

Secretaría de Economía

Descripción del programa

El programa E005 "Protección de los derechos de los consumidores" tiene como objetivo resolver los conflictos de la población consumidora con los proveedores de bienes, productos y servicios. Está dirigido a la población consumidora y otorga servicios como: protección de los derechos a la recepción de publicidad comercial, solución de controversias entre consumidores y proveedores, provee certeza jurídica, y brinda asesoría e información a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos. Entre sus principales actividades se encuentra la administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor, registro de contratos de adhesión y el registro de casas de empeño. La cobertura del programa es a nivel nacional y sus servicios están disponibles todo el año.

Cobertura y presupuesto

Definición de la Población Objetivo

Aquella población consumidora (personas físicas y morales que realicen actos o relaciones de consumo en el territorio nacional) que enfrentan conflictos con los proveedores en el mercado formal, no importando extracto socioeconómico ni cultural, con un rango de edad de 18 a 65 años y más.

Análisis de la Cobertura y Presupuesto

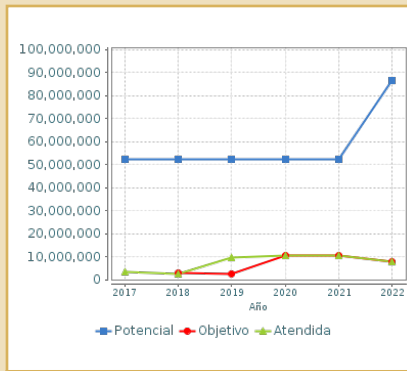
Con la actualización del Diagnóstico del Programa se establece en la metodología para la cuantificación de la Población Potencial (PP), la Población Objetivo (PO) y la Población Atendida (PA) el concepto "consumidores" como unidad de medida para dichas Poblaciones. Esto permite (en el largo plazo) realizar un análisis de tendencia temporal. No existe información disponible sobre cobertura en Grupos Históricamente Discriminados. De 2022 a 2023 se observa un decremento del presupuesto ejercido para el programa en términos reales del 4.74%. Si bien en ese mismo periodo la PA presenta un decremento, esto se debe a la población representada y beneficiada en el servicio de Acciones Colectivas; ya que ésta puede variar entre ejercicios fiscales, situación que se consideró en la metodología para cuantificar la Población Atendida del programa. La recuperación de las actividades productivas después del COVID19 generó mayor presencia de la PROFECO, lo que causó un aumento en la demanda de servicios; sin embargo, las labores y el desempeño de la institución permitieron mantener un nivel similar de atención en los servicios ofrecidos por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) a través del Programa en comparación con ejercicios fiscales anteriores.

Cobertura	
Entidades atendidas	32
Municipios atendidos	ND
Localidades atendidas	ND
Hombres atendidos	Mujeres atendidas
ND	ND
Grupos Históricamente Discriminados	ND
Cuantificación de poblaciones	
Unidad de Medida (PA)	Consumidores
Valor 2022	
Población Potencial (PP)	86,502,837
Población Objetivo (PO)	7,636,467
Población Atendida (PA)	7,811,120
PA/PO	102.29 %

Análisis de Resultados

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 de procesos realizada al Programa en 2022, el equipo evaluador detectó áreas de oportunidad que pretenden mejorar los procedimientos de las Oficinas de Defensa del Consumidor en el país, así como en el fortalecimiento de los recursos humanos, materiales y financieros en áreas sustantivas específicas. En cuanto a los resultados del indicador de propósito, al cierre del ejercicio fiscal 2022, el monto recuperado de las quejas en los procedimientos conciliatorio por infracciones a la ley, arbitral y por acciones colectivas fue por \$840,401,670.44 pesos, de una cantidad reclamada de \$796,007,274.13 pesos, con lo cual se sobrecumplió la meta, debido al seguimiento que se ha realizado en las Subprocuradurías de Servicios, de Telecomunicaciones y Jurídica, mediante cortes de información mensual, así como a revisiones a expedientes en las mismas. (EPR22, ICP22, MIR22)

Evolución de la Cobertura

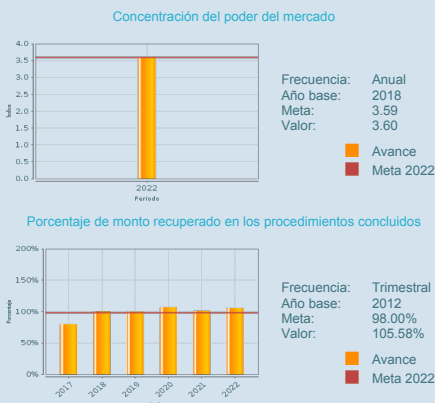


Presupuesto Ejercido*

Año	Presupuesto del programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	= $\frac{(1)}{(2)}$
2017	446.92	10,232.32	4.37 %
2018	393.06	10,223.27	3.84 %
2019	412.57	10,226.06	4.03 %
2020	307.43	38,304.01	0.80 %
2021	310.37	4,538.84	6.84 %
2022	295.64	3,103.39	9.53 %

Resultados

¿Cómo mide sus resultados?



