DEFINICIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

I.- INTRODUCCIÓN

El presente documento es redactado con el objetivo de definir y cuantificar los tipos de población que forman parte del Programa Presupuestario E005 *"Protección de los Derechos de los Consumidores y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor"* mismo que atiende el problema público de las relaciones inequitativas de consumo entre proveedores, domiciliados en el país, y consumidores *-son excluidos los servicios que no son competencia de la Procuraduría*[1]-; por ende, el PpE005 protege los derechos de los consumidores que buscan a la Institución para resolver las controversias derivadas de las asimetrías de información y riesgos de mercado por el lado de la oferta, la demanda y la estructura del mercado, a través del cual, la Procuraduría Federal del Consumidor refrenda el firme compromiso de velar por la protección de los derechos de los consumidores, haciendo un eficiente uso de los recursos asignados y alineados a la política de austeridad del actual gobierno, logrando así generar un impacto positivo para la ciudadanía al ser una Institución cercana y que brinda resultados tangibles a la población consumidora.

Para la cuantificación de las poblaciones del PpE005 se utiliza como unidad de medida (UM) *"Impactos"*, debido a que un consumidor puede solicitar y recibir más de un servicio; por ejemplo: la radicación de una queja; llevar a cabo una conciliación; inscribir un número telefónico al Registro Público para Evitar Publicidad; o bien, la solicitud para informar el comportamiento comercial de algún proveedor, los cuales tienen diferentes *"Impactos"*, por esta razón es que se decidió utilizar esta unidad de medida para agruparlos.

Cabe destacar que en la cuantificación de la Población Potencial y Objetivo, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Dirección de Acciones de Grupo de la Subprocuraduría Jurídica no participan, ya que tramitan

[1] Artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

2019
AÑO DEL CAUDILLO DEL SUR
EMILIANO ZAPATA

juicios ante órganos jurisdiccionales, por lo que es importante aclarar que de conformidad con los artículos 594 y 605 del Código Federal de Procedimientos Civiles, el señalamiento de población potencial y objetivo se trata de un número indeterminado, por lo que proporcionar alguna referencia sería susceptible de modificación en cualquier momento de acuerdo al procedimiento judicial. Por ello resultarían imprecisos los datos que se brindaran previo a la ejecución de la sentencia. En consecuencia, el único reporte fidedigno que las UA´s en mención pueden aportar, es el de población atendida, ya que este resultado sólo se observa después de que se obtiene sentencia favorable en una acción colectiva, y se han promovido los incidentes de ejecución respectivos dando como resultado el número de consumidores que fueron efectivamente representados y resarcidos en su patrimonio.

II. DEFINICIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES DEL PPE005

DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN POTENCIAL:

Los consumidores[2] nacionales o extranjeros que efectúan relaciones de consumo de bienes y servicios *-exceptuando los servicios que no son competencia de la Procuraduría-* en territorio nacional con proveedores domiciliados en el país.

METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POTENCIAL:

Los rubros a considerar para aplicar la metodología que permita cuantificar de manera veraz la población potencial del PpE005 son los siguientes:

> población nacional[3] + población extranjera en territorio nacional, ambas contabilizadas en el ejercicio fiscal inmediato anterior.

[2] Hace referencia a consumidores intermedios y a consumidores individuales en los términos que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). La cual define al consumidor como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC. Las reclamaciones serán procedentes siempre que el monto de la operación no exceda de $545,737.62.

[3] Es necesario destacar que cuando referimos a la **población nacional, es aquella que pertenece a la población ocupada**, siendo esta última la que tiene acceso a un salario y/o ingreso, lo que deviene en capacidad de mantener relaciones

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

2019
EMILIANO ZAPATA

Es así que la cifra cuantificada de Población Potencial es de 52,198,611.[4]

DEFINICIÓN DE LA 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.

Es importante señalar que este es un programa de demanda abierta, por lo que la manera de cuantificar su población objetivo, es hasta el momento en el que los consumidores se acercan a la institución, acción que puede derivar en una posible atención.

METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:

Los rubros a considerar para aplicar la metodología que permita cuantificar de manera veraz la población objetivo del PpE005 son los siguientes:

- Número de quejas recibidas a nivel nacional.
- Número de solicitudes recibidas en el Teléfono del Consumidor (Telcon).
- Número de solicitudes de atención en el módulo de información del AICM.
- Número de solicitudes para recibir asesorías en (Contacto ciudadano, correo electrónico, whatsApp, escritos, chat, chat en inglés, conciliaexprés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas).
- Número de solicitudes para las citas programadas a nivel nacional (Procitel).
- Número de solicitudes para recibir información sobre el comportamiento comercial.
- Número de solicitudes para las citas programadas vía internet.

---

comerciales de consumo; de lo anterior se propone considerar como la primera parte de la población potencial a la población ocupada del país en el ejercicio fiscal inmediato anterior.

[4]Ficha de monitoreo 2017–2018 del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social consultada el 30/08/2019 https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/390185/Ficha_Monitoreo_y_Evaluaci_n_2017-2018_E005.pdf

- Número de solicitudes al buró comercial.
- Número de solicitudes en el Portal del Teléfono del Consumidor.
- Número de solicitudes de Dictamen.
- Número de solicitudes de Arbitraje.
- Número de solicitudes de inscripción al REPEP.

