



## **Entrega Final**

### ***Coordinador***

Jorge Mario Soto Romero

### ***Responsable Técnico***

*Rodolfo Castro Valdez*

### ***Investigadores***

Andrés Blancas Martínez

José Arturo Baca Millán

Julio Espinosa Torres

Julio, 2013

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



## Índice

Resumen Ejecutivo .....	1
Introducción .....	4
Diseño.....	5
Respuestas de la Evaluación de Consistencia y Resultados .....	6
1.- El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información: .....	6
2.- Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica: .....	7
3.- ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo? .....	8
4.- El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:.....	9
5.- ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa? .....	10
6.- ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio? .....	11
7.- Las áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características: .....	12
8.- Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:.....	13
9.- Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones. ....	14
10.- ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)? .....	15
11.- Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información: .....	16
12.- Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características: .....	17
13.- ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias? .....	18
Planeación y Orientación a Resultados .....	19
14.- La unidad responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características: .....	20
15.- El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que: .....	21
16.- El programa utiliza informes de evaluaciones externas:.....	22

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



17.- Del total de los aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y /o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?.....	23
18.- ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento de los aspectos de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos? .....	24
19.- ¿Qué recomendaciones de las evaluaciones externas de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué? .....	25
20.- A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas? .....	26
21.- El Programa recolecta información acerca de: .....	27
22.- El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características: .	28
<b>Cobertura y Focalización</b> .....	29
23.- El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender al área de enfoque objetivo con las siguientes características: .....	30
24.- ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar el área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información se utiliza para hacerlo. ....	31
25.- A partir de las definiciones de área de enfoque potencial, área de enfoque objetivo y área de enfoque atendidas, ¿cuál ha sido la cobertura del programa? .....	32
<b>Operación</b> .....	33
26.- Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.....	34
27.- ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de las personas físicas y específica en el caso de las personas morales).....	35
28.- Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características: .....	36
29.- El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, entregar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características: .....	37
30.- Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:.....	38
31.- El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características: .....	39
32.- Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:....	40

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



33.- El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:.....	41
34.- Los procedimientos de ejecución de acciones tienen las siguientes características: .....	42
35.- El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y tienen las siguientes características: .....	43
36.- ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el procedimiento del programa G003? .....	44
37.- ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y, en su caso, qué estrategias ha implementado? .....	45
38.- El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos: .....	46
39.- ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes? .....	47
40.- Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características: .....	48
41.- ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto a sus metas? .....	49
42.- El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:.....	50
<b>Percepción del Área de Enfoque Atendida .....</b>	<b>51</b>
43.- El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características: .....	52
<b>Medición de Resultados .....</b>	<b>53</b>
44.- ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?.....	54
45.- En caso de que el programa cuente con indicadores para medir el Fin y Propósito (inciso a) de la pregunta anterior), ¿cuáles son los resultados? .....	55
46.- En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa (inciso b) de la pregunta 44) dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:.....	56
47.- En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionado con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados de esas evaluaciones?.....	57
48.- En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programa similares (inciso c) de la pregunta 44), dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:.....	58

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



49.- En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares, ¿qué resultados se han demostrado? .....	59
50.- En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, (inciso d) de la pregunta 44), con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones: .....	60
51.- En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplen al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones? .....	61
Conclusiones.....	64
Bibliografía.....	66
Anexos .....	70

## Resumen Ejecutivo

El presente trabajo evaluó la consistencia y orientación a resultados del Programa de Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor, plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (PVV) a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con la finalidad de proveer información que sirva para mejorar su diseño, gestión, logros y desempeño general. Las preguntas y la metodología de la evaluación fueron determinadas por la Secretaría de la Función Pública, en consultas con la PROFECO, para hacer una adecuación del formato estándar que se utiliza para los programas federales. A continuación se presentan los principales hallazgos y recomendaciones de la evaluación

### **Apartado de Diseño:**

- El problema que busca responder el Programa se enuncia como un hecho negativo que se busca revertir, dice: *“Los consumidores están expuestos a prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores que no cumplen con la normatividad aplicable”*
- El resumen narrativo del Fin y Propósito del Programa se enuncia en la *Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012*, en alineación con el *Árbol de Soluciones*, define el problema (en positivo) en: 1) Resumen Narrativo del Fin *“Índice de protección de los derechos del consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina”*. En la MIR del año 2013, se presenta el: 1) Resumen Narrativo del Fin *“Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor”*; y para los dos años: 2) Resumen Narrativo del Propósito *“Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia”*.
- Se presenta un documento sucinto denominado “Diagnóstico”, en el que se pueden encontrar algunas de las causas, efectos y algunas características del problema. Sin embargo, no se tiene la cuantificación completa, características y ubicación territorial del área de enfoque que presenta el problema, en este caso, los proveedores.
- El programa no tiene definidas **las áreas de enfoque (potencial y objetivo)**, ni tampoco están cuantificadas, ni cuentan con una metodología para ello; por ende, no existe algún documento normativo que establezca el plazo para la revisión del cálculo de las mismas. Igualmente, el programa no ha especificado las unidades de medida ni ha cuantificado las áreas de enfoque, pero sí es importante mencionar que las autoridades de PROFECO realizan un esfuerzo con tener bases de datos de establecimientos comerciales, estudios de calidad, estaciones de servicio, plantas de gas, y vehículos repartidores de gas LP, entre otros.
- El equipo evaluador propuso las siguientes definiciones para las áreas de enfoque y los beneficiarios del Programa:
  - El **área de enfoque potencial** son todos los proveedores de bienes y servicios que realizan prácticas comerciales.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



- El **área de enfoque objetivo** son todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios o que se puedan identificar por otros medios, que realizan o pueden realizar prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos de los consumidores, en consideración de lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables así como de los recursos disponibles y las prioridades para las actividades de vigilancia y verificación.
  - El **área de enfoque atendida** son todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios, que realizan o pueden realizar prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos de los consumidores, en consideración de lo establecido en las NOM aplicables así como de los recursos disponibles y las prioridades para las actividades de vigilancia y verificación, que efectivamente vigila y verifica el programa.
  - Los **beneficiarios** son todos los consumidores de bienes y servicios que son o pueden ser objeto de prácticas comerciales abusivas que afecten sus derechos por parte de los proveedores, y que se benefician de las actividades de vigilancia y verificación que realiza el programa sobre los mismos.
- El programa presenta complementariedades principalmente con algunas acciones de la Comisión Federal de Competencia (CFC), el Centro Nacional de Metrología (CENAM) y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

***Apartado de Planeación y Orientación a Resultados:***

- El Programa no cuenta con un plan estratégico; al menos para los años 2011, 2012 y 2013. Sin embargo, es importante señalar que el programa tiene dos documentos, derivados de ejercicios de planeación: Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2011, 2012 y 2013 y el *Programa Sectorial de Economía 2006-2012*, que es el resultado de una planeación institucionalizada de mediano plazo.

***Apartado de Cobertura y Focalización:***

- El Programa tiene estrategia de cobertura documentada, que incluye la definición de su área de enfoque objetivo—los proveedores de bienes y servicios, ya sean establecimientos comerciales o distribuidores de gasolina y gas—especifica metas de cobertura anual, y es congruente con el diseño del Programa.

***Apartado de Operación:***

- Los cinco procesos claves del programa están debidamente diagramados: verificar y vigilar el cumplimiento de la ley federal de protección al consumidor, servicios en materia de información comercial, análisis y evaluación del cumplimiento de normas y atender solicitudes de trámites y servicios
- La información de la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes no está sistematizada, ya que no es un programa que beneficie directamente al área de enfoque objetivo. Sin embargo, el Programa tiene un sistema denominado “*Módulo de Denuncias*”, que registra las denuncias de los consumidores, a través del cual los consumidores que hayan interpuesto sus denuncias pueden dar el seguimiento para

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



verificar su estatus. Asimismo, las acciones de verificación y calibración, la atención de las denuncias, así como el servicio externo de verificación de parámetros de calidad y análisis, asesoría y capacitación en información comercial se encuentran estandarizados y sistematizados, son difundidos públicamente y se encuentran apegados al documento normativo del Programa.

- Las aplicaciones informáticas que utiliza el Programa G003, tienen información confiable y validada, se establece su periodicidad y las fechas límites para la captura de información, se proporciona información al personal involucrado y no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones.

***Apartado de Percepción de la Población Atendida:***

- El Programa tiene dos encuestas o instrumento que permiten medir el grado de satisfacción de los servicios externos que realiza el Laboratorio Nacional y evalúa la satisfacción del servicio que presta al área de verificación y difusión; sin embargo, las dos encuestas contienen una batería de preguntas básicas. En las áreas de verificación de combustibles y verificación y vigilancia no se presentaron evidencias de encuestas sobre la atención a denuncias de los consumidores y las solicitudes de calibración. Tampoco existe un instrumento para medir la opinión de los proveedores cuando se tienen visitas de verificación, lo que podría ayudar a detectar y corregir algunas anomalías que pudieran presentarse.

***Apartado de Medición de Resultados***

- Con base en el sistema de indicadores de la MIR reportado en el sistema PASH y Cuenta Pública 2012, se observa que los 14 indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012 del Programa, presentan el siguiente comportamiento: cuatro indicadores reportan avances por encima del 100%; uno de ellos, tiene un cumplimiento igual al 100%; cuatro indicadores llegan a un cumplimiento satisfactorio mayor al 90%; tres indicadores tienen un rango de cumplimiento menor al 90% y hasta 70%; y dos indicadores registraron un resultado menor del 70% y hasta el 50%.
- Los resultados del Programa se documentan mediante los indicadores de la MIR, a nivel de Fin y de Propósito.
- No se cuenta con evaluaciones o estudios que permitan apreciar en alguna medida los impactos o efectos atribuibles al Programa o a intervenciones similares en otros países. Por lo anterior, y considerando que se trata de un programa con casi cuatro décadas en operación, se recomienda que en el futuro cercano (dos a tres años) se realice una evaluación de impacto, con fuentes de información adecuadas y con metodologías rigurosas, destinando para ello un presupuesto específico suficiente.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



## **Introducción**

En 1976, se promulgó la LFPC creándose la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), en medio de un viraje de la política económica que abandonó el modelo de desarrollo estabilizador y adoptó el modelo de desarrollo compartido que se caracterizaba por un activismo estatal de marcado perfil nacionalista. La PROFECO surge como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

El Programa de Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor fue creado el 8 de febrero de 1989. Actualmente tiene como objetivo hacer cumplir las disposiciones legales en las relaciones entre proveedores y consumidores, y sus funciones están plasmadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Conforme al Programa Anual de Evaluación (PAE), publicado el 16 de enero de 2013 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Secretaría de Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la PROFECO debe realizar una Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) de su Programa “G003 Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor, Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor”.

El objetivo general del presente trabajo es evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. La evaluación se conforma por los apartados de Diseño (preguntas 1-13), Planeación y Orientación a Resultados (preguntas 14-22), Cobertura y Focalización (preguntas 23-55), Operación (preguntas 26-42), Percepción del Área de Enfoque Atendida (43) y Medición de Resultados (preguntas 44-51). Se incluyen 20 Anexos, Resumen Ejecutivo y Conclusiones.

Las características particulares del Programa representaron un reto para la realización de esta evaluación, que tiene por lo mismo características distintas con relación a otras. Las intervenciones del Programa están dirigidas a la verificación y vigilancia de establecimientos comerciales, y no a la producción de bienes o servicios, así como a que tiene un área de enfoque (los proveedores), que es distinta de los beneficiarios (los consumidores). Esto hace que la evaluación deba leerse bajo el entendido de que las respuestas no siempre corresponderán a pie juntillas con las preguntas, diseñadas en un formato estandarizado para todos los programas gubernamentales; dicho lo anterior, las respuestas siempre buscarán atender al espíritu de lo que se pretende conocer.

La ECR pretende ser un instrumento que brinde información válida y las autoridades de PROFECO, para conocer mejor las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad de Programa, así como para implementar mejoras y acciones específicas que contribuyan a la defensa de los derechos de los consumidores.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



# **Diseño**

## Respuestas de la Evaluación de Consistencia y Resultados

### 1.- El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

1. El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
2. Se define el área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
3. Se define el plazo para su revisión y su actualización.

#### Respuesta: Sí.

**Nivel 2:** El programa tiene identificado el problema que busca resolver, el cual está formulado como un hecho negativo en al menos un documento; no se identifica el área de enfoque que presenta el problema y no se define el plazo para la revisión y actualización del problema que dio origen a la intervención.

El problema se formula como un hecho negativo o como una situación que debe ser revertida en el *Árbol de Problemas*: “Los consumidores están expuestos a prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores que no cumplen con la normatividad aplicable”. Cabe resaltar que se tiene un documento de trabajo (presentación) denominado “Diagnóstico”, donde se señalan los problemas específicos (verificación de combustibles, verificación y vigilancia a establecimientos y el laboratorio nacional), así como las causas y los efectos del problema central, por cada área de la Subprocuraduría de Verificación. Sin embargo, no se precisa cuál es el área de enfoque objetivo, que en principio son los proveedores.

Por otro lado, el problema central se presenta de manera positiva (objetivos) en el *Árbol de Objetivos o Soluciones* del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Dentro de la *Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012*, en alineación con el *Árbol de Soluciones*, define el problema (en positivo) en: 1) Resumen Narrativo del Fin “Índice de protección de los derechos del consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina”. En la MIR del año 2013, se presenta el: 1) Resumen Narrativo del Fin “Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor”; y para los dos años: 2) Resumen Narrativo del Propósito “Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia”.

En opinión del equipo evaluador es necesario que tanto el *Árbol de Problemas*, como el *Árbol de Soluciones* y la *MIR 2011, 2012 y 2013*; sean consistentes entre sí en la definición de los factores críticos del problema, específicamente en la delimitación del área de enfoque.

Se recomienda definir el plazo para la revisión del problema, causas, efectos y la elaboración de un reporte anual que actualice el problema que dio origen a la intervención a través de un diagnóstico más detallado que contemple datos actualizados y una estimación del área de enfoque objetivo, así como una actualización y depuración en el que se establezca un periodo fijo (trimestral, semestral, etc.) sobre el número de establecimientos comerciales y las estaciones de gasolina y gaseras.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**2.- Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) Causas, efectos y características del problema
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial del área de enfoque que presenta el problema
- c) El plazo para su revisión y su actualización

**Respuesta: Sí**

**Nivel 1:** El programa cuenta con un documento sucinto denominado “Diagnóstico”, en el que se encuentran algunas de las causas, efectos y ciertas características del problema. Sin embargo, no se tiene la cuantificación completa, características y ubicación territorial del área de enfoque que presenta el problema, en este caso, los proveedores. Tampoco se define el plazo para la revisión y actualización del diagnóstico del problema que dio origen a la intervención.

En el documento “Diagnóstico”, se identifican los problemas específicos (verificación de combustibles, verificación y vigilancia a establecimientos y el laboratorio nacional), así como las causas y los efectos del problema central, por cada área de la Subprocuraduría de Verificación. Sin embargo, no se detallan suficientemente el problema ni las relaciones de causalidad, ni se precisa cuál es el área de enfoque objetivo, que en principio son los proveedores.

Es necesario que el Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, tenga un documento claro y dedicado al análisis, desarrollo y sustento del problema, principalmente sobre las características: que son las de complejidad técnica; severidad; incidencia; magnitud del problema; divisibilidad; interdependencia; también es indispensable que se cuente con un análisis sobre la capacidad de intervención gubernamental para resolver la problemática. No obstante, en el Programa existe un diagnóstico con un *Árbol de Problemas* en el que se definen causas y efectos, aunque, la herramienta presenta inconsistencias metodológicas, principalmente de lógica causal.

Por otro lado, en el Programa no se tiene un documento en el que se haya cuantificado, caracterizado y ubicado al área de enfoque que presenta el problema (aun cuando se conforma por padrones de proveedores, plantas de gas, estaciones de servicio y de estudios de calidad); de hecho, no se han delimitado con claridad las características básicas de los proveedores que tienen dicha problemática.

Con el propósito de contar con un marco metodológico en el que se sustente la intervención pública, es debe hacer el replanteamiento del *Árbol de Problemas*, específicamente una definición más precisa de cuál es el problema central, cuáles serían las causas y los efectos. Esto implica también hacer una refinación metodológica del *Árbol de Soluciones y la MIR 2013*, para que **los factores críticos del problema se homogenicen** en todos los documentos relevantes del programa.

Asimismo, se recomienda que en la revisión del *Árbol de Problemas* se identifiquen correctamente los factores causales de la situación-problema, para no confundir o duplicar el problema central con algunos de sus efectos. Por ejemplo, se cita a las “*Prácticas no competitivas*” como una causa, y a la “*Existencia de prácticas monopolísticas*”, como un efecto, siendo que son variables muy similares.

Además, existen algunos efectos que se tienen en el *Árbol de Problemas*, como es la “*Existencia de comercio informal*”, que habría que revisar si se debe a un efecto del problema central, y no a un efecto de los problemas de crecimiento económico que tiene el país.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**3.- ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

**Respuesta: No.**

El Programa no presenta una justificación teórica o empírica documentada que sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en el área de enfoque objetivo.

Por lo tanto, se recomienda que en la elaboración del diagnóstico, se incluya, además del análisis de la problemática que dio origen a la intervención, el sustento teórico y la recopilación de evidencia empírica sobre los efectos que se espera tenga el Programa en la solución de la problemática relevante.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003 VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**4.- El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:**

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los Objetivos del Programa Sectorial
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de algunas de las metas de algunos de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 1:** El Programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del Programa Sectorial de Economía 2006-2012; es importante señalar que no es posible vincular como tal el logro del Propósito al cumplimiento de metas y objetivos del Programa Sectorial de Economía.

El Propósito del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, que se define: “*Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia*”; se vincula con el siguiente objetivo del Programa Sectorial de Economía (2009-2012), pero no se tiene una meta en dicho Programa Sectorial y que a la letra se citan:

- **Objetivo 1.-** *Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores.*
- **Meta:**
  - **Nombre del indicador:** *Índice de protección de los derechos de consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina.*
  - **Unidad de medida:** Índice.
  - **Situación inicial 2007:** 8.92
  - **Meta acumulada a 2012:** 9.96

Es necesario señalar que existe una alineación indirecta entre el Propósito del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC y el *Programa Sectorial de Economía 2006-2012*, sin embargo, en dicho Programa Sectorial, no se cuenta con ningún indicador que contemple la medición de las acciones que se realizan en el área de verificación de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).

Como resultado del análisis anterior, se recomienda que en el próximo *Programa Sectorial de Economía 2013-2018*, incorporar al menos un indicador de la intervención gubernamental relacionada con la verificación que realiza PROFECO a establecimientos comerciales; estaciones de gasolina, plantas de gas y vehículos repartidores de Gas L.P; los instrumentos de medición calibrados; y el laboratorio nacional, que permita alinearlos con los Objetivos del *Programa Sectorial*, relacionados con los objetivos estratégicos y el Propósito del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**5.- ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?**

En el Programa Sectorial de Economía 2006-2012, se tiene al Eje 2 *“Consolidar un avance de la competitividad de la economía mexicana para impulsar la generación de empleos; y el Objetivo rector 2.3 “Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores”*. Específicamente el programa se encuentra relacionado con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012 en el Eje 2.

El objetivo está relacionado con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 es el Eje 2: *Economía competitiva y generadora de empleos. 2.5 Promoción de la productividad y la competitividad cuyo objetivo es; “Potenciar la productividad y competitividad de la economía para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos”*.

Con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el objetivo está relacionado con la Meta Nacional México Próspero, Objetivo 4.7 *“Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo”* y las líneas estratégicas 4.7.3 *“Fortalecer el sistema de normalización y evaluación de conformidad con las normas”* y 4.7.5 *“Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras”*.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**6.- ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio?**

El Propósito del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, no está vinculado con las Metas del Milenio.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**7.- Las áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:**

- a) Unidad de medida
- b) Están cuantificadas
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información
- d) Se define un plazo para su revisión

**Respuesta: No.** El Programa G 003 no tiene definidas **las áreas de enfoque (potencial y objetivo)**, ni tampoco están cuantificadas, ni existe con una metodología para ello; por ende, no cuenta con algún documento normativo que establezca el plazo para la revisión del cálculo de las mismas. Igualmente, en el programa no se han especificado las unidades de medida ni se han cuantificado las áreas de enfoque, que en este caso deberían estar asociadas a los proveedores, de acuerdo a los requerimientos y metodología del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Sin embargo, el programa realiza un esfuerzo con tener bases de datos de establecimientos comerciales, estudios de calidad, estaciones de servicio y plantas de gas.

En lo que toca a los beneficiarios del programa—que se siguen considerando como elementos de la evaluación de diseño—tampoco se realiza ninguna de las acciones anteriormente referidas.

