

## Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo

Poblaciones				
<b>Clave y nombre del Pp:</b>	E-005 Protección de los Derechos de los Consumidores			
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Diseño	<b>Año de la Evaluación:</b>	2021	
Definición de la población Potencial, Objetivo y Atendida				
Población	Definición			
<b>Potencial (PP)</b>	La población consumidora que enfrentan conflictos con los proveedores.			
<b>Objetivo (PO)</b>	La población consumidora cuyos derechos fueron vulnerados 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.			
<b>Atendida (PA)</b>	La población consumidora nacional o extranjera 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 acudieron a la PROFECO y que a través de sus diversos mecanismos fueron atendidos efectivamente en el marco de las acciones del Pp E005.			
Se tomó como referencia la definición de poblaciones establecidas en el documento de Diagnóstico del Pp E-005 Protección a los Derechos de los Consumidores				
Metodología de cuantificación				
Población	Unidad de medida	Método de cálculo	Cuantificación	Características socioeconómicas que se consideran
<b>Potencial (PP)</b>	Población consumidora	Población potencial = población total mayor de edad	83,452,050	NA
<b>Objetivo (PO)</b>	Población consumidora	Sumatoria de las solicitudes, quejas, consultas, recordatorios y personas que demandan algún servicio del Pp	10,465,462	NA
<b>Atendida (PA)</b>	Consumidores nacionales y extranjeros	Sumatoria de las solicitudes, quejas, consultas, recordatorios y personas que son atendidas con algún servicio del Pp	10,397,562	NA

## Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

Servicio	Objetivo	Mecanismos	Sistema de información donde se almacenan los datos
Procedimiento conciliatorio ante la PROFECO	Tiene la finalidad de avenir los intereses del consumidor y proveedor derivado de una controversia en materia de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea a través del portal de Concilianet: <a href="https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/registro.jsp">https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/registro.jsp</a></li> <li>• Presencial, en las Unidades de Servicio de la PROFECO</li> <li>• Cita vía telefónica: Teléfono del Consumidor 5568 8722 o al 01 800 468 8722</li> </ul> <p>El consumidor registra sus datos personales, domicilio y datos complementarios.</p> <p>El formato que utiliza el consumidor es el “Formato de recepción de quejas”.</p> <p>Para el caso de los consumidores que radican en el extranjero, envía la documentación por correo electrónico (menor a 5MB) a la cuenta <a href="mailto:extranjeros@profeco.gob.mx">extranjeros@profeco.gob.mx</a> o por correo postal a la Procuraduría Federal del Consumidor, y utilizan el “Formato de quejas residentes en el extranjero”.</p>	<p>Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).</p> <p>Bases de datos internas de la Subprocuraduría de Servicios de la PROFECO.</p>
Registro de contratos de adhesión en línea (RCAL)	Sirve para registrar los modelos de contrato de adhesión obligatorios y voluntarios, de los proveedores que deseen comercializar bienes o servicios de consumo, de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea a través del siguiente link: <a href="https://rcal.profeco.gob.mx/">https://rcal.profeco.gob.mx/</a></li> <li>• Presencial, en las Unidades de Servicio de la PROFECO</li> </ul>	<p><a href="https://rcal.profeco.gob.mx/Altavario.jsp">https://rcal.profeco.gob.mx/Altavario.jsp</a></p> <p>Base de datos internos del Programa.</p>

Servicio	Objetivo	Mecanismos	Sistema de información donde se almacenan los datos
	<p>esta manera se analiza que éstos no contengan cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas para los intereses de las y los consumidores protegiendo la actividad comercial de la sociedad.</p>	<p>El solicitante utiliza el formato “Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión”, disponible en el siguiente link: <a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/214377/FF-PROFECO-002_1_.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/214377/FF-PROFECO-002_1_.pdf</a></p> <p>Adicionalmente, el solicitante presenta documentación complementaria necesaria para realizar el trámite.</p>	
<p>Inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)</p>	<p>Es un mecanismo para la protección de los derechos de los consumidores a no ser molestados con publicidad no deseada y su información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios, mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vía telefónica, el consumidor se puede comunicar</b> desde la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey al 96 28 00 00 y desde el resto de la República Mexicana al 01 800 962 8000.</li> <li>• En línea el consumidor puede registrar su número telefónico en el siguiente link: <a href="https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp">https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp</a></li> </ul>	<p><a href="https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp">https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp</a></p> <p>Base de datos internos del Programa.</p>

