



Programa E005: Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor

Presentación final de la *Evaluación de Consistencia y Resultados*

CONTENIDO

1. ¿Qué es una ECyR? ¿Cuáles son los objetivos de la ECyR? ¿De qué se compone la ECyR?
2. ¿Cómo puede describirse el PPE005?
3. Alineación del programa a los instrumentos de planeación nacional
4. ¿Cuáles son los principales resultados y hallazgos?

¿Qué tipo de evaluación se está realizando?

**1. ¿QUÉ ES UNA ECYR? ¿CUÁLES SON
SUS OBJETIVOS? ¿DE QUÉ SE COMPONE
UNA ECYR?**

DIFERENTES TIPOS DE EVALUACIÓN

CONSISTENCIA Y RESULTADOS

APARTADO
Diseño
Planeación y Orientación a Resultados
Cobertura y Focalización
Operación
Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida
Medición de Resultados
TOTAL

ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO

- Áreas
- Procesos
- Responsables
- Avances en metas
- Criterios orientados fuertemente a eficiencia (uso de recursos) y efectividad (logro de objetivos)

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la **consistencia** y **orientación a resultados** para el programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” con la finalidad de proveer información que retroalimente su **diseño, gestión** y **resultados**

Tipo de análisis

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Metodología

- Análisis de gabinete a partir de:
 - Entrevistas con responsables/operadores del programa y con personal del área de Planeación y Evaluación.
 - Información otorgada por las áreas
 - Información adicional que se considere necesaria para el análisis
 - Proceso: Acopio, organización, valoración de registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas/externas y documentación pública.

Preguntas y respuestas

- De manera práctica, la evaluación contiene una dinámica de preguntas y respuestas que permiten integrar los 6 apartados:
 1. Diseño
 2. Planeación y orientación a resultados
 3. Cobertura y focalización
 4. Operación
 5. Percepción de la población atendida
 6. Medición de resultados

Temas de Evaluación

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Diseño	1-14	14
Planeación y Orientación a Resultados	15-23	9
Cobertura y Focalización	24-26	3
Operación	27-43	17
Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida	44	1
Medición de Resultados	45-52	8
TOTAL	52	52

Criterios para responder a preguntas

- Respuesta binaria (SÍ/NO)
- En caso de “SÍ”, determinar el nivel (1-4 niveles) definido para cada pregunta.
- Existen 16 preguntas sin respuesta binaria, cuya respuesta se sustentará en el análisis que se respalda por evidencia documental para los argumentos.
- En el caso de que la pregunta no corresponda al tipo de programa que infiere, se colocará “No aplica”

Criterios para responder a preguntas

- Formato de respuesta:
(máximo 1 cuartilla)
 - a. La pregunta
 - b. La respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta
 - c. En caso de “SÍ”, el nivel (de 1-4)
 - d. El análisis que justifique la respuesta

¿Qué características tiene actualmente el programa ?

2. ¿CÓMO PUEDE DESCRIBIRSE EL PROGRAMA E005 “PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y EL DESARROLLO DEL SNPC”?

Estructura de la MIR del programa E005

[-] Fin (1)

- + Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la prevención y solución de los conflictos entre consumidores y proveedores

[-] Propósito (1)

- + Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.

[-] Componente (4)

- + Asesoría e información brindada
- + Controversias solucionadas
- + Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido
- + Certeza jurídica proporcionada

[-] Actividad (5)

- + Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios
- + Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)
- + Atención de consultas realizadas por cualquier medio
- + Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio
- + Interposición de Acciones Colectivas

**“Potenciales
conflictos...”**

potencial.

1. adj. Que tiene o encierra en sí potencia.

4. adj. Que puede suceder o existir, en contraposición de lo que existe.

Real Academia Española © Todos los derechos reservados

¿Pueden resolverse situaciones que no han
sucedido?

...emulando al CONEVAL...

Si... “lo que no se mide, no se puede mejorar...”

Los procesos (y subprocesos) que no están incluidos en la MIR, y se llevan a cabo, utilizan recursos, son realizados por personas a quienes se les paga con recursos públicos igualmente...

¿Deberían estar dentro de la MIR?

