

Descripción del Programa

El programa "Protección de los derechos de los consumidores" a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) tiene el objetivo de resolver conflictos de la población consumidora con los proveedores de bienes, productos y servicios. Está dirigido a la población consumidora y otorga servicios como la: protección de los derechos a la recepción de publicidad comercial, solución de controversias entre consumidores y proveedores, proporción de certeza jurídica y proporción de asesoría e información a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos. Entre sus principales actividades están la administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), la atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor, el registro de contratos de adhesión y el registro de casas de empeño. Sus servicios están disponibles todo el año.

Resultados

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

No se han realizado evaluaciones de impacto al programa. Cabe destacar que el programa mide sus avances con sus indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). En la evaluación en materia de diseño (EDS) realizada al programa en 2021, el equipo evaluador señala que el objetivo a nivel de Fin del programa "Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria" está claramente especificado y no existe ambigüedad en su redacción, sin embargo, observan que contiene dos objetivos, primero, impulsar la competencia en el mercado interno y, segundo, impulsar la mejora regulatoria. Asimismo, en la EDS se menciona que el logro del propósito del programa contribuye a las metas sectoriales e institucionales, pero que en el cálculo del indicador a nivel propósito "Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos" no se incluye el monto recuperado de las acciones colectivas, el cual sí se considera en el cálculo del indicador sectorial e institucional. Es importante señalar que esta EDS analizó la MIR del ejercicio fiscal 2021 y que la MIR fue ajustada recientemente. En cuanto a los resultados del indicador de propósito, al cierre del ejercicio 2021, el monto recuperado de las quejas en los procedimientos conciliatorio por infracciones a la ley y arbitral fue por \$631,927,266.68 pesos, de una cantidad reclamada de \$623,482,489.64 pesos, con lo cual se sobrecumplió la meta debido al seguimiento que se ha realizado en cada una de las Unidades Administrativas, a través de cortes de información mensual, así como a revisiones a expedientes en las mismas. (AVP21, EDS21)

Concentración del poder del mercado



Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos



01

Cobertura

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 PROFECO, 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 atendidas	ND
Hombres atendidos	ND
Mujeres atendidas	ND
G.H.D.	ND

Unidad de Medida	Impactos
PA	
Valor 2021	
Población Potencial (PP)	52,198,611
Población Objetivo (PO)	10,424,771
Población Atendida (PA)	10,355,997
PA/PO	99.34 %

Evolución de la Cobertura



Análisis de la Cobertura

Para cuantificar la población atendida del programa se utiliza la unidad de medida "Impactos" que consolida los diversos servicios que el programa brinda al consumidor, debido a que un consumidor puede obtener uno o más de éstos y los servicios tienen unidades de medida diferentes. Las unidades de medida para las poblaciones objetivo y potencial son distintas a la de la población atendida por lo que no son comparables entre ellas. Cabe señalar que el Diagnóstico del programa está en proceso de actualización, incluyendo sus poblaciones. La recuperación de las actividades productivas después del COVID19 generó mayor presencia de la PROFECO, lo que se puede apreciar en el incremento del presupuesto ejercido de 2020 a 2021. El programa no cuenta con información desagregada sobre la atención a grupos históricamente discriminados.

02

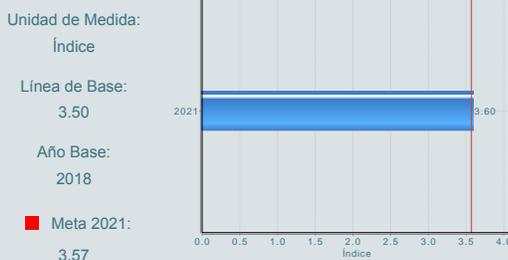
Análisis del Sector

Análisis del Sector

Para contribuir al eje III. Economía del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y al objetivo sectorial prioritario 2 Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria, el programa busca empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos, así como con el impulso de una cultura de la confianza ciudadana. Esto mediante el impulso de la figura de las acciones colectivas como mecanismo estratégico, la modernización de las herramientas electrónicas de atención a los consumidores, entre otros.

Indicador Sectorial

Concentración del poder del mercado



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	310.63	8,079.26	3.84 %
2019	326.05	8,081.46	4.03 %
2020	242.96	30,270.94	0.80 %
2021	245.28	3,586.96	6.84 %

Año de inicio del programa: 2008

* 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/o Oportunidades

1.(F) El programa cuenta con acciones y/o mecanismos para conocer la opinión/satisfacción de los beneficiarios sobre los servicios que reciben y éstos participan en el seguimiento, implementación, evaluación y/o vigilancia del cumplimiento de los objetivos del programa, buscando su inclusión en la toma de decisiones. 2.(F) El Programa cuenta con herramientas informáticas que permiten tener información sistematizada de sus servicios. 3.(F) Se han realizado esfuerzos por modernizar las herramientas electrónicas de atención a los consumidores impulsando la atención de quejas a través de la vía tecnológica.

Debilidades y/o Amenazas

1.(D) Si bien el programa otorga sus servicios a la población consumidora, sin distinciones, resalta que no dispone de información específica de sus actividades en grupos históricamente discriminados.

01 Recomendaciones

1.Desarrollar acciones que permitan contar con cifras de cobertura de la población beneficiaria del Programa a partir de grupos de población históricamente discriminada como son adultos mayores, población indígena, personas con discapacidad, entre otros.

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

Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores	Aspectos comprometidos en 2022
1.Actualización del Diagnóstico del Pp E005. Al mes de septiembre de 2021 se reportó una avance del 85% en las actividades comprometidas para este ASM.	<i>El programa no comprometió Aspectos de Mejora en el 2022</i>

03 Coordinación Interinstitucional Participación social

1.El Programa es operado únicamente por la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que no cuenta con una coordinación interinstitucional. Las Unidades Administrativas a cargo de la operación del programa son la Subprocuraduría de Servicios, la de Telecomunicaciones y la Jurídica con apoyo de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) en el territorio nacional; de conformidad a las atribuciones y funciones conferidas por diferentes normativas en la materia.	1.El programa cuenta con mecanismos de participación social para recibir retoralimentación y sugerencias de la población consumidora. El Teléfono del Consumidor es su principal medio de atención, información y asesoría, en el cual se conocen las principales inquietudes, dudas y quejas que presenta la población consumidora. Asimismo, se realizan breves encuestas a fin de evaluar su experiencia en el uso de la herramienta electrónica "Concilianet", así como su experiencia sobre el uso del servicio del Teléfono del Consumidor y de los Módulos de atención del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
--	--

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