Una primera aproximación para las definiciones de las áreas de enfoque y los beneficiarios, se puede hacer a partir del problema central: *Los consumidores están expuestos a prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores que no cumplen con la normatividad aplicable.*

En la definición anterior, concurren dos posibles áreas de enfoque: el universo de consumidores y el de los proveedores. Consideramos que, dadas las características del programa, **las áreas de enfoque deben estar asociadas a los proveedores** que realizan o pueden hacer prácticas comerciales abusivas que afecten a los consumidores. Por ende, **los beneficiarios son los consumidores** de los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores, en la medida en que no se ven afectados o en riesgo de tener prácticas abusivas que violen sus derechos. Así, se sugiere valorar las siguientes propuestas, como un marco de referencia inicial:

- El **área de enfoque potencial** son todos los proveedores de bienes y servicios que realizan prácticas comerciales.
- El **área de enfoque objetivo** son todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios o que se puedan identificar por otros medios, que realizan o pueden realizar prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos de los consumidores, en consideración de lo establecido en LFPC, LFMN y en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables así como de los recursos disponibles y las prioridades para las actividades de vigilancia y verificación.
- El **área de enfoque atendida** son todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios o que puedan por otros medios, que realizan o pueden realizar prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos de los consumidores, en consideración de lo establecido en las NOM aplicables así como de los recursos disponibles y las prioridades para las actividades de vigilancia y verificación, que efectivamente vigila y verifica el programa.
- Los **beneficiarios** son todos los consumidores de bienes y servicios que son o pueden ser objeto de prácticas comerciales abusivas que afecten sus derechos por parte de los proveedores, y que se benefician de las actividades de vigilancia y verificación que realiza el programa sobre los mismos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**8.- Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:**

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización

**Respuesta: Sí**

**Nivel 3:** El equipo evaluador responde a esta pregunta considerando que su espíritu o propósito se liga al área de enfoque determinada en los TdR, que para el Programa G003 son los proveedores de bienes y servicios, y no como tal a los beneficiarios, que son en todo caso con los consumidores.

El Programa tiene un padrón de establecimientos comerciales, que incluyen a los proveedores de bienes y servicios. En dicho padrón se registran los diversos tipos de verificaciones realizadas—en este caso, el equivalente conceptual a los “apoyos otorgados”—y está sistematizado, incluyendo claves o registros únicos de identificación de los establecimientos. Sin embargo, no cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización, excepto en el caso del padrón de plantas de distribución de gas.

Es importante señalar que si bien las áreas de verificación reportan la existencia o no de los proveedores a los que acuden a verificar, el padrón de establecimientos como tal no tiene un mecanismo de depuración y actualización periódica y sistemática. Por lo anterior, se recomienda establecer convenios con las cámaras de comercio en las entidades federativas, las tesorerías estatales y municipales—ya que la mayoría de estas tesorerías cobran las multas por los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL’s) de PROFECO—y el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), de forma tal que se puedan establecer mecanismos adecuados para la actualización y depuración del padrón de establecimientos comerciales.

El padrón de estaciones de servicio (gasolina y diésel) lo actualiza Pemex y lo notifica a PROFECO, que a su vez lo confronta contra el inmediato anterior. Sin embargo, la actualización y la notificación no necesariamente tienen una periodicidad fija, haciendo que en ocasiones se acuda a verificar estaciones de servicio que ya se encontraban cerradas, generando problemas de recursos y tiempo para la Dirección General de Verificación de Combustibles.

En cuanto al gas, PROFECO actualiza el padrón de plantas de distribución de gas mediante la confronta de los envíos o publicaciones de los padrones por la Secretaría de Energía (Sener) contra el inmediato anterior, y se actualiza cada 3 meses. Para la verificación de los vehículos repartidores se utiliza la información de las plantas gaseras, pero no se tiene como tal tiene un padrón de vehículos repartidores, ya que algunos de ellos no son propiedad de las plantas sino que subarrendan los servicios. Aunque, en opinión del equipo evaluador, se debe contar con un padrón de estos vehículos, pues se verifican no solo en planta sino también en la calle, para lo cual es necesario conocer el universo total de vehículos susceptibles de ser verificados.

Por otra parte se recomienda a los responsables del Programa, comenzar a conformar una cartera de proveedores con las características de los instrumentos de medición, aunque esto se realiza a petición de parte, permitirá conocer el universo de dichos instrumentos y poder hacer llamadas telefónicas o correos electrónicos para recordarle al proveedor las fechas próximas para una nueva calibración de los instrumentos de medición, lo que ayudará a tener una mejor programación de las calibraciones que realiza PROFECO, mismas que generan recursos propios a la institución. Dicha cartera debería, en lo posible, incluir información de lo que hacen las Unidades de Verificación Acreditadas (UVAS), que son autorizadas por la Secretaría de Economía para realizar también calibraciones de instrumentos de medición.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**9.- Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.**

**Respuesta: No aplica.**

El Programa no recolecta información socioeconómica, debido a que no es un programa social y tiene objetivos relacionados con proteger los derechos de los consumidores por medio de visitas de verificación que permiten observar si existe cumplimiento en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en las Normas Oficiales Mexicanas, y que son de su competencia, el vigilar su cumplimiento por parte de los establecimientos comerciales, estaciones de gasolina y plantas de gas.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**10.- ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?**

**Respuesta: No.**

En el Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, no se tiene un documento normativo, solamente una Matriz de Indicadores, que contiene el Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

Se recomienda que en la próxima elaboración del nuevo Programa Sectorial de Economía 2013-2018, se deba incluir, en el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores de Resultados vigente del Programa de verificación de la PROFECO, todos sus elementos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**11.- Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:**

- |                     |  |                      |
|---------------------|--|----------------------|
| a) Nombre           | b) Definición  | c) Método de Cálculo |
| d) Unidad de Medida | e) Frecuencia de Medición  | f) Línea Base        |
| g) Metas            | h) Comportamiento del Indicador (ascendente, descendente, regular o nominal) |                      |

**Respuesta: Sí**

**Nivel 4:** Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Al hacer una revisión de las Fichas Técnicas se observó que casi el 88% de los indicadores del programa tienen las características establecidas en esta pregunta, con excepción del inciso h) Comportamiento del indicador, en el que no se presenta si el indicador es ascendente, descendente, regular o nominal.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**12.- Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

**Respuesta: Si.**

**Nivel 1:** Del 0% al 49% de las metas de indicadores del programa tienen las características establecidas.

Las metas del programa no cumplen con la mayoría de las características establecidas en la pregunta; por lo que se considera información inexistente. En todas las metas del Programa se tiene una unidad de medida. Además, no se presenta ninguna metodología de estimación y memoria de cálculo de cómo se determinaron dichas metas, por lo que no se cumple con las características requeridas en los incisos b) y c), en el que se tenga la evidencia de que las metas no son laxas o construidas sin analizar los recursos humanos, materiales y financieros del programa.

Debido a lo anterior, al no conocerse la manera de cómo se determinan las metas, no es posible señalar que dichas metas se orienten a impulsar el desempeño institucional.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**13.- ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

El Programa G 003 podría complementarse con la Comisión Federal de Competencia (CFC), el cual tiene como objetivo prevenir, investigar y combatir los monopolios, las prácticas monopólicas y las concentraciones, en términos de la Ley Federal de Competencia Económica. Por otro lado, el Centro Nacional de Metrología (CENAM) establece las unidades de medición con las más altas cualidades metrológicas posibles; por lo que existe una complementariedad con el programa, ya que realiza calibraciones con base en patrones de medición del CENAM.

Con respecto a la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) y el Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, tienen coincidencias en algunas verificaciones a establecimientos comerciales respecto a la vigilancia de algunas Normas Oficiales Mexicanas (NOM's), en la que las dos instituciones tienen compartidas las atribuciones de verificar el cumplimiento de dichas normas.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



# **Planeación y Orientación a Resultados**

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**14.- La unidad responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:**

- a) Es el resultado de ejercicios de planeación institucionalizados; es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el largo y/o mediano plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar; es decir, el Fin y el Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

**Respuesta: No**

De acuerdo al Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados de CONEVAL, sobre lo que debe contener un plan estratégico, el Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, no cuenta con un plan estratégico; al menos para los años 2011, 2012 y 2013.

Sin embargo, es importante señalar que el programa tiene dos documentos, derivados de ejercicios de planeación:

1.- Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2011, 2012 y 2013. En este ejercicio no se tienen indicadores que presenten mediciones a largo y mediano plazo, ni siquiera a nivel de objetivo, Fin y Propósito, pues la medición se establece como anual en la ficha técnica proporcionada. Aunado a ello, el indicador para el Fin en el año 2012 es inadecuado e insuficiente para medir las acciones relacionadas con las verificaciones y calibraciones que realiza la Subprocuraduría de Verificación.

2.- *Programa Sectorial de Economía 2006-2012*, que es el resultado de una planeación institucionalizada, el cual contempla el mediano plazo, dado que se concentra particularmente en el anterior sexenio y en el que se establecen los grandes objetivos del sector economía, pero no particulariza ningún indicador que mida el cumplimiento de los objetivos del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC.

Se recomienda que dentro de los documentos normativos del Programa, se incluya una metodología y procedimientos estandarizados en un trabajo formal, para que junto con la Dirección General de Planeación de la PROFECO, se elabore y registre un Plan Estratégico, en tiempo y forma, resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado; que contemple el mediano y largo plazo; que establezca los resultados que quiere alcanzar (Propósito y Fin) y que además, cuente con indicadores claros y relevantes que puedan medir el avance de los resultados. Se considera deseable que este documento sea consistente con los documentos normativos de la PROFECO; también que pueda ser consultado de manera fácil en la página de internet de la institución.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**15.- El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados; es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 3:** El Programa no cuenta con un plan de trabajo propio que cumpla con alguna de las características establecidas en el Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados de CONEVAL. Las acciones y metas del Programa se presentan en el Programa Anual de Actividades (PAA) de la PROFECO, el cual es conocido por responsables del Programa, tienen establecidas metas, se revisa y actualiza cada año. Aunque, no se presentan documentos metodológicos que sustenten las cifras alcanzadas y que permitan conocer cómo se establecieron metas, así como su medición y fuentes de verificación.

Se recomienda que el Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, que es indispensable que se tengan criterios básicos que ayuden a definir en tiempo y forma; así como el desarrollo de los planes anuales de trabajo a nivel central y estatal, producto de ejercicios de planeación sistematizada, las cuales deberán contener sus metas para medir el grado de cumplimiento; este documento debe ser consistente con los trabajos normativos de la PROFECO.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**16.- El programa utiliza informes de evaluaciones externas:**

- a) De manera regular; es decir, uno de los elementos de la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada; es decir, que se sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o su resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y evaluación.

**Respuesta: No.**

El Programa no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no es posible responder a esta pregunta.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**17.- Del total de los aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y /o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

**Respuesta: No.**

El Programa no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no es posible responder a esta pregunta.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**18.- ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento de los aspectos de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?**

**Respuesta: No.**

El Programa no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no es posible responder a esta pregunta.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**19.- ¿Qué recomendaciones de las evaluaciones externas de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

El Programa no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no es posible responder a esta pregunta.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**20.- A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

Con base en el análisis realizado por este equipo evaluador, se considera que es necesario revisar externamente al Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, en temas relacionados con la evaluación de desempeño y de diseño.

Por experiencia del equipo evaluador, se propone una evaluación de diseño y procesos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**21.- El Programa recolecta información acerca de:**

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Características socioeconómicas de los beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 1:** La Subprocuraduría de Verificación, a través de sus áreas, recolecta información del único indicador que tiene en el Programa Sectorial de Economía 2006-2012, referente al Índice de protección de los derechos del consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina, sin embargo el indicador no refleja las acciones que realiza el área de verificación.

En cuanto a los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo y las características socioeconómicas de los beneficiarios, no se tiene esta información, debido a que el Programa no es social y solo realiza acciones de verificación y vigilancia que benefician indirectamente a los consumidores, así como a los proveedores en la calibración de sus instrumentos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**22.- El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

- a) Es oportuna;
- b) Confiable; es decir, está validada por quienes la integran;
- c) Está sistematizada;
- d) Es pertinente respecto de su gestión; es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes;
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 4:** El Programa G 003 recolecta información oportuna y confiable, la cual se encuentra sistematizada. Es además pertinente en cuanto la medición de los Indicadores de Desempeño a nivel de Actividades y Componentes de la *Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)* del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC. La información está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente, dado el diseño y la forma de alimentar las variables del “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV).

El APV, tiene establecidas fechas límite y periodicidad para la actualización de sus variables; este sistema proporciona información al personal involucrado en el proceso de la captura, información actas de verificación y ordenes de calibración. Al sólo tener una aplicación informática, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

El Programa recolecta información oportuna, debido a que se hace un reporte mensual y trimestral en el que se tiene un monitoreo para analizar las variaciones que se presentan en los resultados de los principales indicadores tanto de la MIR, como de los indicadores que tiene la Dirección General de Planeación. También es confiable, porque la validan las áreas responsables de generar dicha información; y está sistematizada en un sistema informático llamado APV. Cabe resaltar que la información se encuentra actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.



## **Cobertura y Focalización**

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**23.- El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender al área de enfoque objetivo con las siguientes características:**

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Es congruente con el diseño del programa.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 4:** El Programa tiene una estrategia de cobertura documentada, que incluye la definición de su área de enfoque objetivo—los proveedores de bienes y servicios, ya sean establecimientos comerciales o distribuidores de gasolina y repartidores de gas—y se especifican metas de cobertura anual, y es congruente con el diseño del Programa.

De acuerdo a la Memoria Documental 2007-2012 y al diagnóstico que presenta a este equipo evaluador, el personal responsable de las acciones de verificación de la PROFECO, el área de enfoque objetivo son los consumidores, que se definen, en el Artículo 2, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor: *“como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros...”*. Sin embargo, no se define claramente el área de enfoque objetivo del Programa G 003, que, para este equipo evaluador, sería conforme al siguiente cuadro:

<b>Áreas de Verificación</b>	<b>Área de Enfoque Objetivo</b>
Verificación y vigilancia (comportamiento comercial, metrología y normalización)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrón de proveedores y establecimientos comerciales</li> </ul>
Combustibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrón de Estaciones de Servicio de gasolina.</li> <li>• Padrón de Plantas de Gas LP</li> <li>• Vehículos repartidores de cilindros de gas LP.</li> </ul>
Calibración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos de medición (combustibles y establecimientos comerciales) y que es a petición de parte.</li> </ul>
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de empresas que requieren los servicios del Laboratorio Nacional.</li> </ul>

Por otra parte, el Programa tiene metas anuales en verificaciones de comportamiento comercial; metrología; normalización; de estaciones de servicio de gasolina; plantas y vehículos de Gas LP; de estudios de calidad, pruebas y análisis de muestras en laboratorio; que permiten defender los derechos de los consumidores que se encuentran establecidos en la LFPC. Aunque no se ha entregado la metodología de cálculo de dichas metas, los responsables del Programa señalan que esas metas se realizan con base en la concentración de la población de las entidades y al personal que realiza acciones de verificación (delegaciones y subdelegaciones). Estos cálculos no abarcan periodos de mediano y largo.

La definición del área de enfoque objetivo es congruente con el diseño actual del Programa, debido a que las acciones de verificaciones de combustibles y establecimientos comerciales, identifican a través de la implementación de programas, las festividades y temporadas de alto consumo, en los distintos giros comerciales; así como la normatividad que se verificará durante determinados periodos (NOM's, artículos de la LFPC y la Ley Federal de Metrología y Normalización (LFMN); con un doble propósito, evitar infracciones a la Ley, que son acciones preventivas, y castigar abusos de los proveedores sobre los consumidores. No obstante, se recomienda a los encargados del Programa, realizar una estimación geográfica del área de enfoque, con un mayor desglose que el de entidad federativa (municipio y de las principales área urbanas del país); así como tener una metodología de cálculo de las metas, que incorpore los recursos humanos, financieros, materiales y datos históricos, evitando tener metas laxas y que no se orienten a medir el desempeño. También es necesario incorporar una mayor planeación estratégica en el Programa G 003, al incluir metas de mediano y largo plazo.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**24.- ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar el área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información se utiliza para hacerlo.**

El Programa realiza acciones de verificación, ajustes por calibración de los instrumentos de medición de los proveedores, análisis de información comercial, análisis de laboratorio y pruebas de calidad que permiten defender los derechos de los consumidores que son el área de enfoque objetivo del Programa G 003. En este sentido, se tiene información sobre los padrones de los proveedores comerciales, las estaciones de gasolina y las plantas de gas LP, aunque no existen periodos fijos de actualización de los padrones.

En el caso de las calibraciones, PROFECO no tiene un padrón de instrumentos de medición a nivel nacional (en el sistema de la institución, que es el APV), y existe como área de enfoque objetivo a los proveedores que cuentan con dichos instrumentos, aunque se debe aclarar que es un servicio a petición de parte.

Cabe resaltar que el Programa G 003, no es un programa que tenga beneficios directos hacia una población, sino que sus acciones se enfocan a defender los derechos de los consumidores -beneficios indirectos después de realizar las verificaciones- que se encuentran establecidos en la LFPC, y principalmente, el artículo 96 de dicha Ley. Dentro de los principales mecanismos que tiene el Programa, se encuentra la recepción y atención de denuncias de los consumidores por prácticas abusivas de los proveedores (establecimientos comerciales, estaciones de gasolina, plantas gaseras, vehículos repartidores de Gas L.P., etc.); los distintos programas de verificación y vigilancia que tiene la Dirección General de Verificación y Vigilancia en temporadas de alto consumo de ciertos bienes y servicios; como son los periodos vacacionales, el día de la madre, el día del padre, el día del niño, San Valentín, el regreso a clases escolares, navidad, etc.; operativos de verificación; y monitoreos de precios a establecimientos comerciales, por alzas de precios de algún producto básico sin que se tenga justificación económica, como fue el caso del huevo y pollo, en los últimos meses.

Otros de los mecanismos con los que cuenta el Programa para identificar el área de enfoque objetivo, son los estudios de calidad, que se publican en la revista del consumidor que elabora PROFECO para conocimiento de la población, en el que se tiene una serie de investigaciones que permiten a los consumidores tener más elementos de decisión sobre diversos bienes y servicios que se encuentran en el mercado. Estos estudios se planean entre el laboratorio nacional y la Coordinación de Divulgación.

La información señalada anteriormente, es la que tiene el Programa para identificar el área de enfoque objetivo actual, por lo que se recomienda que se utilicen otro tipo de datos, por ejemplo, información de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gasto de los Hogares, que elabora el INEGI; con el propósito de analizar cuáles son los productos y servicios que tienen mayor impacto en los gastos por parte de los hogares, los pesos y las cantidades que compran y en qué bienes existen mayores probabilidades de que se tengan prácticas abusivas por parte de los proveedores. Además, se pueden consultar el Censo Económico del año 2009, que también elabora el INEGI, en el que se tiene el universo de establecimientos comerciales que existen en México.

Se sugiere a los responsables del Programa G003, establecer convenios con las cámaras de comercio, las tesorerías estatales, el SAT y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para conocer mayor información de los proveedores, al menos en los datos relacionados con las direcciones y giros comerciales; lo que permitiría contar con información más reciente. También se recomienda establecer periodos de actualización de los padrones (establecimientos comerciales y combustibles, etc.), al realizar convenios con la Secretaría de Energía y PEMEX, incorporando cláusulas, en dichos convenios, sobre periodos de actualización de la información, por ejemplo, que el padrón de las estaciones de gasolina sea entregado por PEMEX de manera trimestral o semestral; el periodo dependerá de que tan rápido se actualice la información.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**25.- A partir de las definiciones de área de enfoque potencial, área de enfoque objetivo y área de enfoque atendidas, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

La información con que cuenta el Programa, en el área de Verificación y Vigilancia y Verificación de Combustibles, son las denuncias que realizan los consumidores debido a supuestas prácticas abusivas por parte de los proveedores; los reportes del Administrador de Procesos de Verificación (APV), respecto de los municipios en los que registran acciones de verificación; las visitas de verificación que se tienen en el APV; y la cobertura del padrón de proveedores del mercado de combustibles. El Programa ha realizado acciones de verificación y vigilancia en 2,406 municipios y delegaciones de un total de 2,445 (según el Programa, la cobertura se midió respecto a 2,445 municipios y delegaciones, aunque al revisar la información del Censo de Población y Vivienda 2010, elaborado por el INEGI, se ubicaban 2,456 municipios y delegaciones en el país), lo que representó una cobertura de 98.4% respecto a los 2,445; pero si la medición se realiza con el dato censal de 2010, la cobertura debería ser 96.9%, en el 2012; por lo que se debe corregir la meta a 2,456.

