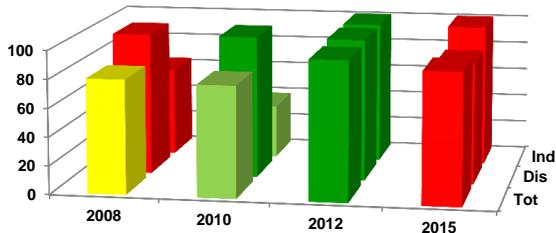


Ficha de Valoración de la Matriz de Indicadores para Resultados

RAMO	10 - Economía	DICTAMEN DE APROBACIÓN	No sujeto al proceso de aprobación		
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	E005 - Protección De Los Derechos De Los Consumidores Y El Desarrollo Del Sistema Nacional De Protección Al Consumidor	AJUSTES REQUERIDOS	Complementarios		
Estado Actual:	Adecuado	AÑO DE CREACIÓN DEL PROGRAMA	2014	AÑO DE CREACIÓN DEL PROGRAMA	2008

Valoración MIR 2015



Características de los Indicadores	Refleja un factor relevante	Fórmula coherente	Descripción clara	Medios de verificación congruentes
F [2]	●	●	●	●
P [1]	●	●	●	●
C [2]	●	●	●	●
A [5]	●	●	●	●

Objetivos 2015

Fin	1 - Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de los consumidores.
Propósito	1 - Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.
Componente	1 - Atención brindada a las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos. 2 - Las controversias entre la población consumidora y los proveedores son solucionadas.
Actividad	1 - Interposición de Acciones Colectivas. 2 - Dotar a la población consumidora de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a su queja. 3 - Revisión, dictaminación y registro de los contratos de adhesión obligatorios y voluntarios. 4 - Recepción y revisión de las solicitudes de la población consumidora que no deseen recibir publicidad telefónica. 5 - Atención y supervisión de consultas atendidas través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor.

Indicadores 2015

Fin	1 - Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluido. 2 - Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial.
Propósito	1 - Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio.
Componente	1 - Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor. 2 - Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio.
Actividad	1 - Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas. 2 - Porcentaje de dictámenes emitidos. 3 - Porcentaje de resoluciones a las solicitudes de registro de contrato de adhesión emitidas en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. 4 - Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep). 5 - Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor.

Comentarios Generales

- El programa no está sujeto al proceso de aprobación de indicadores.
- Dentro de su sector, el programa forma parte de los que cuentan con un diseño adecuado.
- Los ajustes requeridos en sus objetivos e indicadores se consideran complementarios
- Este programa en valoraciones de MIR anteriores ha logrado mejorar progresivamente sus indicadores y en 2015 se mantuvo en semáforo verde ; el indicador de Fin no cumple con las características deseables de los indicadores por lo que se tienen que hacer modificaciones.