Componentes (y sus indicadores) del programa E005

Componente (4)

Asesoría e Información brindada

Indicador	Definición
Porcentaje de solicitudes de Información, asesoría y orientación atendidas respecto al total de solicitudes recibidas en el Teléfono del Consumidor.	Porcentaje de atención en los servicios solicitados por los consumidores en el teléfono del consumidor

Controversias solucionadas

Indicador	Definición
Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Se refiere a las quejas conciliadas mediante los procesos de conciliación inmediata y personal , respecto al total de las quejas presentadas por los consumidores.

Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido

Indicador	Definición
Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Mide el grado de cumplimiento del derecho de los consumidores a no ser molestados con publicidad comercial en su número telefónico

Certeza jurídica proporcionada

Indicador	Definición
Porcentaje de registros de contratos de adhesión	La proporción de solicitudes de contratos de adhesión (obligatorios y voluntarios) registrados del total de solicitudes recibidas.

Actividades (y sus indicadores) del programa E005

Actividad (5)

Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios

Indicador	Definición
Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Proporción de las solicitudes de registro de contrato de adhesión (obligatorio y voluntarios) atendidas de acuerdo a los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo respecto del número de solicitudes de registro resueltas.

Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

Indicador	Definición
Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Muestra el número de registro de los números telefónicos de consumidores que solicitan su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) por medio del IVR (Interactive Voice Response) y Centro de Atención Telefónica (CAT).

Atención de consultas realizadas por cualquier medio

Indicador	Definición
Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del consumidor	Solicitudes promedio atendidas por asesor en el teléfono del consumidor de los servicios de asesoría e información

Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio

Indicador	Definición
Porcentaje de dictámenes emitidos	Muestra los dictámenes solicitados por las unidades administrativas que cumplan con los requisitos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (RLFPC) para su emisión con la finalidad de darle un instrumento al consumidor ejecutable ante tribunales

Interposición de Acciones Colectivas

Indicador	Definición
Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	Muestra el porcentaje de acciones colectivas admitidas por los tribunales. Profeco promueve estas acciones colectivas en representación de los consumidores buscando proteger el derecho que tiene un grupo de personas contra uno o varios proveedores que vulneren sus derechos.

Datos y desempeño del programa E005

Datos de Identificación del Programa

Denominación del Pp

E-005 - Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Ramo

10 - Economía

Unidad Responsable

LAT - Procuraduría Federal del Consumidor

Eje de Política Pública(PND)

Sin información

Objetivo Nacional(PND)

