

Descripción del programa

El objetivo del programa es resolver el posible conflicto entre consumidores y proveedores de bienes, productos y servicios por medio de los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen, infracciones a la Ley e interposición de acciones colectivas. A su vez se ofrecen distintos productos por parte de la Institución los cuales se enfocan en prevenir dichos conflictos como: Teléfono del consumidor, Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), el Buró Comercial, Monitoreo de publicidad, Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) y Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). El programa hace uso intensivo de las Tecnologías de la Información, por lo que los servicios están disponibles todo el año en el sitio web institucional.

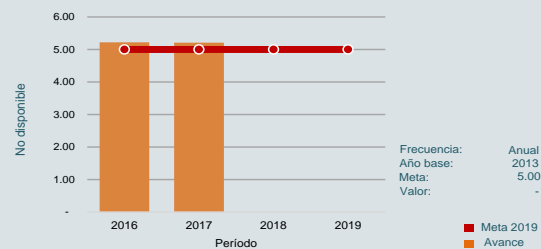
Resultados

¿Cuáles son los resultados del programa y cómo los mide?

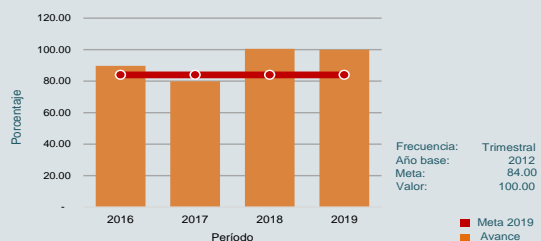
Respecto al indicador de Fin del Programa, dentro del Reporte de Competitividad Global 2018 no se publicaron las variables ni los pilares señalados en el indicador debido al cambio de la metodología del índice de Competitividad Global, por lo que no se reportan resultados en 2019.

El indicador de Propósito del programa en 2019 alcanzó un 100.00% frente a 84% programado debido al seguimiento realizado en las Unidades Administrativas, a través de cortes de información mensual, así como a revisiones a expedientes, permitiendo que las delegaciones contaran con información periódica de su funcionamiento. La medición de denuncias en el REPEP es descendente; en el 2019 se logró cumplir la meta obteniendo el 0.27% de denuncias del total de números registrados en este servicio. La meta programada para el registro de contratos de adhesión fue rebasada, debido al seguimiento de cada solicitud y al trabajo realizado para la finalización de tareas, evitando rezagos en el sistema.

Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial



Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos



1

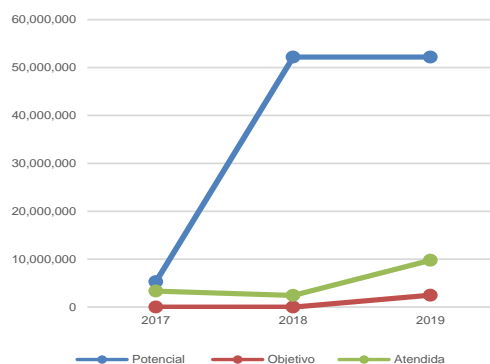
Definición de Población Objetivo:

Los consumidores nacionales o extranjeros que fueron vulnerados en sus derechos con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios –exceptuando los servicios que no son competencia de la Procuraduría– y que con fines informativos, de orientación o conciliación acuden a la Profeco a través de sus diversos mecanismos de atención.

Cobertura

Cobertura	
Entidades atendidas	32
Municipios atendidos	ND
Localidades	ND
Hombres atendidos	ND
Mujeres atendidas	ND
Cuantificación de Poblaciones	
Unidad de Medida PA	Impactos
Valor 2019	
Población Potencial (PP)	52,198,611
Población Objetivo (PO)	2,484,726
Población Atendida (PA)	9,771,280
Población Atendida/ Población Objetivo	393.25

Evolución de la Cobertura



Para mayor información sobre la cobertura de la población atendida del programa consulte su Plantilla de Población Atendida 2019.

Análisis de la Cobertura

El Programa tiene una versión preliminar del Diagnóstico donde se definen las Poblaciones Potencial y Objetivo; así como una propuesta metodológica para su cuantificación. La Población Atendida, cuantificada en "impactos" a razón de que se consolidan los diversos servicios o productos que el programa brinda; a causa de que un consumidor puede obtener uno o más de estos servicios o productos, los cuales cuentan con unidades de medida diferentes. En 2019 la Población Atendida creció de forma considerable respecto al año anterior, alcanzando un total de 9,771,280 impactos. Lo anterior en vista de la representación de más de siete millones de consumidores en una acción colectiva.

