fresco y ventilado, o en la parte baja del refrigerador.



Fotografía: Francisco Alatorre



# Calidad de ventiladores

**P**ROFECO, a través de su Laboratorio de Pruebas de Calidad, analizó los ventiladores domésticos de mesa, de techo o de pared, y de pedestal -nacionales y de importación- que se comercializan en el mercado, con la finalidad de orientar su decisión de compra al informarle acerca de sus características, calidad y precio.

## *¿Cuál fue la normatividad?*

El estudio se basó en las normas referentes a ventiladores en sus métodos de prueba, así como de seguridad eléctrica y mecánica:

NOM-003-SCFI-1993. Requisitos de seguridad en aparatos electrodomésticos y similares.

NMX-J-106/1-1984. Requisitos de seguridad en ventiladores electrodomésticos y sus controles de velocidad.

NMX-J-106/2-1984. Requisitos de funcionamiento de ventiladores eléctricos de corriente alterna y controles de velocidad.

## *Pruebas realizadas*

Para determinar la calidad de los ventiladores se analizaron los siguientes aspectos: **información al consumidor** (análisis del instructivo y la garantía), **cambio de velocidades**, **acabados**, **aspectos dimensionales**, **ángulo de oscilación del cabezal**, **consumo de energía eléctrica** (potencia eléctrica, W), **seguridad eléctrica y resistencia mecánica**, **desplazamiento de aire**, **ruido**, **temperatura de operación y eficacia**.

En el rubro de **información al consumidor** se verificó que los equipos presentaran sobre partes visibles, no fácilmente borrables, la siguiente información: razón social del fabricante, marca registrada o ambos, leyenda del país de origen, marca y modelo del producto, símbolo de autorización NOM o de algún otro organismo certificador, tensión nominal en volts, corriente nominal en amperes, frecuencia de operación en hertz, y potencia nominal de consumo en watts.



## Tipos de ventilador

**De mesa.** Es un ventilador impulsor con dos o más álabes movidos directamente por un motor eléctrico y destinado para usarse con entrada y salida libre de aire. Presenta un dispositivo para mantener el cabezal en oscilación -de izquierda a derecha-, con ángulos que van de 60 a 100°, y una base que permite colocar el ventilador sobre una mesa.

**De pedestal.** Es un ventilador tipo impulsor con dos o más álabes movidos directamente por un motor eléctrico. Está montado en un pedestal con un mástil telescópico o fijo a una altura y presenta un dispositivo para mantener el cabezal en oscilación -de izquierda a derecha-, con ángulos que van de 60 a 100°; destinado para usarse con entrada y salida libre de aire.

**De pared.** Es un ventilador impulsor con dos o más álabes movidos directamente por un motor eléctrico y destinado para usarse con entrada y salida libre de aire. Puede tener un dispositivo para colocarse en la pared o en el techo, y para mantener el cabezal en oscilación -de izquierda a derecha-, con ángulos que van de 60 a 100°.

**De piso.** Es un ventilador impulsor con dos o más álabes movidos directamente por un motor eléctrico y destinado para usarse con entrada y salida libre de aire. Presenta una base que le permite girar libremente a más de 180° sobre su eje horizontal.

Además se comprobó que cada una de las muestras contara con una **póliza de garantía** y un **instructivo de uso** en idioma español, y que se especificara en forma clara la vigencia de la garantía, sus restricciones y alcances, así como los centros de servicio donde puede hacerse efectiva.

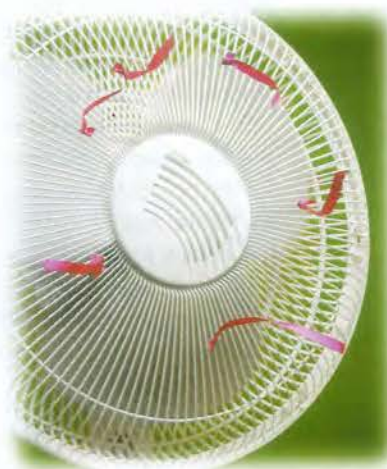
Para verificar el **cambio de velocidades (espaciamiento)** se utilizó un tacómetro digital con el que se determinaron las revoluciones por minuto que el ventilador es capaz de disminuir de una velocidad mayor a una menor, bajo condiciones normales de operación (aspas colocadas en uso normal y alimentado con 127 V).

Mediante una inspección detallada de las muestras se revisó que los **acabados** no presentaran aristas pronunciadas, bordes filosos o punzocortantes en su cuerpo, guardas o álabes, que puedan poner en peligro la integridad física de los usuarios. También se corroboró -por inspección visual y prueba manual- que la unión de las guardas coincidiera con la parte media del volumen que es generado perimetralmente por el aspa o, en su defecto, que estuviese recorrida un poco hacia la parte frontal.

Para determinar los **aspectos dimensionales** se consideraron: longitud del cable de alimentación, longitud de las aspas (álaves), altura y área de la base.

En los aparatos que presentaron la **facilidad de mantener en oscilación el cabezal** (conjunto de motor y aspas) se verificó que existiera un dispositivo para activar y desactivar la oscilación a gusto del usuario.

Se midió el **consumo de energía eléctrica real** (potencia eléctrica) de estos aparatos bajo condiciones normales de operación, a su máxima velocidad y con el mecanismo de oscilación activado (si contaba con él).



Se verificó también que las muestras del análisis cumplieran con los **requisitos de seguridad** mínimos especificados para este tipo de productos.

Además se comprobó que las cubiertas protectoras, guardas y similares no pudieran ser fácilmente removidos por el usuario, a menos que su remoción fuera necesaria para el uso y funcionamiento normal del aparato. Asimismo, mediante un dedo de prueba de dimensiones normalizadas se revisó que las guardas -delantera y trasera- no permitieran su introducción o contacto con los bordes de ataque de los álabes.

En otra de las pruebas, con la ayuda de un anemómetro de dimensiones y ope-

## Glosario

**Flujo de aire.** Es la cantidad de aire desplazado en un tiempo determinado, bajo condiciones específicas.

**Ángulo de oscilación.** Es la trayectoria total del desplazamiento angular del cabezal con respecto a su eje.

**Potencia.** Es la cantidad de energía en watts que consume el ventilador bajo condiciones normales de operación y de alimentación eléctrica en corriente, voltaje y frecuencia.

**Valor de servicio (eficacia).** Es la descarga en metros cúbicos por minuto dividida entre la potencia eléctrica de consumo del ventilador en watts, a la tensión y frecuencia especificada por la prueba, en condiciones normales de operación.



## Recomendaciones de uso



- Antes de poner el ventilador en operación lea las instrucciones del manual de uso.
- Para evitar una descarga eléctrica no lo manipule mientras usted esté en contacto con el agua.
- Por ningún motivo lo deje al alcance de los niños aun cuando no esté en funcionamiento.
- No es conveniente colocarlo cerca de cortinas, manteles u objetos que puedan enredarse en las aspas.
- De preferencia sitúelo cerca de una ventana o ventila abierta para que atraiga el viento fresco del exterior hacia el interior.
- Al activar la oscilación del cabezal del ventilador asegúrese de que la trayectoria no quede obstruida por algún objeto.
- Desconecte el ventilador del suministro de energía eléctrica cuando no esté en uso, cuando lo traslade de un lugar a otro y antes de limpiarlo.

- No opere el ventilador cerca de explosivos y/o vapores inflamables ni del fuego, la estufa u otras fuentes de calor.
- Cuando alguna de las partes del aparato se encuentre en mal estado (guardas, clavija, cable, aspas, base, etcétera) es importante repararlo de inmediato para evitar un accidente.
- Para desconectarlo tome la clavija desde el contacto, nunca tire del cable.
- Recuerde que el uso de accesorios no recomendados por el fabricante puede resultar peligroso para el usuario y el ventilador, y es bajo su propio riesgo.
- Coloque el ventilador sobre una superficie plana que asegure la estabilidad y la correcta operación del mismo.
- Acomode el cable de alimentación fuera del paso o área de tráfico, de lo contrario las personas que circulan por ahí pueden lastimarse.

ración normalizadas, se midió el **volumen de aire por minuto** que desplazó cada uno de los ventiladores analizados, bajo condiciones normales de operación, en sus distintas velocidades.

Los especialistas de PROFECO determinaron el **nivel de ruido** que generó cada muestra bajo prueba cuando se operó bajo condiciones normales y una vez que se estabilizó su operación.

Se verificó la **temperatura que alcanzó el motor** de los ventiladores bajo condiciones normales de operación a diferentes intervalos de tiempo, hasta que la temperatura se estabilizó.

Con los valores de consumo de energía eléctrica y de desplazamiento de aire se calculó la **eficacia del ventilador**, es decir, la descarga en metros cúbicos por minuto, dividida entre la potencia eléctrica consumida, a la tensión de alimentación y frecuencia en uso normal.

A continuación le presentamos los resultados de las evaluaciones globales de calidad obtenidas por cada modelo de ventilador. Si desea obtener más información sobre este estudio lo invitamos a llamar a la Coordinación General de Investigación a los teléfonos 55-49-04-95 o al 55-44-21-22.

## Recomendaciones de compra

- Observe que los materiales del aparato sean de calidad.
- Revise el consumo de potencia que se encuentra indicado por el fabricante en la placa de datos.
- Compare la cantidad de aire que desplaza el ventilador en cada una de sus velocidades.
- Verifique si las guardas ofrecen protección suficiente para evitar cualquier contacto accidental con las aspas.
- Asegúrese de que la póliza de garantía se requisiite en su presencia.
- Indague si existen refacciones y servicio técnico dentro de la ciudad.



- Averigüe si los accesorios están incluidos en el precio.
- Exija el manual de uso, la garantía y la factura de compra.
- Si tiene que firmar algún documento léalo cuidadosamente, aunque se demore, si no lo entiende aclare sus dudas, de lo contrario no firme.