En el caso de las denuncias, en los años 2011 y 2012 se tuvieron en el área de verificación a combustibles de gasolina y diesel, 4,129 y 2,702, respectivamente; de las cuales se atendieron el 93.1% en 2011 y 78.3% para 2012. Sin embargo, 13.0% del total de las denuncias en 2011 y 11.8% en 2012, fueron atendidas conforme al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles, es decir, en un periodo de 60 días hábiles posteriores a su recepción. Para las denuncias de Gas L.P., se recibieron 343 denuncias en el 2011 y 272 para 2012; en el que 99.1% se atendieron en 2011 y 97.8% en 2012, de las cuales 26.8% en 2011 y 38.6% en 2012 se atendieron en tiempo, conforme a al Manual de Procedimientos. En la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV), se recibieron 6,482 denuncias en 2011, se atendieron casi el 67.0%, pero 2.9% del total de denuncias se atendieron en los 10 días hábiles posteriores a la recepción. Para el año 2012, no se recibió información de denuncias de la DGVV.

Respecto a las verificaciones a los proveedores del mercado de combustible, se realizaron 12,167 visitas de verificación y se tenían 12,000 programadas en el año 2011 en estaciones de servicio de gasolineras, y para el año 2012, se hicieron 9,459 visitas de verificación, de 12,000 programadas. Con relación a las plantas de Gas LP, en el año 2011 se registraron 1,836 visitas de verificación a plantas de Gas LP, y se tuvieron programadas 1,700 visitas; para el 2012, se hicieron 1,808 visitas de 1,700 programadas. El padrón de empresas de Gas LP en el año 2012 fue de 996. En cuanto a las visitas de verificación a los vehículos repartidores de Gas LP en la vía pública, en el año 2011 se efectuaron 9,818 de 9,970 visitas programadas; y para el 2012, la cifra llegó a 6,820 realizadas de 9,970 programadas. No se recibió información de la DGVV sobre verificaciones de 2011 y 2012 y tampoco del número de visitas de verificación de NOMs de la DGVC.

Con relación a la cobertura de Normas Oficiales Mexicanas (NOM's), se observa en la información entregada al equipo evaluador, que existen entre 18 y 20 NOM's que no han sido verificadas desde los años 2011 y 2012, y otras tiene muy pocas verificaciones a establecimientos comerciales (menores a 10 visitas), que inclusive son NOM's que se encuentran como obligatorias en los Programas de Verificación de la PROFECO, por lo que se recomienda atender la verificación de dichas NOM's. Además, se solicitó información sobre las visitas de verificación a los proveedores para comprobar el cumplimiento de los artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (7, 7bis, 8, 10, 11, 12, 32, 33, 34, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 63 bis, 63 ter, 63 quater, 63 quintus, 64, 65 bis, 66, 67, 68, 69, 73, 73 bis, 73, ter, 73 quintus, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 86 bis, 86 ter, 86 quater, 87, 87 ter, y 90), pero dicha información no fue entregada, por lo que se recomienda conformar una base de datos que permita analizar los artículos de la Ley que son de mayor incumplimiento por parte de los proveedores.

Dentro de los datos que tiene PROFECO sobre las calibraciones a instrumentos de medición, se recibieron en la Dirección General de Verificación y Vigilancia 94,718 y 85,488 solicitudes de calibraciones de instrumentos de medición de los establecimientos comerciales, en 2011 y 2012, respectivamente; de las cuales 78.5% en 2011 y 75.4% para 2012 se atendieron en los cinco días hábiles posteriores a su ingreso en el área de Contacto Ciudadano o el área administrativa de las delegaciones y subdelegaciones; de acuerdo al numeral 5, del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, señalado en el Procedimiento para atender la verificación por ajuste por calibración de instrumentos de medición. En las calibraciones a instrumentos de medición de combustibles, el área encargada recibió 251 solicitudes de calibración en 2011 y 242 en el año 2012; de las que el 42.2% y 28.5%, respectivamente, fueron atendidas en los 5 días posteriores a su ingreso en el área de Contacto Ciudadano o el área administrativa, es decir, en los tiempos establecidos por el documento normativo.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



# **Operación**

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**26.- Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.**

El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, tiene cinco procesos claves, que son:

1. Verificar y vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; la Ley Federal de Metrología y Normas, las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y la legislación aplicable (los procedimientos son: para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de PROFECO, atender la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, por Infracciones a la Ley en materia de verificación, atender solicitudes de levantamiento de medidas precautorias);
2. Atender servicios en materia de información comercial (los procedimientos son para atender las solicitudes de análisis, asesoría y capacitación en información comercial);
3. Verificación en materia de combustibles (los procedimientos son: para verificar en vía pública, vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P., para verificar plantas de distribución de Gas L.P., para verificar estaciones de servicio, por infracciones a la ley en materia de combustibles, para realizar supervisiones en materia de combustibles, para atender la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustibles y para atender las solicitudes de desinmovilización de instrumentos de medición en materia de combustibles);
4. Análisis y evaluación del cumplimiento de normas y especificaciones de productos (los procedimientos son: para elaborar estudios de calidad, para realizar análisis a productos objeto de un acto de verificación y para realizar análisis a productos solicitados por terceras personas); y
5. Atender solicitudes de trámites y servicios (los procedimientos son: de atención a solicitudes de trámites y servicios y solicitud y expedición de credenciales de verificación). Estos procesos se componen de 17 procedimientos.

Los procesos inician con una solicitud o trámite (calibración, levantamiento de medida precautoria, denuncia o solicitud de análisis de muestras); después se elaboran los programas de verificación (ya sea del área de verificación y vigilancia o de combustibles) o en el caso de las solicitudes de trámites y servicios se atienden dichas solicitudes (calibraciones, análisis y evaluación). En otro paso del proceso, se verifica el cumplimiento de la normatividad (cuando son verificaciones), y se levantan los datos y acta administrativa. En el supuesto de que no se cumpla con la normatividad (verificaciones) se inicia el procedimiento administrativo y se impone una medida precautoria. En el Laboratorio Nacional se realizan las pruebas a las muestras de los proveedores y se generan informes y dictámenes, así como el usuario o las áreas de verificación y vigilancia o combustibles reciben el trámite o servicio; para las calibraciones se realiza el trámite o servicio y se archiva la documentación o informe.

En las verificaciones (verificación y vigilancia y combustibles) se aplica el procedimiento del PIL (Procedimiento de Infracción a la Ley) y se otorgan un periodo para la presentación de manifestaciones y pruebas. Si no se encontraran evidencias de un incumplimiento de la normatividad aplicable se levanta la medida precautoria, pero contrario a lo anterior, si se detectara alguna infracción a la ley, se emite una resolución administrativa en el que se notifica al prestador del servicio (proveedor) y a la Subprocuraduría de Verificación; y se envía oficio a la autoridad recaudatoria para el cobro de la multa.

En el anexo 13, se especifican de manera más desagregada cada proceso clave del Programa G 003, mediante diagramas de flujo.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**27.- ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de las personas físicas y específica en el caso de las personas morales)**

**Respuesta: No aplica**

El Programa no cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos y de las características de los solicitantes, ya que no es un programa que beneficia directamente al área de enfoque objetivo. Sin embargo, el Programa tiene un *Módulo de Denuncias*, en el que se registran y gestionan las denuncias de los consumidores, y pueden darle seguimiento para verificar el estatus. También existe en el sistema “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV), la planeación de las verificaciones que se realizan, así como de las calibraciones que son solicitadas por los establecimientos y estaciones de servicio que cuentan con instrumentos de medición.

De acuerdo con los Términos de Referencia, se entiende por información sistematizada la que se encuentra en bases de datos y disponible en un sistema informático; el Programa G 003 no atiende directamente al área de enfoque objetivo; aunque con las distintas acciones, protege los derechos de los consumidores y busca evitar prácticas abusivas de los proveedores, mediante verificaciones de combustibles; verificaciones de establecimientos comerciales: comportamiento comercial, metrología y normalización; Procedimientos por Infracciones a la Ley; ajuste por calibración de instrumentos de medición; aplicación y levantamiento de medidas precautorias; análisis de productos para verificar cumplimiento de la LFPC; servicio externo de verificación de parámetros de calidad; análisis, asesoría y capacitación en información comercial; y participación en organismos de normalización.

No obstante lo anterior, el Programa tiene un sistema informático, que se denomina “*Módulo de Denuncias*”, en el que se registran las denuncias de los consumidores, debido a posibles prácticas abusivas o infracciones a la Ley, por parte de los proveedores. Por otra parte, en el APV, se programan las visitas de verificación que se hacen a los establecimientos comerciales; estaciones de servicio de gasolina; plantas de gas LP; vehículos repartidores de gas LP. Además, en el Laboratorio Nacional de la PROFECO, se atienden las solicitudes de verificación, así como los clientes externos que requieren los análisis y estudios de dicho laboratorio.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**28.- Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**

- a) Corresponden a las características del área de enfoque objetivo
- b) Existen formatos definidos
- c) Están disponibles para la población objetivo
- d) Están apegados al documento normativo del programa

**Respuesta: Sí**

**Nivel 4:** El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, no cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, debido a que no es un programa que beneficie directamente al área de enfoque objetivo. Sin embargo, los consumidores, que son los beneficiarios del Programa, hacen denuncias cuando consideran que existen prácticas abusivas o violan sus derechos establecidos en la LFPC, principalmente en establecimientos comerciales, estaciones de servicio (gasolina y de plantas de gas), vehículos repartidores de gas LP. También se reciben solicitudes de ajuste por calibración de instrumentos de medición, así como servicios externos de verificación de parámetros de calidad y análisis, asesorías y capacitación en información comercial.

En el caso de las denuncias por prácticas abusivas y violación a los derechos de los consumidores, la población puede realizar una denuncia vía llamada telefónica, correo electrónico o por escrito; el registro se realiza en la herramienta informática “*Módulo de Denuncias*”, en donde se detalla el posible abuso o violación a los derechos al consumidor; y la dirección del proveedor denunciado; este procedimiento se encuentra establecido en los manuales de la Subprocuraduría de Verificación.

La información que se requiere para hacer una denuncia, de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el nombre y domicilio del denunciado; la relación de los hechos en los que se basa la denuncia; y en su caso, nombre y domicilio del denunciante.

Con relación a la calibración, los proveedores tienen que llenar un formato que se encuentra en la página de internet de PROFECO, que especifica las características del instrumento de medición y se tiene que realizar un pago, en una institución bancaria, a una cuenta de PROFECO. Según el manual, las áreas de verificación tienen cinco días para calibrar el instrumento de medición, ya que aparece una orden de calibración en el sistema de la institución, denominado SIIP administrativo, y se emite una orden de calibración para la atención de la solicitud.

Respecto al Laboratorio Nacional, tiene un procedimiento para la atención a quejas, aunado a lo anterior, los consumidores y proveedores llenan un formato de encuesta de la evaluación del servicio.

Este equipo evaluador hace la sugerencia a los responsables del Programa G003, para que realicen un diagnóstico de las causas por las cuales no se atienden las denuncias y solicitudes de calibración conforme a los plazos establecidos en los diferentes manuales de la Subprocuraduría de Verificación.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003 VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**29.- El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, entregar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**

- a) Son consistentes con las características del área de enfoque objetivo
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados
- d) Están difundidos públicamente

**Respuesta: Sí**

**Nivel 3:** El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, sí cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de recibir, entregar y dar trámite a las denuncias de los consumidores, las solicitudes de calibración y los servicios externos de parámetros de calidad, análisis, asesorías y capacitación en información comercial, las cuales son consistentes con las características del área de enfoque objetivo; y están difundidos públicamente, pero no se encuentran estandarizados.

Las denuncias de los consumidores, las solicitudes de calibración, los servicios externos de parámetros de calidad, análisis, asesorías y capacitación en información comercial son remitidas por el área de enfoque objetivo del Programa (consumidores y proveedores), en el que se identifican sus principales datos, ya sea de una persona física o moral. Dicho procedimiento se encuentra sistematizado tanto para oficinas centrales como para las 51 delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO; y se encuentra sistematizado en el sistema denominado “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV), que es el sistema que tiene la institución para que se atienda la denuncia, se realice la planeación de las verificaciones y solicitudes de calibración.

Los mecanismos están publicados en la página de internet de la PROFECO, en la parte relacionada con la “*Normateca*”, y los manuales de procedimientos, que son los documentos normativos del Programa; se encuentra a disposición del personal de las áreas de verificación de las 51 delegaciones y subdelegación de la PROFECO y de oficinas centrales, así como de la población en general que quiera realizar la consulta. También se remiten correos a las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO, para difundir los manuales por parte de las direcciones generales de oficinas centrales.

No obstante, una parte importante de las denuncias de los consumidores dirigidas a la Dirección General de Verificación y Combustibles y a la Dirección General de Verificación y Vigilancia no han sido atendidas, y la gran mayoría no se realizan conforme a los plazos establecidos en los manuales desde los años 2011 y 2012. Además, la misma situación se presenta con las calibraciones, debido a que no se atienden las solicitudes en los periodos determinados en los manuales de procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación, por lo que no están estandarizados para todas las delegaciones y subdelegaciones.

Se hace la sugerencia a los responsables del Programa, para conocer las causas de la problemática señalada anteriormente y darle solución a la falta de atención de denuncias, así como el no acatamiento, de los periodos establecidos por los documentos normativos, para la atención de calibraciones y denuncias.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**30.- Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:**

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados; es decir, no existe ambigüedad en su redacción
- b) Están estandarizados; es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados
- d) Están difundidos públicamente

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 3:** El equipo evaluador responde a esta pregunta considerando que su espíritu o propósito se liga al área de enfoque determinada en los TdR, que para el Programa G003 son los proveedores de bienes y servicios, y no como tal a los beneficiarios, que son en todo caso los consumidores. Existen criterios de elegibilidad para verificar a proveedores en tres de cuatro procedimientos; los procedimientos se encuentran estandarizados, sistematizados y son difundidos públicamente.

Existen cuatro procedimientos que van dirigidos a la selección de los proveedores que serán seleccionados para verificarlos, que se enfocan a establecimientos comerciales (procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo de PROFECO) y a combustibles (los procedimientos para para verificar en vía pública, vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P.; para verificar plantas de distribución de Gas L.P.; y para verificar estaciones de servicio).

Con relación a los criterios de elegibilidad, en el procedimiento para verificar a establecimientos comerciales, en el Manual de la Dirección General de Verificación y Vigilancia se señalan algunos criterios para selección de los proveedores que serán verificados; se realizan mediante la atención a las denuncias de los consumidores, de manera aleatoria y dirigida, así como a los propios programas de verificación, pero no explican dichos criterios. Respecto a los otros tres procedimientos referentes a las verificaciones de combustibles, la programación de las visitas se realiza a través de la atención de las denuncias de los ciudadanos y los criterios geográficos (división territorial para la cobertura durante el proceso de verificación a las empresas), densidad-dispersión (localización y distribución de las plantas de Gas L.P. y estaciones de servicio), económico (planeación y operación con base en los recursos financieros, humanos y materiales), confidencialidad (planeación centralizada), universalidad (cubrir todas las plantas y estaciones de servicio), trazabilidad (eficientar recursos), situación delictiva (evitar zonas de alto riesgo de inseguridad), y estadístico (control de la información estadística).

Los procedimientos para la selección no se encuentran estandarizados por las áreas de verificación; ya que existen denuncias de consumidores que no son atendidas, incumpliendo con sus propios criterios para realizar la selección de los proveedores a verificar. En cuanto a la sistematización, los procedimientos tienen un sistema denominado “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV), en el que se hace la selección de los proveedores a verificar con base en sus padrones. También estos procedimientos de selección, que se encuentran en los manuales, están difundidos en la página de internet de la institución.

Se hace la sugerencia a los responsables del Programa G 003, para que en el procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo de PROFECO (verificación a establecimientos comerciales), se realice mediante el establecimiento de criterios de transparencia; geográficos; cobertura; eficiencia de recursos; y estadísticos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**31.- El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos
- b) Están estandarizados; es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección

**Respuesta: Sí**

**Nivel 3:** El equipo evaluador responde a esta pregunta considerando que su espíritu o propósito se liga al área de enfoque determinada en los TdR, que para el Programa G003 son los proveedores de bienes y servicios, y no como tal a los beneficiarios, que son en todo caso los consumidores. Existen mecanismos documentados que permiten identificar si la selección se realizó con base en los criterios establecidos; se encuentran estandarizados y sistematizados en todas las áreas de verificación; pero no se tiene evidencia de que sean conocidos por los operadores del Programa.

Las áreas de verificación tienen mecanismos documentados para identificar si la selección se realizó con base en los criterios establecidos en los documentos normativos, que son las órdenes y actas de verificación.

Por otra parte, sí se encuentran estandarizados con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de proveedores, debido a que existen plantillas preestablecidas (con diferentes sustentos normativos en las órdenes y actas de verificación, de acuerdo los artículos de la LFPC y LFMN) que se remiten a las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones, así como de oficinas centrales.

Cabe resaltar que las plantillas preestablecidas se encuentran en el sistema denominado “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV), lo que permite generar las órdenes y actas de verificación para la visita de verificación a los proveedores.

No obstante lo anterior, los responsables del Programa, no presentaron evidencias de que exista conocimiento por los operadores del procedimiento de la selección de proveedores a verificar, lo que señalan es que existen cursos de capacitación al personal de nuevo ingreso, así como supervisiones de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, y que no fue explicado el método para realizar dichas supervisiones; pero no hay una retroalimentación que permita saber si los operadores de las áreas de verificación conocen dicha normatividad y la aplican de manera correcta, ya sea mediante exámenes periódicos (que pueden ser presenciales o vía web) o mediante la evaluación de las actas de verificación para que los operadores identifiquen, en caso de que se presenten, los errores que están incurriendo o la aplicación incorrecta de la normatividad, y así evitar, en la medida de lo posible, los juicios de nulidad de los particulares en contra de la institución.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**32.- Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:**

- a) Están estandarizados; es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- b) Están sistematizados;
- c) Están difundidos públicamente;
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 2:** El equipo evaluador responde a esta pregunta considerando que su espíritu o propósito se liga al área de enfoque determinada en los TdR, que para el Programa G003 son los proveedores de bienes y servicios, y no como tal a los beneficiarios, que son en todo caso los consumidores. En el procedimiento para la atención de las denuncias y de solicitudes de calibración por parte de los proveedores, no se tienen evidencias de que se encuentran estandarizados en las instancias operativas; sí están sistematizados y difundidos públicamente; aunque con los resultados de la atención a las denuncias de los ciudadanos y las solicitudes de calibración, en muchos de los casos, no se apega a los documentos normativos.

No se tienen evidencias de que el procedimiento de atención de las denuncias de los consumidores y las solicitudes de calibración de los proveedores, están estandarizados en las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones, así como de oficinas centrales.

Por lo que respecta a la sistematización, la atención a las denuncias se encuentra en el “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV), en el “*Módulo de Atención a Denuncias*”. Para el caso de las solicitudes de calibración, dicho procedimiento está sistematizado en el SIIP administrativo (en el que se autorizan las órdenes de calibración) y en el APV. Además, el procedimiento de atención a denuncias y de las solicitudes de calibración de los proveedores se explica en los diferentes manuales de la Subprocuraduría de Verificación que están publicados en la parte de “*Normateca*” de la página de internet de la institución, y a disposición del público en general que quiera hacer la consulta.

Sin embargo, con las evidencias que se tienen de los resultados de atención a las denuncias de los ciudadanos y de las solicitudes de calibración de los proveedores, entregadas por los responsables del Programa a este equipo evaluador, en muchos casos no se apegan en los tiempos establecidos en los manuales, y una proporción importante tanto de las denuncias como de las solicitudes de calibración no han sido atendidas.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**33.- El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a los establecido en los documentos normativos del programa
- b) Están estandarizados; es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del programa.

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 2:** El equipo evaluador responde a esta pregunta considerando que su espíritu o propósito se liga al área de enfoque determinada en los TdR, que para el Programa G003 son los proveedores de bienes y servicios, y no como tal a los beneficiarios, que son en todo caso los consumidores. En el Programa G 003, se tienen los mecanismos documentos que permiten identificar si la atención de las denuncias de los consumidores y las solicitudes de calibración van de acuerdo a los establecidos en los documentos normativos; y también están sistematizados. No se tienen evidencias de que estén estandarizados y sean conocidos por los operadores del Programa.

De acuerdo a los documentos presentados por los responsables del Programa, sí existen los mecanismos documentos para verificar que los procedimientos de atención de las denuncias de los ciudadanos y las solicitudes de calibración de los proveedores se realizan conforme a los manuales de procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia y de la Dirección General de Verificación de Combustibles; que son los resultados y el seguimiento a la atención de denuncias y solicitudes de calibración, que son los reportes de los informes de las denuncias no atendidas, así como las actas de verificación y órdenes de calibración (en el que ya fueron pagadas dichas calibraciones por los proveedores) que permiten ver las fechas en que se hicieron las visitas de verificación, para determinar si se atendieron en los tiempos establecidos en los documentos normativos.

