



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FINALIDAD: GOBIERNO TRANSPARENTE

FUNCIÓN: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SUBFUNCIÓN: 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. | | | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| 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. | | | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | COMPONENTE 1 | 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. | Número de quejas resueltas y gestionadas | 240 | 1,052,238.50 | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |



NAVOJOA

GOBIERNO MUNICIPAL 2018-2021
HACIENDO HISTORIA

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FINALIDAD: GOBIERNO TRANSPARENTE

FUNCIÓN: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SUBFUNCIÓN: 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 | Asesorar e informar al consumidor en materia de consumo responsable. | Asistencias | 600 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 2 | Recibir y gestionar las quejas en materia de consumo y las denuncias. | Solicitud de queja | 240 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 3 | Notificar al proveedor por violación a los derechos del consumidor. | Citatorios | 240 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 4 | Notificar a consumidores o proveedores en apoyo a la Delegación y Subdelegaciones. | Citatorios | 120 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | FIN 2 | Que la población del Municipio de Navojoa tome mejores decisiones de compra. | | | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FINALIDAD: GOBIERNO TRANSPARENTE

FUNCIÓN: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SUBFUNCIÓN: 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 |
| | 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. | | | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | COMPONENTE 1 | Promover una cultura de consumo responsable e inteligente. | Número de la promoción de los derechos del consumidor | 60 | 1,052,238.50 | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 1 | Promover los derechos y obligaciones entre consumidores y proveedores. | Campañas | 24 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 2 | Promover los contratos de adhesión | Campañas | 24 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 3 | Formar grupo de consumidores. | Registro de grupos | 12 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | FIN 3 | Cuidar que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de Profeco. | | | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FINALIDAD: GOBIERNO TRANSPARENTE

FUNCIÓN: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SUBFUNCIÓN: 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 |
| | PROPOSITO 3 | Consumidores y proveedores de Navojoa por medio del area de Verificación y vigilancia cumpliran con la ley en las relaciones comerciales. | | | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | COMPONENTE 1 | Cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores. | Documento | 84 | 1,052,238.50 | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 1 | Realizar verificaciones a comercios y prestadores de servicio del Municipio de Navojoa. | Oficio de verificación | 12 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 2 | Exhortar a los comercios para que realicen tramite de calibración de instrumentos de medición. | Campaña | 1 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 3 | Recibir y gestionar las solicitudes de calibración de instrumentos de medición. | Solicitud de calibración de instrumentos de medición | 63 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |
| | ACTIVIDAD 4 | Realizar programas especiales de verificación y vigilancia. | Oficio de exhorto | 8 | | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 |



MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019

NOMBRE DEL PROGRAMA: PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FINALIDAD: GOBIERNO TRANSPARENTE

FUNCIÓN: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SUBFUNCIÓN: 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 |
| | | | TOTALES: | 384 | 3,156,715.50 | 31/12/2019 | Municipio de Navojoa | 163 650 Hab. |