## Ventiladores de piso

| Marca/<br>Modelo/<br>País de origen | Información<br>al<br>consumidor | Acabados | Inc. de temp.<br>de oper.<br>(°) | Aspectos dimensionales |               |                       | Espaciamento<br>entre<br>vel. (prom.) | Cons. de energía eléc. |        | Desplazamiento<br>de aire<br>(m³/min) | Eficacia<br>(m³/min)/w | Seguridad<br>eléc. y<br>resistencia<br>mecánica | Ruido<br>(db) | * *<br>Precio<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|----------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------|--------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|
|                                     |                                 |          |                                  | Cable<br>(cm)          | Aspas<br>(cm) | Altura y<br>base (cm) |                                       | Indicado               | Medido |                                       |                        |                                                 |               |                       |                                    |
| Lakewood<br>007 / China             | Completa                        | 😊        | 😊                                | 239                    | 50.0          | 32.0                  | 😊                                     | 1,2 A                  | 😊      | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 376.00                | 90                                 |
| Lakewood<br>WVC-2000 / China        | Completa                        | 😊        | 😊                                | 237                    | 50.0          | 33.0                  | 😊                                     | 2,4 A                  | 😊      | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 515.00                | 84                                 |
| Honeywell<br>HF-810 / China         | Completa                        | 😊        | 😊                                | 194                    | 38.0          | 26.5                  | 😊                                     | 1,2 A                  | 😊      | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 619.00                | 82                                 |

## Ventiladores de techo

| Marca/<br>Modelo/<br>País de origen | Información<br>al<br>consumidor | Acabados | Inc. de temp.<br>de oper.<br>(°) | Aspectos dimensionales |               |                       | Espaciamento<br>entre<br>vel. (prom.) | Ángulo<br>de osc.<br>(°) | Cons. de energía eléc. |               | Desplazamiento<br>de aire<br>(m³/min) | Eficacia<br>(m³/min)/w | Seguridad<br>eléc. y<br>resistencia<br>mecánica | Ruido<br>(db) | * *<br>Precio<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|----------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|
|                                     |                                 |          |                                  | Cable<br>(cm)          | Aspas<br>(cm) | Altura y<br>base (cm) |                                       |                          | Indicado<br>(W)        | Medido<br>(W) |                                       |                        |                                                 |               |                       |                                    |
| Sanyo/<br>EF-P16 C / China          | Completa                        | 😊        | 😊                                | N.A.                   | 40.0          | 30.0                  | 😊                                     | 😊                        | 58                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 373.00                | 90                                 |

## Ventiladores de pared (aspas de 40 cm)

| Marca/<br>Modelo/<br>País de origen | Información<br>al<br>consumidor | Acabados | Inc. de temp.<br>de oper.<br>(°) | Aspectos dimensionales |               |                       | Espaciamento<br>entre<br>vel. (prom.) | Ángulo<br>de osc.<br>(°) | Cons. de energía eléc. |               | Desplazamiento<br>de aire<br>(m³/min) | Eficacia<br>(m³/min)/w | Seguridad<br>eléc. y<br>resistencia<br>mecánica | Ruido<br>(db) | * *<br>Precio<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|----------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|
|                                     |                                 |          |                                  | Cable<br>(cm)          | Aspas<br>(cm) | Altura y<br>base (cm) |                                       |                          | Indicado<br>(W)        | Medido<br>(W) |                                       |                        |                                                 |               |                       |                                    |
| Sanyo<br>EF-P16K / China            | Completa                        | 😊        | 😊                                | 192                    | 40.0          | 30.0                  | 😊                                     | 😊                        | 58 W                   | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 415.00                | 92                                 |
| Lasko<br>16W / E.U.                 | Completa                        | 😊        | 😊                                | 194                    | 40.0          | 35.0                  | 😊                                     | 😊                        | 0,9 A                  | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 540.00                | 77                                 |

## Ventiladores de mesa (aspas de 40 cm)

| Marca/<br>Modelo/<br>País de origen | Información<br>al<br>consumidor | Acabados | Inc. de temp.<br>de oper.<br>(°) | Aspectos dimensionales |               |                       | Espaciamento<br>entre<br>vel. (prom.) | Ángulo<br>de osc.<br>(°) | Cons. de energía eléc. |               | Desplazamiento<br>de aire<br>(m³/min) | Eficacia<br>(m³/min)/w | Seguridad<br>eléc. y<br>resistencia<br>mecánica | Ruido<br>(db) | * *<br>Precio<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|----------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|
|                                     |                                 |          |                                  | Cable<br>(cm)          | Aspas<br>(cm) | Altura y<br>base (cm) |                                       |                          | Indicado<br>(W)        | Medido<br>(W) |                                       |                        |                                                 |               |                       |                                    |
| Birtman/<br>UB-40M / México         | Completa                        | 😊        | 😊                                | 220                    | 40.0          | 40.0                  | 😊                                     | 😊                        | 105                    | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 410.00                | 91                                 |
| Man/<br>VMG-9010 / México           | Completa                        | 😊        | 😊                                | 161                    | 40.0          | 39.0                  | 😊                                     | 😊                        | 105                    | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 399.00                | 90                                 |
| Philips/<br>HR-3429 / México        | Completa                        | 😊        | 😊                                | 169                    | 40.0          | 42.0                  | 😊                                     | 😊                        | 70                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 515.00                | 90                                 |
| Sears/<br>VMG-9010 / México         | Completa                        | 😊        | 😊                                | 153                    | 40.0          | 40.0                  | 😊                                     | 😊                        | 105                    | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 560.00                | 89                                 |
| Sanyo/<br>EF-P16D / China           | Completa                        | 😊        | 😊                                | 194                    | 40.0          | 43.0                  | 😊                                     | 😊                        | 58                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 375.00                | 88                                 |
| Mytek/<br>MY-0137 / México          | Completa                        | 😊        | 😊                                | 143                    | 40.0          | 38.0                  | 😊                                     | 😊                        | 50                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 179.00                | 85                                 |
| Bel Air/<br>BA16T / China           | Completa                        | 😊        | 😊                                | 137                    | 40.0          | 34.5                  | 😊                                     | 😊                        | 55                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 179.00                | 79                                 |

\* \* El precio de lista es el recomendado por el fabricante, pero puede variar en el mercado.



## Ventiladores de mesa (aspas de 30 cm)

| Marca/<br>Modelo/<br>País de origen | Información<br>al<br>consumidor | Acabados | Inc. de<br>temp.<br>de oper.<br>(°) | Aspectos dimensionales |               |                       | Espaciamento<br>entre<br>vel. (prom.) | Ángulo<br>de osc.<br>(°) | Cons. de energía eléc. |               | Desplazamiento<br>de aire<br>(m³/min) | Eficacia<br>(m³/min)/w | Seguridad<br>eléc. y<br>resistencia<br>mecánica | Ruido<br>(db) | * *<br>Precio<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|-------------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|
|                                     |                                 |          |                                     | Cable<br>(cm)          | Aspas<br>(cm) | Altura y<br>base (cm) |                                       |                          | Indicado<br>(W)        | Medido<br>(W) |                                       |                        |                                                 |               |                       |                                    |
| <b>Mytek/</b><br>MY-0135 / México   | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 149                    | 30.0          | 32.0                  | 😊                                     | 😊                        | 40                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 180.00                | <b>83</b>                          |
| <b>Duracraft/</b><br>DT-124 / China | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 184                    | 30.0          | 32.0                  | 😊                                     | 😊                        | 0.35A                  | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 395.00                | <b>80</b>                          |
| <b>Bel Air/</b><br>BA12T / China    | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 138                    | 30.0          | 34.0                  | 😊                                     | 😊                        | 38                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 179.00                | <b>73</b>                          |

## Ventiladores de pedestal (aspas de 40 cm)

| Marca/<br>Modelo/<br>País de origen    | Información<br>al<br>consumidor | Acabados | Inc. de<br>temp.<br>de oper.<br>(°) | Aspectos dimensionales |               |                       | Espaciamento<br>entre<br>vel. (prom.) | Ángulo<br>de osc.<br>(°) | Cons. de energía eléc. |               | Desplazamiento<br>de aire<br>(m³/min) | Eficacia<br>(m³/min)/w | Seguridad<br>eléc. y<br>resistencia<br>mecánica | Ruido<br>(db) | * *<br>Precio<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad |
|----------------------------------------|---------------------------------|----------|-------------------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|
|                                        |                                 |          |                                     | Cable<br>(cm)          | Aspas<br>(cm) | Altura y<br>base (cm) |                                       |                          | Indicado<br>(W)        | Medido<br>(W) |                                       |                        |                                                 |               |                       |                                    |
| <b>Sears/</b><br>VPG-9016 / México     | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 218.0                  | 40.0          | 113                   | 😊                                     | 😊                        | 105                    | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 599.00                | <b>94</b>                          |
| <b>Birtman/</b><br>UB-16P / México *   | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 215.0                  | 40.0          | 113                   | 😊                                     | 😊                        | 105                    | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 515.00                | <b>93</b>                          |
| <b>Man/</b><br>VPG-9016 / México       | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 216.0                  | 40.0          | 109                   | 😊                                     | 😊                        | 105                    | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 519.00                | <b>91</b>                          |
| <b>Philips/</b><br>HR-3431 / México    | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 190.0                  | 40.0          | 120                   | 😊                                     | 😊                        | 70                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 528.00                | <b>90</b>                          |
| <b>Sanyo/</b><br>EF-Q16 / China        | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 190.0                  | 40.0          | 145                   | 😊                                     | 😊                        | 58                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 445.00                | <b>88</b>                          |
| <b>Merry Tech/</b><br>MY-0403 / México | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 231.0                  | 40.0          | 128                   | 😊                                     | 😊                        | 59                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 243.00                | <b>87</b>                          |
| <b>Mytek/</b><br>MY-0139 / México *    | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 163.0                  | 36.0          | 108                   | 😊                                     | 😊                        | 54                     | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 155.00                | <b>87</b>                          |
| <b>Nulec/</b><br>NSF-1620 / China      | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 138.5                  | 35.5          | 121                   | 😊                                     | 😊                        | 0,65A                  | 😊             | 😊                                     | 😊                      | Cumple                                          | 😊             | 229.00                | <b>82</b>                          |
| <b>Sorex/</b><br>SSF-1607 / Corea      | Completa                        | 😊        | 😊                                   | 149.0                  | 38.0          | 108                   | 😊                                     | 😊                        | 0,65A                  | 😊             | 😊                                     | 😊                      | No<br>cumple                                    | 😊             | 139.90                | <b>77</b>                          |

\* Para medir la altura se consideró desde la base hasta el eje horizontal de las aspas.

\*\* El precio de lista es el recomendado por el fabricante, pero puede variar en el mercado.



Excelente



Bueno



Regular



Deficiente





# Quién es Quién

EN LOS PRECIOS

## LA GUÍA PARA

# COMPRAR MÁS BARATO



VISITA EN INTERNET LA PÁGINA DE PROFECO

**[www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)**

EN LA SECCIÓN DE PRECIOS BUSCA EL LOGO DE "QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS" PARA OBTENER ESTA GUÍA CON DATOS ACTUALIZADOS DIARIAMENTE

Quién es Quién  
EN LOS PRECIOS

  
PROFECO

Más información en su delegación PROFECO  
Y en los teléfonos del consumidor.



# Cambio de azulejos del baño

*Los azulejos dañados de la pared del baño se pueden cambiar fácilmente.*

## *Materiales*

- \* azulejos
- \* adhesivo para azulejos a prueba de humedad
- \* sellador para las juntas
- \* desarmador plano
- \* martillo
- \* espátula
- \* papel periódico

## *Procedimiento:*

1. Las hojas de periódico se colocan en el piso del área donde va a trabajar para juntar los pedazos de azulejo y el polvo que se desprendan.