Servicio	Objetivo	Mecanismos	Sistema de información donde se almacenan los datos
Acciones colectivas	Es una herramienta jurídica usada para proteger el derecho que tiene un grupo de personas contra uno o varios proveedores que vulneren sus derechos, la sentencia será para todo el grupo en su conjunto.	<p><b>Los ciudadanos organizados interponen Acciones colectivas, mediante dos vías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de asociaciones civiles, siempre y cuando su objeto lo permita, tengan por lo menos un año de creación antes de presentar la demanda colectiva y no tengan fines de lucro.</li> <li>• Por medio de un representante común de una colectividad de personas afectadas que se integre al menos por 30 miembros.</li> </ul> <p>Para el caso de Acciones colectivas promovidas por PROFECO, en las que los ciudadanos se pueden adherir, se requiere firmar el consentimiento del consumidor y llenar la solicitud adicional de datos personales del consumidor.</p>	<p>Registros de bases de datos internas de la Subprocuraduría Jurídica de la PROFECO</p> <p>Para el caso de Acciones colectivas en telecomunicaciones, la información la resguarda la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.</p>

### Anexo 3. Matriz de Indicadores para Resultados el Pp E005

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia (Entidad):** Procuraduría Federal del Consumidor

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Evaluación de Diseño

**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria
Propósito	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios
Componente 1	Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos brindadas en el Teléfono del Consumidor
Componente 2	Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas
Componente 3	Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido
Componente 4	Certeza jurídica proporcionada
Actividad C1A1	Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor
Actividad C2A1	Proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas comerciales abusivas
Actividad C2A2	Dotar a los consumidores de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a su queja
Actividad C2A3	Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores
Actividad C3A1	Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)
Actividad C4A1	Contratos de adhesión registrados en términos de la ley

## Anexo 4. Indicadores

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Concentración del poder del mercado	Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones / Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C2. Componente	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	(Número de quejas conciliadas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
C1. Componente	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor al periodo / Número de consultas recibidas al periodo en el Teléfono del Consumidor) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C3. Componente	Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan recibiendo publicidad.	(Número de denuncias recibidas al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) desde su implementación / Números telefónicos registrados al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) desde su implementación) X 100	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C4 Componente	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C2A3. Actividad	Porcentaje de Promociones Legales Admitidas	(Número de Promociones legales Admitidas en el periodo / Número de Promociones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
		legales Presentadas en el periodo) x 100											
C2A1. Actividad	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo dentro de un plazo de 90 días naturales / Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C3A1. Actividad	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	(Registros de números telefónicos con éxito al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) / El total de número de llamadas recibidas al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) para inscripción de números telefónicos) x 100	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C1A1. Actividad	Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas al periodo en el Teléfono del Consumidor / Número de agentes que atendieron consultas al periodo)	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C4A1. Actividad	Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido	(Número de resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de adhesión emitidas al periodo en términos de la LFPC y la LFPA / Número de	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	en la normatividad	resoluciones emitidas al periodo) X 100											
C2A2. Actividad	Porcentaje de dictámenes emitidos	(Número de dictámenes emitidos al periodo / Número de dictámenes solicitados al periodo procedentes a ser emitidos) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

## Anexo 5. Metas del programa

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientado a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de las Metas
Fin	Concentración del poder del mercado	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta no depende directamente del Pp. Se recomienda registrar meta sexenal.	Si	La línea base 2018 es de 3.5, el valor 2021 es de 3.57	NA
Propósito	Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	El Pp solicitó un ajuste de meta de 84% a 95%	Si	El valor de la meta alcanzada en 2020 fue de 107%	NA
Componentes	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	En 2020 la meta alcanzada fue de 95.68%	NA
Componentes	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa (entre 90% y 110%)	Si	En 2020 la meta alcanzada fue de 85.27%	82%
Componentes	Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	Mediante oficio con fecha 11 de octubre de 2021 fue a justado al 0.30%	Si	En 2016 la línea base fue de 0.5, En 2020 la meta alcanzada fue de 0.28%	NA