Sin información

Programa

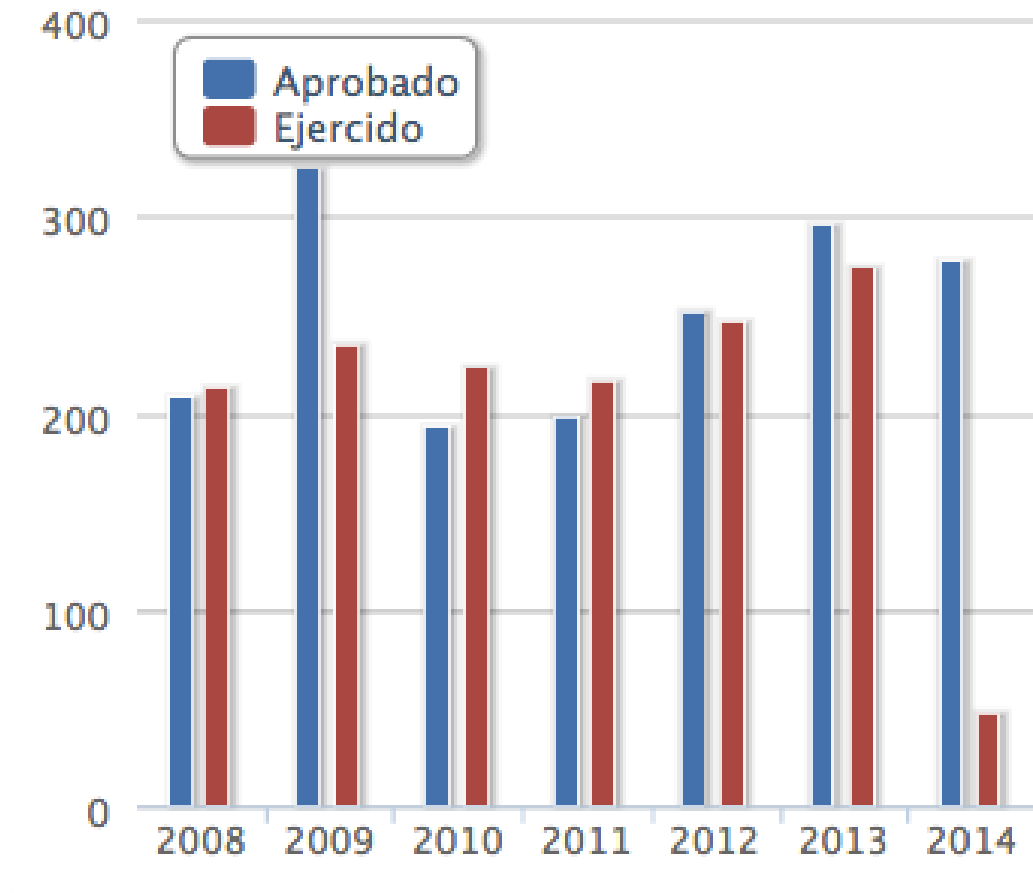
Sin información

Desempeño del Pp(MSD)



RECURSOS DEL PROGRAMA E005

Ejercicio del Gasto
Millones de pesos



¿Qué se pudo detectar?

1. ¿CUÁLES SON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN?

1

Analizar la **lógica** y **congruencia** en el diseño del programa

- El programa E005 carece de congruencia lógica para demostrar resultados
 - El árbol de problemas no tiene adecuadamente sustentada la relación causa – efecto
 - Los objetivos carecen de congruencia entre sí
- La ubicación / identificación de los beneficiarios no está prevista en la realidad que viven los consumidores, tampoco a las condiciones de cada estrato económico (deciles); en la práctica, el programa hace operar por “reclamo-respuesta”.

Árbol de problemas

EFFECTOS: Publicidad engañosa, falta de información, desconocimiento del consumidor de sus derechos, desconocimiento de la ley por parte de los proveedores, proveedores abusivos, normatividad deficiente e insuficiente, falta de acceso a la justicia en vía judicial, falta de cultura financiera, cláusulas contractuales abusivas, consumidores abusivos



PROBLEMA CENTRAL:

Los consumidores resolverán sus conflictos mediante acciones preventivas y correctivas



CAUSAS: Poca confianza en la PROFECO, incumplimiento de la ley, daño al medio ambiente, quejas presentadas ante PROFECO, consumidores desconfiados, proveedores reincidentes y con poco ánimo para conciliar, elusión de los proveedores a disposiciones legales que norman las relaciones de consumo por ambigüedad o inexactitud, toma de decisiones de compra errónea, consumidores insatisfechos, perjuicio a la salud, daño patrimonial, daño a la economía del país, competencia desleal, falta de cultura de denuncia, sobreendeudamiento, riesgo a la salud

Datos del programa

E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Ramo

10-Economía

Programa Sectorial

Programa de Desarrollo Innovador

Valoración de los resultados del desempeño del programa presupuestario (MSD)



4 - Medio Alto

Unidad responsable

LAT-Procuraduría Federal del Consumidor

Meta Nacional

(Plan Nacional de Desarrollo)

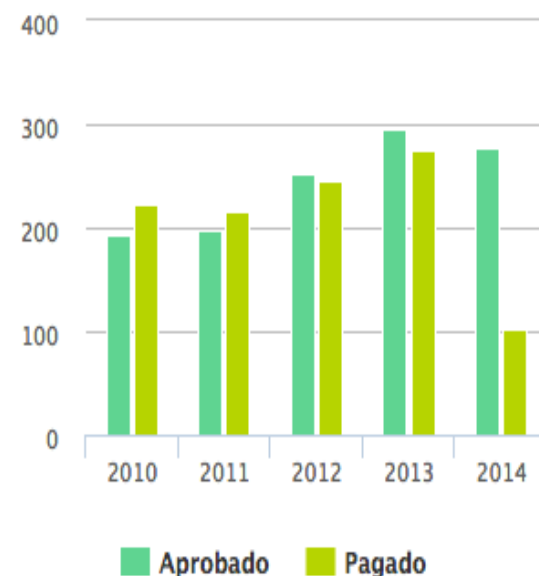
México Próspero

Objetivo sectorial

Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral

Ejercicio del Gasto

Millones de pesos



2

Identificar **si** el programa **cuenta con instrumentos de planeación** y orientación hacia **resultados**

