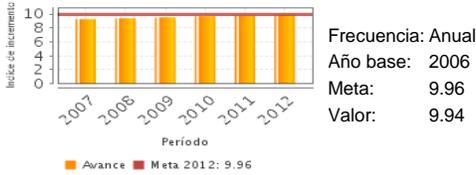


Descripción del Programa:

El objetivo principal del programa es procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, a través de los procedimientos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y se encuentra basado en cinco procesos que son: Consultas y conciliación, Asesoría y análisis en materia de contratos de adhesión, Atención a denuncias del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), Arbitraje y Certeza Jurídica.

Resultados

Índice de protección de los derechos del consumidor



Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas



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

Se robustecen las atribuciones de Profeco en temas como el Concilianet, que es un módulo virtual de solución de controversias en línea que permite al ciudadano presentar y dar trámite a las reclamaciones o quejas en contra de más de 70 proveedores de bienes o servicios. La implementación de esta herramienta, ha permitido que se tenga un 83% de conciliación, el más alto registrado. Para hacer más eficiente la protección del consumidor, se han implementado herramientas como el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) donde los proveedores pueden realizar el trámite de registro de modelos de contratos de adhesión por Internet las 24 horas del día. Se implementó el Registro Público de Consumidores (RPC), ahora también denominado Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), instrumento automatizado para registrar números telefónicos de consumidores que no desean recibir publicidad por esa vía. El Buró comercial es un sistema de información disponible en internet para consultar información sobre quejas, procedimientos conciliatorios, infracciones a la ley, multas, arbitraje, y sobre contratos de adhesión de los 450 proveedores con más quejas, y el teléfono del consumidor en línea, que ofrece los mismos servicios que el tradicional Teléfono del Consumidor.

Definición de Población Objetivo:

Universo de consumidores

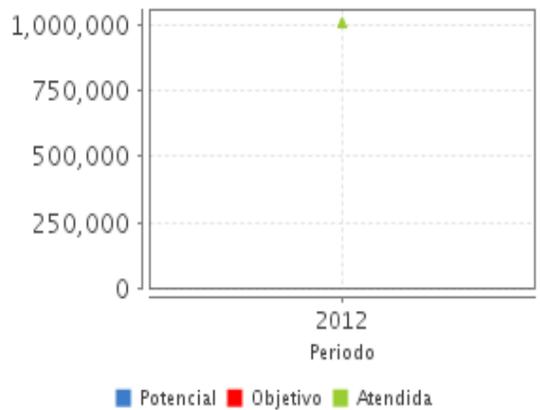
Cobertura

Entidades atendidas	-
Municipios atendidos	-
Localidades atendidas	-

Cuantificación de Poblaciones

Unidad de Medida PA	Valor 2012
consumidores	
Población Potencial	ND
Población Objetivo	ND
Población Atendida	1,013,187
Población Atendida/ Población Objetivo	0 %

Evolución de la Cobertura



Análisis de la Cobertura

La población potencial del programa se define por todos los consumidores que habitan el territorio nacional. La población atendida son todos aquellos habitantes que demandan algún servicio que brinda el programa, por lo cual no es posible definir la población objetivo del programa. El programa no cuenta con un diagnóstico formal ni con la cuantificación de la población potencial y objetivo.

Análisis del Sector

Indicador Sectorial
Índice de protección de los derechos del consumidor



Datos Presupuestarios *

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2007	ND	12,599.18	ND
2008	241.61	20,416.43	1.18 %
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 %

Análisis del Sector

El objetivo rector 2.3 del Programa Sectorial de Economía fue asignado a la Profeco, generándose un Índice de Protección de los Derechos del Consumidor, que mide la calificación promedio de los compromisos establecidos en la defensa y protección de los derechos del consumidor de acuerdo a la temática del estudio de mejores prácticas para América Latina.

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.