Respecto a la sistematización, la atención a las denuncias se encuentra en el “*Administrador de Procesos de Verificación*” (APV), en el “*Módulo de Atención a Denuncias*”, que permite darle un seguimiento sobre el resultado de la atención de la denuncia. Para el caso de las solicitudes de calibración, dicho procedimiento está sistematizado en el SIIP administrativo (en el que se autorizan las órdenes de calibración) y en el APV, por lo se puede observar si la solicitud fue atendida, y en que fechas.

No se tienen evidencias de que existan mecanismos documentados de que el procedimiento de atención de las denuncias de los consumidores y las solicitudes de calibración de los proveedores, están estandarizados en las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones, así como de oficinas centrales. Tampoco se tienen evidencias, que hayan sido presentadas por los responsables del Programa, de que sean conocidos por los operadores del Programa.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**34.- Los procedimientos de ejecución de acciones tienen las siguientes características:**

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 3:** Los acciones de verificación y calibración, la atención de las denuncias, así como el servicio externo de verificación de parámetros de calidad, análisis, asesoría y capacitación en información comercial se encuentran estandarizados y sistematizados, son difundidos públicamente y no se encuentran apegados al documento normativo del Programa.

En los manuales de la Subprocuraduría de Verificación, se mencionan los procedimientos de las acciones de verificación y calibración, que conforme a una programación de las verificaciones a los establecimientos comerciales, estaciones de servicio (gasolineras, plantas y vehículos repartidores de Gas LP), calibraciones a instrumentos de medición de los proveedores, servicios externos de verificación de parámetros de calidad y análisis, asesorías y capacitación en información comercial se realiza tanto en oficinas centrales como en las 51 delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO.

La información de la planeación de las verificaciones, así como las realizadas, se encuentran sistematizadas en el Administrador de Procesos de Verificación (APV), que es el sistema que emite las actas de verificación y lleva la programación de las verificaciones a los establecimientos comerciales, estaciones de servicio (gasolineras, plantas y vehículos repartidores de Gas LP), y la atención a la solicitud de calibraciones. Además, los manuales del área de verificación, se encuentran publicados en la página de internet de la PROFECO, en la parte de “Normateca”, por lo que cualquier persona que quiera consultar dichos manuales, están disponibles en esa sección.

Por las evidencias que se tienen (actas de verificación, solicitudes de calibración, etc.), y que fueron presentadas por el personal del Programa G 003, las acciones de verificación, calibración, análisis, asesoría y capacitación muchas acciones de verificación se encuentran apegadas al documento normativo. Sin embargo, existen acciones de particulares (proveedores) en los que interponen, ante un Tribunal Federal de lo Contencioso Administrativo, un juicio de nulidad respecto de las resoluciones administrativas que emiten las autoridades de las distintas áreas de verificación, debido a procedimientos incorrectos, interpretaciones erróneas de la Ley Federal de Procedimientos Administrativos y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que se recomienda a los responsables del Programa, reducir el número de juicios de nulidad que se emiten en contra de las resoluciones administrativas de PROFECO.

Por otra parte, es necesario hacer una revisión de los procedimientos de la recepción de las denuncias en la Dirección General de Verificación y Vigilancia para reducir los tiempos de atención a denuncias de los consumidores, debido a que muchas denuncias no están siendo atendidas; y la mayor parte de las que se reciben, se realiza la visita de verificación en un promedio 36 días hábiles, y existen entidades federativas, como Baja California Sur, con tiempos que pueden tardar hasta llegar a los 161 días hábiles. En la Dirección General de Verificación de Combustibles, las denuncias que fueron atendidas se realizaron en un promedio de 40 días en el año 2011 y 21 días para 2012. Aunque existen casos como en las entidades de Baja California y Aguascalientes, que las denuncias se atendieron en promedio en 108 días hábiles en el año 2011 y 47 días en el 2012, respectivamente. Cabe resaltar que los promedios de días de atención de denuncias a nivel nacional y de las entidades federativas señaladas, son superiores a los tiempos establecidos en los manuales en lo referente a las políticas de operación.

Se recomienda a los responsables del Programa G003, apegarse a lo establecido en la normatividad y los manuales de procedimientos, principalmente en lo concerniente a la atención de denuncias y las resoluciones administrativas que se emiten. La misma situación se presenta en la atención de solicitudes de calibración.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**35.- El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 3:** El Programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de las acciones de verificación, calibraciones, análisis, asesoría y capacitación se encuentran apegadas al documento normativo. También están estandarizados conforme a los manuales, además son utilizados por las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO; se tienen sistematizados, pero no existen evidencias de que sean conocidos por los operadores de las áreas de verificación del Programa.

De acuerdo con los manuales de procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación de la PROFECO, las acciones de verificación se realizan conforme a lo establecido en ellos, como se cotejó las actas de verificación y dicho procedimiento; están estandarizados para todas las 51 delegaciones y subdelegaciones de la institución; se encuentran sistematizados mediante una red informática denominada APV, que se interconecta para las 51 delegaciones y subdelegaciones.

Con relación al seguimiento de las acciones de verificación, no se tienen evidencias de que sean conocidos por todos los operadores del Programa, solamente se cuenta con la evidencia de la difusión de los manuales, que están publicados en la parte de “*Normateca*” de la página de internet de la PROFECO; adicional a lo anterior, las direcciones generales de la Subprocuraduría de Verificación realizan supervisiones, por lo que cualquier procedimiento que no sea parte del documento normativo, que son los manuales, se hace una recomendación de las áreas normativas, para su corrección en dichos procedimientos, para evitar los juicios de nulidad de particulares en contra de las resoluciones administrativas de las áreas de verificación de la PROFECO en un tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Respecto al conocimiento de los operadores del Programa en cuanto a los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones, los responsables del Programa G003 no presentaron evidencias de exámenes periódicos del conocimiento de la aplicación de las leyes y NOM’s, capacitaciones permanentes y retroalimentación en los casos en que existan procedimientos incorrectos en las resoluciones administrativas de las áreas de verificación. Solamente en el caso de la Dirección General de Verificación de Combustibles, se realizan acciones de capacitación, pero solamente al personal de nuevo ingreso.

Debido a lo anterior, se hace la propuesta a los responsables del programa, de tener mayores controles internos que permitan identificar cualquier anomalía o irregularidad en las acciones de verificación para establecimientos comerciales, estaciones de servicio de gasolina y gas. Se recomienda revisar los mecanismos de validación de la información reportada por las delegaciones y subdelegaciones, de la información de las verificaciones que provenga de dichas acciones. También es necesario contar con evidencias de que el seguimiento a la ejecución de las acciones sea conocida por los operadores del Programa, por ejemplo, mediante exámenes periódicos al personal de las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO sobre el grado de conocimiento de las leyes aplicables en la materia y los manuales de procedimientos. Además es necesario la impartición de cursos de capacitación a todo el personal.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**36.- ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el procedimiento del programa G003?**

Se han realizado algunos cambios sustantivos a los documentos normativos, que son los manuales de procedimientos. En el caso de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, el único cambio sustantivo realizado, ha sido la implementación de las políticas de operación para la atención de denuncias, en particular de la herramienta informática denominada “*Módulo de Denuncias*” en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia.

Por otra parte, las modificaciones al manual de procedimientos de la Dirección General de Verificación y Combustible, no fueron entregadas por los responsables, por lo que este equipo evaluador no tuvo acceso a los cambios sustantivos que se realizaron a dicho manual, que fue autorizado por el COMERI de PROFECO, en el mes de diciembre de 2011.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**37.- ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

La Coordinación Administrativa de la PROFECO (en oficinas centrales) hace la transferencia de recursos a las 51 delegaciones y subdelegaciones (áreas de verificación), así como a las Direcciones Generales de Verificación de Combustibles y de Verificación y Vigilancia, conforme a un calendario presupuestal; sin embargo, existen casos de retrasos en la transferencia de dichos recursos a las áreas de verificación; lo que no permite la entrega de viáticos, pasajes, mantenimiento de los vehículos que se utilizan para hacer verificaciones, notificaciones; esto genera incumplimientos en las metas de verificación, y por ende, al no cumplir con la programación de las verificaciones y las solicitudes de calibración, pudieran generarse prácticas abusivas de los proveedores hacia los consumidores.

Cabe señalar que los responsables del Programa no presentaron las estrategias que se han implementado, para resolver la problemática mencionada anteriormente sobre la transferencia de recursos a las áreas operativas de verificación, lo que no permite el cumplimiento de las metas en algunas delegaciones y subdelegaciones.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**38.- El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:**

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios al área de enfoque objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/área de enfoque atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 2:** Se identifica y cuantifican los gastos por partida presupuestal, pero no se hace una cuantificación de los gastos de operación, divididos en directos e indirectos. Tampoco se cuantifica e identifica los gastos de mantenimiento y de capital. En cambio, se ha intentado hacer un gasto por cada una de las acciones de verificación y vigilancia, combustibles, de los análisis y estudios de laboratorio.

Con base en la consulta al ejercicio presupuestal y del gasto programable del Programa G 003, solamente se cuantifica los gastos por partida presupuestal y los gastos de operación, sin que exista un desglose en gastos indirectos y directos. Cabe resaltar que los gastos de operación del Programa G 003, fueron de 116.5 millones de pesos en el año 2012.

Al analizar el estado del ejercicio del presupuesto por programa presupuestario y partida de gasto no se determinan los gastos de mantenimiento ni de capital.

En cuanto a la estimación de los gastos unitarios, es decir, el total de gastos dividido entre el área de enfoque atendida, no es posible realizar dicho cálculo, debido a que el Programa G 003, no es un programa social que atienda de manera directa al área de enfoque objetivo, ni tampoco entrega bienes y servicios, lo que realiza son acciones de verificación, calibración, análisis y estudios de laboratorio. Sin embargo, se tienen las estimaciones por acción de verificación y subprograma, por lo que se gasta 420.6 pesos por cada acción de verificación y vigilancia; 1,082.0 pesos por cada acción de verificación de combustibles; 1,612.2 pesos por cada acción de Procedimientos por Infracción a la Ley (PIL's); y 104.7 pesos por análisis y estudios de laboratorio.

Se hace la sugerencia a los responsables del Programa G003 para que hagan un desglose de los gastos operativos (directos e indirectos), de mantenimiento, en su caso, de capital en que incurre para determinar los gastos operativos (directos e indirectos), por lo que permitirá llevar un mayor control de este tipo de gastos en el Programa.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**39.- ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?**

La fuente de financiamiento del Programa G003 son recursos fiscales y públicos que provienen de la Federación. En concreto, el Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, obtiene dichos recursos del Ramo Administrativo 10 de la Secretaría de Economía.

El Programa registró durante el año 2012, un presupuesto asignado de 330.7 millones de pesos, el cual fue menor en 0.8% al presupuesto original. Con acuerdo con la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2012, las razones de esta reducción, se debieron a la disminución líquida por restitución de economías al ramo 23 en el rubro de servicios personales y subejercicios no subsanados del período enero-junio al 30 de septiembre de 2012, en los rubros de Servicios Personales, Materiales y Suministros y Servicios Generales.

Con base en los estados financieros de la PROFECO, en el año 2011, el Programa tuvo un presupuesto programado de 266.2 millones de pesos, y para el año 2012, llegó a 306.9 millones de pesos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**40.- Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

**Respuesta: Sí**

**Nivel 3:** Las aplicaciones informáticas que utiliza el Programa G003, tienen información confiable y validada, se establece su periodicidad y las fechas límites para la captura de información, se proporciona información al personal involucrado y no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones.

En el Programa G003, se tienen dos sistemas informáticos, que son el *Administrador de Procesos de Verificación* (APV) y el *Sistema de Información de Verificación y Vigilancia* (SIVV); en dichos sistemas se valida la información capturada. En el APV permite ingresar denuncias, validar la información con el padrón de establecimientos comerciales, y se puede observar el estatus y el tipo de denuncia. También se cuenta con información sobre las solicitudes, visitas y actas de calibración, las órdenes de visitas de verificación (con base en los diferentes programas que aplique la PROFECO), así como los resultados de las visitas de verificación (normas aplicadas con incumplimiento, con inmovilización y con sanción, tabla de verificación de plantas y vehículos de gas L.P.), y en su caso, las sanciones aplicadas (Procedimientos por Infracciones a la Ley, PIL's).

Con relación al SIVV, se tienen datos de verificaciones y calibraciones, se presenta información validada sobre los trámites y servicios del área de verificación (cálculos de montos, control de flujo de trámites, denuncias, solicitudes y órdenes de calibración y levantamiento de medidas precautorias), acciones de vigilancia (acciones especiales y exhortos), sobre órdenes de visita y mantenimiento de verificaciones (comportamiento comercial, normalización, metrología y gas), procedimientos y sanciones, reportes, catálogos y utilerías.

Respecto a la periodicidad, las fechas límites de actualización de los valores de las variables son los días 25 de cada mes y las áreas de verificación tienen tres días para validar la información capturada, por lo que los operadores de dichos sistemas, en las 51 delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO, tienen esta fecha para la actualización de la información, que inclusive se encuentra establecida en los manuales de procedimientos.

En los dos sistemas se pueden realizar reportes y catálogos, así como órdenes de visita de verificación y calibración, y también la planeación de la atención de las denuncias de los consumidores.

El SIVV y APV son aplicaciones que pueden operar sobre los sistemas operativos Windows. Las versiones del sistema operativo Windows en las que el SIVV puede ser ejecutado son: 3.11, 95, 98, 2000, y XP. Una de las características de estos sistemas de información es que tiene requerimientos mínimos de hardware.

Sin embargo, por las evidencias observadas en el sistema APV, se tienen problemas cuando son verificaciones mixtas; es decir, al momento de capturar los datos de los resultados de verificaciones de metrología y NOM's, por ejemplo, a una casa de empeño, se puede hacer una verificación de contrato de adhesión y de metrología, por lo que falta flexibilidad del sistema APV en dicha captura de información básica puede generar problemas operativos en las delegaciones y subdelegaciones de la institución.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**41.- ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto a sus metas?**

Con base en el sistema de indicadores de la MIR reportado en el sistema PASH y Cuenta Pública 2012, establecido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, referente al Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, se observa que los 14 indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012 del Programa, presentan el siguiente comportamiento: cuatro indicadores reportan avances por encima del 100%; uno de ellos, tiene un cumplimiento igual al 100%; cuatro indicadores llegan a un cumplimiento satisfactorio mayor al 90%; tres indicadores tienen un rango de cumplimiento menor al 90% y hasta 70%; y dos indicadores registraron un resultado menor del 70% y hasta el 50%.

Sin embargo, las metas del programa se considera que están subestimadas o el cálculo de dicha meta es laxa, en los siguientes indicadores: Componente (C1) Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales con 103.5% de cumplimiento; en la Actividad (C1A1) Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial con 113.3%; en la Actividad (C2A2) Porcentaje de cumplimiento del programa de visitas de verificación de plantas de Gas L.P. con 106.4%; en el Componente (C4) Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad con 145.8%. En todos estos resultados, se observa avances superiores al 100% en el año 2012. Cabe mencionar que en la Actividad (C4A1) Porcentaje de informes de pruebas de laboratorio (servicio externo), se tuvo un resultado del 100%, lo que implica un cumplimiento de la meta establecida para el 2012.

En el indicador del Fin, Índice de protección de los derechos del consumidor con base en el estudio de mejores prácticas para América Latina, el cumplimiento fue satisfactorio, debido a que casi se alcanza la meta, que era de 9.96 de calificación, llegando a 9.94. En el Propósito (P1) Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia, se logró el 98.4% de la meta. Se recomienda corregir el número de municipios que existen en el país, que es la meta de este indicador, de 2,445 a 2,456 municipios y delegaciones, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2010, elaborado por el INEGI.

Por otra parte, en la Actividad (C1A2) Porcentaje de verificación de Normas Oficiales Mexicanas, que son las visitas de verificación realizadas respecto a las programadas, se tiene un cumplimiento del 94.6%. En la Actividad (C1A3) Porcentaje de visitas de verificación de metrología, que son las visitas de verificación realizadas respecto a las programadas, se alcanza 97.9%.

Con relación al Componente (C2) Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados (los proveedores del mercado de combustibles verificados respecto al padrón de establecimientos de combustibles), se alcanzó una meta del 81.9%. Además, en la Actividad C2A1 Porcentaje de visitas de verificación a estaciones de servicio, fue uno de los indicadores de la MIR que tuvo el menor cumplimiento, con 78.8%; al igual que la Actividad (C2A3) Porcentaje de cumplimiento del programa de verificación de vehículos repartidores de gas L.P. en vía pública (que el indicador muestra una relación entre las realizadas respecto a lo programado), el cual alcanzó el 71.3%.

Otro de los indicadores que el Programa no cumplió su meta, fue el del Componente (C3) Porcentaje de atención a las solicitudes de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial, con un resultado del 58.2%. En la Actividad (C3A1) Porcentaje de atención a las solicitudes de análisis de información comercial (atendidas entre las recibidas), el Programa alcanzó un cumplimiento de 57.8%.

Se observa que la mayoría de los indicadores no miden el cumplimiento de los objetivos del Programa, por lo que se sugiere realizar un análisis conceptual y readecuar los indicadores, de tal forma, que cumplan con la lógica vertical que requiere una Matriz de Indicadores o bien considerar la pertinencia de la utilización de ésta debido a la naturaleza del Programa. Además, es necesario verificar los datos que se presentan, ya que no reflejan el desempeño del Programa, al tener algunos indicadores con cumplimientos por arriba del 100%, lo cual puede interpretarse como una meta con errores en el diseño de la construcción metodológica, meta laxa o una inadecuada planeación.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003 VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**42.- El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:**

- a) Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de 3 clics.
- d) La dependencia o entidad que opera el programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 1:** El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, tiene disponible los documentos normativos, aunque no se encuentran a tres clics. Cabe señalar que se tienen difundidos los principales resultados (solamente de la MIR) del Programa, pero a más de tres clics. En cambio, en la página de internet de la institución, se cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar, orientar y presentar denuncias y quejas por parte de los consumidores. Además, el Programa tiene modificaciones de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el IFAI.

Con base en la revisión de la página de internet de PROFECO, los documentos normativos (Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Metrología y Normalización y manuales de procedimientos), se encuentran disponibles en la página electrónica ([www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)) de la institución, aunque estos documentos no son de fácil de acceso, ya que no se indica que están en la sección “*Normateca*” de dicha página electrónica, además están a más de tres clics.

Respecto a la difusión de los resultados principales del Programa, están disponibles en la página de internet de la institución, debido a que existe un enlace en la sección de “*Transparencia*”, que lleva a un icono denominado “*Transparencia Presupuestaria*”, que presenta los resultados de los indicadores de programas presupuestarios; en este caso se tienen los resultados de los indicadores de servicios y gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y propósito) de la MIR de los años 2011 y 2012, aunque se encuentran a seis clics.

Por otra parte, el Programa informa y orienta al consumidor en su página de internet, y tiene un número de teléfono, tanto para el Área Metropolitana de la Ciudad de México (que es el número 5568-8722) y para el resto del país, un número sin costo para el consumidor (01-800-468-8722), así como un correo electrónico para la presentación de denuncias ([denunciasprofeco@profeco.gob.mx](mailto:denunciasprofeco@profeco.gob.mx)). Estos números telefónicos y correo electrónico, están difundidos de manera accesible a menos de tres clics, en la página de internet de PROFECO.

Con relación a la consulta del sistema ZOOM (buscador de solicitudes de información y recursos de revisión) del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), respecto a las modificaciones de respuesta a partir de recursos de revisión, relacionados con el Programa G003, tiene 20 recursos de revisión de los años 2007 a la fecha, presentados por ciudadanos ante el IFAI, que hacen referencia a montos y multas que se han realizado a empresas; pruebas de análisis del laboratorio nacional a muestras de bienes de una licitación de la SEP; título profesional de la C. Gladis López Blanco; demandas de las compañías de seguro; empresas más denuncias del Estado de México; multas a Constructora Optima Inmobiliaria; direcciones de las gasolineras que ha interpuesto amparos en contra de la PROFECO a nivel nacional y en el estado de Nayarit; estudio actuarial a la empresa Autofinanciamiento México, S.A. de C.V. referente a la NOM-143-SCFI-2000; gasolineras, gaseras y tortillerías que fueron verificadas y multadas por instrucciones de Gladis López Blanco (cuando era Subprocuradora de Verificación y delegada en Michoacán), incluyendo empresas de medicamentos y alimentos.