- Se carece de instrumentos de planeación que promuevan la mejora del desempeño y por ende, los resultados.
- En la forma como está diseñada la MIR, no será posible obtener (e incrementar) el alcance sostenido de resultados, pues existen muchas variables que no están consideradas

Fin

Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de los consumidores

Propósito

Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.

Componente

Asesoría e información brindada

Controversías solucionadas

Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido

Certeza jurídica proporcionada

Actividad

Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios

Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio

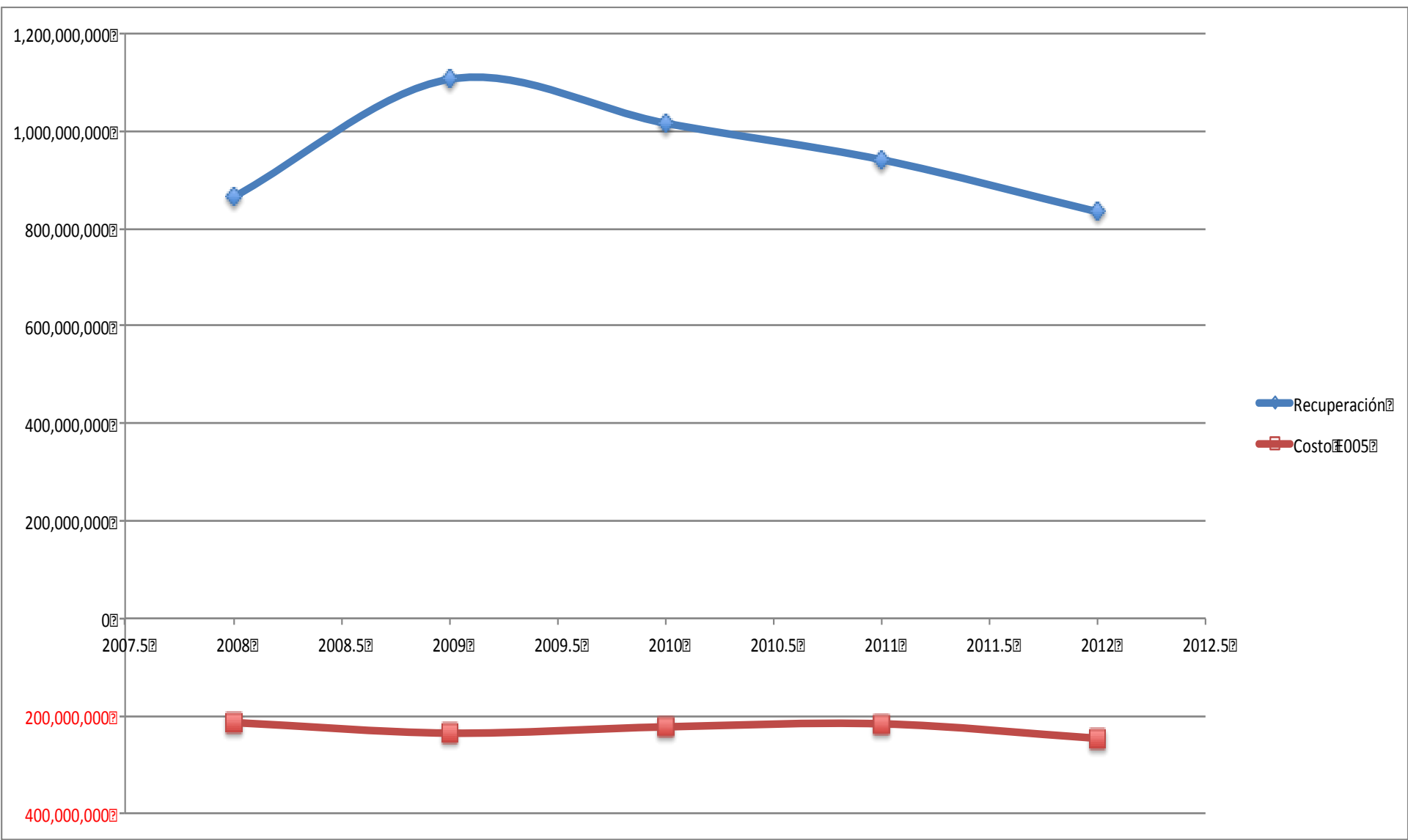
Atención de consultas realizadas por cualquier medio

