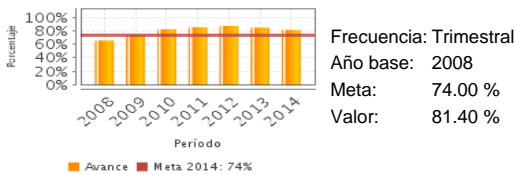


**Descripción del Programa:**

El objetivo del programa es prevenir y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en las relaciones de consumo, a través de los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen, y acciones colectivas, establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor; así como prevenir prácticas abusivas con los servicios del teléfono del consumidor, el registro público para evitar publicidad (REPEP), el buró comercial y el registro de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios; servicios que dan información al consumidor sobre el comportamiento de los proveedores. Los servicios se encuentran a disposición de la población durante todo el año.

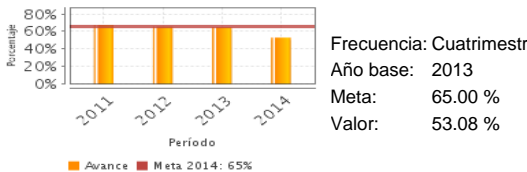
**Resultados**

Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas



Frecuencia: Trimestral  
 Año base: 2008  
 Meta: 74.00 %  
 Valor: 81.40 %

Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio



Frecuencia: Cuatrimestral  
 Año base: 2013  
 Meta: 65.00 %  
 Valor: 53.08 %

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

El indicador de FIN "Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral", recuperó \$720 millones de \$884 millones reclamados por consumidores en 2014, logró 81.4%; esto se explica a que se concilio el 79.8% de las quejas. El indicador de PROPÓSITO "Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio", logró una meta de 53% fueron concluidos 61,805 procedimientos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales. Los indicadores 2014 del programa lograron un comportamiento positivo. El indicador "Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor", que otorga asesoría e información a los consumidores mediante escritos, de manera personal a través de la oficina de contacto ciudadano, y la página web del Teléfono del Consumidor en Línea, chat y Voz IP. se ubicó en 94.9%, mayor en 9.3 puntos porcentuales respecto al de 2013, con la atención de 549,005 consultas, 7.4% más respecto a las atendidas en 2013, El indicador "Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad" ha registrado desde su creación y hasta 2014 un acumulado de 291,871 números telefónicos que no desean recibir publicidad de bienes, productos o servicios por esa vía, ni que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios durante 2014 se recibieron 270 denuncias.(FT14,IT14,MIR14)

**Cobertura**

**Definición de Población Objetivo:**

La cobertura se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor en el Artículo 2 Fracción I. Consumidor: 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.

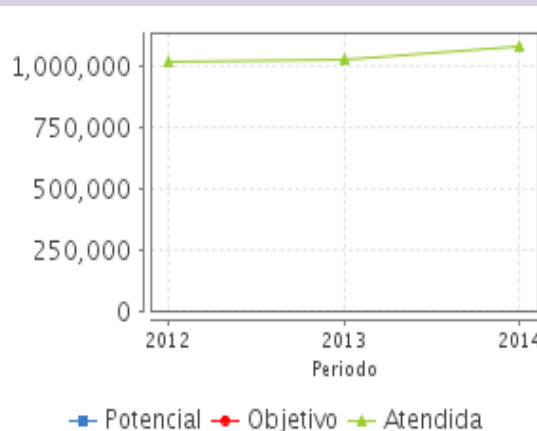
**Cobertura**

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

**Cuantificación de Poblaciones**

Unidad de Medida PA	Valor 2014
queja	
Población Potencial (PP)	ND
Población Objetivo (PO)	ND
Población Atendida (PA)	1,083,150
Población Atendida/ Población Objetivo	ND

**Evolución de la Cobertura**

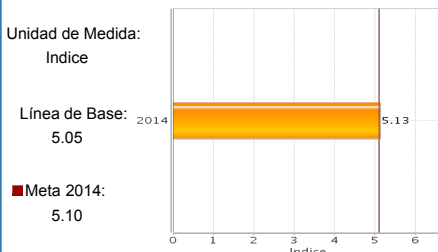


**Análisis de la Cobertura**

Durante 2014, se obtuvieron 1,083,150 impactos a consumidores nacionales o extranjeros, cifra superior en 5.5% a lo logrado en 2013, de 1,026,290 impactos. En el Programa E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, no es factible la cuantificación de la cobertura para el periodo 2008 al 2014, debido a que es un programa de demanda abierta en el que algunos de sus servicios se ofertan a través del sitio de internet de la institución. El programa ha mostrado su efectividad, mientras el presupuesto se decreta 5% en el periodo 2012 a 2014, los impactos se incrementan 3.4% en promedio..

