

## MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

### PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2021

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

**OBJETIVO:** GOBIERNO TRANSPARENTE Y PROTECCION Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, FOMENTAR EL CONSUMO INTELIGENTE, EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DEL MUNICIPIO DE NAVOJOA.

UR	NIVEL	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	META PROGRAMADA				BENEFICIARIOS/ DESTINATARIOS	
	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MONTO	FECHA DE TÉRMINACION	TIPO	CANTIDAD
TITULAR DE OFICINA DE ENLACE CON PROFECO	FIN 1	Prevenir y salvaguardar posibles afectaciones a los derechos de los consumidores y de combatir prácticas comerciales abusivas				31/12/2021	Municipio de Navojoa	
TITULAR DE OFICINA DE ENLACE CON PROFECO	PROPOSITO 1	Consumidores de Navojoa, a través del área de servicios protege y promueve sus derechos por medio de mecanismos que permiten impulsar la legalidad y certeza en las relaciones de consumo.				31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	COMPONENTE 1	<b>Resolver los conflictos entre consumidores y proveedores del Municipio de Navojoa, establecer relaciones de consumo, a través de los procedimientos de conciliación, establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor</b>	Número de quejas resueltas y gestionadas	1200	473,736.67	31/12/2021	Municipio de Navojoa	163,650

## MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

### PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2021

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

**OBJETIVO:** GOBIERNO TRANSPARENTE Y PROTECCION Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, FOMENTAR EL CONSUMO INTELIGENTE, EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DEL MUNICIPIO DE NAVOJOA.

UR	NIVEL	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	META PROGRAMADA				BENEFICIARIOS/ DESTINATARIOS	
	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MONTO	FECHA DE TÉRMINACION	TIPO	CANTIDAD
	ACTIVIDAD 1.1	Asesorar e informar al consumidor en materia de consumo responsable	Bitacora de asistencia	600		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 1.2	Recibir y gestionar las quejas en materia de consumo y las denuncias	Solicitud de queja	240		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 1.3	Notificar al proveedor por violación a los derechos del consumidor.	Citatorios	240		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 1.4	Noticar a consumidores o proveedores en apoyo a la Delegación y Subdelegaciones.	Citatorios	120		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	FIN 2	Que la población del Municipio de Navojoa tome mejores decisiones de compra.				31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	PROPOSITO 2	Consumidores de Navojoa, a través de el área de Educación y Divulgación, obtienen productos informativos educativos que promueven el conocimiento y el ejercicio de los Derechos del Consumidor				31/12/2021	Municipio de Navojoa	

## MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

### PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2021

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

**OBJETIVO:** GOBIERNO TRANSPARENTE Y PROTECCION Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, FOMENTAR EL CONSUMO INTELIGENTE, EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DEL MUNICIPIO DE NAVOJOA.

UR	NIVEL	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	META PROGRAMADA				BENEFICIARIOS/ DESTINATARIOS	
	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MONTO	FECHA DE TÉRMINACION	TIPO	CANTIDAD
	<b>COMPONENTE 2</b>	<b>Promover una cultura de consumo responsable e inteligente</b>	Número de la promoción de los derechos del consumidor	60	473,736.67	31/12/2021	Municipio de Navojoa	163,650
	ACTIVIDAD 2.1	Promover los derechos y obligaciones entre consumidores y proveedores	Campañas	24		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 2.2	Promover los contratos de adhesión	Campañas	24		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 2.3	Formar grupo de consumidores	Registro de grupos	12		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	FIN 3	Cuidar que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de Profeco				31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	PROPOSITO 3	Consumidores y proveedores de Navojoa por medio del area de Verificación y vigilancia cumpliran con la ley en las relaciones comerciales.				31/12/2021	Municipio de Navojoa	

## MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

### PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2021

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

**OBJETIVO:** GOBIERNO TRANSPARENTE Y PROTECCION Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, FOMENTAR EL CONSUMO INTELIGENTE, EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE LOS PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DEL MUNICIPIO DE NAVOJOA.

UR	NIVEL	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	META PROGRAMADA				BENEFICIARIOS/ DESTINATARIOS	
	FIN, PROPÓSITO, COMPONENTE O ACTIVIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	MONTO	FECHA DE TÉRMINACION	TIPO	CANTIDAD
	<b>COMPONENTE 3</b>	<b>Cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores.</b>	<b>Número de Instrumentos de medición calibrados</b>	<b>84</b>	<b>473,736.67</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>Municipio de Navojoa</b>	<b>163,650</b>
	ACTIVIDAD 3.1	Realizar verificaciones a comercios y prestadores de servicio del Municipio de Navojoa	Oficio de verificación	12		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 3.2	Exhortar a los comercios para que realicen tramite de calibración de instrumentos de medición	Campaña	1		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 3.3	Recibir y gestionar las solicitudes de calibración de instrumentos de medición	Solicitud de calibración de instrumentos de medición	63		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
	ACTIVIDAD 3.4	Realizar programas especiales de verificación y vigilancia	Oficio de exhorto	8		31/12/2021	Municipio de Navojoa	
<b>TOTALES:</b>				<b>1344</b>	<b>1,421,210</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>Municipio de Navojoa</b>	<b>163,650</b>