# Percepción del Área de Enfoque Atendida

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**43.- El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:**

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan las encuestas son representativos.

**Respuesta: Sí.**

**Nivel 1:** El Programa tiene dos encuestas o instrumento que permiten medir el grado de satisfacción de los servicios externos que realiza el Laboratorio Nacional y evalúa la satisfacción del servicio que presta al área de verificación y difusión. Sin embargo, las dos encuestas contienen una batería de preguntas básicas. En las áreas de verificación de combustibles y verificación y vigilancia no se presentaron evidencias por parte de los responsables del Programa, de que se realizan encuestas sobre la atención a denuncias de los consumidores y las solicitudes de calibración. Tampoco existe un instrumento para medir la opinión de los proveedores cuando se tienen visitas de verificación, lo que ayudará a reducir los actos de corrupción, el abuso de poder de los verificadores y servidores públicos que los acompañan en las verificaciones, y corregir cualquier anomalía que pudiera presentarse.

Las encuestas corresponden con la satisfacción de los servicios que realiza el Laboratorio Nacional a los clientes externos, aunque los funcionarios del Programa no presentaron evidencias de que dichas encuestas se realizan con una metodología estadística de muestreo, que fuera representativa de sus clientes.

Se recomienda a los responsables del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, que elaboren encuestas para conocer la satisfacción del seguimiento de la atención a denuncias de los consumidores, las solicitudes de calibración de instrumentos de medición y a los proveedores que se les aplican visitas de verificación. Con relación de las encuestas que aplica el Laboratorio Nacional, se debe conformar una metodología con un marco muestral para que las encuestas que se realizan tengan la representatividad estadística.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



## **Medición de Resultados**

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**44.- ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?**

- a) Con indicadores de la MIR
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Se documentan los resultados del Programa G003 mediante los indicadores de la MIR, a nivel de Fin y de Propósito. Cabe señalar que los responsables del Programa no han realizado estudios o evaluaciones que no son de impacto para documentar los resultados de dicho Programa. Tampoco se han elaborado estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales en el que se muestren el impacto de programas similares; y no hay evidencias en el programa de evaluaciones de impacto.

En el objetivo a nivel de Fin se evalúa *“La contribución a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores”*; y se mide como *“La calificación promedio de los compromisos establecidos por el país en la defensa y protección de los derechos del consumidor de acuerdo a la temática del estudio de mejores prácticas para América Latina”*. Cabe señalar que la información que sirve de insumo en la estimación del indicador de Fin, se obtiene de los reportes elaborados por la Dirección General de Planeación y Evaluación de la PROFECO, con la información proporcionada por las áreas sustantivas de la Institución: Subprocuraduría Jurídica, Subprocuraduría de Servicios, Coordinación General de Educación y Difusión, que se encuentra en los expedientes de las unidades responsables.

Con relación al Propósito, que tiene como objetivo que *“Los proveedores del territorio nacional son vigilados para el cumplimiento de las leyes y normas aplicables”*; y el cual tiene como fórmula, *el número de municipios verificados al trimestre entre el número total de municipios del país, multiplicado por 100*. Este indicador mide *el porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia*. En este sentido, la información se obtiene sobre el número de municipios con cobertura de verificación, que se obtiene de las Actas de verificación que alimentan al Sistema Administrador de Procedimientos de Verificación (APV), y el número total de municipios del país que reporta el INEGI en los censos de población y vivienda, aunque se debe corregir la cifra que se tiene de meta, que es de 2,456 en lugar de las 2,445 que está en la MIR.

Cabe mencionar que el Programa G003 no cuenta con estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares, ni tampoco se tienen hallazgos como resultado de evaluaciones de impacto.

Por otra parte, no se tuvieron evidencias de cómo se construyeron las líneas de base de los indicadores de la MIR, por lo que se recomienda respaldar metodológicamente la construcción de estas líneas de base.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**45.- En caso de que el programa cuente con indicadores para medir el Fin y Propósito (inciso a) de la pregunta anterior), ¿cuáles son los resultados?**

**Respuesta: Sí**

**Nivel: 2.**

El Programa G003 tiene indicadores de Fin y Propósito, en el caso del primero mide “*La calificación promedio de los compromisos establecidos por el país en la defensa y protección de los derechos del consumidor de acuerdo a la temática del estudio de mejores prácticas para América Latina*”. El indicador de Propósito, hace referencia al porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia.

Los resultados del indicador de Fin son positivos, debido a que en el año 2011 alcanzó un cumplimiento del 100% y para el año 2012 llegó al 99.8%. Para obtener el resultado del indicador es necesario evaluar la calificación promedio de los compromisos establecidos por el país en la defensa y protección de los derechos del consumidor de acuerdo a la temática del estudio de mejores prácticas para América Latina. No obstante, en la evaluación del indicador se observó que la formulación del indicador no mide las acciones de verificación ni las calibraciones, así como tampoco lo referente al servicio externo de verificación de parámetros de calidad, análisis, asesoría y capacitación en información comercial.

En este sentido, se recomienda revisar y evaluar el indicador de Fin, ya que no mide el cumplimiento del objetivo, que es el de “*La contribución a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores*”.

Con relación al indicador de Propósito, los resultados permiten concluir que la meta establecida está subestimada, en este indicador se obtuvo un cumplimiento de 112.6% en 2011 y 196.7% en 2012, lo que se interpreta como la construcción de metas que no miden el verdadero desempeño del Programa G003. En el indicador de Propósito se mide *el porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia*. Se recomienda modificar la meta debido a que es incorrecta, ya que el Censo 2010 señala 2,456 en lugar de 2,445 que se tienen en la MIR.

Se recomienda a los responsables del Programa G003 incorporar nuevos indicadores tanto en el Fin como en el Propósito, debido a que en el indicador de Fin, es necesario que se mida la contribución del Programa en la defensa y protección de los derechos del consumidor, ya que el indicador actual no hace esa evaluación, por lo que no se puede analizar dicha contribución en *impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores*. Por otra parte, el indicador de Propósito solo mide la presencia de las acciones de verificación en los municipios del país, pero no evalúa si realmente se vigilan los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas por parte de los proveedores.

<b>Objetivo Sectorial</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Denominación y medición</b>
Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores.	<b>Fin:</b> Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores.	"Índice de protección de los derechos del consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina". "Promedio del cumplimiento de compromisos del estudio de mejores prácticas".
	<b>Propósito:</b> Los proveedores del territorio nacional son vigilados para el cumplimiento de las leyes y normas aplicables	"Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia" (Número de municipios verificados al Trimestre / Número total de municipios del país)*100

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**46.- En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa (inciso b) de la pregunta 44) dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del programa.
- c) Dados los objetivos de los programas, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características relacionadas directamente con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del programa.

**Respuesta: No.**

El Programa G003 no tiene evaluaciones externas que sean de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**47.- En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionado con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados de esas evaluaciones?**

**Respuesta: No.**

El Programa no cuenta con evaluaciones externas distintas a las de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**48.- En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programa similares (inciso c) de la pregunta 44), dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) Las metodologías aplicadas son acorde a las características del programa y la información disponible; es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza la información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**Respuesta: No.**

El Programa G003 no tiene información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares que tengan al menos la primera característica (comparar un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares).

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**49.- En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares, ¿qué resultados se han demostrado?**

**Respuesta: No.**

El Programa G003 no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**50.- En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, (inciso d) de la pregunta 44), con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y a la información disponible; es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**Respuesta: No.**

El Programa G003 no cuenta con evaluaciones de impacto que tengan al menos la primera característica.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**51.- En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplen al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

**Respuesta: No.**

El Programa G003 no tiene evaluaciones para medir su impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior. Por lo que es imposible presentar resultados de esas evaluaciones.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



**Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades,  
Amenazas y Recomendaciones**

En el anexo 17, se integra en una tabla las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



## **Comparación con los Resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados**

Debido a que es la primera vez que se realiza una Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, no es posible elaborar dicho comparativo.

## **Conclusiones**

### **Diseño**

- El Programa tiene identificado el problema que busca resolver y el área de enfoque objetivo que va dirigido, y cuenta con un documento que presenta las causas, efectos y características. Sin embargo, es necesario que tanto el Árbol de Problemas, como el Árbol de Soluciones y la MIR 2011, 2012 y 2013; sean consistentes entre sí en la definición de los factores críticos del problema, específicamente en la delimitación del área de enfoque.
- Es necesario que los responsables del Programa definan el plazo para la revisión del problema, causas y efectos y la elaboración de un reporte anual que actualice el problema que dio origen a la intervención a través de un diagnóstico más detallado que contemple datos actualizados y una estimación del área de enfoque objetivo, así como una actualización y depuración en el que se establezca un periodo fijo (trimestral, semestral, etc.) sobre el número de establecimientos comerciales y las estaciones de gasolina y gaseras. También se recomienda que en la elaboración del diagnóstico, se incluya, además del análisis de la problemática que dio origen a la intervención, el sustento teórico y la recopilación de evidencia empírica sobre los efectos que se espera tenga el programa en la solución de la problemática.
- Para tener un marco metodológico en el que se sustente la intervención pública, es prioritario el replanteamiento del Árbol de Problemas, específicamente una definición más precisa de cuál es el problema central, cuáles serían las causas y los efectos.
- Se observa que existe una alineación indirecta entre el Propósito del Programa G 003 y el Programa Sectorial de Economía 2006-2012, no obstante, en dicho Programa Sectorial, no se cuenta con ningún indicador que contemple la medición de las acciones que se realizan en el área de verificación de la PROFECO.
- El Programa no tiene definidas las áreas de enfoque (potencial y objetivo), tampoco están cuantificadas ni cuentan con una metodología para ello, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos para ello.
- Las metas del programa no cumplen con la mayoría de las características establecidas por CONEVAL, referentes a que no sean laxas o construidas sin analizar los recursos humanos, materiales y financieros del Programa. Además, no se presenta ninguna metodología de estimación y memoria de cálculo de cómo se determinaron dichas metas. Debido a lo anterior, no es posible determinar que dichas metas se orienten a impulsar el desempeño institucional.
- Se recomienda a los responsables del Programa G003 incorporar nuevos indicadores tanto en el Fin como en el Propósito, debido a que el indicador de Fin, es necesario que mida la contribución del Programa en la defensa y protección de los derechos del consumidor, ya que el actual no lo hace, por lo que no conocemos dicha contribución en el impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores. Por otra parte, el indicador de Propósito solo mide la presencia de las acciones de verificación en los municipios del país, pero no si realmente se vigilan los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas por parte de los proveedores.

### **Planeación y Orientación a Resultados**

- Es necesario establecer una planeación de largo plazo, mayor a los seis años que se establece en el Programa Sectorial.
- El Programa G003 no cuenta con un plan de trabajo propio, solamente se tienen las acciones y metas del programa que se presentan en el Programa Anual de Actividades (PAA) de la PROFECO. No se tienen documentos metodológicos que sustenten las cifras alcanzadas y que permitan conocer cómo se establecieron metas, así como su medición y fuentes de verificación.

## EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003 VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”



### Cobertura y Focalización

- La definición del área de enfoque objetivo es congruente con el diseño actual del Programa, debido a las acciones de verificaciones de combustibles y verificación y vigilancia. Sin embargo, se recomienda a los encargados del Programa, realizar una estimación geográfica del área de enfoque, con un mayor desglose que el de entidad federativa (municipio y de las principales áreas urbanas del país).

### Operación

- Las denuncias de los consumidores, las solicitudes de calibración, los servicios externos de parámetros de calidad y análisis y/o asesorías y/o capacitación en información comercial son remitidas por el área de enfoque objetivo del Programa (consumidores y proveedores), en el que se identifican sus principales datos, ya sea de una persona física o moral. Dicho procedimiento se encuentra sistematizado tanto para oficinas centrales como para las 51 delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO; en el sistema denominado “Administrador de Procesos de Verificación” (SIIP-APV).
- Por las evidencias que se tienen (actas de verificación, solicitudes de calibración, etc.), y que fueron presentadas por el personal del Programa G 003, las acciones de verificación, calibración, análisis, asesoría y capacitación se encuentran apegadas al documento normativo.
- Respecto al conocimiento de los operadores del Programa en cuanto a los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones, los responsables del Programa G003 no presentaron evidencias de exámenes periódicos del conocimiento de la aplicación de las leyes y NOM’s, capacitaciones permanentes y retroalimentación en los casos en que existan procedimientos incorrectos en las resoluciones administrativas de las áreas de verificación.
- Con el propósito de llevar un mayor control de los gastos generados por el Programa, se recomienda a los encargados que realicen un desglose del tipo de gastos que aplican, como son los gastos operativos y su división en directos e indirectos.
- Las aplicaciones informáticas que utiliza el Programa G003, tienen información confiable y validada, se establece su periodicidad y las fechas límites para la captura de información, se proporciona información al personal involucrado y no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones.
- Las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa, no reflejan el desempeño institucional, ya que una gran mayoría de los indicadores tuvieron cumplimiento por arriba del 100%.

### Percepción de la Población Atendida

- Se recomienda hacer una encuesta al área de enfoque objetivo, con algunas baterías de preguntas que capten lo que opinan sobre los tiempos de atención a denuncias, las solicitudes de calibración y la aplicación de la normatividad en las verificaciones a los proveedores, que sea representativa, con una metodología que utilice un marco muestral estadístico de base.

### Resultados

- Es necesario elaborar un estudio sobre programas internacionales con experiencias similares en acciones de verificación y calibración; con el propósito de analizar y comparar los principales resultados.
- Se hace la propuesta a los responsables de Programa G003, para realizar una revisión de los indicadores de Fin y Propósito, con el objetivo de que midan el cumplimiento y se haga una valoración adecuada de los resultados.
- El Programa G003 no cuenta con evaluaciones externas que sean de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados **con el Fin y el Propósito**.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



## **Bibliografía**

- Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos indígenas (2012). Evaluación de Consistencia y Resultados 2011-2012 del Programa Fondos Regionales Indígenas.
- Common Core Basic Education (2007). Program of Study.Consumer Habits. Québec.
- Comunicado 98. Profeco fortalece la cooperación internacional para promover los derechos de los consumidores [en línea]. México: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), 21 de octubre de 2012. Disponible en internet: <  
<http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa12/octubre12/bol98.asp>>
- Comunicado 112. Convoca Profeco a establecer acciones para lograr una efectiva defensa de los derechos de los consumidores en Iberoamérica [en línea]. México: Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), 20 de noviembre de 2012. Disponible en internet: <  
<http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa12/noviembre12/bol112.asp>>
- CONAGUA (2008). Evaluación de Consistencia y Resultados 2007 del Programa Agua Limpia. Informe Final.
- (2010). Evaluación de Diseño del Programa G025 Recaudación y Fiscalización.
- CONEVAL (2012). Evaluación de Consistencia y Resultados 2011-2012 del Programa IMSS Oportunidades. (ECR12).
- Defensoría del Consumidor. Desafíos y propuestas para el perfeccionamiento de los sistemas de vigilancia de mercado en seguridad de productos, futuros pasos, 2011.
- DOF (2006). Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. Última reforma julio 2010.
- DOF (2012). Ley Federal de Protección al Consumidor. Texto vigente.
- INDECOPI (2012). Segundo Foro Internacional sobre Protección al Consumidor. Conclusiones.
- INAP (1997). La protección del Consumidor en el Mercosur: Análisis comparativo de los sistemas de Argentina, Brasil y Chile. Buenos Aires.
- PEMEX (2012). Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Anual de Evaluación 2011. Programa Presupuestario E011.- Comercialización de Petróleo, Gas, Petrolíferos y Petroquímicos.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



PROFECO. Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. Ejercicio Fiscal 2011, 2012 y 2013.

PROFECO- CFE Convenio de colaboración, 18 de febrero de 2013.

PROFECO- COFECO Convenio, 2 de abril de 2008.

PROFECO- COFEPRIS Convenio de colaboración, 31 de diciembre de 2012.

----- Costo-Beneficio de las acciones de protección y asistencia al consumidor. Ejercicio Fiscal 2011 y 2012.

----- Cuenta de la Hacienda Pública Federal de 2011. Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado.

----- Cuenta de la Hacienda Pública Federal de 2012. Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático.

----- Cuenta de la Hacienda Pública Federal de 2011. Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado.

----- Cuenta de la Hacienda Pública Federal de 2011. Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Flujo de Efectivo.

----- Cuenta de la Hacienda Pública Federal de 2012. Ejercicio Funcional Programático Económico del Gasto Programable.

----- Dirección General de Delegaciones. Dirección General Adjunta. Indicadores Operativos. Áreas de Verificación y Vigilancia [diapositivas]. México, mayo-agosto 2012, 74 diapositivas, col.

----- (2004). Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas.

----- Eje 2 Economía Competitiva y Generadora de Empleos 2008. Segundo Informe de Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

----- Eje 2 Economía Competitiva y Generadora de Empleos 2009. Tercer Informe de Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

----- Eje 2 Economía Competitiva y Generadora de Empleos 2010. Cuarto Informe de Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

----- Eje 2 Economía Competitiva y Generadora de Empleos 2011. Quinto Informe de Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



----- Eje 2 Economía Competitiva y Generadora de Empleos 2012. Sexto Informe de Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

----- (2013). Evaluación de Consistencia y Resultados 2013 del Programa de Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor: Propuesta Técnica. (ECR13).

PROFECO- IMPI Convenio de coordinación y colaboración, 11 de mayo de 2010.

PROFECO-INDESOL Bases de colaboración, 14 de junio de 2012.

----- (2012). Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012.

----- (2013). Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Encuesta para la Evaluación de Satisfacción al cliente interno.

----- (s.f). Matriz de Marco Lógico de la Subprocuraduría de Verificación.

----- (2012). Memoria Documental: Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007-2012.

----- (2012). Misión, Visión y Objetivos Institucionales.

----- (2011). Presupuesto de Egresos de la Federación 2011, 2012 y 2013. Análisis Funcional Programático Económico (Efectivo).

----- Programa Sectorial de Economía 2007-2012.

----- Programa Sectorial de Economía 2012. Reporte Extraordinario. Con corte al 30 de Noviembre.

----- (2013). Respuesta Interna de Información.

----- (2010). Resultado de la Aplicación en las Líneas de Acción del Programa Sectorial.

----- Subprocuraduría de Verificación. Diagnóstico [diapositivas]. México, s.f., 10 diapositivas, col.

----- Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Acciones de Verificación. Ejercicio Fiscal 2011 y 2012.

----- (s.f.). Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Árbol de Problemas.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



- Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Avance de las metas de los indicadores que conforman la Matriz de Indicadores B002, al cierre del 2012 y su comparación con el ejercicio 2011.
- (2011, 2012 y 2013). Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Causas de Variación de Indicadores. Concentradas 2011, 2012 y 2013.
- (2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013). Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Fichas Técnicas de los indicadores.
- (2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013). Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Matriz de Indicadores para Resultados.
- Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Matriz de Marco Lógico 2011, 2012 y 2013. Indicadores de Gestión de la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia.
- Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Matriz de Marco Lógico 2011, 2012 y 2013.
- Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Matriz de Marco Lógico de la Subprocuraduría de la Verificación.

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA “G003  
VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,  
PLASMADOS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”**



# **Anexos**

## Anexo 1 “Descripción General del Programa”

El Programa de Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor fue creado el 8 de febrero de 1989, tiene como objetivo que se cumplan las disposiciones legales en las relaciones entre proveedores y consumidores y se encuentra plasmado en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

En 1976, se promulgó la LFPC creándose la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), en medio de un viraje de la política económica que abandonó el modelo de desarrollo estabilizador y adoptó el modelo de desarrollo compartido que se caracterizaba por un activismo estatal de marcado perfil nacionalista.

La Profeco surge como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

Seis años después, en 1982, la institución ya tenía 32 oficinas en las principales ciudades del país. En la actualidad Profeco cuenta con un total de 32 delegaciones y 19 subdelegaciones, lo cual suma un total de 51 oficinas en toda la República.

El problema que el Programa busca resolver es: “Los consumidores están expuestos a prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores que no cumplen con la normatividad aplicable”. El Programa G003 se encuentra vinculado con el Programa Sectorial de Economía 2006-2012, en el Eje 2 *“Consolidar un avance de la competitividad de la economía mexicana para impulsar la generación de empleos; y el Objetivo rector 2.3 “Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores”.*

La vinculación con el anterior Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, es el Eje 2: *Economía competitiva y generadora de empleos*, Objetivo 5, *“Potenciar la productividad y competitividad de la economía para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos”.*

Con el actual Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, está relacionado con la Meta Nacional México Próspero, Objetivo 4.7 *“Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo”* y las líneas estratégicas 4.7.3 *“Fortalecer el sistema de normalización y evaluación de conformidad con las normas”* y 4.7.5 *“Proteger los derechos del consumidor,*

*mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras”.*

De acuerdo a la LFPC, el artículo 96 referente a la vigilancia y verificación, señala que su objetivo es realizar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquellos en tránsito. También tiene como objetivo el de proteger y promover los derechos del consumidor y procurar la seguridad jurídica de las relaciones de consumo.