2. Con el desarmador se retira el sellador de los azulejos dañados, luego se introduce la punta por debajo del azulejo, hasta donde sea posible, y se golpea ligeramente con el martillo hasta desprender la pieza.

3. Es preferible quitar el azulejo completo, si no es posible retire pedazo por pedazo.

4. Los restos de adhesivo se eliminan con la espátula hasta que la pared quede limpia.

5. El adhesivo se prepara siguiendo las instrucciones del fabricante.

6. Se extiende una capa de adhesivo sobre la cara posterior de los azulejos y se pegan con firmeza en la pared previamente humedecida, para que se adhieran bien se golpean suavemente con el cabo del martillo.

7. Se verifica que el azulejo quede nivelado con respecto a los que ya estaban colocados.

8. De inmediato se retira el exceso de pegamento. Se deja secar por lo menos 24 horas para que el adhesivo se mantenga impermeable.



9. Una vez que estén completamente secos se coloca el sellador en las juntas o uniones.

10. Es posible que no encuentre repuestos de los azulejos, en este caso se pueden colocar piezas diferentes y crear diseños geométricos a su gusto.

*Fuente: Unidad de Investigación y Desarrollo de Contenidos,  
Dirección de Educación para el Consumo, PROFECO.*



# Fotografías y pósters encapsulados en poliéster

*Proteja sus fotografías o  
sus carteles preferidos con  
la técnica de montaje en  
poliéster que a continuación  
le presentamos.*



## Materiales\*

- 1/4 de litro de resina poliéster
- 1/4 de litro de catalizador
- 1/4 de litro de fijador
- pegamento blanco
- pintura vinílica (para el bastidor, del color de su preferencia)
- 2 recipientes de plástico con capacidad de 250 ml
- palita chica
- pincel o brocha chica
- bastidor (las dimensiones deberán corresponder al tamaño del póster o la fotografía más 1.5 cm de margen).

\* Se adquieren en casas de decoración.  
Rinden para una superficie de 1 m<sup>2</sup>  
aproximadamente.





## Cómo se hace:

1. Con una lija de agua se talla el bastidor para eliminarle las imperfecciones.

2. El bastidor se pinta con una pistola con atomizador o con una brocha y se deja secar.

3. El pegamento se aplica en la parte posterior del póster o la fotografía -si está muy espeso se diluye en un poco de agua- y se coloca sobre el bastidor, procurando que quede perfectamente centrado, después se le pasa uniformemente la palma de la mano para evitar que queden burbujas.

4. Cuando el póster esté perfectamente seco, con la brocha se aplica el fijador (para obtener mejores resultados se recomienda darle dos manos o pasadas).

5. Cuando el fijador esté totalmente seco, la orilla del marco se protege con cinta adhesiva. Se prepara la resina (este procedimiento debe realizarse rápidamente para evitar que se endurezca al reaccionar con el catalizador): se añaden partes iguales de resina y de catalizador, y con la ayuda de un palito de madera se mezclan hasta que se incorporen.

6. En el centro del póster se vierte la resina y con el dedo índice se va distribuyendo uniformemente, cuidando que no queden burbujas atrapadas.

7. Para encapsular el montaje es necesario cubrirlo con un plástico y encima se colocan cuatro soportes (pueden ser trozos de madera o botes de 5 cm de altura aproximadamente), uno en cada extremo, procurando que el plástico no se adhiera a la superficie del montaje. Se deja secar de 24 a 36 horas.

8. Por último se retira la cinta adhesiva de los extremos y, si lo cree conveniente, se le pasa una mano de pintura al marco.

## Recomendaciones

\* Si al aplicar la resina quedan burbujas en el montaje rocíe un poco de alcohol (puede emplear una botella con atomizador).

\* No es conveniente utilizar brocha porque las cerdas se pueden quedar adheridas.

\* La aplicación de la resina debe efectuarse en una superficie firme, de lo contrario el espesor de la película no será uniforme.

## Beneficio

\* Al realizar usted mismo sus montajes en poliéster puede obtener un ahorro de 30 por ciento con respecto de un trabajo comercial.



## Bastidor de madera

Usted mismo puede elaborar el bastidor de madera, sólo siga estas instrucciones:

## Materiales

\* 4 tiras de madera de 2 cm de ancho y del largo que se requiera

\* 1 tabla de triplay (1 1/2 cm más grande que la foto o póster que va a enmarcar).

## Procedimiento:

1. A las tiras de madera se les corta un ángulo de 45° en los extremos (1 1/2 cm aproximadamente). A continuación, con pegamento blanco se fijan de manera que formen un marco.

2. Se coloca el triplay en el marco y se fija con pegamento blanco y, una vez que se seque, con clavos de 1/2 pulgada (a unos 10 cm de distancia entre un clavo y otro). Antes de fijarlo es conveniente asegurarse de que el triplay tenga la misma medida del marco.

Fuente: Unidad de Investigación y Desarrollo de Contenidos,  
Dirección de Educación para el Consumo, PROFECO.



# Calidad de **helados** envasados



El helado es un producto que goza de gran aceptación entre los consumidores y prueba de ello son los helados que -bajo el esquema de franquicias- han proliferado con locales independientes o comercializando sus productos en tiendas, papelerías y farmacias.

Para que conozca la calidad de su helado preferido, los especialistas del Laboratorio de Pruebas de PROFECO se dieron a la tarea de analizarlos.







## Recomendaciones

• Tome en cuenta que en el mercado se comercializan diferentes tipos de helado: elaborados con crema de leche (grasa de leche) o con grasas vegetales. También hay helados bajos en calorías, ya sea porque contienen menos grasa (de 1.6 por ciento a 4.5 por ciento) o por el uso de endulzantes sintéticos. Lea la etiqueta y elija aquel que vaya de acuerdo con sus gustos y necesidades.

• Antes de adquirir el producto verifique que esté congelado y se encuentre bien cerrado.

• Mantenga el producto en congelación.

• Considere que algunos helados incluyen nuez, piñón, etcétera, lo que modifica su aporte nutrimental.



El helado tiene una historia que comenzó hace cinco siglos en Europa. Su origen tal vez estuvo en los corredores que transportaban nieve desde las cimas de las montañas para mantener frías las bebidas de la realeza. Más tarde se descubrió que las bebidas y los jugos de fruta se podían congelar al vaciarlos en una vasija que se introducía en un recipiente con una mezcla de sal y hielo.

Actualmente el helado se elabora mediante la congelación de una mezcla pasteurizada compuesta por una combinación de ingredientes lácteos que puede contener grasas vegetales, frutas, huevo y sus derivados, y aditivos.

La combinación anterior -base para helado- se somete a un proceso de incorporación de aire y congelación. Su composición puede variar en cuanto al contenido y tipo de grasa, sólidos de leche no grasos y total de sólidos. A algunos productos se les añaden edulcorantes artificiales con el fin de disminuir su aporte calórico.

Los helados que se comercializan en el mercado contienen diferentes porcentajes de grasa: con crema de leche, de 6 a 17 por ciento; con grasa vegetal, de 7 a 10 por ciento; con crema de leche bajos en calorías, de 1.6 a 4.5 por ciento.

La grasa de leche es uno de los principales ingredientes del helado, por lo tanto, a mayor contenido de grasa más caro será el producto.

Durante su elaboración, al helado se le introduce una gran cantidad de aire -mediante el batido- en forma de pequeñas células; este proceso tiene la finalidad de prevenir que el helado sea demasiado denso, duro y frío en la boca.

Un litro de helado debe contener

cuando menos 475 g de sólidos (base para helado) y el resto de aire.

### Evaluación de calidad

Para analizar la calidad de los helados envasados se utilizó la siguiente normatividad:

- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios 1999.
- NOM-002-SCFI-1993. Productos Preenvasados. Contenido Neto. Tolerancias y Métodos de Verificación.
- NOM-051-SCFI-1994. Especificaciones Generales de Etiquetado para Alimentos y Bebidas no Alcohólicas Preenvasados.
- NOM-036-SSA1-1993. Helados de crema, de leche o grasa vegetal,

sorbetes y bases o mezclas para helados.

Para conocer la calidad sanitaria durante su manufactura, así como la veracidad de la información, se seleccionaron dos sabores (fresa y vainilla) y se evaluaron los siguientes aspectos:

- Se verificó que el contenido neto correspondiera al declarado en la etiqueta.
- Se corroboró que la información que aparecía en la etiqueta sea completa, veraz y no induzca a error con respecto a la naturaleza y características del producto; cabe destacar que los helados deben ostentar el contenido y el origen de la grasa, es decir, si es vegetal o animal.
- Se determinaron las características





## Funciones de los ingredientes de los helados

La **grasa de leche** le confiere al producto mejor sabor, textura y más cuerpo, además es una fuente concentrada de calorías que le proporciona valor energético al helado.

Los **sólidos de leche no grasos** contribuyen también a darle cuerpo, sabor y textura agradables al producto. Los niveles más altos permiten un mayor volumen sin que la textura del helado se altere.

Hoy en día la composición de los helados incluye grasas de origen vegetal, como aceite de coco y de palma.

El **azúcar** añade dulzor y reduce el punto de congelación de la mezcla, de manera que al congelarse no se endurezca. El azúcar empleado puede ser de caña, o bien, dextrosa del jarabe de maíz.

Generalmente los **estabilizadores** son gomas, como gelatina, agar, karamela, goma de algas marinas, pectina, o gomas derivadas de celulosa (tipo carboximetilcelulosa). Los estabilizadores forman geles al ligarse con el agua de la fórmula y de este modo mejoran el cuerpo y la textura del producto y evitan que se derrita rápidamente o pierda agua. Asimismo ayudan a prevenir la formación de cristales de hielo durante la congelación, los cuales le darían al producto una textura áspera.

La yema de huevo es un buen **emulsificante** natural debido a su contenido de lecitina. Los emulsificantes comerciales son numerosos y ayudan a dispersar los glóbulos de grasa a través de la mezcla y a impedir que se junten en racimos y salgan en forma de glóbulos de mantequilla durante la operación de congelación y mezcla. También facilitan el batido del producto y lo mantienen con una consistencia seca y firme.

Existe un tipo de helados que en su composición incluye edulcorantes sintéticos (aspartame), en general son mucho más dulces (casi 200 veces más que el azúcar), por lo que se usan en menor cantidad. El aspartame tiene un sabor muy similar al del azúcar y puede ser absorbido y metabolizado liberando ácido aspártico, fenilalanina y metanol, compuestos que se excretan a través de la orina.



físicoquímicas de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y con lo declarado en la etiqueta: contenido y tipo de grasa, requerimientos químicos conforme a normatividad, cantidad de sólidos en un litro de producto (helado sin aire); además se verificó la presencia de edulcorantes sintéticos en los productos que así lo señalaron.