Interposición de Acciones Colectivas

3

Examinar **si** el programa ha definido una **estrategia** de cobertura de **mediano** y de **largo plazo**

- No se cuentan con estrategias de cobertura en el MoPo y LoPo.
- Sin una estrategia de focalización, no se podrá establecer una estrategia de cobertura para el programa y sus resultados.



4

Analizar los **principales procesos** establecidos en la normatividad aplicable; así como los **sistemas de información** con los que cuenta el programa y sus mecanismos de **rendición de cuentas**

- El nivel de detalle de los procesos (procedimientos) no corresponde con la generalidad en que se monitorea y evalúa el programa
- Sistema con información histórica de gran capacidad, que no se aprovecha suficientemente
- Rendición de cuentas: Solo se puede monitorear la oferta del servicio, no los resultados

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo
Fin	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	(Monto recuperado de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral / Monto reclamado de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral)*100
Propósito	Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales / Número de procedimientos concluidos) x 100
Componentes	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	(Número de solicitudes atendidas en los servicios de teléfono del consumidor / Número de solicitudes recibidas en el teléfono del consumidor) * 100
	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	(Número de quejas conciliadas durante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas presentadas) x 100
	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	((Número de denuncias recibidas de teléfonos de consumidores registrados en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) por ser molestados con publicidad no deseada / Números telefónicos registrados en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP))*100
	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios en lo que va del año / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios en lo que va del año) x 100
Actividades	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	(Registros de números telefónicos con éxito al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) / El total de número de llamadas recibidas al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) para inscripción de números telefónicos) x 100
	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	(Número de solicitudes de registro resueltas en término de la LFPC y LFPA de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios / Número de solicitudes de registro resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios) x 100
	Porcentaje de dictámenes emitidos	(Número de dictámenes emitidos / Número de dictámenes solicitados) * 100
	Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del consumidor	(Total de consultas atendidas en el teléfono del consumidor en el periodo/ Número de asesores) *100
	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	(Acciones admitidas / acciones presentadas) *100

5

Identificar **si** el programa cuenta con **instrumentos** que le permitan recabar información para **medir** el **grado de satisfacción** de los beneficiarios del programa y sus **resultados**

- Algunos procesos sí cuentan con la práctica de monitorear el grado de satisfacción de los beneficiarios
- Los instrumentos para evaluar los resultados carecen de solidez en la medida que la MIR tiene importantes dificultades en Lógica Vertical y Lógica Horizontal

6

Examinar los **resultados** del programa **respecto** a la atención del **problema** para el que fue creado

- La estructura de análisis de la problemática está inadecuadamente planteada (Árbol de problemas)
- El indicador principal (propósito) del programa solo mide un atributo (tiempo) de un rasgo (conciliar) de los componentes:
“Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio”

Nombre del Programa: E0057 Protección de los Derechos de los Consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor? ?
Modalidad: E23 Prestación de Servicios Públicos? ? ? ? ? ?
Dependencia/Entidad: Secretaría de Economía? ? ? ? ? ?
Unidad Responsable: Procuraduría Federal del Consumidor? ? ? ? ? ?
Tipo de Evaluación: Consistencial y Orientación a Resultados? ? ? ? ? ?
Año de la Evaluación: 2014 ? ? ? ? ? ? ? ?

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	35.71%	Se establece como un cálculo porcentual del valor entre las preguntas que obtuvieron un "Sí" como respuesta, frente al total de preguntas para cada apartado
Planeación y Orientación de Resultados	22.22%	ídem
Cobertura y Focalización	0.00%	ídem
Operación	58.82%	ídem
Percepción de la población Atendida	23.00%	ídem
Resultados	25.00%	Ídem

¿Qué se pudo detectar en la ECyR?