**Análisis del Sector**

Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial



**Presupuesto Ejercido \***

Año	Presupuesto Ejercido *		
	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2009	250.98	20,506.23	1.22 %
2010	239.77	16,907.66	1.42 %
2011	214.04	18,469.29	1.16 %
2012	246.43	19,842.61	1.24 %
2013	263.86	18,811.36	1.40 %
2014	233.97	19,537.71	1.20 %

**Análisis del Sector**

El Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, se vincula al Objetivo Sectorial del Programa de Desarrollo Innovador 2013 - 2018: Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral, el cual se encuentra ligado al Objetivo 4.7 del PND: Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo y le corresponde la Meta

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. El programa se encuentra suficientemente soportado por documentos institucionales y evidencia internacional. (Fortaleza). 2. El programa contabiliza la recuperación económica del monto reclamado a favor de los consumidores. (Fortaleza). 3. El programa emplea tecnologías de la información para ofrecer sus servicios (por ejemplo: Concilianet, Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) y el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE)), y esto ha permitido ampliar la cobertura geográfica del programa y facilitar los procesos tanto a consumidores como proveedores. (Fortaleza). 4. El programa cuenta con un acervo histórico de datos e información relacionado con los consumidores, las modalidades de quejas y los tipos de servicios del programa, que pueden emplearse para calcular la demanda de servicios y el área de enfoque objetivo. (Fortaleza).

### Debilidades y/o Amenazas

1. El programa no cuenta con un diagnóstico formal donde se describan las características del problema y se establezca un plazo para su revisión y actualización. (Debilidad). 2. El programa no tiene claramente definida su área de enfoque potencial y objetivo, en consecuencia, tampoco cuenta con los insumos necesarios para desarrollar una estrategia de cobertura. (Debilidad). 3. La Matriz de Indicadores para Resultados del Programa requiere ajustes en el establecimiento de los objetivos, principalmente a nivel de Componentes y Actividades, y la selección de los indicadores que midan correctamente cada objetivo, a fin de favorecer a un adecuado monitoreo y evaluación de los resultados. (Debilidad).

### Recomendaciones

1. Investigar las estrategias aplicadas en otros países en programas de atención a consumidores similares, con la finalidad de valorar la viabilidad de replicar casos exitosos. 2. Revisar y adecuar la MIR del Programa a fin de contar con una matriz que favorezca al adecuado monitoreo y evaluación de los resultados. 3. Desarrollar un diagnóstico del programa con los elementos mínimos que considera el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval). 4. Realizar un análisis respecto al cumplimiento de metas del programa en los últimos años que favorezca al ajuste de las mismas en función de la capacidad del programa y alcance institucional.

### 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 2015*

Aspectos comprometidos en 2015

1. Establecer acciones preventivas para el cumplimiento de las metas. 2. Mejorar la implementación del Programa presupuestario E 005. 3. Mejorar la prestación de los servicios proporcionados. 4. Contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) metodológicamente construida.

### Avances del programa en el ejercicio fiscal actual (2015)

1. Durante 2015 el programa ha promovido dos acciones de reparación de cuantificación de daños y perjuicios: uno en contra de una empresa, en el que se representó a 80 consumidores por un monto reclamado de 26.5 millones de pesos; la segunda en contra de una constructora, en representación de 422 consumidores, por un monto de más de 8.7 millones de pesos, el cual a julio de 2015 se encuentra pendiente de resolver. Adicionalmente, se promovieron dos incidentes de ejecución de sentencia en contra de una empresa inmobiliaria en representación de 362 consumidores por un monto de 103.3 millones de pesos. 2. En el ejercicio 2015 y con la finalidad de incrementar la transparencia y la rendición de cuentas, el programa puso a disposición de los consumidores datos abiertos sobre la información de más 500 mil quejas registradas en la institución a nivel nacional de 2011 a agosto de 2015.

### Datos de Contacto

**Datos de Unidad Administrativa**

*(Responsable del programa o acción)*

Nombre: Lorena Martínez Rodríguez

Teléfono: 56256717

Correo electrónico: lmartinezr@profeco.gob.mx

**Datos de Unidad de Evaluación**

*(Responsable de la elaboración de la Ficha)*

Nombre: Emerit Sekely del Rivero

Teléfono: 56256729

Correo electrónico: esekelyr@profeco.gob.mx

**Datos de Contacto CONEVAL**

*(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)*

Thania de la Garza Navarrete tgarza@coneval.gob.mx 54817245

Liv Lafontaine Navarro llafontaine@coneval.gob.mx 54817239

Erika Ávila Mérida eavila@coneval.gob.mx 54817289