



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO DEL
PROGRAMA E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES Y EL DESARROLLO DEL SISTEMA
NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

“INFORME FINAL”

17 de septiembre de 2015



RESUMEN EJECUTIVO

Descripción del Programa y Alineación Estratégica

Descripción del Programa

El Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, es un programa modalidad E “Prestación de Servicios Públicos” del Sector Economía, a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) a través de las Subprocuraduría de Servicios y Jurídico.

De acuerdo al Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), el Propósito del Programa E005 es “Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de la población consumidora ante el incumplimiento de proveedores del mercado formal de bienes y servicios”; mientras que su Fin es “Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de la población consumidora ante el incumplimiento de proveedores del mercado formal de bienes y servicios”.

Para el logro de su Propósito, los servicios que ofrece el Programa E005 son el: Teléfono del Consumidor, Buró Comercial, conciliación, arbitraje, dictamen, acciones colectivas, procedimientos por infracciones a la Ley en materia de servicios, Registro Público para Evitar Publicidad, Registro Público de Contratos de Adhesión y Registro Público de Casas de Empeño.

Alineación con el PND 2013-2018

El Programa se encuentra alineado a la meta nacional “México Próspero”. Específicamente, contribuye al logro del Objetivo 4.7 “Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo”.



Alineación con el PRODEINN 2013-2018

Por medio de las acciones que el Programa realiza, contribuye al logro del Objetivo Sectorial 4 “Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral”.

Indicador Sectorial 2013-2018

El Programa E005 contribuye al indicador del objetivo sectorial 4: “Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local” del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial”.

Valor 2013 (Año base)	Avance 2014	Meta 2018
5.05	5.13	5.38

El indicador no permite valorar de forma directa la contribución de las acciones del Programa en materia de protección de los derechos del consumidor al logro del objetivo sectorial. Sin embargo, se considera que la coordinación entre la política de protección al consumidor -a cargo de la Profeco- con la política de competencia -a cargo de la Comisión Federal de Competencia Económica-, junto con las acciones de la Subsecretaría de Competitividad y Normatividad de la Secretaría de Economía que buscan mejorar el ambiente de negocios y su efecto en los mercados, permite coadyuvar a “promover una mayor competencia en los mercados”.

Resultados y Hallazgos

Efectos atribuibles

El Programa no cuenta actualmente con una evaluación de impacto que cumpla con los criterios señalados en el Anexo 1 de los TdR, que permita identificar los efectos directos en la entrega de los componentes para revertir los efectos del problema del área de enfoque objetivo a la que se dirigen las acciones del Programa.



Otros hallazgos

Hallazgo relevante: El Programa cuenta con bases de datos sistematizadas con el comportamiento histórico de la operación de varios de sus servicios, así como con información de los consumidores que han sido atendidos por la Profeco a través del Programa E005, el tipo de atención y el monto recuperado respecto de los montos reclamados al proveedor, en su caso. Fuente: ECyR 2014.

Hallazgo relevante: El Programa cuenta con la práctica de aplicar encuestas de satisfacción en algunos servicios como el Teléfono del Consumidor y Concilianet. Fuente: ECyR 2014.

Hallazgo relevante: Los pasos que realiza el Programa para llevar a cabo los procedimientos en su operación y la verificación correspondiente, son estandarizados y sistematizados. Asimismo, cuenta con mecanismos documentados y estandarizados para dar seguimiento a la prestación de los servicios. Fuente: ECyR 2014.

Otros efectos

Hallazgo de Fin y de Propósito: El Programa genera resultados importantes en la recuperación de recursos a favor de los consumidores que ven afectados sus derechos ante prácticas abusivas por parte de los proveedores. Fuente: ECyR 2014.

Hallazgo de Fin: De un rezago existente de 2,950 procedimientos por infracciones a Ley (PIL) en febrero de 2014 en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, al cierre de 2014, se logró abatir al 100% el rezago existente de PIL iniciados en 2012 y el 73% de los PIL iniciados en 2013. Fuente: Acciones 2014, Subprocuraduría de Servicios. 2015.



Avances y Aspectos de Mejora

Avance de Indicadores y Análisis de Metas

En general, los indicadores analizados del Programa E005 en todos los niveles de la MIR (salvo el indicador de propósito) han mostrado un sobre cumplimiento de sus metas en los últimos años, debido a que el avance de las metas han alcanzado valores por encima del 100%.

De acuerdo a la valoración de SHCP, SFP y Coneval, un indicador presenta un desempeño alto sólo cuando su cumplimiento se encuentra en el 90 y el 110% y el desempeño baja en la medida que el cumplimiento de la meta se aleja de este rango. Si tomamos en cuenta el cumplimiento promedio 2012-2015 de los siete indicadores analizados, su desempeño oscila entre alto (2 indicadores), medio alto (2 indicadores), medio (2 indicadores) y medio bajo (1 indicador).

