

Descripción  
del Programa

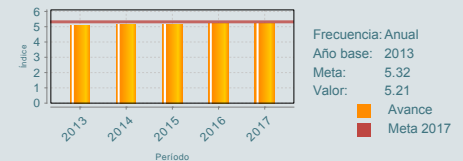
El objetivo del programa es prevenir el conflicto entre consumidores y proveedores en materia de bienes, servicios y telecomunicaciones por medio de los productos ofrecidos por la institución: Teléfono del consumidor, Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), el Buró Comercial, Monitoreo de publicidad, Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) y Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). El programa hace uso intensivo de las Tecnologías de la Información, por lo que los servicios están disponibles todo el año en el sitio web institucional. Estos conflictos de consumo de bienes, servicios y telecomunicaciones se resuelven mediante los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen, infracciones a la Ley e interposición de acciones colectivas.

Resultados

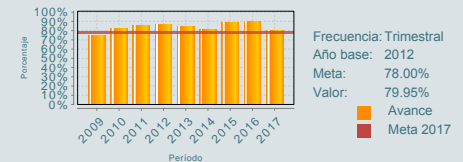
## ¿Cuáles son los resultados del programa y cómo los mide?

El Programa documenta sus resultados con los indicadores de la MIR 2017. El indicador de FIN "Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial", contribuye al logro de la variable 6.15 Grado de Orientación del Consumidor a través de diversas acciones, de la misma manera, aporta a la variable 6.16 Grado de Sofisticación del Comprador, realizando actividades que garantizan el derecho de acceso a la información como se establece en la Ley Federal de Protección al Consumidor. El indicador de PROPÓSITO "Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluido", alcanzó un 79.95%, recuperando 817.8 millones de pesos a favor de la población consumidora en materia de bienes, servicios y telecomunicaciones. Los indicadores de COMPONENTE "Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor" recibió 2'103,655 consultas, de las cuales 2'028,388 fueron atendidas alcanzando un 96.4%, conformando a este como el principal medio de atención a consumidores a nivel nacional en materia de asesoría e información. El indicador de Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio obtuvo un 78.13%. De los diez indicadores que conforman la MIR, en cinco participa el sector telecomunicaciones. A partir del estatus "POR MEJORAR" de la Matriz en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda, esta se ha fortalecido con la adición de dos indicadores en los niveles de Componente y de Actividad. (AVP17, IT17, MIR17)

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



Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos



01

Cobertura

### Definición de Población Objetivo:

Es toda aquella persona física o moral que tras una inconsistencia en sus relaciones de consumo o prevención de las mismas, se pueda acercar a Profeco de manera voluntaria para conciliar o informarse

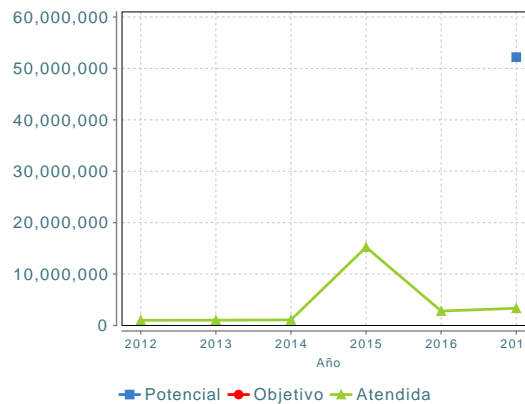
#### Cobertura

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

#### Cuantificación de Poblaciones

Unidad de Medida	Impactos
PA	Impactos
<b>Valor 2017</b>	
Población Potencial (PP)	52,198,611
Población Objetivo (PO)	ND
Población Atendida (PA)	3,341,241
Población Atendida/ Población Objetivo	ND

#### Evolución de la Cobertura



#### Análisis de la Cobertura

El Programa tiene una versión preliminar del Diagnóstico donde se definen las Poblaciones Potencial y Objetivo; sin embargo esta última no se encuentra cuantificada aún. En lo que respecta a la Población Atendida, cuya cuantificación se da en "impactos"; debido a que consolida los diversos servicios o productos que el programa brinda al consumidor. Esto es porque un consumidor puede obtener uno o más de estos servicios o productos, los cuales cuentan con unidades de medida diferentes. En el ejercicio de 2017 creció en un 19.06% respecto al año anterior, alcanzando un total de 3'341,241 impactos. Este incremento se debe, entre otras razones, al uso de nuevas tecnologías de comunicación e información para mejorar el alcance del programa y a las reformas a la Ley de Aviación Civil y a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Sin embargo no se cuenta con información desagregada.

02

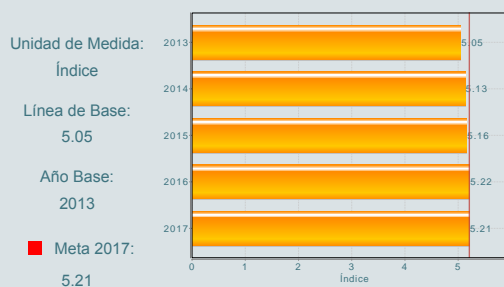
Análisis del Sector

### Análisis del Sector

El Programa se vincula al Objetivo Sectorial del PRODEINN: Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral, con la Estrategia 4.5 Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor. El indicador Sectorial obtuvo un índice de 5.21, contribuyendo con la variable 6.15 Grado de orientación al cliente. Se presentó un incremento importante en el presupuesto 2017 con respecto a 2016, lo cual permitió cumplir metas y mejorar la cobertura en los servicios ofrecidos.