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA CUANTIFICACIÓN:

Las fuentes de información que permiten realizar la cuantificación de la población objetivo son: el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por Profeco) y registros administrativos de la Dirección de Asesoría e Información, bases de datos propias de las Unidades Administrativas participantes e Indicadores.

DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA:

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 acudieron a la PROFECO y que a través de sus diversos mecanismos fueron atendidos efectivamente por el PpE005.

METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA:

Los rubros a considerar para aplicar la metodología que permita cuantificar de manera veraz la población atendida del PpE005 son los siguientes:

- Número de quejas atendidas a nivel nacional.
- Número de solicitudes atendidas en el Teléfono del Consumidor (Telcon).
- Número de solicitudes atendidas en los módulos de información del AICM.
- Número de solicitudes atendidas a través de (Contacto ciudadano, correo electrónico, whatsApp, escritos, chat, chat en inglés, conciliaexprés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas).

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

- Número de solicitudes atendidas para las citas programadas a nivel nacional (Procitel).
- Número de solicitudes atendidas para recibir información sobre el comportamiento comercial.
- Número de solicitudes atendidas para las citas programadas vía internet.
- Número de solicitudes atendidas al buró comercial.
- Número de solicitudes atendidas en el Portal del Teléfono del Consumidor.
- Número de Dictámenes emitidos.
- Número de Arbitrajes concluidos.
- Registro de consumidores en el REPEP (consumidores inscritos).
- Número de consumidores que fueron efectivamente representados y resarcidos en su patrimonio a través de las Acciones Colectivas.

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA CUANTIFICACIÓN:

Las fuentes de información que permiten realizar la cuantificación de la población atendida son el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por Profeco) y registros administrativos de la Dirección de Asesoría e Información, bases de datos propias de las Unidades Administrativas participantes e Indicadores.

En función de lo antes descrito, se puede apreciar en la siguiente tabla la cuantificación de la Población Objetivo y Atendida para 2018.

CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO Y ATENDIDA 2018 DEL PpE005			
Rubro (PO)	No.	Rubro (PA)	No.
Número de quejas recibidas a nivel nacional.	93,112+13,552[5]=106,664	Número de quejas atendidas a nivel nacional.	93,112+9,375[6]=102,487
Número de	1,889,668	Número de	1,833,152

[5] Datos Totales del Periodo de Enero – Diciembre de 2018 de la DGPCT. No se tiene un número de quejas de la población objetivo a nivel nacional, porque en las Delegaciones no se cuenta con información exacta respecto al total de solicitudes recibidas que nos permita precisar esta cifra

[6] Número de quejas atendidas en el Periodo de Enero – Diciembre de 2018 de la DGPCT.

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

2019
EMILIANO ZAPATA

solicitudes recibidas en el Teléfono del Consumidor (Telcon).		solicitudes atendidas en el Teléfono del Consumidor (Telcon).	
Número de solicitudes de atención en el módulo de información del AICM.	12,429	Número de solicitudes atendidas en los módulos de información del AICM.	12,429
Número de solicitudes para recibir asesorías en (Contacto ciudadano, correo electrónico, whatsApp, escritos, chat, chat en inglés, conciliaexprés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas).	116,553+15,471[7]=132,024	Número de solicitudes atendidas a través de (Contacto ciudadano, correo electrónico, whatsApp, escritos, chat, chat en inglés, conciliaexprés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas).	116,553+15,471=132,024
Número de solicitudes para las citas programadas a nivel nacional (Procitel).	13,409	Número de solicitudes atendidas para las citas programadas a nivel nacional	13,409

[7] Formas de brindar Asesoría en Telecomunicaciones. Se divide de celda anterior, ya que no se toma en cuenta todas las formas de brindar asesoría que ahí se presentan ni aparece la plataforma soy usuario.

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

		(Procitel).	
Número de solicitudes para recibir información sobre el comportamiento comercial.	1,173	Número de solicitudes atendidas para recibir información sobre el comportamiento comercial.	1,173
Número de solicitudes para las citas programadas vía internet.	15,559	Número de solicitudes atendidas para las citas programadas vía internet.	15,559
Número de solicitudes al buró comercial.	109,437	Número de solicitudes atendidas al buró comercial.	109,437
Número de solicitudes en el Portal del Teléfono del Consumidor.	255,100	Número de solicitudes atendidas en el Portal del Teléfono del Consumidor.	255,100
Número de solicitudes de Dictamen.	1,116+53=1,169	Número de Dictámenes emitidos.	692+22=714
Número de solicitudes de Arbitraje.	45	Número de Arbitrajes concluidos.	48[8]
Número de solicitudes de inscripción al	164,714	Registro de consumidores en el REPEP	164,714

[8] Los arbitrajes excedentes fueron remanente del último mes del 2017.

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

REPEP.		(consumidores inscritos).	
		Número de consumidores que fueron efectivamente representados y resarcidos en su patrimonio a través de las Acciones Colectivas.	1,934
TOTAL (Impactos PO)	2,715,278	TOTAL (Impactos PA)	2,655,314

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por Profeco) y registros administrativos de la Dirección de Asesoría e Información, bases de datos propias de las Unidades Administrativas participantes, Indicadores.

Se hace preciso señalar que, de la aplicación de la presente metodología, podemos concluir que la Población Potencial, Objetivo y Atendida por el Programa Presupuestario E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor", son las siguientes:

- **Población Potencial:** 52,198,611
- **Población Objetivo:** 2,715,278
- **Población Atendida:** 2,655,314

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140
Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco

2019
EMILIANO ZAPATA