Por lo anterior, es recomendable que el Programa revalore sus metas y se plantee incrementarlas a partir del próximo ejercicio fiscal, ya que el sobre cumplimiento de metas es indicativo de metas subestimadas.

Avances en los aspectos susceptibles de mejora comprometidos en 2015

- Contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) metodológicamente construida.

Respecto a los árboles de problemas y objetivos, se realizó una primera versión de éstos, mismos que fueron valorados dentro del apartado de la Descripción del Programa y los cuales presentan áreas de oportunidad para su mejora.

No se contó con información para valorar el avance en la MIR 2016. Sin embargo, en el marco del Proceso de Programación Presupuestación 2016 que dirige la SHCP y con base en el documento de metas propuestas para 2016 de los indicadores de la MIR, se puede apreciar que ninguno de los indicadores cambió. Por lo que la evidencia sugiere que hasta el momento de la



entrega de esta evaluación, la MIR 2016 del Programa permanece sin cambios respecto a la de 2015, y, por tanto, las observaciones realizadas en la evaluación permanecen.

- Mejorar la prestación de los servicios proporcionados.

Se requiere un análisis más profundo de la información ya revisada por el Programa para los seis países latinoamericanos, así como señalar los criterios utilizados para la selección de las seis instituciones analizadas. En este sentido, se recomienda analizar otras instituciones que no pertenezcan a Latinoamérica, a fin de que tengan otro tipo de visión y cultura distintos al de México, como son los países de Europa Occidental, Estados Unidos y Canadá y que pudieran ofrecer otro tipo de propuestas útiles al Programa.

- Mejorar la implementación del Programa presupuestario E005 (a través del Teléfono del Consumidor).

Para cerrar el círculo de mejorar la atención al cliente, hace falta contar con el seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte del agente, esto es, faltaría incluir en el reporte de seguimiento los mecanismos para corroborar que el agente sí cumplió con los compromisos adquiridos.

Falta evidencia sobre cuáles de las recomendaciones hechas en las encuestas de satisfacción, ya fueron tomadas en cuenta y se han aplicado, cuáles se están desarrollando y qué falta por desarrollar.

Se considera necesario que el Programa cuente con un diagnóstico sobre las necesidades particulares de capacitación de sus agentes, a fin de que éstas les brinden a sus agentes los conocimientos y habilidades que realmente requieren para brindar la orientación adecuada al consumidor, por un lado, y mejorar la eficacia de la gestión del Programa, por el otro.

- Establecer acciones preventivas para el cumplimiento de las metas.

En los últimos dos años, el Programa ha realizado un esfuerzo considerable para abatir los rezagos de tiempo que tiene en varios de sus servicios, como son la conciliación y los PIL y las citas agendadas por teléfono.



Se espera que el avance al cierre del ejercicio fiscal 2015 del indicador “Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio” cumpla la meta anual establecida, o al menos, que se acerque a ella y mejore respecto al resultado alcanzado en 2014.

Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal 2015

- Mejoramiento de la plataforma informática de Concilianet.

Durante el primer semestre de 2015, con la finalidad de facilitar a los usuarios (consumidores y proveedores) la operación de la plataforma informática mediante la cual se realiza el procedimiento conciliatorio de manera digital (Concilianet), el Programa llevó a cabo el análisis de sus problemas de la plataforma y posibles soluciones, así como realizó pruebas a la plataforma de Concilianet 3.0.

- Incremento del número de proveedores inscritos en Concilianet.

Durante el periodo enero-junio de 2015, el Programa llevó a cabo reuniones con diferentes proveedores para explicar qué es Concilianet y señalar los beneficios de realizar el procedimiento de conciliación de manera digital. Asimismo envió a proveedores candidatos el convenio para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio para su suscripción. Se logró la incorporación de un proveedor de telecomunicaciones a nivel nacional a Concilianet.

- Convenio con el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En julio de 2015 se llevó a cabo la presentación al público de la plataforma informática “Soy Usuario”, como el sistema de atención de reclamaciones hechas por parte de los consumidores-usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Área de Enfoque y Cobertura