- Se corroboró la calidad sanitaria del helado, determinada por la pasteurización y por las condiciones generales de higiene durante la fabricación, la calidad de los ingredientes, y que no presentara

microorganismos que ocasionaran daños a la salud.

Se analizaron los helados de vainilla y fresa, ya que son los sabores que por sus ingredientes pueden sufrir alteraciones en la calidad durante su proceso de elaboración y conservación. A continuación le presentamos los resultados parciales y las evaluaciones globales de calidad obtenidas por cada tipo de helado. Si usted requiere más información sobre el presente estudio lo invitamos a comunicarse a la Coordinación General de Investigación al teléfono 55-44-20-60.



## ¿Qué es la fenilcetonuria?

En el mercado existen productos -entre ellos los helados- que presentan la leyenda «**Fenilcetonúricos, contiene fenilalanina**», pero ¿qué significa en realidad?

La fenilcetonuria es una enfermedad genética que afecta a un individuo de cada 15 mil nacimientos. Los fenilcetonúricos tienen una severa limitación para metabolizar la fenilalanina, por lo que esta sustancia se acumula en la sangre.

Es por eso que todos los alimentos que contengan aspartame deben presentar la leyenda precautoria: «**Fenilcetonúricos, contiene fenilalanina**». Las evidencias disponibles sugieren que para quienes no padecen fenilcetonuria un consumo normal de aspartame es seguro, aunque existen algunas personas que pueden tener una especial sensibilidad al producto.



## Tabla de ponderación Helado envasado

Contenido neto ..... 10

### Información al consumidor

- Requisitos conforme a la norma ..... 10
- No declara contenido de grasa ..... 5
- No declara tipo de grasa ..... 5

Contenido de grasa ..... 10

Tipo de grasa ..... 10

Requerimientos de norma ..... 10

Cantidad de sólidos por litro  
de helado (helado sin aire) ..... 10

Calidad sanitaria ..... 30



### Helado de crema de leche

| Marca<br>(procedencia)                     | Contenido neto<br>(ml) |     | Información<br>al<br>consumidor | Contenido<br>de grasa<br>(%) | Requerimientos<br>químicos<br>conforme<br>a la norma | Calidad<br>sanitaria | Cantidad de<br>sólidos en un<br>litro de helado<br>(helado sin aire)<br>(g) | Costo<br>por litro<br>de helado<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad | Observaciones                                                                                       |
|--------------------------------------------|------------------------|-----|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bing</b><br>(México)<br>Vainilla        | 750                    | 750 | Completa                        | 8.88                         | 😊                                                    | 😊                    | 671                                                                         | 36.93                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                     |
| <b>Borden</b><br>(E. U.)<br>Vainilla       | 473                    | 470 | Completa                        | 10.65                        | 😊                                                    | 😊                    | 653                                                                         | 21.61                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                     |
| <b>Häagen-Dazs</b><br>(E. U.)<br>Fresa     | 474                    | 470 | Completa                        | 17.0                         | 😊                                                    | 😊                    | 855                                                                         | 112.86                                  | <b>100</b>                         |                                                                                                     |
| <b>Häagen-Dazs</b><br>(E. U.)<br>Vainilla  | 474                    | 470 | Completa                        | 16.80                        | 😊                                                    | 😊                    | 840                                                                         | 125.32                                  | <b>100</b>                         |                                                                                                     |
| <b>Santa Clara</b><br>(México)<br>Fresa    | 450                    | 450 | Completa                        | 9.45                         | 😊                                                    | 😊                    | 725                                                                         | 62.22                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                     |
| <b>Santa Clara</b><br>(México)<br>Vainilla | 450                    | 450 | Completa                        | 8.0                          | 😊                                                    | 😊                    | 704                                                                         | 57.70                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                     |
| <b>Bing</b><br>(México)<br>Fresa           | 750                    | 750 | Completa                        | 6.6                          | 😊                                                    | 😊                    | 680                                                                         | 36.93                                   | <b>90</b>                          | El producto no contiene el 7 por ciento mínimo de grasa de leche que marca la normatividad vigente. |

😊 Excelente

😊 Bueno

😐 Regular

😞 Deficiente



## Helado de crema bajo en calorías, adicionado con edulcorantes sintéticos (aspartame)

| Marca<br>(procedencia)                       | Contenido neto<br>(ml) |            | Información<br>al<br>consumidor | Contenido<br>de grasa<br>(%) | Requerimientos<br>químicos<br>conforme<br>a la norma | Calidad<br>sanitaria | Cantidad de<br>sólidos en un<br>litro de helado<br>(helado sin aire)<br>(g) | Costo<br>por litro<br>de helado<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad | Observaciones                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|------------------------|------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | Declarado              | Verificado |                                 |                              |                                                      |                      |                                                                             |                                         |                                    |                                                                                                                                    |
| <b>Svelty Nestlé</b><br>(México)<br>Vainilla | 1000                   | 1000       | Completa                        | 4.58                         |                                                      |                      | 685                                                                         | 22.90                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                                                    |
| <b>Santa Clara</b><br>(México)<br>Vainilla   | 1000                   | 1000       | Completa                        | 4.81                         |                                                      |                      | 730                                                                         | 62.22                                   | <b>90</b>                          | El producto no cumple con el 1.6 por ciento de grasa que declara en su etiquetado, excede el valor declarado en un 300 por ciento. |

## Helado de grasa vegetal

| Marca<br>(procedencia)                     | Contenido neto<br>(ml) |            | Información<br>al<br>consumidor                             | Contenido<br>de grasa<br>(%) | Requerimientos<br>químicos<br>conforme<br>a la norma | Calidad<br>sanitaria | Cantidad de<br>sólidos en un<br>litro de helado<br>(helado sin aire)<br>(g) | Costo<br>por litro<br>de helado<br>(\$) | Evaluación<br>global de<br>calidad | Observaciones                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|------------------------|------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | Declarado              | Verificado |                                                             |                              |                                                      |                      |                                                                             |                                         |                                    |                                                                                                                                                 |
| <b>Great Value</b><br>(México)<br>Vainilla | 1000                   | 1000       | Completa                                                    | 11.0                         |                                                      |                      | 671                                                                         | 19.60                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                                                                 |
| <b>Holanda</b><br>(México)<br>Fresa        | 1000                   | 1000       | Completa                                                    | 7.5                          |                                                      |                      | 641                                                                         | 22.30                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                                                                 |
| <b>Holanda</b><br>(México)<br>Vainilla     | 1000                   | 1000       | Completa                                                    | 10.2                         |                                                      |                      | 625                                                                         | 22.30                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                                                                 |
| <b>Nestlé</b><br>(México)<br>Fresa         | 1000                   | 1000       | Completa                                                    | 7.5                          |                                                      |                      | 641                                                                         | 23.50                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                                                                 |
| <b>Nestlé</b><br>(México)<br>Vainilla      | 1000                   | 1000       | Completa                                                    | 9.91                         |                                                      |                      | 649                                                                         | 22.90                                   | <b>100</b>                         |                                                                                                                                                 |
| <b>Yom Yom</b><br>(México)<br>Fresa        | 1000                   | 1000       | Incompleta<br>(no indica<br>contenido<br>total de<br>grasa) | 9.3                          |                                                      |                      | 671                                                                         | 18.90                                   | <b>95</b>                          | El producto contiene grasa vegetal y grasa de leche, sin embargo no ostenta el contenido total de grasa de acuerdo con la normatividad vigente. |
| <b>Yom Yom</b><br>(México)<br>Vainilla     | 1000                   | 1000       | Incompleta<br>(no indica<br>contenido<br>total de<br>grasa) | 9.5                          |                                                      |                      | 629                                                                         | 18.90                                   | <b>95</b>                          | El producto contiene grasa vegetal y grasa de leche, sin embargo no ostenta el contenido total de grasa de acuerdo con la normatividad vigente. |
| <b>Great Value</b><br>(México)<br>Fresa    | 1000                   | 1000       | Completa                                                    | 5.25                         |                                                      |                      | 571                                                                         | 19.60                                   | <b>90</b>                          | No cumple con el 10 por ciento de grasa que declara en su etiqueta.                                                                             |



Excelente



Bueno



Regular



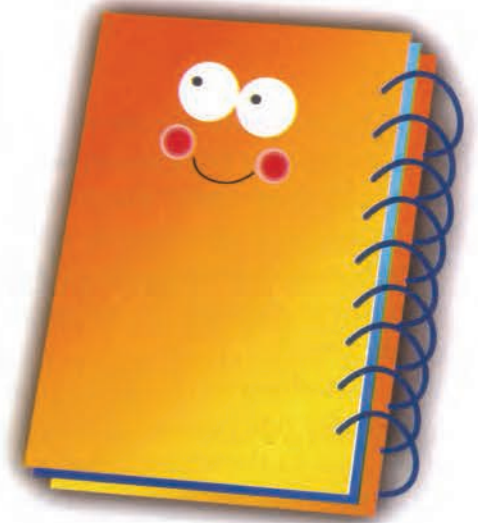
Deficiente



# ¡Reaprovecha tus útiles escolares!



*Para saber de qué manera algunos niños como tú reaprovechan sus útiles escolares nos dimos a la tarea de salir a la calle y pedirles sugerencias prácticas y divertidas, a fin de contribuir así a la economía familiar.*



Muchos niños coinciden en que es importante utilizar al máximo los cuadernos a los que todavía les sobran hojas, los lápices, las plumas, los colores y los crayones, así como saber cuidar los libros para que sus amigos o hermanos más pequeños los puedan utilizar.

Acompáñanos y toma nota de los consejos básicos para reciclar:

- Aprovecha las hojas limpias de los cuadernos, retira el espiral o las grapas y con las hojas limpias forma otro cuaderno. De esta manera podrás tener un divertido cuaderno «todo en uno»: rayado, con cuadrícula chica o grande, blanco ¡o como tú prefieras! Recuerda que puede servirte para anotar tus tareas.

- Repara tu mochila. Si está descosida o rota puedes llevarla a un taller especializado o a uno de reparación de calzado; si los arreglos que necesita son menores puedes realizarlos en casa.

- Si te sobraron crayones, fórralos con cinta adhesiva para alargar su duración.

- A los lápices de colores sácales punta y ¡utilízalos!

- Considera que si cuidas tus útiles escolares, tú o tus hermanos menores pueden aprovecharlos.

¿Qué te parece? Seguramente notaste la variedad de útiles escolares que pueden reaprovecharse. ¡No te quedes atrás!

Si conoces otras formas de reciclar tus libros, lápices, e incluso tu uniforme escolar no dejes de escribirnos. Recuerda que estamos esperando tus cartas, no olvides anotar tu nombre completo, edad y grado escolar.