### Indicador Sectorial

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



### Presupuesto Ejercido \*

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2012	246.43	19,842.61	1.24 %
2013	263.86	18,811.36	1.40 %
2014	233.97	19,537.71	1.20 %
2015	301.79	15,956.29	1.89 %
2016	292.98	12,850.81	2.28 %
2017	353.19	8,086.41	4.37 %

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.La colaboración entre las tres áreas normativas de la institución que participan en este programa es importante para el buen desempeño del programa (F). 2.Los trámites y servicios por parte de este programa han permitido la detección de oportunidades de mejora en los procesos de áreas normativas. (O). 3.A partir del trabajo de las áreas normativas del Programa se impulsan cambios en la Ley Federal de Protección al Consumidor. (O). 4.Como medida de innovación de los servicios del programa y ante el crecimiento de las redes sociales, se implementaron dos números de WhatsApp para ampliar el rango de atención que brinda el tradicional servicio del teléfono del consumidor. (F). 5.Para los usuarios del sector telecomunicaciones se brindan asesorías y atención de inconformidades a través de la plataforma [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx).

## Debilidades y/o Amenazas

1.Se dificulta la cuantificación de la población objetivo y población potencial, al ser un programa de demanda abierta. (D). 2.Implementación de los cambios en procedimientos derivados de la Reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor en muy poco tiempo. (A). 3.Confusión de los usuarios de servicios de aerolíneas respecto a los mecanismos de atención y conciliación con éstas, podrían derivar en malestar con la institución, como consecuencia de la reforma a la Ley de Aviación Civil. (A).

01

## Recomendaciones

1.Se recomienda trabajar en la cuantificación de población potencial y objetivo del programa, con base en las especificaciones del CONEVAL. 2.Determinar un programa de trabajo de mediano y largo plazo que establezca los tiempos de implementación de los cambios en los procedimientos derivados de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de servicios. 3.Difundir, con apoyo de las áreas competentes, los mecanismos de atención a usuarios de servicios de aerolíneas, mediante promoción directa, medios audiovisuales o redes sociales.

02

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

### Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores

1.Elaboración del Diagnóstico del Programa con base en los Elementos Mínimos establecidos por CONEVAL. 100% a 2017. 2.Aplicación de encuestas de satisfacción para detectar áreas de mejora en los servicios que brinda el Teléfono del Consumidor. 100% a 2017. 3.Revisión de metas de indicadores considerando información histórica a fin de que reflejen el avance consecutivo en el cumplimiento de objetivos. 100% a 2017.

### Aspectos comprometidos en 2018

1.Implementación de estrategias para optimizar la comunicación de las áreas normativas (Subprocuradurías de Servicios, de Telecomunicaciones y Jurídica) y las Delegaciones y Subdelegaciones de la PROFECO para mejorar la operación de los procesos incluidos en el Programa. 2.Elaboración de la estrategia de cobertura de la población objetivo del Programa E005.

03

## Avances del programa en el ejercicio fiscal actual (2018)

1.En seis indicadores se subió la meta: Propósito, Un componente y Cuatro Actividades y únicamente en Dos Actividades se bajó la meta. 2.A mayo de 2018 se han atendido 802,105 consultas en el Teléfono del Consumidor, resultando en un 97.46% de cumplimiento. 3.Respecto a las quejas conciliadas, al mes de mayo de 2018, se han conciliado 19,777 quejas de 23,345 resultando en un 84.72%. 4.Al primer trimestre se ha recuperado 203.07 millones de 228.27 reclamados con un porcentaje de recuperación de 88.96%. 5.El 26 de junio de 2017 se publicó en el DOF el Decreto mediante el cual se adicionaron los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, estableciendo la obligación para los permisionarios o concesionarios en su calidad de proveedores de publicar, a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los consumidores la información relativa para la presentación de quejas o denuncias. 6.El 14 de noviembre de 2017, se aprobó el proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la LFPC, donde destaca el otorgamiento a la Procuraduría del carácter de autoridad fiscal para efectuar el cobro de las multas que impone, así como de facultades para emitir alertas y ordenar llamados a revisión y retiro de mercancías.

## Datos de Contacto



**Datos de Unidad Administrativa**  
(Responsable del programa o acción)  
Nombre: Rogelio Cerda Pérez  
Teléfono: 56256700 Ext. 6717  
Email: [rcerdap@profeco.gob.mx](mailto:rcerdap@profeco.gob.mx)



**Datos de Unidad de Evaluación**  
(Responsable de la elaboración de la Ficha)  
Nombre: Héctor Alejandro Gutiérrez Ordaz  
Teléfono: 56256729  
Email: [hagutierrez@profeco.gob.mx](mailto:hagutierrez@profeco.gob.mx)



**Datos de Contacto CONEVAL**  
(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)  
Thania de la Garza Navarrete [tgaz@coneval.org.mx](mailto:tgaz@coneval.org.mx) 54817245  
Liv Lafontaine Navarro [llafontaine@coneval.org.mx](mailto:llafontaine@coneval.org.mx) 54817239  
Rosa Bejarano Arias [rmbejarano@coneval.org.mx](mailto:rmbejarano@coneval.org.mx) 54817383