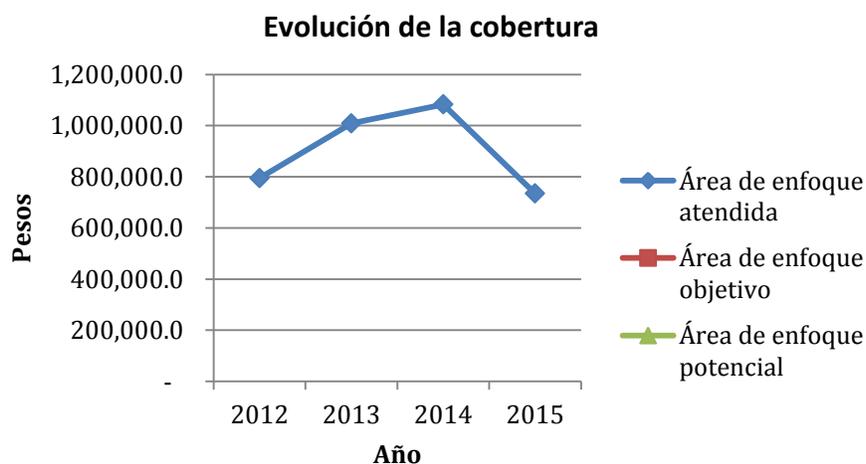
Área de Enfoque

El Programa evaluado no tiene definida ni cuantificada su área de enfoque potencial ni objetivo, aunque las Unidades responsables del Programa E005 señalan a su área de enfoque potencial a todos los consumidores, con base en el artículo 2, fracción I de la LFPC.

El Programa cuantifica a su área de enfoque atendida utilizando como unidad de medida el número de impactos que produce a través de los distintos servicios que otorga; lo cual toma en consideración que un mismo consumidor puede generar varios impactos al hacer uso de distintos servicios del Programa. Para el periodo enero - julio de 2015, el Programa lleva 734,256 impactos. Destaca el incremento en el número de teléfonos inscritos en el REPEP durante los primeros siete meses de 2015, cifra que supera a la alcanzada en 2014.

Evolución y Análisis de la Cobertura

A continuación se presenta la evolución de la cobertura del Programa medida a través del número total de impactos para los años 2012-2014 y para el periodo enero-julio de 2015:



Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

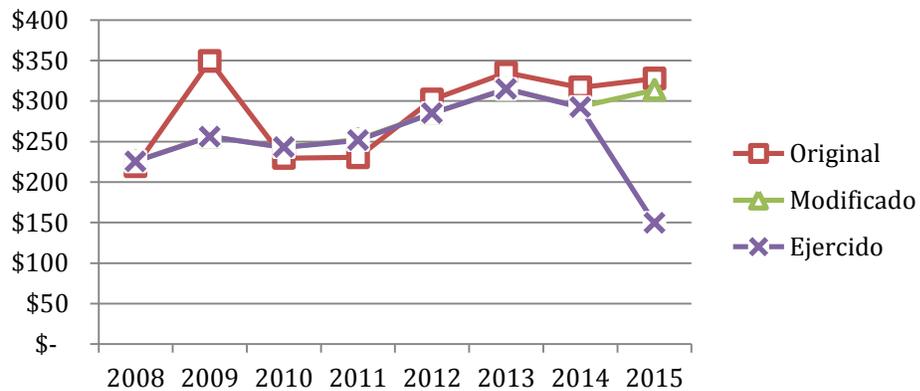


Debido a que el Programa no cuenta con una definición de su área de enfoque potencial y objetivo, no cuenta con una estrategia de cobertura. Se reitera la pertinencia de implementar una estrategia de focalización estratificada por grupos de consumidores, que permita una atención eficaz y de mayor calidad a las demandas de los consumidores.

Presupuesto

A continuación se presenta la evolución del presupuesto original, modificado y ejercido del Programa para los años 2008-2015 (enero-julio):

Evolución presupuestaria del Programa E005
(millones de pesos constantes^a)



Notas: a) Los valores del presupuesto se encuentran a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).

b) El monto ejercido corresponde al mes de julio.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco e INEGI.

Presupuesto 2015
(millones de pesos)

Original	Modificado	Ejercido
362.0	346.31	165.10

Fuente: Profeco.



Consideraciones sobre la Evolución del Presupuesto

A partir de 2012, el presupuesto original en cada año ha sufrido una reducción, por lo que los presupuestos modificado y ejercido se encuentran por debajo del original. Asimismo, el presupuesto modificado anual ha oscilado alrededor de su media desde el inicio de operaciones del Programa en 2008.

Conclusiones

- El Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” produce servicios relevantes para la protección de los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas por parte de los proveedores, lo cual se ve reflejado en el porcentaje del monto recuperado a favor de los consumidores respecto del monto reclamado.
- La MIR del Programa presenta muchas áreas de oportunidad, lo que no permite valorar de manera objetiva si el diseño y gestión del Programa está orientado hacia resultados y obstaculiza el monitoreo y seguimiento objetivo del logro de sus resultados.
- El cumplimiento de las metas por encima del 100% por parte de la mayoría de los indicadores de la MIR de manera permanente en los últimos años, es indicativo de metas subestimadas; debiéndose realizar el ajuste correspondiente en el proceso de planeación y programación.

Fortalezas

- El problema que atiende el Programa se encuentra suficientemente soportado por documentos institucionales y evidencia internacional. Fuente: ECyR 2014.
- El desarrollo de nuevos productos para ampliar la protección de los derechos de los consumidores, basados en problemáticas actuales del país, como es el nuevo Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) que inició operaciones en 2014.