La dirección es:  
Los Pequeños Consumidores  
Revista del Consumidor  
Av. José Vasconcelos núm. 208,  
piso 14, col. Condesa,  
C. P. 06140,  
México, D. F.

¡Hasta la próxima!

Areli Castellanos





Te presento  
a un amigo

# ¡El teléfono celular!

Seguramente alguien en tu casa tiene un teléfono celular, o bien, alguna vez has utilizado uno, pero ¿sabes cómo surgió este novedoso y útil instrumento de comunicación del que hoy existen todo tipo de modelos en el mercado y una enorme cantidad de «planes» para contratar sus servicios?

El teléfono es un aparato que ha cambiado nuestra vida porque nos permite estar en contacto con las demás personas a grandes distancias; con el celular ahora es posible comunicarte no sólo desde la comodidad de tu casa, ¡sino desde cualquier lugar!

El teléfono convencional fue inventado en 1876 por el norteamericano Alexander Graham Bell. Casi un siglo después, a mediados de los años setenta, en la ciudad de Chicago, Illinois, en Estados Unidos, surgió el primer modelo del teléfono portátil personal. A propósito, ¿sabes por qué se le llama «celular»?

Pon atención: imagínate el mapa de la República Mexicana dividido en regiones, a las cuales se les denomina «células» o «estaciones base»; el conjunto de regiones forma una zona de cobertura. Cuando utilizas un teléfono celular, éste envía su señal desde su «célula» hasta la de la región donde se ubica la «célula» del teléfono al que deseas comunicarte, ¿qué te parece?

Estos modernos medios de comunicación llegaron a México a finales de la década de los ochenta; los primeros modelos eran enormes y pesados,



sin embargo, gracias a la tecnología ahora son tan pequeños y ligeros que caben en la palma de la mano. Algunos modelos ofrecen incluso acceso a Internet y novedosos servicios, sin olvidar los que tienen una diminuta pantalla para ver a la persona con quien estés hablando, ¿puedes imaginarlo?

No cabe duda que el teléfono celular es un excelente amigo que nos ayuda a comunicarnos, pero no hay que abusar: sólo debemos utilizarlo en caso de emergencia o cuando te urja comunicar algo muy importante, ¿no lo crees?

Mary Jose de Alba



# Por qué es importante masticar bien

¡Chomp, chomp, chomp!

Si eres un «devorador» de alimentos, o sea que al comer pasas los bocados uno tras otro y sin masticarlos bien, haz un alto y toma nota de estas «nutritivas» recomendaciones.

- Es importante que ingieras bocados pequeños y los mastiques lentamente de 12 a 15 veces para que tengas una buena digestión. De esta manera los alimentos llegan bien molidos al estómago y tu organismo aprovecha mejor los nutrimentos, es decir, las vitaminas, los minerales, las proteínas, etcétera.

- Hay alimentos, como algunas frutas y verduras, que deben masticarse más porque tienen mucha fibra, por ejemplo: la manzana, la jícama, el elote y la zanahoria; si tratas de pasarte los trozos grandes ¡te puedes atragantar!

- Debes saber que los dentistas recomiendan masticar alimentos duros, como las almendras y las zanahorias para fortalecer los dientes.

- Masticar muy bien los alimentos no sólo es recomendable para los niños, también lo deben hacer los adultos para que tengan una buena digestión.

Si observas que tus papás, tíos y/o hermanos mayores no mastican bien y comen muy rápido, ¡explícales por qué no lo deben hacer!

Graciela Muñoz





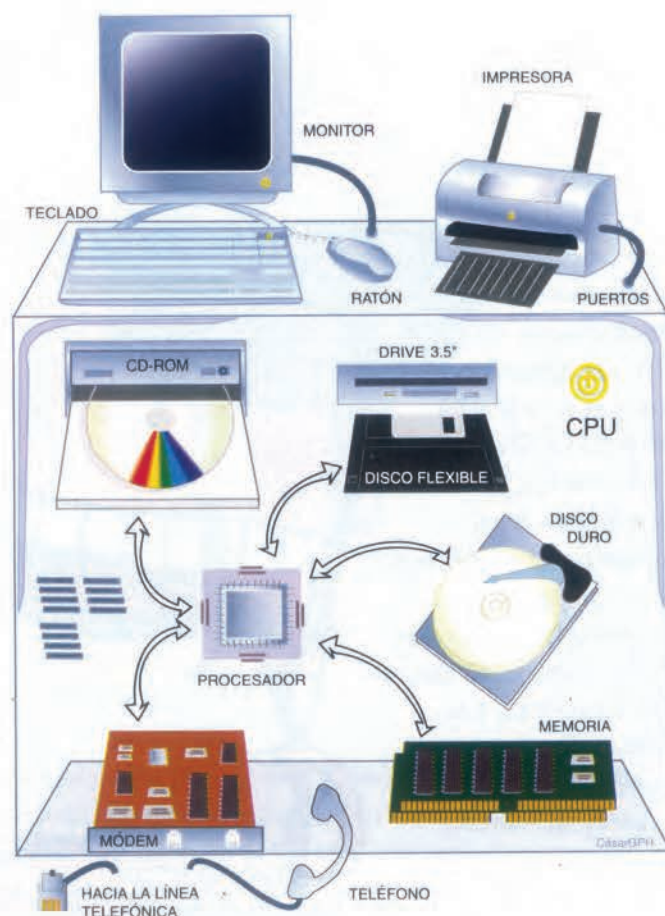
# ¿Sabes cómo es una computadora por dentro?

Probablemente alguna vez te has preguntado ¿cómo funciona una computadora?, ¿qué aparatos raros tendrá por dentro que le permiten realizar tantas maravillas?

Pues bien, las partes de una computadora se dividen en dos tipos: los **programas** -que en inglés se conocen como *software* (por ejemplo, Windows)-, los cuales puedes comprar en tiendas especializadas o instalarlos a través de Internet; y los **componentes** (*hardware*).

A continuación te diremos cuáles son algunas de las piezas principales:

El **CPU** es la caja metálica que contiene todos los elementos que hacen funcionar a la máquina, como el **disco duro** -donde puedes almacenar en forma permanente los programas y los archivos que desees-; la **fuerza de poder**, que es una caja con pequeños cilindros de metal y muchísimos cables, los cuales permiten el paso de la energía eléctrica; la **tarjeta madre**, que consiste en un rectángulo de plástico al cual se conectan la **memoria**, las **entradas para las tarjetas de sonido y de video** (que se denominan *slot*), y las **interfases** -especie de tiras de plástico que conectan la tarjeta madre con el disco duro-; en la parte posterior encontrarás las entradas para conectar la impresora, el monitor y las bocinas.



¿Qué onda? ¿Te pareció interesante conocer cómo es por dentro una computadora? Pláticanos para qué la utilizas; esperamos tu carta en Av. José Vasconcelos núm. 208, piso 14, colonia Condesa, México, D. F., C. P. 06140.

Lorena M. Romo



# Tips para andar en tu «patín del diablo»



Si tú y tus amigos ya tienen el famoso «patín del diablo», como lo conocemos en México, y se divierten en grande es súper importante que apliquen ciertas medidas de precaución para que no vayan a lastimarse:

- Es necesario que uses casco, coderas, rodilleras y muñequeras para que te protejan en caso de sufrir una caída.
- Si tu patín tiene piezas que se pueden mover con botones y tornillos, pídele a tu papá que las ajuste muy bien -de acuerdo con el manual de armado- para evitar accidentes.
- No utilices tu patín en las banquetas por donde caminan las personas porque las puedes golpear accidentalmente, tampoco lo uses en las calles donde transitan los autos porque te pueden atropellar. Te recomendamos que mejor vayas a los parques más cercanos a tu casa.
- Utiliza el «patín del diablo» sólo en superficies planas y pavimentadas, porque los pisos arenosos o mojados son muy peligrosos y el patín se puede atorar o derrapar.

Graciela Muñoz





Buzón del  
consumidor



## Falsas esperanzas en Auchan

El 21 de febrero de este año adquirí un refrigerador en la tienda **Auchan** ubicada en Miguel Ángel de Quevedo. Me aseguraron que me entregarían el aparato en el transcurso de diez días, pero no cumplieron; les hablé por teléfono y mostraron un enorme desinterés, por lo que decidí ir nuevamente a la tienda, pues me enteré de que me podían entregar de inmediato el refrigerador que tenían en exhibición (el cual, por cierto, estaba muy maltratado).

También supe que no habían hecho el pedido del producto porque ¡tenían archivado el documento correspondiente!

Por supuesto les exigí la devolución de mi dinero, y aunque ellos la efectuaron, considero que es una falta de seriedad de la tienda hacia sus clientes y

una gran pérdida de tiempo por parte del consumidor.

Atentamente  
Alberto Guerrero  
aprireagc@hotmail.com

### Señor Guerrero:

Agradecemos su carta y el propósito de compartir la experiencia que tuvo en esta tienda. Lo felicitamos por hacer valer sus derechos como consumidor al exigir inmediatamente la devolución de su dinero; indudablemente quien más pierde en esta situación es el establecimiento.

## ● ● ● Aclaración ● ● ●

Por respeto a los lectores y a la empresa **Club Regina Corporativo Mexitur** aclaramos que en la edición de mayo por error se incluyó en la **Lista de las empresas desaparecidas**.

Esta empresa continúa operando normalmente en sus instalaciones ubicadas en la Carretera Transpeninsular km 22, San José de Los Cabos, La Paz, Baja California.

La **Revista del Consumidor** es una publicación mensual de capacitación y orientación a los consumidores. Para suscripciones y ventas llamar al (5)611-7379, (5)611-7523 ó (5)598-6781. El contenido de los artículos firmados no necesariamente refleja la filosofía de la revista; se incluyen como parte de nuestros principios editoriales de búsqueda de pluralidad y encuentro de corrientes de opinión. Esta publicación no autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. La violación de esta disposición ameritará denuncia ante las autoridades correspondientes.

Se autoriza expresamente la reproducción total o parcial de los textos o estudios incluidos en esta revista, siempre que se utilicen para orientación y capacitación de la población y se indique su procedencia.

Certificado de licitud de título núm. 1127 y de contenido núm. 639, expedidos por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas el 30 de abril de 1981. Se reservan todos los derechos respecto del título de esta publicación conforme a la Unión Internacional de Derechos de Autor. Registrada como correspondencia de Segunda Clase por la Dirección General de Correos, Registro núm. PP09-0336. Características 218621140. Distribución nacional. Impreso en los Talleres Gráficos de México, Canal del Norte núm. 80, col. Felipe Pescador, C. P. 06280, México, D. F.