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientado a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de las Metas
	recibiendo publicidad.								
Componentes	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	El valor de la meta 2021 es de 92%, la misma que la línea base en 2016.	Si	En 2020 la meta alcanzada fue de 97.18%	95%
Actividades	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	No	El valor de la meta 2021 es de 35%, menor a la línea base 2016 de 50%	Si	El valor de la meta 2021 es de 35%, menor a la línea base 2016 de 50%	50%
Actividades	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	El valor de la línea base 2016 es la misma que la meta programada 2021. En 2020 la meta alcanzada fue de 100%.	100%
Actividades	Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	No	La meta sexenal es de 600, un valor muy bajo en comparación de la línea base de 700 y de 2,206 alcanzado en 2020.	Si	El valor de la meta alcanzada en 2020 fue de 2,206	2,100
Actividades	Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	NA	NA
Actividades	Porcentaje de dictámenes emitidos	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	NA	NA

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientado a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de las Metas
Actividades	Porcentaje de Promociones Legales Admitidas	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	No	En 2020 la meta alcanzada fue de 91.45%. Para 2021 se Programa una meta de 78%	Si	Es una meta laxa	85%

## Anexo 6. Propuesta de MIR del Programa E005

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno mediante la resolución de conflictos en defensa de los derechos de los consumidores	Grado promedio de concentración del poder de mercado en México	Del 1 al 7, en el año t ¿Cómo se caracteriza la actividad empresarial?, donde valores cercanos a 1 es dominado por pocos grupos de negocio; valores cercanos a 7 es dispersa en muchas empresas	Promedio	Estratégico Eficiencia Bianual	Reporte de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, la dimensión de concentración del poder de mercado, disponible en: <a href="https://es.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2020">https://es.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2020</a>	El empoderamiento de los consumidores mediante ejercicio efectivo de sus derechos incide en el equilibrio del mercado de bienes, productos y servicios.
<b>Propósito</b>	Los consumidores vulnerados en sus derechos resuelven sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios	Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos conciliatorios concluidos	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la Ley, arbitral y de Acciones colectivas concluidos en el periodo/ Monto reclamado en los procedimientos	Porcentaje	Estratégico Eficacia Semestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	El empoderamiento de los consumidores mediante ejercicio efectivo de sus derechos incide en el equilibrio del mercado de bienes, productos y servicios.  Los proveedores de bienes, productos y servicios cumplen con lo pactado con los consumidores.

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
			conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de Acciones colectivas concluidos en el año t) X 100 t = año vigente				
<b>Componente 1</b>	Asesoría especializada al consumidor proporcionada	Porcentaje de solicitudes de asesoría del consumidor atendido.	(Total de solicitudes de asesoría del consumidor atendidas satisfactoriamente por diversos medios (presencial, virtual y teléfono) / Total de solicitudes de asesoría del consumidor recibidas por diversos medios (presencia, virtual y teléfono) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores conocen sus derechos y las obligaciones de los proveedores en el marco de la Ley, y están interesados en recurrir a la PROFECO para solicitar asesoría para tomar mejores decisiones de compra con el fin de prevenir conflictos, o bien, para resolver conflictos durante o post consumo.

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
<b>Componente 2</b>	Controversias entre los consumidores y sus proveedores solucionadas	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	(Número de quejas conciliadas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores y proveedores asisten a las audiencias de conciliación durante todo el periodo que dura el procedimiento. El proveedor presenta propuestas factibles de solución.
<b>Componente 3</b>	Certeza y seguridad jurídica otorgada	Porcentaje de registros de Contratos de adhesión	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumulados al periodo / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los proveedores conocen y tienen el interés en solicitar el registro y uso de un contrato registrado ante la PROFECO.  Los proveedores cumplen con la normatividad relacionada al registro de contratos de adhesión.
		Porcentaje de resoluciones emitidas en tiempo en el Registro Público de Casas de empeño en el periodo	(Número resoluciones emitidas de Casas de empeño / número de Casas de empeño registradas) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Se cuenta con la documentación necesaria para emitir las resoluciones en tiempo de las casas de empeño