2

Análisis del Sector

En el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Objetivo 3.6, III "Economía"; el empoderar al consumidor es fijado como el propósito de la PROFECO, mediante la protección de sus derechos y la confianza ciudadana, a través de un consumo informado, sostenible, y saludable. El papel institucional en el Programa Sectorial de Economía PROSECO 2020-2024 está en el objetivo prioritario 2; brindando las condiciones óptimas para estimular la competencia en el mercado interno a través de la defensa y el cumplimiento de derechos de consumidores.

Indicador Sectorial

No se cuenta con avances del Indicador Sectorial en 2019

Presupuesto Ejercido*

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	= % ⁽¹⁾ / ₍₂₎
2016	292.98	12,850.81	2.28
2017	353.19	8,086.41	4.37
2018	310.62	8,079.26	3.84
2019	326.05	8,081.46	4.03

Año de inicio del Programa: 2008

3 Análisis del Sector

* Valores a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) MDP: Millones de Pesos. Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

Fortalezas y/u Oportunidades	Debilidades y/o Amenazas
(F) El Programa se encuentra alineado a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y del Programa Sectorial de la Secretaría de Economía 2020-2024.	(D) El Programa trabajó en la mejora en lo referente en una propuesta de metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo, pero estos no han sido vinculados y reflejados en su documento diagnóstico.

1

Recomendaciones

1. Actualizar el Diagnóstico del Programa E005 para lo cual se deberá considerar la Metodología de Marco Lógico y el documento emitido por el CONEVAL denominado "Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación". En el diagnóstico se deberá revisar y ajustar el problema público, así como las definiciones de las poblaciones del programa y la metodología para su cuantificación con insumos que el programa ya cuenta en atención a Aspectos Susceptibles de Mejora previos.

2

Acciones que el programa realiza para mejorar derivado de las evaluaciones

Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores	Aspectos comprometidos en 2020
<p>Elaboración de una propuesta de metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo del programa y los supuestos de excepción, con base en las especificaciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.</p> <p>Elaboración de un programa de trabajo, de mediano y largo plazos, que oriente la implementación de los cambios en los procedimientos derivados de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de servicios, incluidos los correspondientes a proveedores de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Difusión de los mecanismos para la atención a usuarios de servicios de aerolíneas.</p> <p>Estos aspectos de mejora presentan un 100% de avance a septiembre 2019.</p>	<p>El programa no comprometió Aspectos Susceptibles de Mejora en el ejercicio 2020.</p>

3

Participación de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo en el programa	Acciones o afectaciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID-19)
<p>La Coordinación General de Programas para el Desarrollo no participa en el programa.</p>	<p>A raíz de las afectaciones presupuestarias ocasionadas por la emergencia sanitaria, el programa presupuestario presentó afectaciones en la operatividad por el cierre de los Tribunales para la resolución de los distintos procedimientos que desahoga el programa, así como del cierre total o parcial de Oficinas de Defensa del Consumidor como medida sanitaria. Esto generó retrasos en la resolución de asuntos y en la atención al público respecto a las conciliaciones presenciales.</p> <p>Sin embargo, para el cumplimiento de las metas y objetivos del Programa, se reforzaron aquellos servicios que permiten la atención y resolución de conflictos a distancia como el Teléfono del consumidor, el Concilianet y los Acuerdos Telefónicos inmediatos, entre otros</p>

Datos de Contacto



Datos de Unidad Administrativa
(Responsable del programa o acción)
Nombre: Francisco Ricardo Sheffield Padilla
Teléfono: 5556256717
Email: frsheffieldp@profeco.gob.mx



Datos de Unidad de Evaluación
(Responsable de la elaboración de la Ficha)
Nombre: Gerardo Franco Parrillat
Teléfono: 5557299100
Email: gerardo.franco@economia.gob.mx



Datos de Contacto CONEVAL
(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)
Karina Barrios Sánchez kbarrios@coneval.org.mx 5554817285
Liv Lafontaine Navarro llafontaine@coneval.org.mx 5554817239
Rosa Bejarano Arias rbejarano@coneval.org.mx 5554817383