Vinculación con el PND y Programas derivados

Para contribuir al eje III. "Economía" del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; al Objetivo prioritario 2 "Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria", Estrategia prioritaria 2.3 "Reducir las malas prácticas de comercio o prestación de servicios para proteger de forma efectiva los derechos del consumidor" del Programa Sectorial de Economía 2020-2024; así como a los Objetivos prioritarios 1, 2, y 3 del Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor, 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. Lo anterior, a través de acciones colectivas y de atención a los consumidores.

* Valores a precios constantes promedio de 2018, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) MDP: Millones de Pesos. Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público



Secretaría de Economía

Fortalezas y/o
Oportunidades

1.F. El Programa se encuentra alineado a las prioridades de la planeación estratégica nacional, sectorial e institucional, dado que busca que la población consumidora resuelva sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios, contribuyendo a la competencia en el mercado interno plasmada en el Programa Sectorial de Economía y en el PND. 2.F. El nivel de cumplimiento de las metas de los indicadores anuales y trimestrales es adecuado con relación a sus metas comprometidas, lo que coadyuva a que la población consumidora resuelva sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios. 3.F. El Programa presenta un alto grado de consolidación operativa, debido a que sus procesos son pertinentes y están documentados, lo cual contribuye al cumplimiento de sus metas y objetivos. 4.F. El Programa se encuentra en un proceso constante de mejora continua, dado que toma en cuenta las recomendaciones de los ejercicios de evaluación realizados para establecer Aspectos Susceptibles de Mejora, mismos que son atendidos en tiempo y forma para su fortalecimiento.

Debilidades y/o
Amenazas

1.A. Entre los años 2017 y 2022, se observa una disminución del presupuesto otorgado al programa del 33.85% en términos reales, lo que pudiera comprometer la generación y otorgamiento de los servicios del mismo. 2.D. En el Diagnóstico se realizó un ajuste en la unidad de medida de la Población Atendida, pasando de "impactos" a "consumidores"; sin embargo, no se especificaron los criterios metodológicos para su cuantificación, debido a que se siguen reportando el número de servicios otorgados o impactos. 3.D. La metodología para la cuantificación de la Población Objetivo presenta áreas de oportunidad, dado que el Programa la estima con base en los registros históricos de los servicios solicitados por los consumidores al Programa; asimismo, en el diagnóstico se precisa "y que acuden a la PROFECO" para ser atendidos. De acuerdo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, la Población Objetivo es aquella que el Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad estipulados en su normatividad.

Recomendaciones

1. Integrar un documento en el cual se establezcan de manera puntual los criterios metodológicos utilizados para estimar la Población Atendida del Programa, al pasar de "impactos" a consumidores, debido a que se siguen reportando el número de servicios otorgados o impactos. Si bien se homologó en el diagnóstico la unidad de medida de las Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, ésta última se estima con base en el número de servicios otorgados, situación que podría sobreestimar la cantidad de consumidores contabilizados como Población Atendida. 2. Actualizar la metodología utilizada para cuantificar la Población Objetivo, debido a que se estima con base en los servicios solicitados por la Población Atendida en el ejercicio fiscal previo. De acuerdo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, la Población Objetivo es aquella que el Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad estipulados en su normatividad.

Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que el programa realiza derivado de las evaluaciones

Avance en los ASM comprometidos en años anteriores (concluidos y en desarrollo)

1. Actualización del Diagnóstico del Programa E005 "Protección de los derechos de los consumidores", al 100%.

Avance en los ASM comprometidos en 2023

1. En septiembre 2023, serán reportados los avances correspondientes de los siguientes ASM: - Desarrollo de un documento donde se valore la factibilidad de mejorar y/o desarrollar mayores procesos de digitalización en la atención a los consumidores, -Diseño y ejecución de un programa de capacitación, - Elaboración de estrategias para realizar encuestas de satisfacción, - Elaboración de un documento que permita identificar las acciones necesarias para fortalecer los recursos humanos, materiales y financieros en áreas sustantivas, -Elaboración de un inventario de la posibilidad de realizar guías y/o actualizaciones en los manuales de procedimientos y Revisión de la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Coordinación Interinstitucional

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 las Subprocuradurías 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.

Participación Social

1. El programa cuenta con mecanismos de participación social para recibir retroalimentación 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 encuestas a fin de evaluar su experiencia en el uso de la herramienta electrónica "Concilianet", así como Teléfono del Consumidor y de los Módulos de atención de los Aeropuertos Internacionales de la Ciudad de México y Felipe Ángeles.

Datos de Contacto



Datos de Unidad Administrativa
(Responsable del programa o acción)
Nombre: Francisco Ricardo Sheffield
Teléfono: 5556256700 Ext. 6717
Email: frsheffieldp@profeco.gob.mx



Datos de Unidad de Evaluación
(Responsable de la elaboración de la Ficha)
Nombre: Alejandro Romero Gudiño
Teléfono: 5557299100 Ext 11513
Email: gestion.dgpe@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