En el Programa G003, se realizan acciones de verificación, calibración, análisis de productos, análisis, asesoría y capacitación de información comercial, con el propósito de que contribuyen a la protección al consumidor al encontrar en el mercado, productos y servicios que cumplen con la normatividad, y en la medición de los productos que adquiere, reciba justo lo que paga.

Cabe resaltar que el área de enfoque potencial y objetivo no se encuentra definida ni cuantificada, aun cuando por la naturaleza del Programa señala como su universo de atención a los consumidores en general.

Es importante señalar que el Programa no cuenta con un plan estratégico; al menos para los años 2011, 2012 y 2013. Sin embargo, es importante señalar que el programa tiene dos documentos, derivados de ejercicios de planeación: Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2011, 2012 y 2013 y el Programa Sectorial de Economía 2006-2012, que es el resultado de una planeación institucionalizada de mediano plazo.

El Programa si tiene estrategia de cobertura documentada, que incluye la definición de su área de enfoque objetivo—los proveedores de bienes y servicios, ya sean establecimientos comerciales o distribuidores de gasolina y gas—especifica metas de cobertura anual, y es congruente con el diseño del Programa.

## **ANEXO 2**

### **“Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”**

#### **Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a cargo de la PROFECO**

##### **Área de Enfoque Objetivo**

No existe una cuantificación del área de enfoque objetivo del Programa.

##### **Área de Enfoque Potencial**

No existe una cuantificación del área de enfoque potencial.

##### **Cálculo**

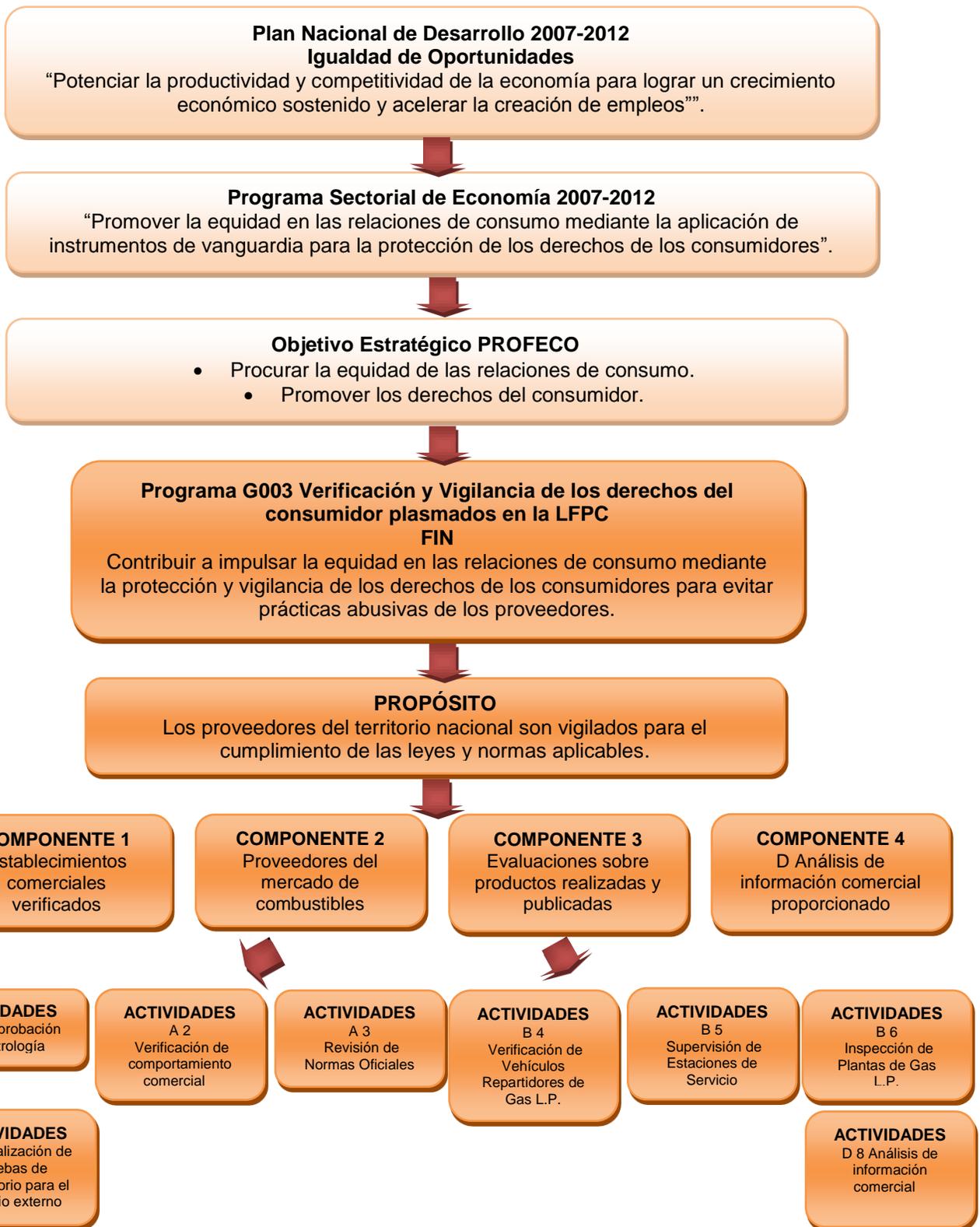
El Programa G003 no tiene la estimación del área de enfoque objetivo

### **Anexo 3**

#### **“Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”.**

El Programa G003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, no cuenta con un procedimiento para la actualización de las áreas de enfoque objetivo.

**ANEXO 4**  
**“Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados”**  
**Programa G003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC**



Formato del Anexo 5 "Indicadores"  
Pregunta 11

Nombre del Programa: Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

Modalidad: G  
Dependencia/Entidad: Secretaría de Economía  
Unidad Responsable: PROFECO  
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados  
Año de la Evaluación: 2012-2013

Anexo 5 Indicadores

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreo	Adecuado	Claro	Relevante	Económico	Monitoreo	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor	$\text{Sumatoria } (N1+N2+N3+\dots+Nn) / Nn * 100$	No	No	Si	Si	No, ya que no mide la contribución del Programa en dicho índice.	0	0	1	1	0	Mide la calificación promedio de los compromisos establecidos por el país en la defensa y protección de los derechos del consumidor de acuerdo a la temática del estudio de mejores prácticas para América Latina.	Índice de incremento	Anual	8.92	9.96	En el año 2012 se alcanzó un cumplimiento de la meta de 99.8% (es decir, 9.94 en el índice), por lo que existe un ascenso en el logro de la meta, respecto al año anterior.
Propósito	Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia	$(\text{Número de municipios con cobertura de verificados al Trimestre} / \text{Número total de municipios del país}) * 100$	No	No	Si	Si	No, ya que solo mide la presencia de las acciones de Verificación	0	0	1	1	0	Número de municipios donde se han realizado acciones de verificación	Número de municipios	Mensual	25.56	50.02	Para 2012 se tenía como meta 50.02, sin embargo se alcanzó un resultado de 98.4 por lo que tuvo un avance de 198.7%.
Componente	Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	$(\text{Visitas de verificación de establecimientos comerciales realizadas} / \text{Programa anual de acciones de verificación a establecimientos comerciales}) * 100$	No	No	Si	Si	No, porque no se establece la metodología de estimación de metas, por lo que pudiera ser una meta laxa	0	0	1	1	0	Muestra las metas de visitas de verificación a establecimientos comerciales en materia de comportamiento comercial, normas oficiales mexicanas y metodología.	Número de visitas de verificación	Mensual	89	100	Alcanzar 103.5 en 2012, le permite superar la meta de 100
	Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados	$(\text{Proveedores del mercado de combustibles verificados} / \text{Proveedores del mercado de combustibles de acuerdo a padrón de establecimientos}) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si ya que las visitas impactan al programa, no importa el resultado de las mismas	1	1	1	1	1	Total de proveedores que expenden combustible al público en general (gasolineras) o que almacenan para su distribución Gas L.P. (Plantas de Gas L.P.) de acuerdo a los padrones oficiales de Pemex y de la Secretaría de Energía	Establecimientos del mercado de combustibles	Anual	89.7	71.2	En 2012 fijaron meta de 71.2, sin embargo alcanzó 81.92, por lo que superó su meta programada en 15.10%
	Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento *	$(\text{Oficios de opinión emitidos con cumplimiento} / \text{Elementos para análisis recibidos}) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si, ya que mide el grado de cumplimiento de los proveedores con lo establecido mediante oficios emitidos	1	1	1	1	1	Son el resultado del análisis de información comercial en los que se determinó que se cumpla con las disposiciones aplicables	Oficios de opinión	Mensual	40	40	Al mes de abril de 2013 el indicador es de 34.1
	Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad	$(\text{Número de estudios de calidad entregados en tiempo} / \text{número de estudios de calidad realizados}) * 100$	Si	No	Si	Si	No debido a que solo mide el grado de cumplimiento en la entrega de los estudios	1	0	1	1	0	Número de estudios entregados en tiempo	Estudio	Trimestral	100	100	En 2012 el indicador superó la meta en 45.63%
	Porcentaje de eficacia y legalidad de las resoluciones en materia de combustibles *	$[(\text{Total de nulidades en juicio} + \text{Total de nulidades en recurso de revisión}) / \text{Total de resoluciones impugnadas}] * 100$	Si	Si	Si	Si	Si debido a que las resoluciones son una forma de medir el impacto que tiene el programa en materia de combustibles	1	1	1	1	1	Total de resoluciones impugnadas de los procedimientos por infracciones a la ley, en materia de combustibles, emitidos por la Dirección General de Verificación de Combustibles de la Profeco	Resoluciones administrativas	Trimestral	ND	25	Al mes de abril de 2013 el indicador es de 50
	Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración	$(\text{Instrumentos de medición ajustados por calibración} / \text{Instrumentos de medición con solicitud de ajuste por calibración}) * 100$	No	No	Si	Si	No debido a que solo mide la cobertura de solicitudes de calibración de Profeco y no el impacto sobre el programa ni los tiempos de respuesta	0	0	1	1	0	Instrumentos de medición ajustados por calibración que cumplen con la norma metrología	Instrumentos de medición	Mensual	80	80	Al mes de abril de 2013 el indicador es de 99.49
Actividad	Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial	$(\text{Visitas de verificación de comportamiento comercial realizadas} / \text{Programa anual de acciones de verificación en materia de comportamiento comercial}) * 100$	No	Si	Si	Si	Si ya que las visitas impactan al programa, no importa el resultado de las mismas	0	1	1	1	1	Muestra las visitas de la verificación en materia de comportamiento comercial realizadas	Visitas de verificación	Mensual	105	100	En 2012 el indicador superó la meta en 3.5%
	Porcentaje de oportunidad en la emisión de acuerdos en materia de combustibles *	$(\text{Total de promociones acordadas} / \text{Total de promociones presentadas por proveedores de combustible}) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si ya que mide los acuerdos emitidos con oportunidad por infracciones a la ley de los proveedores de combustibles	1	1	1	1	1	Total de promociones presentadas por proveedores de combustible en los procedimientos administrativos por infracciones a la ley	Promociones	Mensual	100	100	Al mes de abril de 2013 se cumplió la meta anual
	Porcentaje de localidades con alta concentración poblacional que cuentan con verificaciones a proveedores de combustible *	$(\text{Municipios con mas de 100 mil habitantes con verificaciones a proveedores de combustible} / \text{Total de municipios con mas de 100 mil habitantes}) * 100$	Si	Si, pero podrían atender municipios con menor población	Si	Si	Si debido a que la verificación en municipios de más de 100 mil habitantes asegura una mayor cobertura	1	1	1	1	1	Total de municipios con mas de 100 mil habitantes registrados para la planeación de los programas de verificación a proveedores de combustibles, teniendo como fuente, resultados de censo practicados por el INEGI	Municipios con población mayor a 100 mil habitantes.	Trimestral	90	90.06	Al mes de abril de 2013 el indicador es 51.38
	Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo) *	$(\text{Número de informes de resultados aceptados por el cliente} / \text{número total de informes emitidos.}) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si ya que la aceptación del cliente mide el impacto favorable de los estudios realizados.	1	1	1	1	1	Informes que se entregan al cliente y que han sido aceptados y calificados por éste en la encuesta de satisfacción del servicio.	Informes de resultados sin errores	Mensual	95	100	Al mes de abril de 2013 el indicador ya reporta un avance de 100
	Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas	$(\text{Visitas de verificación de normas oficiales mexicanas realizadas} / \text{Programa anual de acciones de verificación en materia de normas oficiales mexicanas}) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si ya que las visitas impactan al programa, no importa el resultado de las mismas	1	1	1	1	1	Muestra las visitas de la verificación en materia de normas oficiales mexicanas	Visitas de verificación	Mensual	87	94.6	En 2012 este indicador no cumplió con la meta de 100
	Porcentaje de cobertura de capacitación al personal que participa en el PIL en materia de combustibles *	$(\text{Total de personal capacitado} / \text{Total de personal que participa en el PIL}) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si ya que personal capacitado es más apto para aplicar la ley y por tanto mayor impacto del programa	1	1	1	1	1	Total de abogados capacitado que intervienen en el procedimiento por infracciones a la ley en materia de combustibles	Expedientes de capacitación	Trimestral	100	100	Al mes de abril de 2013 reportan indicador de 35.29

Porcentaje de visitas de verificación de metrología	(Visitas de verificación de metrología realizadas / Programa anual de acciones de verificación en materia metroológica) * 100	No	Si	Si	Si	Si ya que las visitas impactan al programa, no importa el resultado de las mismas	0	1	1	1	1	Muestra las visitas de verificación en materia de metrología realizadas	Visitas de verificación	Mensual	76	100	En 2012 este indicador no cumplió con la meta de 100 ya que reporto un valor final de 97.93
Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales *	(Denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas/ denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención) * 100	Si	Si	Si	Si	Si debido a que mide cuantías de las denuncias presentadas son susceptibles de atención y por tanto de verificación, lo que impacta directamente al programa	1	1	1	1	1	Denuncias en contra de establecimientos comerciales que se consideraron susceptibles de atención y fueron turnadas a las áreas de verificación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia (DGVV) y de las Delegaciones y Subdelegaciones para su atención.	Denuncias	Mensual	80	80	Al mes de abril de 2013 reportan indicador de 61.31

\* Indicadores creados en 2013

**Porcentajes**

**Resultado Global**

56%      69%      100%      100%      69%

75%

Formato del Anexo 6 "Metas del programa"  
Pregunta 12

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor  
**Modalidad:** G  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** PROFECO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2012-2013

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejorar la meta
<b>Fin</b>	Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor	9.96	Índice de incremento (%)	Se planteo meta para 2012 de 9.96, se logro el 99.8% llegando a 9.94%. Para 2013 se define un indicador con línea base de 2006 de 8.92	No	No se tienen referencias para establecer su orientación al desempeño	No aplica	No se cuenta con historico para determinar su factibilidad sin embargo en la ficha correspondiente se señala que los compromisos establecidos son de alto impacto para los consumidores	No
<b>Propósito</b>	Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia	70.02	Porcentaje	Para 2012 la meta era de 50.02 siendo rebasada hasta alcanzar el 98.4, por lo que se superaron las metas. Para 2013 se establecio meta de 70.02 teniendose avance de 16.65 para abril de 2013.	No	La meta propuesta para 2013 es superior a la planteada en 2012, sin embargo es menor a la alcanzada.	Si	La meta anual 2013 es menor a la alcanzada en 2012, se tiene un menor presupuesto para este año	Si, al menos la meta alcanzada en 2012
<b>Componente</b>	Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	100	Porcentaje	Mantiene la misma meta que en 2012	No	Mantiene misma meta que en 2012 pero el programa tiene menos presupuesto	No	El programa recibio menos presupuesto para 2013	No
	Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados	71.2	Porcentaje	Mejoro la meta hasta alcanzar 81.92	No	Para 2013 mantiene la misma meta de 2012 de 71.20 pero con menos presupuesto	Si	Como mínimo la meta de 71.2	No
	Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento	40	Porcentaje	No aplica, es nuevo	Si				
	Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad	100	Porcentaje	Mejoro la meta hasta alcanzar 145.83	Si	Para 2013 mantiene la misma meta de 2012 de 100 pero con menos presupuesto	Si	Como mínimo alcanzar la meta de 100	No
	Porcentaje de eficacia y legalidad de las resoluciones en materia de combustibles	25	Porcentaje	Para abril de 2013 ya se supero la meta de 25, reportan avance de 50	Si				
	Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración	80	Porcentaje	Para abril de 2013 ya se supero la meta de 80, reportan avance de 99.49	Si				
	Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial	100	Porcentaje	Mantiene la misma meta que en 2012	No	Para 2013 mantiene la misma meta de 2012 pero con menos presupuesto	Si	Comp mínimo alcanzar la meta de 100	No
	Porcentaje de oportunidad en la emisión de acuerdos en materia de combustibles	100	Porcentaje	Es un nuevo indicador, para abril de 2013 ya se alcanzo la meta del año	Si				

<b>Actividad</b>	Porcentaje de localidades con alta concentración poblacional que cuentan con verificaciones a proveedores de combustible	90.06	Porcentaje	Es un nuevo indicador, para abril de 2013 el indicador es de 51.38	No				
	Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo)	100	Porcentaje	Mantiene la misma meta que en 2012	Si	Mantiene misma meta que en 2012 pero el programa tiene menos presupuesto	Si		Si/No
	Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas	100	Porcentaje	En 2012 no alcanzo la meta, llego a 94.60	No	Mantiene misma meta que en 2012 pero el programa tiene menos presupuesto	No	En 2012 el programa no alcanzo la meta y ahora tiene menos presupuesto	No
	Porcentaje de cobertura de capacitación al personal que participa en el PIL en materia de combustibles	100	Porcentaje	Es un nuevo indicador, para abril de 2013 llego a 35.29	No				
	Porcentaje de visitas de verificación de metrología	100	Porcentaje	En 2012 no alcanzo la meta, llego a 97.9, para 2013 se plantearon meta de 100	No	Mantiene misma meta que en 2012 pero el programa tiene menos presupuesto	No	En 2012 el programa no alcanzo la meta y ahora tiene menos presupuesto	No
	Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	80	Porcentaje	Es nuevo indicador, al mes de abril de 2013 llegaron a 61.31	Si				





## **ANEXO 9**

**“Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”**

**El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), no tiene resultados para atender aspectos susceptibles de mejora**



## **ANEXO 10**

### **“Análisis de las Recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”**

**El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no cuenta con recomendaciones**

### Formato del Anexo 11 “Evolución de la Cobertura”

Pregunta 25

Estaciones de servicio				Plantas de Gas	
Tipo de Población	Unidad de Medida	2011	2012	2011	2012
<b>P. Potencial</b>		ND	ND	ND	ND
<b>P. Objetivo</b>		9,267	9,941	957	996
<b>P. Atendida</b>		12,167	9,459	1,836	1,808
<b>P. A x 100</b>	%	131.29	95.15	191.85	181.53
<b>P. O</b>					

El anexo no se realizo para establecimientos comerciales ya que no existe padrón anual, se actualiza con altas y bajas constantes

Formato del Anexo 12 "Información de la Población Atendida"

Pregunta 25

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

**Modalidad:** G

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía

**Unidad Responsable:** PROFECO

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2012-2013

Municipios en los que se realiza acciones de verificación y vigilancia			
	2011	2012	2013*
<b>Número de municipios en el país</b>	2445	2445	2445
<b>Número de municipios con acciones de verificación y vigilancia</b>	1223	1223	428
<b>Cobertura</b>	50.02%	50.02%	17.51%

\* Datos abril de 2013.