# **¡Ahora el Teléfono del Consumidor sábados y domingos!**



**55 68 87 22**

**01 800 903 13 00**

**De lunes a viernes de 8 am - 9 pm  
Sábados y domingos de 8 am - 8 pm**

**Después de nuestro horario de  
servicio tenemos a su disposición  
nuestro correo de voz**

**Además, las 24 horas del día  
Fax del consumidor  
52 11 15 37**







# Millonario por teléfono

Seguramente ha visto que a últimas fechas en televisión se transmiten diversos concursos alentando a los espectadores a participar por medio de llamadas telefónicas. Esta nueva modalidad pretende, por un lado, cautivar a los consumidores y mantener la audiencia; y por otro, elaborar sondeos que permitan verificar las tendencias de gustos y aceptación de los programas.

La técnica es muy sencilla, lo único que el televidente debe hacer es marcar uno de los números telefónicos que aparecen en su pantalla -o los dos, pues no son excluyentes-, los cuales representan una respuesta específica; esto significa que sin que usted diga una sola palabra su elección se registra automáticamente; la operadora le indicará que cuelgue de inmediato a fin de mantener la línea disponible para otras personas.

Después de la llamada sólo resta esperar a que se efectúe el concurso, y en lo que llega ese momento le seguirán insistiendo para que llame y aumente sus probabilidades de ganar.

Todas las llamadas registradas se introducen a una tómbola, de ahí se elige un solo número y el concursante ganador debe contestar una pregunta para pasar al siguiente nivel, que consiste en escoger una figura de un panel con varias opciones, responder a otra pregunta y listo, ¡es usted el ganador!

Hay dos detalles que no se deben pasar por alto: el primero es que cada llamada le costará \$ 20.00 más IVA, es decir, \$ 23.00; el segundo es que para incrementar sus probabilidades de ganar debe marcar el mayor número de veces y multiplicar ese número por \$ 23.00. Ahora pregúntese: ¿vale la pena el gasto?

Además es indispensable que observe todo el programa para enterarse si es usted el ganador; lo que lógicamente aumenta la audiencia, o por lo menos la mantiene cautiva. Es conveniente tener mucho cuidado con estos concursos, que se promueven diariamente y casi a toda hora, porque estamos expuestos a erogar cantidades considerables de dinero comprando ilusiones que difícilmente se convierten en realidad. Piénselo bien antes de participar, considere sus probabilidades de ganar y decida si vale la pena comunicarse o no.

O usted, ¿qué opina?

