

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.

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

El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) Para el indicador de Fin denominado "Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial" no se reportan resultados para el ejercicio 2020, toda vez que el Índice de Competitividad Global 2020 no ha sido publicado. El indicador de Propósito "Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos" superó su meta establecida (84%) al alcanzar un porcentaje 107.06%, lo cual podría interpretarse como una efectiva protección de los derechos de la población consumidora al resarcir el daño. De igual forma, el indicador relativo a las controversias entre consumidores y proveedores muestra que se han conciliado en su mayoría las controversias, este indicador alcanzó un 85.27% respecto al 78% programado. Se ha otorgado mayor certeza jurídica a los consumidores al otorgar registro al 97.18% de los contratos de adhesión, cuya meta fue del 92%. De igual manera el estándar de 95% del Teléfono del Consumidor se superó al alcanzar un 95.68% de atención. La medición de denuncias en el Registro Público para Evitar Publicidad es descendente; en el cual se registró el 0.28% de denuncias del total de números registrados (3,082,399) en este servicio. (AVP20)

Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos



## 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

Entidades atendidas	32
Municipios atendidos	ND
Localidades	ND
Hombres atendidos	ND
Mujeres atendidas	ND

### Cuantificación de Poblaciones

Unidad de Medida	Impactos
PA	Impactos

#### Valor 2020

Población Potencial (PP)	52,198,611
Población Objetivo (PO)	10,465,462
Población Atendida (PA)	10,397,562

Población Atendida/  
Población Objetivo 99.35 %

## Evolución de la Cobertura



## Análisis de la Cobertura

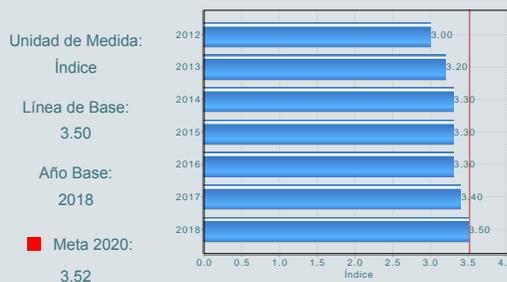
La Población Atendida del programa se mide en Impactos por la consolidación de los diversos servicios que el programa brinda al consumidor. La Población Atendida en 2020 presenta un incremento a partir de la instauración de una Acción Colectiva que busca beneficiar a más de 800,000 consumidores del sector de telecomunicaciones. Por lo cual, se alcanzó un total de 10,397,562 impactos, lo cual representa un incremento del 6.4% respecto al ejercicio 2019.

## Análisis del Sector

El programa se alinea al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, al punto 3 "Economía"; empoderando al consumidor 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

### Concentración del poder de mercado



## Presupuesto Ejercido \*

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1) / (2)
2015	301.79	15,956.29	1.89 %
2016	292.98	12,850.81	2.28 %
2017	353.19	8,086.41	4.37 %
2018	310.63	8,079.26	3.84 %
2019	326.05	8,081.46	4.03 %
2020	242.96	30,270.94	0.80 %

Año de inicio del programa: 2008

## Fortalezas y/o Oportunidades

1.(F) El Programa cuenta con diversos mecanismos de atención a distancia como lo son el Teléfono del Consumidor, Conciliaexpres, Concilianet y los Acuerdos Telefónicos inmediatos, entre otros; para continuar asesorando y protegiendo los derechos de los consumidores durante la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS Cov 2 (COVID 19).

## Debilidades y/o Amenazas

1.(A) La emergencia sanitaria ocasionada por el virus SARS Cov2 (COVID 19) retrasó tiempos de conciliación de quejas presenciales a partir del cierre temporal de Oficinas de Defensa del Consumidor en el país, así como el temporal cierre de Tribunales.

01

## Recomendaciones

1.Fortalecer los mecanismos de atención a distancia existentes para optimizar los tiempos de atención a los consumidores durante la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID19).

02

## Acciones que el programa realiza para mejorar derivado de las evaluaciones

### Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores

*El programa no comprometió Aspectos de Mejora en años anteriores al 2021 o éstos ya se encuentran concluidos.*

### Aspectos comprometidos en 2021

1.Actualización del Diagnóstico del Pp E005.

03

### Participación de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo en el programa

1.La Coordinación General de Programas para el Desarrollo no tuvo participación en la ejecución del programa presupuestario E005 Protección de los derechos de los consumidores.

### Acciones o afectaciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID-19)

1.El cierre de los Tribunales para la resolución de los distintos procedimientos que desahoga el programa generó retrasos en la sustanciación de los juicios de acciones colectivas.  
Se utilizaron servicios que permiten la atención y resolución de conflictos a distancia, como el acceso a la justicia en línea por medio de los Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación.  
Se reforzaron servicios que permiten la atención, asesoría y resolución de conflictos a distancia como son el Teléfono del Consumidor, Conciliaexpres, Concilianet y los Acuerdos Telefónicos inmediatos.

## Datos de Contacto



**Datos de Unidad Administrativa**  
(Responsable del programa o acción)  
Nombre: Francisco Ricardo Sheffield Padilla  
Teléfono: 5556256700 Ext. 6717  
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  
Zahí Martínez Treviño azmartinez@coneval.org.mx 5554817239  
Rosa Bejarano Arias rmbejarano@coneval.org.mx 5554817383