Formato del Anexo 13 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”  
Pregunta 26

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

**Modalidad:** G

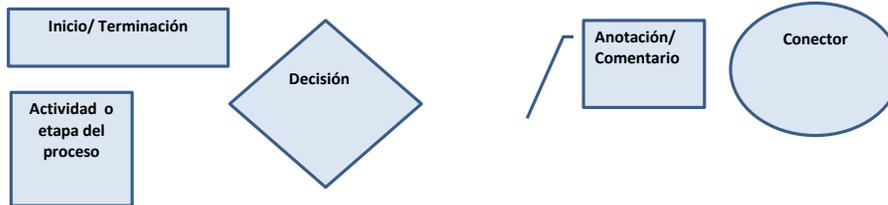
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía

**Unidad Responsable:** PROFECO

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2012-2013

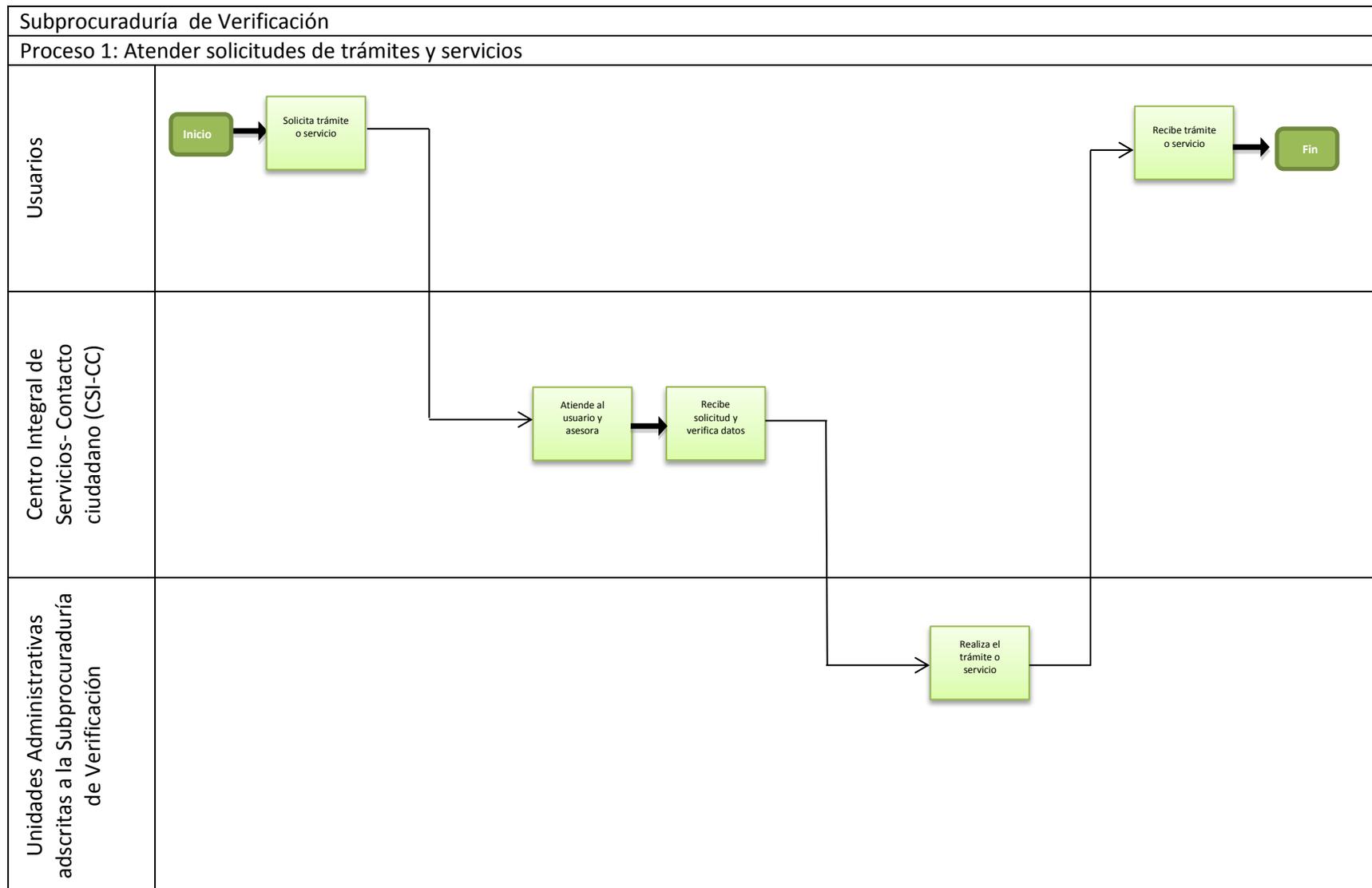
***Ver este anexo en los correspondientes anexos word***



### Anexo 13 Diagrama de Flujo de los Componentes y Procesos Claves

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación Mapa de Procesos

MP-300

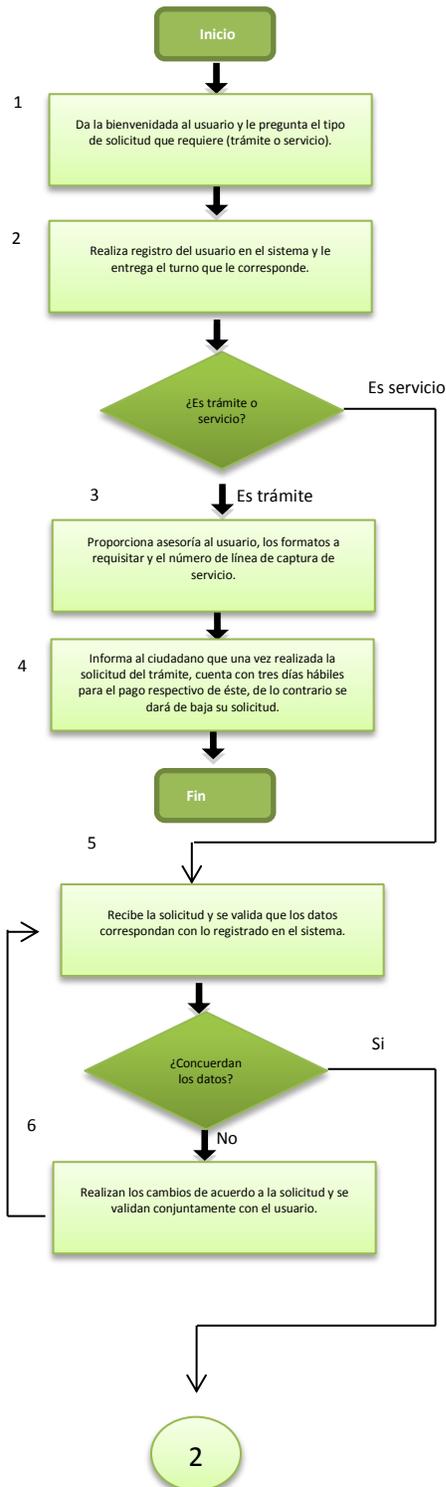


# Anexo 13 Diagrama de Flujo de los Componentes y Procesos Claves

## Procedimiento para la atención a las solicitudes de trámites y servicios

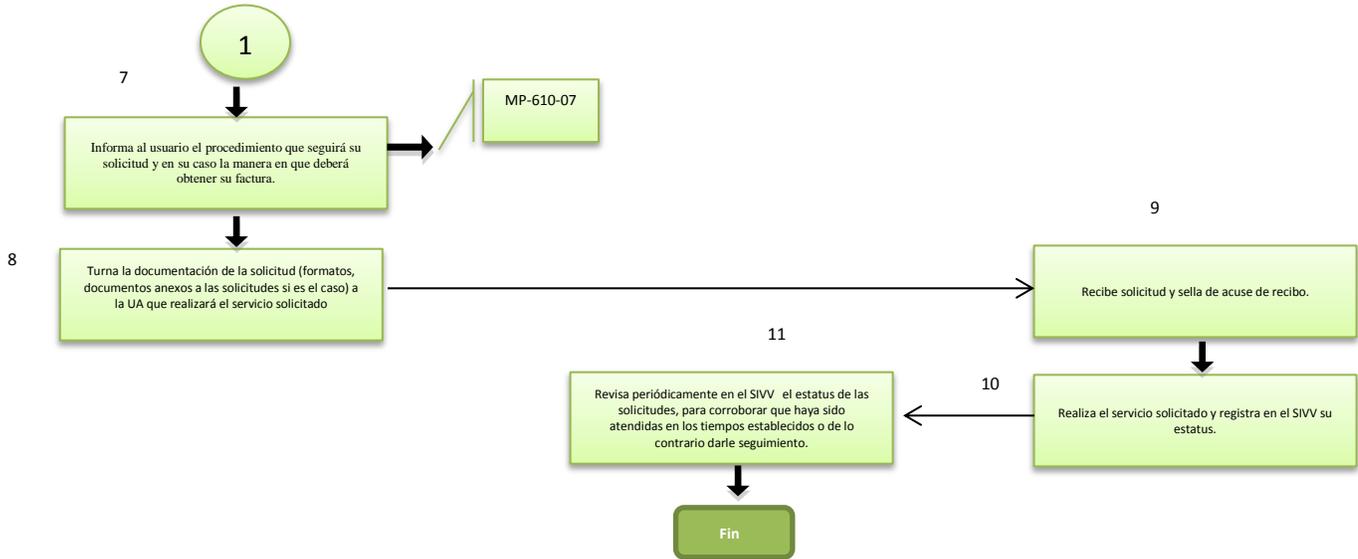
Diagrama 1 de 2 MP-300

Contacto Ciudadano		Unidad Administrativa
Personal de atención al público	Responsable	Responsable



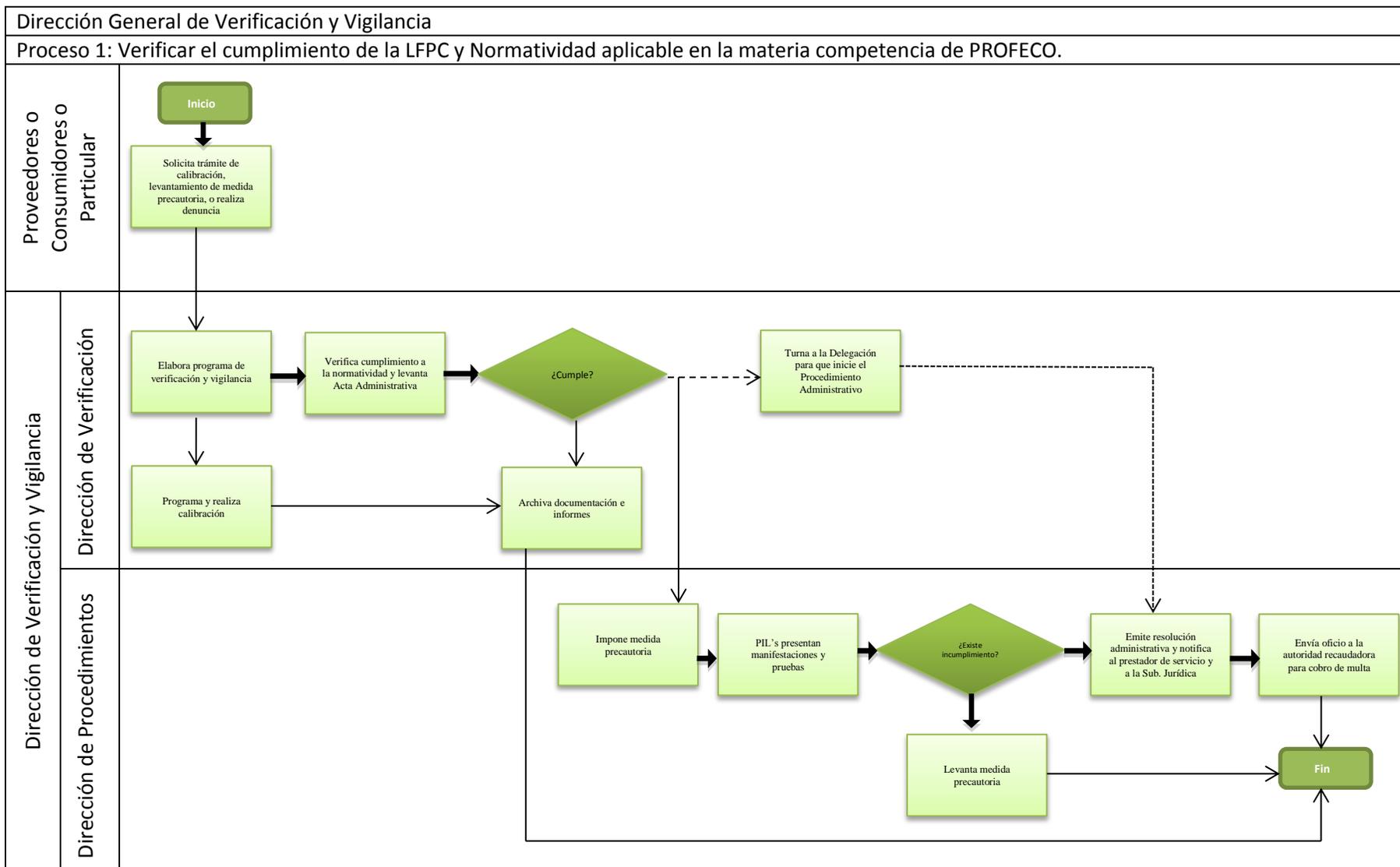
**Anexo 13 Diagrama de Flujo de los Componentes y  
Procesos Claves Diagrama 2 de 2  
MP-300**

Contacto Ciudadano		Unidad Administrativa
Personal de atención al público	Responsable	Responsable



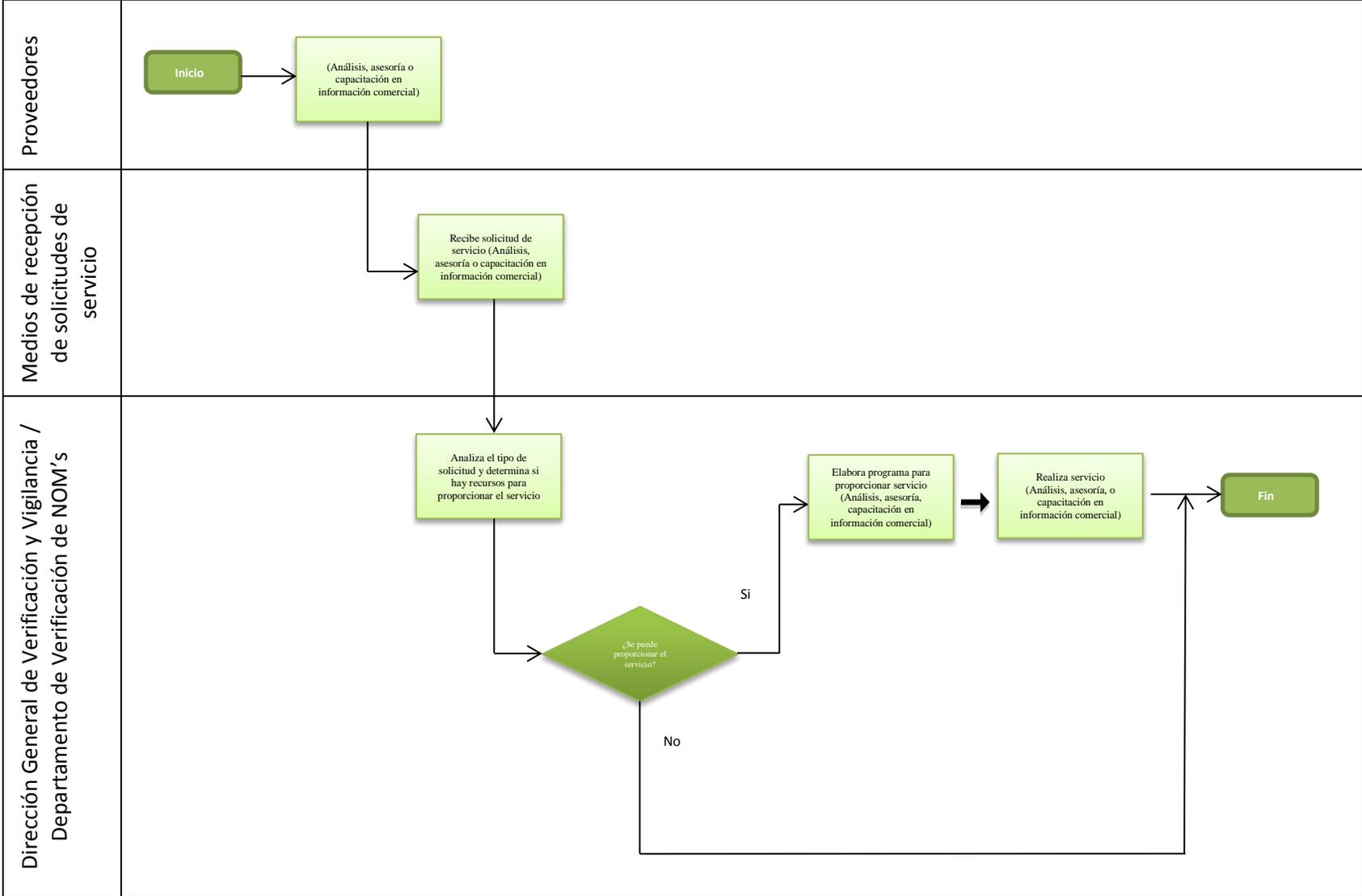
Anexo 13 Diagrama de Flujo de los Componentes y Procesos Claves

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Vigilancia Mapa de Procesos MP-310



Dirección General de Verificación y Vigilancia

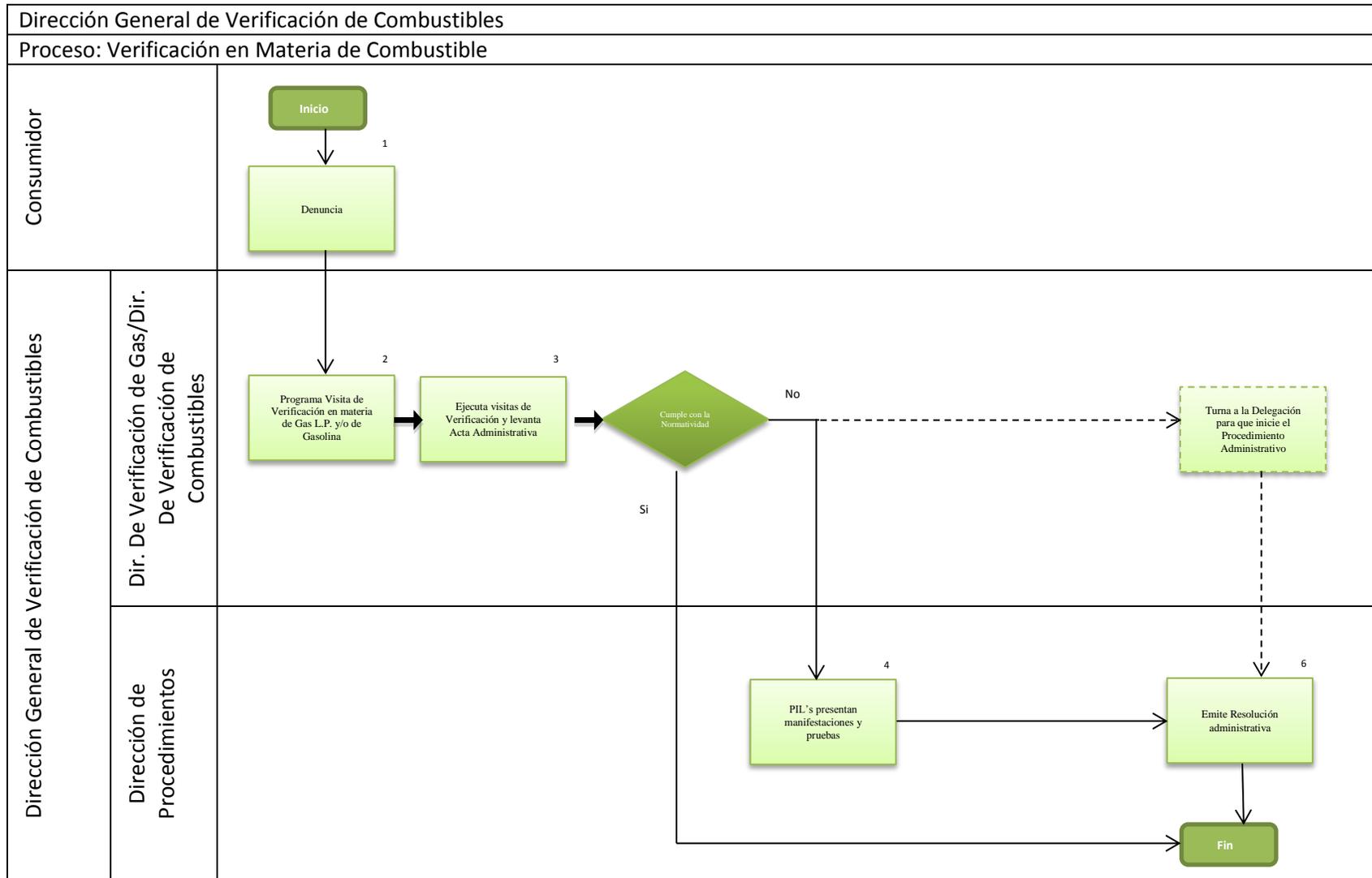
Proceso 2: Atender servicios en materia información comercial