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
		Porcentaje de procedimientos por infracciones a la Ley resueltos	(Número de procedimientos por infracciones a la Ley resueltos / Número de procedimientos por infracciones a la Ley presentados) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Las infracciones a la ley en materia de servicios se encuentran documentadas.
		Porcentaje de denuncias atendidas de teléfonos inscritos en el REPEP que continúan recibiendo publicidad	(Número de denuncias atendidas de teléfonos inscritos al REPEP que continúan recibiendo publicidad en el periodo t/ Número de denuncias ingresadas de teléfonos inscritos al REPEP que continúan recibiendo publicidad en el periodo t) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores se registran voluntariamente en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) con la finalidad de que no sean molestados con llamadas o mensajes publicitando bienes, productos o servicios.
Actividad C1A1	Atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor al periodo / Número de consultas recibidas al periodo en el	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores conocen sus derechos y las obligaciones de los proveedores en el marco de la Ley, y están interesados en recurrir al Teléfono del Consumidor de la PROFECO para obtener información que les ayude a tomar mejores decisiones de compra con el fin de prevenir conflictos, o bien, para consultar qué tienen que hacer

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
			Teléfono del Consumidor) X 100				para resolver algún tipo de conflicto durante o post consumo.
Actividad C2A1	Atención a las solicitudes de dictámenes	Porcentaje de dictámenes emitidos	(Número de dictámenes emitidos al periodo / Número de dictámenes solicitados al periodo procedentes a ser emitidos) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores están interesados en hacer valer sus derechos, aunque ello implique recurrir ante otra instancia.
Actividad C2A2	Interposición de Acciones colectivas en defensa de grupos de consumidores	Porcentaje de Acciones colectivas admitidas	(Número de Acciones colectivas admitidas en el período / Número de Acciones colectivas presentadas en el periodo) x 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Semestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los grupos de consumidores son representados ante instancias jurisdiccionales en defensa de sus intereses. Los Tribunales Federales emitirán acuerdos, autos o sentencias que favorezcan a los grupos de consumidores.
Actividad C2A3	Implementación del procedimiento de arbitraje para la solución de controversias	Porcentaje de procedimientos de arbitraje realizados	(Notificaciones de cumplimiento de transacción/Número de procedimientos de arbitraje) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Semestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores someten su controversia ante la PROFECO y se promueve el arbitraje
Actividad C3A1	Inscripción de números de teléfonos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Porcentaje de números de teléfono inscritos en el REPEP	(Total de números de teléfono inscritos en el REPEP/Total de números de teléfonos que solicitan su incorporación	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores solicitan que su número telefónico se registre en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) con la finalidad de que no sean molestados con llamadas o mensajes publicitando bienes, productos o servicios.

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
			en el REPEP)*100				
Actividad C3A2	Administración de casas de empeño	Porcentaje de Casas de empeño registradas	(Número de Casas de empeño registradas/ número de Casas de empeño que solicitan registro) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los proveedores conocen y tienen interés de registrar sus Casas de empeño ante la PROFECO.

## Anexo 7. Gastos desglosados del Programa y Criterios de Clasificación

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Capítulo		Concepto	Total (mdp)
1000 : Servicios personales	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$111.73
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	\$18.83
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	\$18.99
	1400	Seguridad social	\$33.13
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	\$118.11
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	\$0.33
<b>Subtotal de Capítulo</b>			<b>\$301.12</b>
2000 : Materiales y suministros	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	\$0.88
	2200	Alimentos y utensilios	\$0.19
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$0.12
<b>Subtotal de Capítulo</b>			<b>\$1.18</b>
3000 : Servicios generales	3100	Servicios básicos	\$11.79
	3200	Servicios de arrendamiento	\$2.12
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	\$5.62
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	\$0.77
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	\$5.65
	3900	Otros servicios generales	\$10.06
<b>Subtotal de Capítulo</b>			<b>\$36.02</b>

Fuente: MOCYR, CONEVAL (2021).

Nota: No se encuentra registrada la metodología y ni los criterios para clasificar cada concepto de gasto (gasto en operación directos, gasto en operación indirectos, gastos en mantenimiento y gastos en capital).