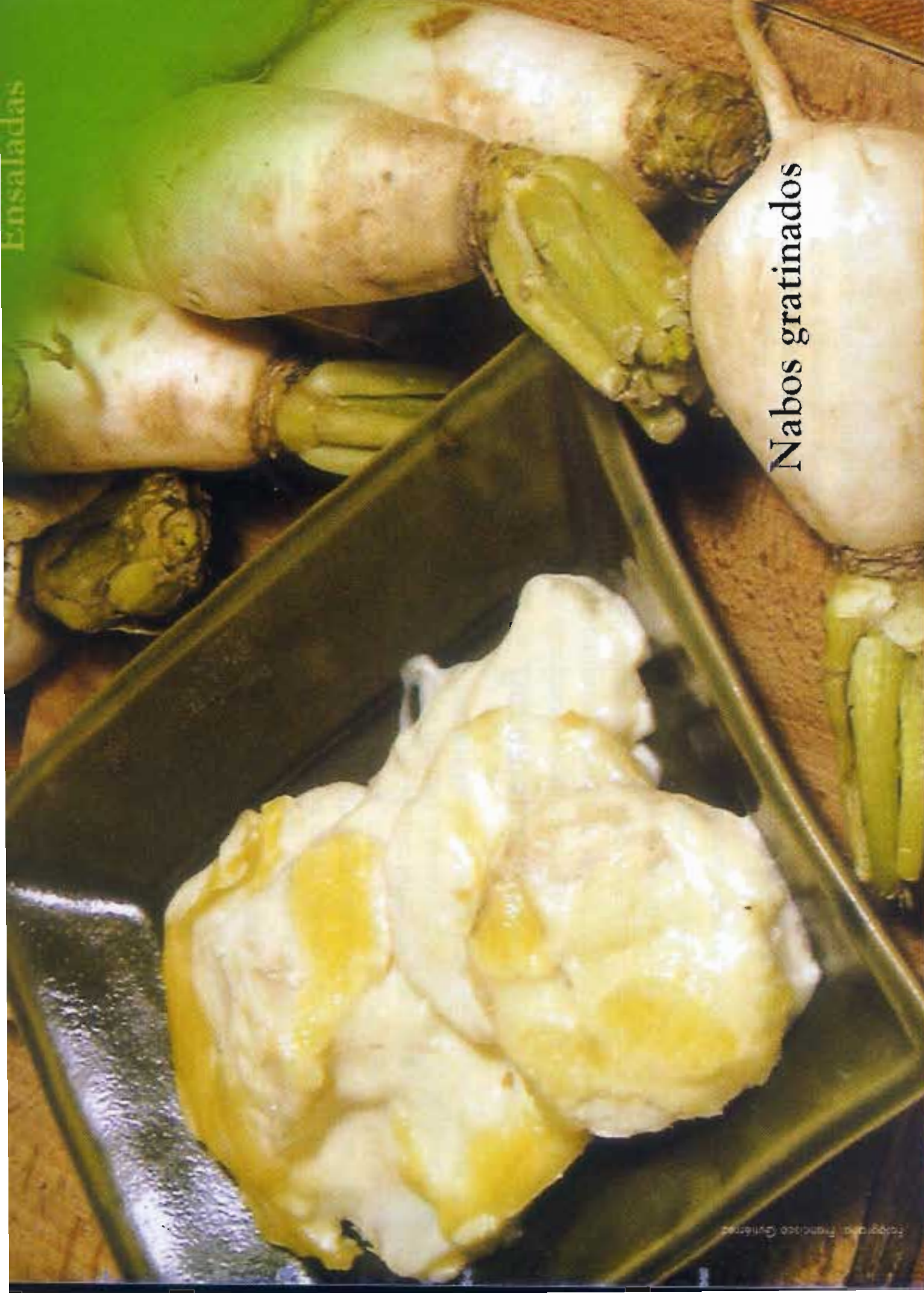






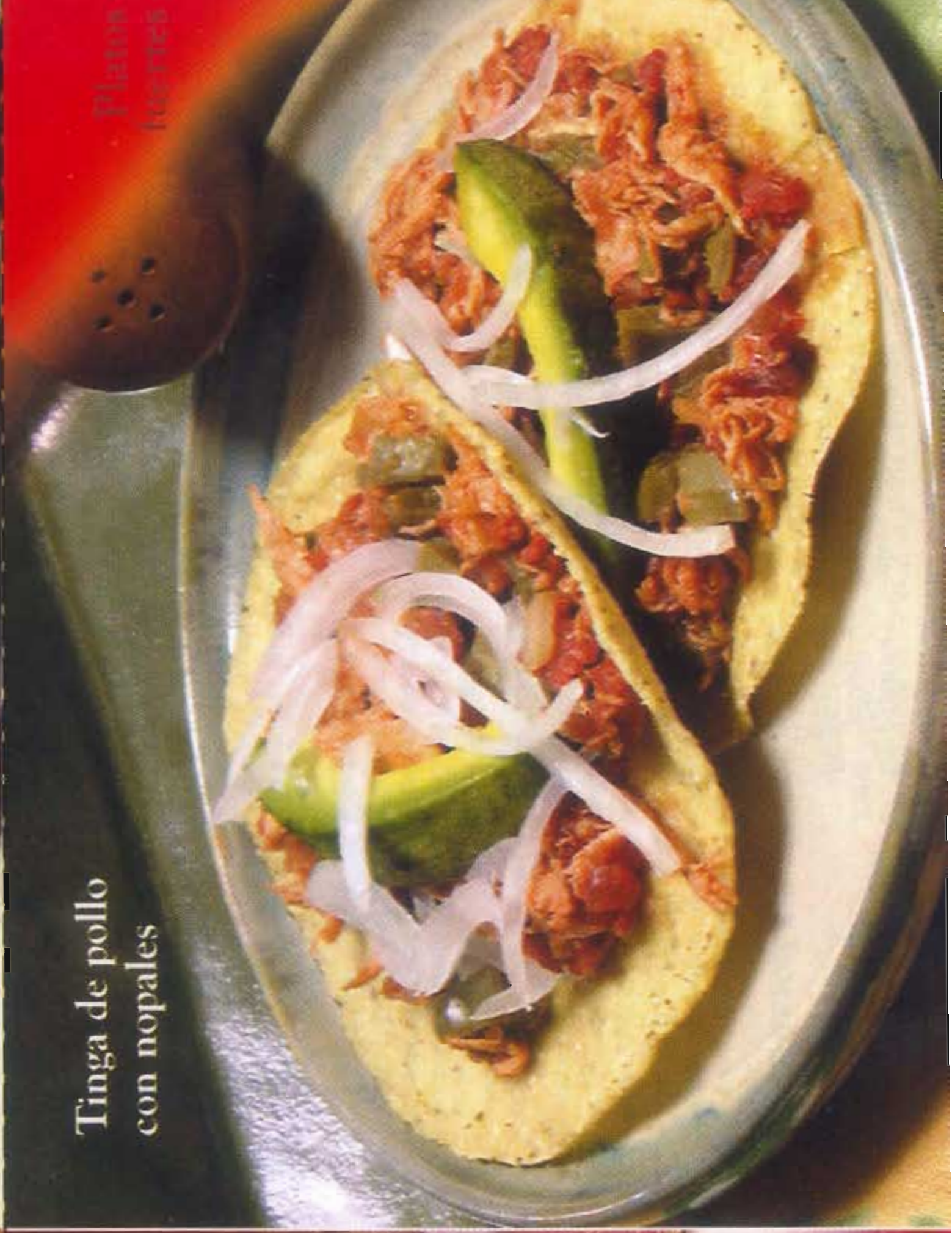
Arroz italiano

Fotografía: Francisco Alvarado



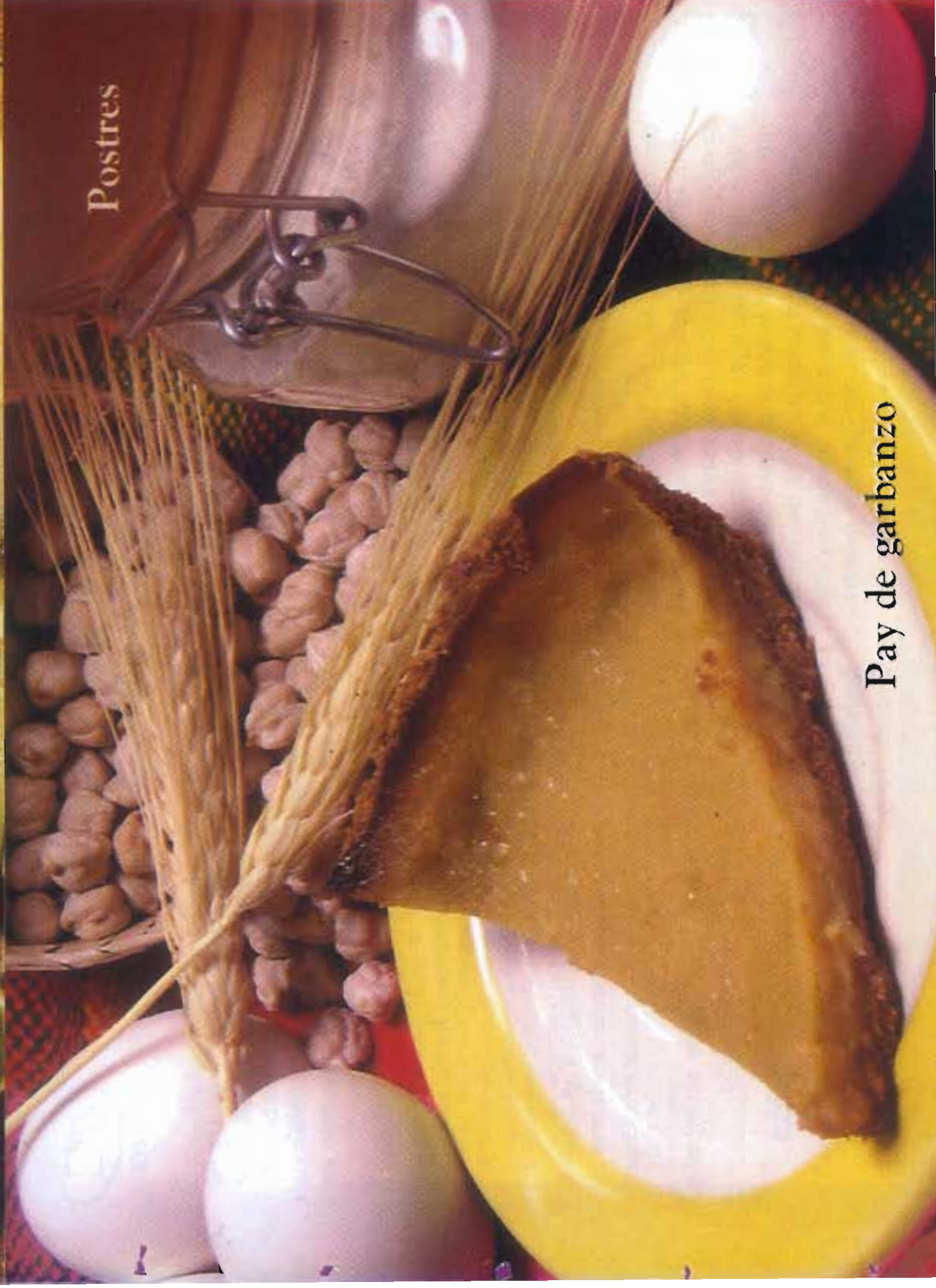
Nabos gratinados

Fotografía: Francisco Alvarado



Tinga de pollo  
con nopales

Fotografía: Francisco Alvarado



Pay de garbanzo

Postres



# Arroz italiano

(6 porciones)

## Ingredientes

- 1 taza de arroz (225 g) lavado y escurrido
- 390 g de champiñones lavados y rebanados
- 1/2 taza de queso parmesano (60 g) rallado
- 1 pimientito verde mediano (125 g) partido en cuadritos
- 1/2 cebolla (100 g) picada
- 2 cucharadas de mantequilla (20 g)
- 2 1/2 tazas de caldo de pollo o de agua
- sal al gusto

## Preparación:

1. En una cacerola mediana se sofríe el arroz en la mantequilla hasta que quede ligeramente dorado, luego se agregan la cebolla y el pimientito para que se sofrían también.
2. Se añaden el caldo de pollo y los champiñones, y se sazonan con sal al gusto.
3. Cuando el agua suelte el hervor se reduce la

flama, se tapa y se deja cocinar hasta que el arroz esté suave y esponjado y el líquido se haya consumido.

4. Se sirve caliente y se espolvorea con el queso parmesano.

## Recomendación

El arroz es un cereal muy versátil que puede prepararse en infinidad de formas, lo invitamos a probar esta receta que tiene un buen aporte de proteínas. Complemente su menú con un plato fuerte en el que combine leguminosas con una pequeña porción de alimentos de origen animal, y por supuesto no olvide incluir frutas en su comida.

## Aporte nutrimental por ración

Kcal: 224  
Proteínas: 9 g  
Grasas: 6 g

# Nabos gratinados

(6 porciones)

## Ingredientes

- 800 g de nabos sin cáscara y cocidos
- 60 g de queso manchego rallado
- 3 cucharadas de mantequilla (30 g)
- 1 cucharadita de sal (5 g)
- Salsa bechamel**
- 2 tazas de leche (480 ml)
- 1/2 barrita de mantequilla (45 g)
- 6 1/2 cucharadas de harina de trigo (65 g)
- sal al gusto

## Preparación:

### Salsa bechamel

1. La mantequilla se derrite en una cacerola a fuego medio, se le agrega la harina poco a poco y se revuelve constantemente hasta que adquiere un color dorado.
2. Se añade la leche y se revuelve bien para que no se formen grumos, se sazona con sal y se deja hervir a fuego bajo sin dejar de mover hasta que espese lo suficiente.
3. Los nabos se cortan en rebanadas y se saltean en dos cucharadas de mantequilla con

un poco de sal hasta que estén ligeramente dorados.

4. En un molde engrasado con mantequilla se coloca una capa con rodajas de nabo, se cubre con un poco de salsa bechamel y se espolvorea con queso manchego. Así se continúa hasta terminar con los ingredientes.

5. Se hornea a temperatura media hasta que la superficie se gratine y se dore ligeramente.

## Recomendación

Esta novedosa forma de preparar los nabos le proporciona la mitad de las proteínas de origen animal recomendadas para una comida. Complemente su menú con una pasta que incluya un poco más de proteínas de origen animal y para empezar una sopa a base de leguminosas.

## Aporte nutrimental por ración

Kcal: 224  
Proteínas: 8 g  
Grasas: 15 g

# Tinga de pollo con nopales

(6 porciones)

## Ingredientes

- 1 pechuga de pollo grande (550 g) cocida y deshebrada
- 180 g de longaniza
- 6 nopales medianos (420 g) cocidos y picados
- 4 jitomates medianos (480 g) asados y picados
- 2 aguacates medianos (360 g)
- 1 cebolla mediana (200 g)
- chiles chipotle adobados picados finamente
- sal al gusto

## Preparación:

1. La longaniza se frie en su propia grasa, se retira de la sartén y ahí mismo se frie media cebolla picada y la carne deshebrada; se agregan el jitomate, los chipotles y los nopales, enseguida se incorpora la longaniza frita. El guiso se mantiene en el fuego hasta

que se reseque un poco y se sazone. Si es necesario agregue un poco de sal.

2. La tinga se vierte en un platón y se adorna con el resto de la cebolla rebanada y el aguacate en tiras.

## Recomendación

Este platillo ofrece un buen aporte de proteínas, pero es ligeramente alto en grasa. Por ello le recomendamos que el resto de la comida no incluya mucho aceite u otro tipo de grasas. Pruebe esta sabrosa tinga en tostadas y estamos seguros de que le encantará.

## Aporte nutrimental por ración

Kcal: 269  
Proteínas: 19 g  
Grasas: 17 g

# Pay de garbanzo

(8 porciones)

## Ingredientes

- 1 1/2 tazas de garbanzos cocidos sin sal (1/2 taza en crudo = 50 g)
- 200 g de galletas María molidas
- 1 barrita de mantequilla (90 g)
- 1 taza de leche (240 ml)
- 2/3 de taza de azúcar (150 g)
- 2 yemas de huevo (40 g)
- 3/4 de taza de jugo de naranja (180 ml)
- 1 cucharadita de ralladura de naranja (5 g)
- la ralladura de 1/2 limón
- 1 cucharada de harina (10 g)
- 1/4 de cucharadita de bicarbonato

## Preparación:

1. Se engrasa un molde para pay con una cucharada de mantequilla. La mantequilla restante se funde y se mezcla con las galletas y la ralladura de limón; si se siente poco consistente puede agregar una o dos cucharadas de leche. Se forma una pasta con la que se forra el fondo y las paredes del molde, apretándola bien para que quede muy compacta, se introduce al refrigerador mientras se prepara el relleno.

2. Los garbanzos se licuan con el jugo de naranja, las yemas, el azúcar, la harina, la leche, la ralladura de naranja y el bicarbonato.
3. Esta mezcla se coloca a fuego medio sin dejar de mover; cuando se vea el fondo del cazo se retira y se deja enfriar.
4. El relleno se vierte sobre la pasta del pay y se hornea sin tapar a 175° C aproximadamente durante 25 minutos o hasta que el relleno cuaje.

## Recomendación

Este original pay es muy sabroso y le permite consumir leguminosas y cereales en forma de postre, lo que contribuye a enriquecer su aporte de proteínas.

Integre su menú con un plato fuerte acompañado solamente de una buena ensalada.

## Aporte nutrimental por ración

Kcal: 319  
Proteínas: 6 g  
Grasas: 15 g



# Crema negra para calzado

## Ingredientes

- 3 cucharadas soperas de cera amarilla (45 g)\*
- 3 cucharadas soperas de ácido esteárico (45 g)\*
- 2 cucharadas de cera carnauba (15 g)\*
- 2 cucharadas de vaselina amarilla o vaselina simple (20 g)\*
- 1 taza de aguarrás (equivalente a 250 ml)\*\*
- 1 cucharada cafetera de colorante sintético negro anilina \*\*\* o colorante base en aceite\*\*\*\*

\* Se consiguen en farmacias grandes o en droguerías.  
\*\* Se consiguen en tiplerías.  
\*\*\* Se consiguen en cererías.

Rendimiento: 180 g

Tiempo de preparación: 30 minutos

## Procedimiento:

1. En la cacerola de medio litro se vierten la cera amarilla, la cera carnauba, el ácido esteárico y la vaselina.
2. Se colocan en baño María, agitando con la cuchara hasta que la mezcla tenga una consistencia líquida (15 minutos aproximadamente).
3. Se retira del baño María y en un lugar alejado de la estufa se agrega lentamente el aguarrás.
4. Por último se añade el colorante, moviendo con la cuchara para incorporarlo hasta obtener una pasta homogénea y de color intenso.