Anexo 13 Diagrama de Flujo de los Componentes y Procesos Claves

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles

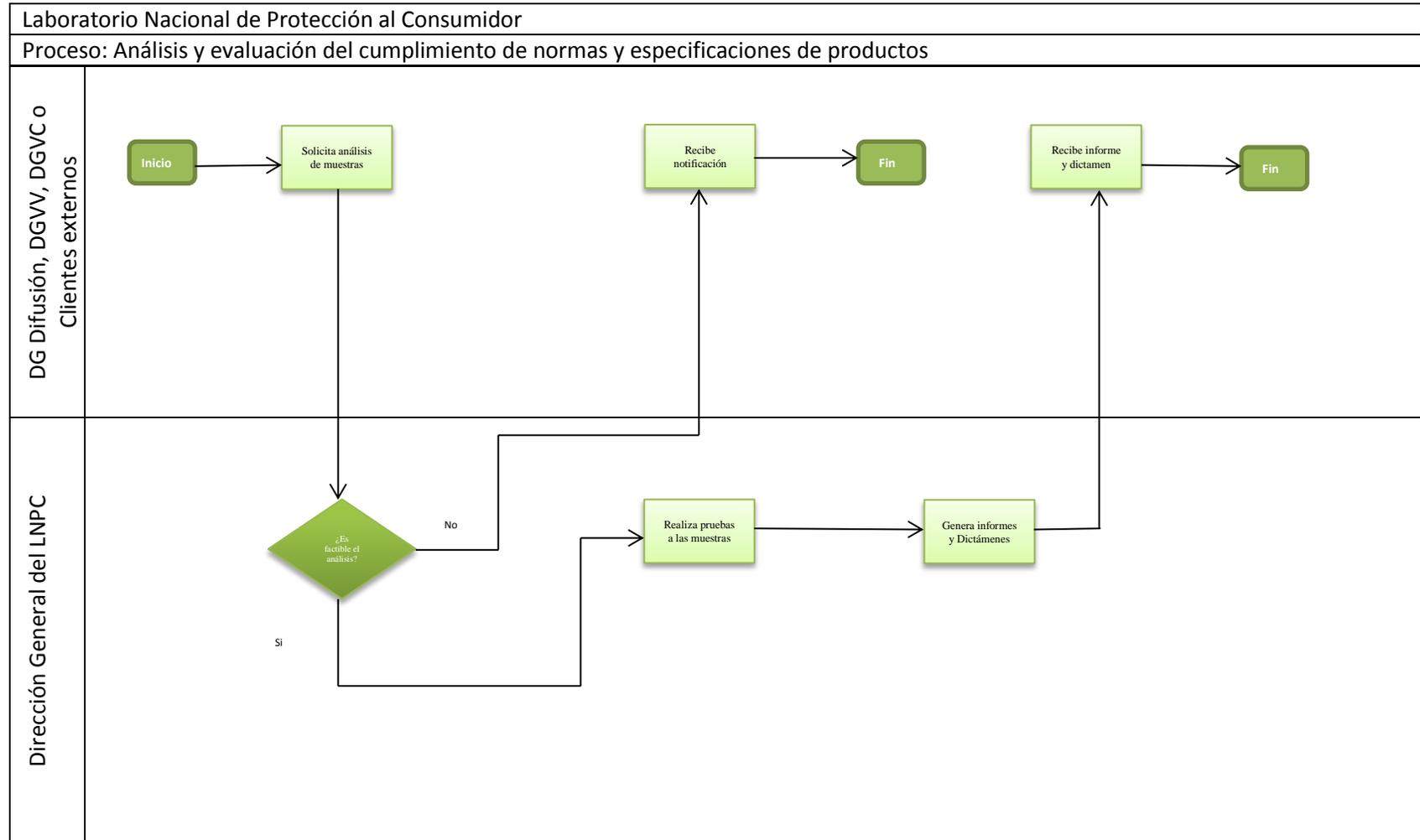
Mapa de Procesos MP-320



Anexo 13 Diagrama de Flujo de los Componentes y Procesos Claves

Manual de Procedimientos del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Mapa de Procesos MP-330



**Formato del Anexo 14 " Gastos desglosados del programa"**

Pregunta 38

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

**Modalidad:** G  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** PROFECO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2012-2013

**Presupuesto 2012**

Gastos en Operación	Presupuesto	Real	Diferencia
<b>Directos</b>	ND		
<b>Indirectos</b>	ND		
<b>Total</b>	\$ 116,542,693.00		
Servicios Personales	Presupuesto	Real	Diferencia
	\$ 216,913,569.00		
Gasto en capital	Presupuesto	Real	Diferencia
	ND		
Gasto unitario	Presupuesto	Real	Diferencia
<b>Total</b>	\$ 333,456,262.00		

Para el desglose de gastos se deben considerar los siguientes conceptos:

- a) Gastos en Operación:**
  - a. Directos:
    - i. Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida. Considere capítulos 2000 y/o 3000.
    - ii. Gasto en personal para la realización del programa. Considere capítulo 1000.
  - b. Indirectos: permiten aumentar la eficiencia; forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación. Considere capítulos 2000 y/o 3000.
- b) Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ejemplo: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).

ND: No disponible  
 El programa no presenta la información desglosada

**Formato del Anexo 15 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"**

Pregunta 41

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor

**Modalidad:** G  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** PROFECO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2012-2013

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2012)	Valor alcanzado (2012)	Avance (%)	Justificación
<b>Fin</b>	Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor	Anual	9.96	9.94	99.8	
<b>Propósito</b>	Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia	Trimestral	50.02	98.4	196.7	
<b>Componente</b>	Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	Trimestral	100	103.49	103.5	
	Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados	Semestral	71.2	81.92	115.1	
	Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento*	Mensual	40	34.11		
	Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad	Trimestral	100	145.83	145.83	
	Porcentaje de eficacia y legalidad de las resoluciones en materia de combustibles*	Trimestral	25	50		
	Porcentaje de atención a las solicitudes de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial	Trimestral	90	58.17	64.6	
<b>Actividad</b>	Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración *	Mensual	80	99.49		
	Porcentaje de visitas de verificación de comportamiento comercial	Mensual	100	113.2	113.2	
	Porcentaje de oportunidad en la emisión de acuerdos en materia de combustibles*	Mensual	100	100		
	Porcentaje de localidades con alta concentración poblacional que cuentan con verificaciones a proveedores de combustible*	Trimestral	90.06	51.38		
	Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo)	Mensual	100	100	100	
	Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas		100	94.6	94.6	
	Porcentaje de cobertura de capacitación al personal que participa en el PIL en materia de combustibles*	Trimestral	100	35.29		
	Porcentaje de visitas de verificación de metrología	Mensual	100	97.93	97.93	
	Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales*	Mensual	80	61.31		

	Porcentaje de visitas de verificación a estaciones de servicio	Mensual	100	78.83	78.8	
	Porcentaje de cumplimiento del programa de verificación de vehículos repartidores de gas LP en vía pública	Mensual	100	71.34	71.3	

\* Indicador creado en 2013, valor reportado abril de 2013.

## **ANEXO 16**

### **“Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”**

**El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), no cuenta con una encuesta de Satisfacción a la Población Atendida.**

## Formato del Anexo 17 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

### V. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor  
**Modalidad:** G 003  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** PROFECO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2012-2013

Tema de evaluación: Diseño	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortalezas</b>			
Diseño	Se tiene identificado el problema que justifica la intervención pública mediante un Árbol de Problemas y de Soluciones.	1	No aplica
Diseño	El Programa G 003 se complementa y tiene coincidencias con otros programas federales, que le permiten mejorar su intervención pública.	13	No aplica
Diseño	El Programa tiene información confiable y está sistematizada (verificaciones, calibraciones y atención a denuncias de los consumidores), lo que permitiría realizar un diagnóstico sobre los principales problemas de operación y desempeño institucional.	22	No aplica
Operación	El Programa cuenta con los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de las acciones de verificación, calibraciones, análisis, asesoría y capacitación. Dichos mecanismos identifican si las acciones se realizan acorde a la normatividad; y están sistematizados.	35	No aplica
Operación	Las aplicaciones informáticas que utiliza el Programa G003, tienen información confiable y validada, se establece su periodicidad y las fechas límites para la captura de información, se proporciona información al personal involucrado y no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones.	40	No aplica
<b>Debilidades</b>			

Diseño	La definición del problema del Programa no tiene un plazo de actualización y se presentan inconsistencias entre el árbol de problemas, soluciones y la MIR. Tampoco se tiene una cuantificación, características y ubicación territorial del área de enfoque que presenta el problema.	1, 2 y 3	Con el propósito de tener mayores elementos para la definición del problema, se recomienda determinar los plazos para la revisión del problema; así como hacer una revisión de las causas y efectos, para que los factores críticos se homogenicen, ya que existen problemas metodológicos en la construcción del Árbol de Problemas. Además, es necesario la elaboración de un reporte anual que actualice el problema que dio origen a la intervención a través de un diagnóstico más detallado que contemple datos actualizados y una estimación del área de enfoque objetivo. Aunado a lo anterior, se debe realizar un diagnóstico que sirva de sustento teórico y de evidencia empírica que determine el impacto del Programa G 003.
Diseño	No existe una alineación directa entre el Propósito del Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor.	4	Para medir el cumplimiento de los objetivos del Programa G 003, se deberá incorporar, en el próximo Programa Sectorial de Economía 2013-2018, un indicador que refleje la intervención de
Diseño	El programa no tiene definidas las áreas de enfoque (potencial y objetivo), ni tampoco están cuantificadas ni cuentan con una	7	Es urgente definir las áreas de enfoque (potencial y objetivo), así como cuantificarlas mediante una metodología que sea acorde a la definición del problema de acuerdo a los
Diseño	No existe una periodicidad fija para actualizar y depurar los padrones de establecimientos comerciales y estaciones de servicio. Además, no existe un padrón de vehículos repartidores de Gas L.P. y de instrumentos de medición de los proveedores.	8	Para contar con padrones actualizados y depurados, se recomienda establecer convenios con las cámaras de comercio en las entidades federativas, las tesorerías estatales y municipales y el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para determinar de forma tal que se puedan establecer mecanismos de actualización y depuración del padrón de establecimientos comerciales. En el caso de las estaciones de servicio, deberá determinarse un periodo para su actualización. Por otra parte, el padrón de vehículos repartidores de Gas L.P., es necesario contar con un padrón de vehículos repartidores de Gas L.P. y de instrumentos de medición que permita conocer el universo, con el propósito de realizar una mejor programación total de vehículos susceptibles de ser verificados y de los instrumentos que deberán ser calibrados.
Diseño	Las metas no están orientadas al desempeño institucional	12	Se deberán construir las metas incorporando una metodología que incluya los recursos humanos, materiales y financieros del programa, para poder medir el desempeño institucional.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa no tiene un plan estratégico de mediano y largo plazo. Tampoco cuenta con un plan anual de trabajo propio	14 y 15	Para realizar una planeación a mediano y largo plazo, se sugiere realizar un plan estratégico, que incluya una metodología y procedimientos estandarizados que sea como resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado, en el que se incorporen indicadores claros que permitan medir el desempeño del Programa. También se deberá elaborar un plan anual de trabajo a nivel central y estatal que contengan metas que permitan medir el grado de cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Cobertura y focalización	No se tiene en el Programa una estimación geográfica del área de enfoque, con un mayor desglose que el de entidad federativa (municipios y si es posible de las áreas urbanas más importantes).	23	Con el objeto de poder hacer la programación de las verificaciones y calibraciones, se considera indispensable tener información con un mayor nivel de desagregación que el de entidad federativa, que se puede obtener de los Censos Económicos y el Sistema de Información Empresarial de la Secretaría de Economía.
Cobertura y focalización	No se hacen verificaciones a todas las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) que son facultad de supervisar de PROFECO, inclusive a las NOM's que se tiene la obligatoriedad de verificar en los Programas Especiales de la Subprocuraduría de Verificación, tampoco se atienden todas las denuncias de los consumidores, y las que se atienden, gran parte de ellas se no se hace conforme a los periodos establecidos en sus documentos normativos. La misma situación se presenta con las solicitudes de calibración.	25	Es necesario revisar los procesos y procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación, debido a que no se están atendiendo las denuncias y solicitudes de calibración conforme a los tiempos establecidos en los manuales; esto tendría el propósito de identificar los cuellos de botella, la insuficiencia de recursos, así como la solución a la problemática.
Operación	Insuficientes criterios de elegibilidad para la selección de los proveedores a verificar en la Dirección General de Verificación y Vigilancia.	30	Los criterios para la selección de los proveedores a verificar deben incluirse aspectos de transparencia, geográficos, de cobertura, eficiencia de recursos y estadísticos.
Operación	Insuficientes controles internos del Programa, que permitan determinar el grado de conocimiento de los operadores en cuanto a la artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Metrología y Normalización, los manuales de procedimientos y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's).	31	Para tener evidencias del grado de conocimiento de la normatividad, los manuales de procedimientos y las NOM's, se sugiere realizar exámenes periódicos a los operadores del Programa, así como revisar las órdenes y actas de verificación, con el objeto de indentificar áreas de oportunidad para corregir errores en las visitas de verificación a los proveedores.
Operación	La mayoría de la proporción de los juicios de nulidad, que interponen los particulares en contra de las resoluciones administrativas de PROFECO, ante un Tribunal Federal de lo Contencioso Administrativo, son perdidos por las direcciones generales de verificación.	34	Se requiere un diagnóstico sobre las principales razones de que existen resoluciones administrativas del Tribunal Federal de lo Contencioso Administrativo en contra de PROFECO, con el propósito de corregir los errores que incurren en los procedimientos de las verificaciones las delegaciones, subdelegaciones y direcciones generales de la PROFECO.
Operación	Existen algunos retrasos en la transferencia de recursos a las áreas de verificación de las delegaciones y subdelegaciones de la PROFECO; lo que no permite la entrega de viáticos, pasajes, mantenimiento de los vehículos que se utilizan para hacer verificaciones, notificaciones; esto genera incumplimientos en las metas de verificación, y por ende, al no cumplir con la programación de las verificaciones y las solicitudes de calibración, pudieran generarse prácticas abusivas de los proveedores hacia los consumidores.	37	Identificar las causas de los retrasos en la entrega de recursos a las áreas operativas, para poder cumplir con las metas en verificaciones y solicitudes de calibración, principalmente con esta última que es la que genera recursos propios a la PROFECO.

Operación	El programa no hace una cuantificación de los gastos de operación, divididos en directos e indirectos. Tampoco se cuantifica e identifica los gastos de mantenimiento y de capital.	38	Con el propósito de llevar mayores controles y hacer más eficiente al Programa, se sugiere cuantificar los gastos de operación (directos e indirectos) y cuantificar los gastos de mantenimiento y de capital.
Operación	Los documentos más importantes del Programa, sobre transparencia y rendición de cuentas, están disponible, aunque no se encuentran a tres clics. Además, el Programa tiene modificaciones de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el IFAL.	42	Se recomienda incorporar un acceso (link) desde la página de inicio de la institución, para difundir los indicadores de gestión, estratégicos, las acciones referentes a la rendición de cuentas y transparencia del Programa.
Percepción del Área de Enfoque	El Programa no mide el grado de satisfacción de los consumidores que realizan una denuncia, ni de los proveedores que solicitan los servicios de calibración de la PROFECO, ni tampoco de las visitas de verificación que se realizan a los proveedores; aunque se aplican encuestas a las empresas que requieren los servicios externos de parámetros de calidad, análisis, asesorías y capacitación en información comercial, se debe incorporar una metodología que incluya un marco muestral para que sea representativa de los clientes externos.	43	Para medir el desempeño institucional, se recomienda construir la línea base de los indicadores de la MIR, que se sustente en una metodología que permita evaluar los resultados del Programa. También es necesario redefinir los indicadores del Fin y Propósito que no miden el desempeño de la institución, ni tampoco la contribución a las metas del Programa Sectorial.
Medición de Resultados	No existen evidencias de cómo se construyeron las líneas de base de los indicadores de la MIR. Además, en los indicadores de Fin y Propósito de la MIR no miden el cumplimiento de los objetivos del Programa.	44	Para medir el desempeño institucional, se recomienda construir la línea base de los indicadores de la MIR, que se sustente en una metodología que permita evaluar los resultados del Programa. También es necesario redefinir los indicadores del Fin y Propósito que no miden el desempeño de la institución, ni tampoco la contribución a las metas del Programa Sectorial.
Medición de Resultados	El Programa G 003 no cuenta evaluaciones o estudios con rigurosidad a nivel nacional o internacional que muestren el impacto de programas similares, ni tampoco se tienen conclusiones o hallazgos como resultado de evaluaciones de impacto.	44, 46, 47, 48, 49, 50 y 51	Para conocer los impactos y resultados de programas similares, se sugiere realizar evaluaciones externas
<b>Amenazas</b>			
Operación	El presupuesto del Programa G003 ha tenido recortes presupuestales en los años anteriores, lo que impide que pueda mejorar la cobertura del área de enfoque objetivo.	39	Gestionar mayores recursos para el Programa, así como buscar mayores recursos propios mediante las calibraciones realizadas a los proveedores, que es la única fuente de ingresos propios de la institución.
<b>Oportunidades</b>			
Medición de Resultados	Falta de una evaluación externa de procesos.	20	La evaluación de procesos permitirá conocer el nivel de satisfacción de las áreas de enfoque objetivo (verificaciones, atención de denuncias y solicitudes de calibración) y en los procedimientos que se siguen para la realización de verificaciones y calibraciones. En este sentido, se sugiere la evaluación de procesos, ya que permitirá conocer los procesos necesarios y la atención a tiempos de respuesta.

## **ANEXO 18**

### **“Comparación con los Resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior”**

**El Programa G 003 Verificación y Vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), no fue sujeto a la Evaluación de Consistencia y Resultados 2008-2009.**

## Formato del Anexo 19 "Valoración Final del programa"

### VII. Conclusiones

**Nombre del Programa:** Verificación y Vigilancia de los Derechos del Consumidor Plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor  
**Modalidad:** G 003  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** PROFECO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2012-2013

Tema	Nivel	Justificación
<b>Diseño</b>	1.3	El Programa G 003 necesita refinar su metodología de identificación del problema y definir los plazos para la revisión del diagnóstico. Además, es necesario incorporar un indicador y una meta en la vinculación con el que será el Programa Sectorial de Economía 2013-2018 y el Propósito de la MIR. También no existen mecanismos de depuración y actualización de los padrones de las áreas de enfoque atendidas.
<b>Planeación y Orientación a Resultados</b>	1.1	No se tiene un plan estratégico a largo y mediano plazo, tampoco existe un programa anual de trabajo. Además, el bajo nivel que obtuvo el Programa G 003 se relaciona a que no se han realizado evaluaciones externas.
<b>Cobertura y Focalización</b>	4.0	Las metas de cobertura del Programa G 003 no abarcan horizontes de mediano y largo plazo. Además, es necesario realizar una estimación geográfica del área de enfoque, con un mayor desglose que el de entidad federativa (municipio y de las principales áreas urbanas del país); también es prioritario tener una metodología de cálculo de las metas
<b>Operación</b>	2.6	El Programa G 003 tiene identificados sus procesos claves, aunque se debe hacer un diagnóstico de las razones por las que no se atienden las denuncias de los consumidores y las solicitudes de calibración, así como las denuncias y calibraciones atendidas, muchas de ellas no se realizan en los tiempos establecidos en su normatividad, por lo que se recomienda una evaluación de procesos. Por otra parte, en las verificaciones a establecimientos comerciales, se necesitan incorporar criterios para la selección de las verificaciones a proveedores. Además, se necesitan mayores criterios de transparencia, geográficos, eficiencia de los recursos y estadísticos.

<b>Percepción del Área Enfoque Atendida</b>	1.0	No se realizan encuestas de satisfacción al área de enfoque atendida en la atención a denuncias, solicitudes de calibración y visita de verificación a proveedores, que tenga representatividad con una metodología estadística.
<b>Resultados</b>	0.3	El bajo nivel obtenido se debe a que no se han realizado evaluaciones externas de impacto, ni comparativos con otros programas y experiencias similares a nivel internacional. También se debe revisar los indicadores de Fin y Propósito porque no explican el cumplimiento del objetivo sectorial.
<b>Valoración Final</b>	1.7	En el promedio final se considera que impactó negativamente, los apartados de la planeación y orientación a resultados, percepción del área de enfoque atendida y resultados.

Formato del Anexo 20 “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

<b>Datos Generales</b>	
<b>Nombre de la instancia evaluadora:</b>	FONDICT-UAEM
<b>Nombre del coordinador de la evaluación:</b>	Mtro. Jorge Mario Soto Romero
<b>Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:</b>	PROFECO SE Dirección General de Planeación y Evaluación
<b>Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:</b>	Lic. Emerit Sekely del Rivero
<b>Forma de contratación de la instancia evaluadora:</b>	Adjudicación Directa
<b>Costo total de la evaluación:</b>	\$550,000.00 M.N
<b>Fuente de financiamiento:</b>	Recursos fiscales