## Anexo 8. Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia (Entidad):** Procuraduría Federal del Consumidor

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Evaluación de Diseño

**Año de la Evaluación:** 2021

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura Geográfica	¿Coincide con el Pp Evaluado	¿Se complementa con el Pp Evaluado	Justificación
Generación y difusión de información para el consumidor	B002	SE / PROFECO	La población consumidora usuaria de la información que genera el Programa mejora su toma de decisiones de compra.	Consumidores que buscan información para tomar una decisión de compra y/o para conocer sus derechos.	Difusión de información sobre consumo razonado, informado, seguro, saludable y sustentable.  Elaboración de estudios sobre el consumo responsable, comparativo de precios, productos informativos y educativos.  Capacitación en temas de consumo y derechos de los consumidores a grupos de consumidores y Asociaciones de la Sociedad Civil.	Nacional	No	Si	Los servicios que brinda el Pp B002 se complementa con el E005, a través de la promoción de los derechos de los consumidores, y de la información que se difunde para un consumo inteligente, así como los procesos y actividades que contribuyen a solucionar las asimetrías de información. De esta manera se brindan herramientas para empoderar al consumidor y resolver posibles conflictos con proveedores.
Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores	G003	SE / PROFECO	Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Profeco.	Acciones de verificación en campo y laboratorio que se estima factible su realización, con base en la capacidad instalada.	Asesoría en información comercial  Capacitación en Información Comercial  Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición Red de Alerta Rápida  Verificación de Estaciones de Servicio y Plantas de Gas L.P  Política preventiva de calibración  Estudios de Calidad  Pruebas de laboratorio	Nacional	No	Si	Se complementa a través de las acciones que promueve el Pp G003 en el cumplimiento de la normatividad en materia de consumo, A través de las denuncias y otras acciones pretenden evitar las prácticas abusivas de los proveedores en contra de los consumidores.
"Protección y Defensa de los Usuarios	E011	SHCP/COND USEF	Los derechos e intereses de los Usuarios son protegidos y defendidos	Usuarios de productos y	Otorgamiento de asistencias técnicas y jurídicas.	Nacional		Si	Si bien este Pp, está fuera de los servicios que no son competencia de la Procuraduría, tiene acciones

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura Geográfica	¿Coincide con el Pp Evaluado	¿Se complementa con el Pp Evaluado	Justificación
de Servicios Financieros"			ante las Instituciones Financieras.	servicios financieros	Otorgamiento de defensoría legal. Impartición de diplomados de cultura financiera a distancia. Gestión de procedimientos conciliatorios. Emisión de dictámenes técnicos.				complementarias, como son asistencia, orientación, información y defensoría de la población frente a los proveedores de servicios financieros.

## Anexos adicionales

### Anexo de la pregunta 12

En el portal de la PROFECO (<https://www.gob.mx/profeco#2237>) es posible visualizar en la sección de “Acciones y Programas” lo siguiente:

Procuraduría Federal del Consumidor

GOBIERNO DE MÉXICO

Registro para vacunación Información sobre COVID-19 Trámites Gobierno English

Blog Prensa Acciones y programas Contacto Transparencia

### Acciones y programas

Ab+ Ab-

**Protección de Datos Personales**  
Datos de contacto de la Unidad de Transparencia

**Oficinas de Defensa del Consumidor en el país**  
Profeco atiende a los consumidores de todo el país a través de Oficinas de Defensa del Consumidor en los estados.

**Nuestra Institución**  
Misión

**Verificación y Defensa de la Confianza**  
La Subprocuraduría se encarga de cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores

**Telecomunicaciones**  
La Subprocuraduría de Telecomunicaciones salvaguarda los derechos de las personas que consumen bienes y servicios en Telecomunicaciones.

**Servicios**  
La Subprocuraduría de Servicios protege y promueve los derechos de los consumidores.

ver historial

Por medio de los vínculos en las palabras “Telecomunicaciones” y “Servicios” se puede conocer los procedimientos relacionados con los servicios otorgados por las Subprocuradurías correspondientes. Sin embargo, para acceder a la información de la Subprocuraduría Jurídica es necesario dar un siguiente clic en “ver historial”, pero ya no se presenta una breve descripción de los servicios que brinda sino hasta un siguiente clic, y el vínculo a las “Acciones colectivas” aparece hasta dar un siguiente clic en “Asuntos relevantes”. Esto es, para acceder a la información respecto a las Acciones colectivas (disponible en: <https://www.gob.mx/se/articulos/conoce-las-acciones-colectivas-de-la-profeco>) se requiere hacer una búsqueda más intencional (cinco clics en total).

## **Anexo de la pregunta 17**

Se incluye de forma separada por tratarse de un archivo Excel.