- Los mecanismos de monitoreo y evaluación del programa son limitados a las generalidades de su concepción en la MIR, dejando muchos procesos fuera de una adecuada supervisión y seguimiento

¿Qué se pudo detectar en la ECyR?

- Asimetría importante en las capacidades de las delegaciones al interior del país
- Sin un diagnóstico adecuado, el planteamiento de alternativas para resolver los problemas principales de la protección al consumidor puede ser limitado

Otros hallazgos

- Aunque existen contratos de adhesión, hay elementos que no se protegen adecuadamente al consumidor en dichos acuerdos, y que han sido validados por PROFECO.
- Hay algunos servicios que no se han incluido en la atención de la PROFECO, como en contratos de adhesión (servicios como agua potable, transporte local, etc.)

Otros hallazgos

- La capacidad que se tiene para detectar malas prácticas a través de la denuncia ciudadana, no se capitaliza ni se promueve suficientemente
- Se carece de un programa de seguimiento, que monitoree y evalúe la respuesta para la queja/denuncia ciudadana, de forma sistemática

Primeros hallazgos

- Existen limitantes tecnológicas:
 - Lentitud en la operación de procesos y datos en CONCILIA-NET y Teléfono del Consumidor
 - No funcionan para dispositivos móviles
- La atención es limitada en horarios nocturnos y días festivos
- Conciliar en desigualdad de capacidades no necesariamente es conciliar
- Los procesos de operación no cuentan con instrumentos de monitoreo y evaluación, por lo que la supervisión es limitada y puede ser discrecional

RECOMENDACIONES AL PROGRAMA:

Rediseñar por completo el programa, de manera que aprovechando la experiencia de las áreas, se contribuya con

1 mayor pertinencia en el logro de objetivos.

2 Diseñar una estrategia para focalizar a los consumidores, tomando en cuenta sus condiciones económicas

Incorporar a la MIR todos los procesos que se determinen que deban continuar (o crearse) con la reestructuración del

3 programa

4 Procesar la base de datos para identificar puntos clave para ambos involucrados: consumidores y proveedores

5 Asegurar que la construcción de la nueva MIR, respete los lineamientos y metodología del EML

Adecuar el diseño del proceso conciliatorio cuidando las asimetrías entre proveedores y consumidores, brindando un

6 soporte técnico al consumidor antes de simplemente conciliar

7 Vigilar que el diseño de nuevos indicadores no resulte motivado por presiones de tiempo en atención a clientes

8 Apoyarse en un diagnóstico sólido para el rediseño del programa presupuestario

9 Incorporar a asociaciones de consumidores en el rediseño del programa

10 Incrementar los horarios de servicio del respaldo que ofrece PROFECO a los consumidores a través del PPE005

Incrementar las opciones de comunicación, participación y oferta de servicios del PPE005 hacia el mayor mercado: los

11 dispositivos móviles

Establecer instrumentos para monitorear y evaluar la atención de los usuarios en todos los procesos en los que el

12 programa entra en contacto / atiende a los consumidores

Revisar las razones por las cuales se ha venido disminuyendo la capacidad de recuperación del monto reclamado por

13 parte de los consumidores.

Promover espacios de participación para el adecuado monitoreo de ciertos procesos, como el caso de contratos de

14 adhesión.

15 Incorporar revisiones de garantías al PPE005 por parte de la PROFECO

16 Evitar la mezcla de cantidades "adicionales" que el proveedor "otorga" al momento de conciliar, para evitar distorsiones

17 Aprovechar el potencial de las TIC's para incrementar la cobertura de los programas de atención de la PROFECO

18 Promover la aplicación del espíritu del programa (y sus herramientas, una vez desarrolladas) para el trabajo colaborativo

19 Garantizar la certidumbre jurídica de los empleados en la PROFECO

20 Verificar la complementariedad en que deben trabajar los diversos programas de la PROFECO

Asegurar que en el rediseño, la suma de los costos de operación de todos los procesos involucrados sea igual a la suma del

21 presupuesto anual del programa