## Ingredientes

- 2 tazas de avena (que no esté precocida)
- 2 cucharadas de aceite de maíz
- 2 cucharadas de miel de abeja o de maíz
- 1/2 taza de germen de trigo
- 1/4 de taza de cada uno de los siguientes ingredientes: semillas de girasol, ajonjolí, cacahuates, coco rallado, pasitas, nueces, almendras y dátiles picados

## Procedimiento:

1. En la sartén se calienta el aceite a fuego medio y se agregan todos los ingredientes excepto las pasas, moviendo constantemente para que no se quemen durante 15 minutos.
2. Se retiran de la estufa y se añaden las pasas. Se dejan enfriar a temperatura ambiente.

## Granola

Rendimiento: 1 kg

Tiempo de preparación: 30 minutos

## Procedimiento:

1. En la sartén se calienta el aceite a fuego medio y se agregan todos los ingredientes excepto las pasas, moviendo constantemente para que no se quemen durante 15 minutos.
2. Se retiran de la estufa y se añaden las pasas. Se dejan enfriar a temperatura ambiente.



## Conservas de frutas y verduras

# Papillas

Rendimiento: para dos raciones de 105 g c/u

Tiempo de preparación: 30 minutos

## Procedimiento, envasado y conservación

1. Para preparar la papilla, los ingredientes ya cocidos y aún calientes se colocan dentro del vaso de la licuadora con ayuda del tenedor y se licúan hasta obtener una mezcla homogénea.
2. La papilla se cuela ayudándose con la cuchara, después se vacía en cada uno de los frascos, de manera que queden porciones iguales en ambos; debe dejarse un espacio mínimo de un centímetro entre la boca del frasco y el contenido, después se enroscan las tapas al lígneo (sin apretar).
3. Para esterilizar la papilla, los frascos se colocan en baño María, de manera que el nivel del agua cubra el frasco hasta el cuello, así se dejan hervir por 20 minutos.
4. Pasado ese lapso se apaga la hornilla y con cuidado se sacan los frascos, se colocan sobre el paño seco y limpio y se les aprietan las tapas, para asegurarlos; enfriar a temperatura ambiente.
5. Finalmente se le coloca una etiqueta a cada frasco con el nombre del producto, la fecha de elaboración y la de caducidad. Este producto se conserva en un lugar fresco, seco y oscuro; una vez abierto es necesario mantenerlo en refrigeración y consumirlo dentro de los cuatro días siguientes.

Para darle variedad a la alimentación del bebé se pueden combinar ingredientes, tal como se menciona en el siguiente cuadro:

| Papilla de:                             | Ingredientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Edad de administración |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| carne de pollo con espinaca y zanahoria | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 cucharadas soperas de carne de pollo (60 g)</li> <li>• 15 hojas medianas de espinaca cocidas (50 g)</li> <li>• 40 g de zanahoria cocida y sin cáscara (equivalentes a 60 g de zanahoria cruda)</li> <li>• caldo en el que se cocinó la carne (1/2 taza)</li> </ul> | • 6 meses              |
| arroz con frijol                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 cucharadas soperas de arroz cocido (100 g)</li> <li>• 2 cucharadas soperas de frijol cocido (50 g)</li> <li>• agua previamente hervida (1/2 taza o hasta obtener la consistencia deseada)</li> </ul>                                                               | • 8 meses              |
| garbanzo con chicharro                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 cucharadas soperas de garbanzo cocido (70 g)</li> <li>• 80 g de chicharro cocido (5 cucharadas soperas)</li> <li>• leche entera (1/2 taza)</li> </ul>                                                                                                              |                        |
| haba con espinacas                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 cucharadas soperas de haba cocida (100 g)</li> <li>• 15 hojas medianas de espinaca limpia y cocida (50 g)</li> <li>• agua previamente hervida (1/2 taza)</li> </ul>                                                                                                |                        |



## Carnes frías y embutidos

# Paté de hígado

Rendimiento: 450 g aproximadamente

Tiempo de preparación: 10 horas

## Procedimiento:

1. En la olla de dos litros se vierte la taza y media de agua y se coloca al fuego, cuando suelte el hervor se añade el hígado y se deja cocer por cinco minutos; al cabo de este lapso se deja enfriar.
2. Aparte, en el recipiente de medio litro se vacían la fécula, pimienta, cebolla, ajo, azúcar, vitamina C y nitrato de sodio, se revuelven bien con la cuchara sopera.
3. En la licuadora se colocan el hígado (ya frío), la carne molida y el lardo, se muelen a velocidad media y poco a poco se agregan los condimentos del paso 2, licuando hasta que se incorporen a la carne, en ese momento se añade lentamente el hielo picado.
4. Cuando la pasta tenga una consistencia homogénea se vacía en el recipiente de plástico, se tapa y se deja reposar en el refrigerador durante ocho horas.
5. Al cabo de ese lapso se añaden los dos litros de agua en la olla de tres litros y se pone al fuego; una vez que empiece a

## Ingredientes

- 100 g de hígado (de res o de cerdo), limpio y partido en trozos pequeños
- 100 g de carne molida (de res o de cerdo, según sea el tipo de hígado)
- 200 g de lardo\* o papada de cerdo\*\* congelado, cortado en trozos pequeños
- 1 1/2 tazas de agua hervida o clorada, para la mezcla
- 2 litros de agua hervida o clorada, para la cocción del paté
- 4 cubos de hielo (picado)
- 4 cucharadas cafeteras de fécula de maíz\*\*
- 1 1/2 cucharadas cafeteras rasas de sal de mesa
- 1 cucharada cafetera de pimienta
- 1 cucharada cafetera de cebolla en polvo
- 1/2 cucharada cafetera de ajo en polvo
- 1/2 cucharada cafetera de azúcar
- 1 pastilla de vitamina C de





## Envasado, conservación y caducidad

La granola fría se envasa en los recipientes herméticos, a los cuales se les coloca una etiqueta con el nombre del producto, la fecha de elaboración y la de caducidad. El producto se conserva en un lugar fresco y seco, por ejemplo en la alacena.

La granola elaborada mediante esta tecnología tiene una duración de seis meses.

## Recomendaciones

- \* Verifique la frescura de las semillas utilizadas para evitar que el producto adquiera un sabor a rancio.
- \* Si lo desea puede modificar la cantidad de miel y otros ingredientes, dependiendo del gusto de la familia.

## Utensilios

- sartén o cacerola con recubrimiento
- cuchara de madera o de acero inoxidable
- frascos de vidrio o recipientes de plástico con tapa de cierre hermético, limpios
- etiqueta adherible



500 mg hecha polvo (ácido ascórbico)\*\*\*

- la punta de una cucharada sopera de nitrato de sodio\*\*\* o 1/2 cucharada cafetera de sal de cura\*\*\*\*

\*\*\* Se consiguen en supermercados o molinos.

\*\*\*\* Se consiguen en farmacias grandes.

\*\*\*\*\* Se consiguen en abasucadoras para empacadoras.

## Utensilios

- olla con tapa y con capacidad de 2 litros
- recipiente de plástico con tapa hermética, con capacidad de 1/2 litro
- cuchara sopera
- licuadora o procesador de alimentos
- recipiente de plástico con tapa de cierre hermético y con capacidad de un litro
- olla con tapa y con capacidad de 3 litros
- etiqueta adherible



PROFECO

## Utensilios

- cuchara sopera
- tenedor
- licuadora
- olla con capacidad de dos litros (para baño María)
- colador de plástico y de orificio fino
- 2 frascos de vidrio hermético, previamente esterilizados (con capacidad de 150 ml c/u)
- etiquetas adheribles (para cada uno de los frascos)
- paño seco y limpio

## Caducidad

La papilla elaborada mediante esta tecnología tiene una caducidad aproximada de cuatro semanas. Si al tomar una ración queda otra en el envase se recomienda conservarla bien tapada dentro del refrigerador y consumirla dentro de los cuatro días siguientes.

## Recomendaciones

- En el caso de papillas para bebés de ocho meses en adelante es recomendable picar finalmente los ingredientes, porque es la edad ideal para empezar a desarrollar la masticación.
- Al igual que todos los alimentos, estos se deben preparar con suma higiene.
- La papilla debe de agitarse perfectamente antes de abrir el frasco.
- La papilla se puede calentar en baño María, revisando la temperatura antes de ofrecerla para no quemar el paladar del bebé.
- Para dar de comer al bebé se recomienda servir directamente del envase al plato para no introducir utensilios que puedan contaminar el alimento, a menos que se vaya a consumir todo el contenido.
- Se recomienda remojar el frijol por lo menos 24 horas antes de cocinarlo, sustituyendo el agua de remojo por lo menos tres veces. Los frijoles se cocerán en la mitad del tiempo acostumbrado.
- Es recomendable cocinar las verduras al vapor, por ejemplo, 60 g de zanahoria cruda por raciones.
- Si se usan frascos de papillas comerciales, cuando se está enfriando el producto a temperatura ambiente y alcance una temperatura media se presiona el sello de las tapas, el cual deberá quedar sumido al retirar los dedos.

## Ingredientes Alternativos

- En la papilla de carne con verdura se puede sustituir el pollo por la misma cantidad de carne de res o de pescado, que se deberá administrar a los ocho o nueve meses, respectivamente.
- La papilla de carne con verduras también puede prepararse solamente con verduras (zanahoria y espinaca), de esta manera se puede administrar desde los cinco meses de edad.
- La papilla de arroz con frijol puede variar, mezclando la misma cantidad de arroz con verdura cocida, como espinaca o zanahoria, de esta manera se puede administrar a partir de los seis meses de edad.

## Utensilios

## Envasado, conservación y caducidad

El producto se vacía en el recipiente de plástico y se deja enfriar hasta que se endurezca (aproximadamente dos horas). Se le coloca una etiqueta con el nombre del producto, la fecha de elaboración y la de caducidad. Se conserva bien cerrado, en un lugar fresco y seco, fuera del alcance de los niños.

La crema para calzado se conserva en buen estado hasta por un año siempre y cuando cierre muy bien el envase después de cada aplicación.

## Recomendaciones

- Cuando derrita los ingredientes en baño María le recomendamos utilizar agarraderas.
- Procure elaborar este producto en un lugar bien ventilado.
- Si le sobran ingredientes guárdelos en sus envases, colóquelos una etiqueta y consérvelos bien tapados en un lugar limpio y seco, fuera del alcance de los niños.
- Es importante lavar perfectamente los utensilios empleados antes de volverlos a usar, utilizando agua tibia y abundante jabón.

## Utensilios

- cacerola con recubrimiento y con capacidad de 1/2 litro
- cacerola con recubrimiento y con capacidad de 2 litros (para baño María)
- cuchara sopera
- recipiente de plástico con tapa de rosca con capacidad de 200 g (reutilice sus envases anteriores de crema para calzado)