- El uso de las tecnologías de información como medios alternativos para ofrecer sus servicios, permitiéndole ampliar su cobertura geográfica y facilitar los procesos tanto a consumidores como proveedores.

Retos

- El Programa no cuenta con un diagnóstico desarrollado bajo la metodología del marco lógico que de sustento a la problemática que pretende resolver y a la MIR correspondiente.
- El Programa no cuenta con una definición ni cuantificación de su área de enfoque potencial y objetivo, ni tampoco con una estrategia de cobertura y focalización.
- La MIR del Programa presenta deficiencias en su lógica vertical y horizontal que no permite un adecuado monitoreo y evaluación de los resultados.

Recomendaciones

- Elaborar un diagnóstico del problema central que pretende atender el Programa E005, incorporando los elementos mínimos establecidos por el Coneval para tal fin.
- Replantear o mejorar el diseño del Programa con base en el diagnóstico, cumpliendo con las etapas de la Metodología del Marco Lógico, lo que se debe ver reflejado en una MIR consolidada, que permita el monitoreo objetivo de los resultados del Programa.
- Definir y cuantificar el área de enfoque potencial y objetivo del Programa, que le permita establecer una estrategia de focalización que tome en cuenta los factores propuestos en la ECyR 2014.
- Modificar el valor de las metas de los indicadores de la MIR que han presentado un sobre cumplimiento constante en los últimos años, a fin de que el Programa se plantee metas retadoras acorde a los recursos disponibles y que promuevan un mejor desempeño.
- Realizar una evaluación de satisfacción de los beneficiarios del Programa, utilizando un modelo de ecuaciones estructurales con variables latentes, como alternativa a una evaluación de impacto.

Principales Resultados de los indicadores de resultados y gestión

A continuación se presenta el avance de algunos indicadores seleccionados de la MIR 2015 y su información disponible en el tiempo en las MIR de los años 2012 a 2014.

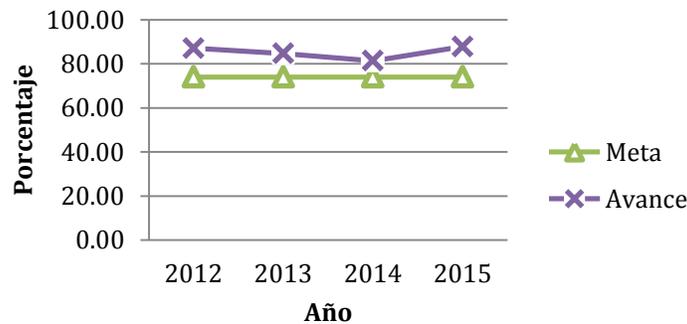
Indicadores de Resultados

1. Indicador de Fin: Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos.

Unidad de Medida	Año Base	Frecuencia	Valor 2012	Valor 2013	Valor 2014	Meta 2015	Valor 2015*
Porcentaje	2008	Trimestral	87.10	84.72	81.40	74.00	87.79*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos



Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

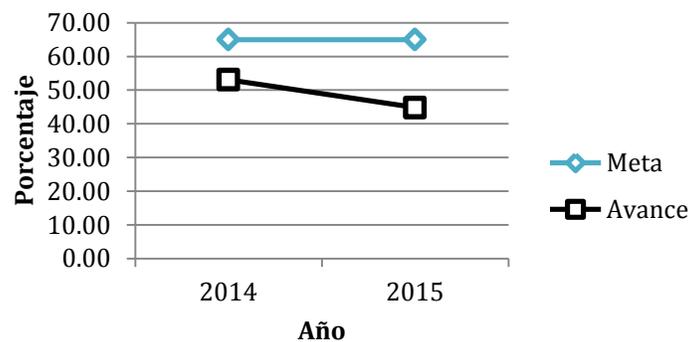
Este indicador es adecuado pero para medir el objetivo a nivel de Propósito del Programa, toda vez que la recuperación de dicho monto es un efecto directo de los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley, los cuales son servicios otorgados por el Programa E005 a los consumidores beneficiados.

2. Indicador de Propósito: Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días.

Unidad de Medida	Año Base	Frecuencia	Valor 2012	Valor 2013	Valor 2014	Meta 2015	Valor 2015*
Porcentaje	2013	Cuatrimestral	N/A	N/A	53.08	65.00	44.84*

*Corresponde al avance al Primer Cuatrimestre.

Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días



Nota: El dato de 2015 corresponde al Primer Cuatrimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

Este indicador no es adecuado para medir el objetivo del Programa a nivel de Propósito, ya que permite medir la eficacia o eficiencia del Programa en la protección de los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas. Este indicador corresponde a nivel de Componente.

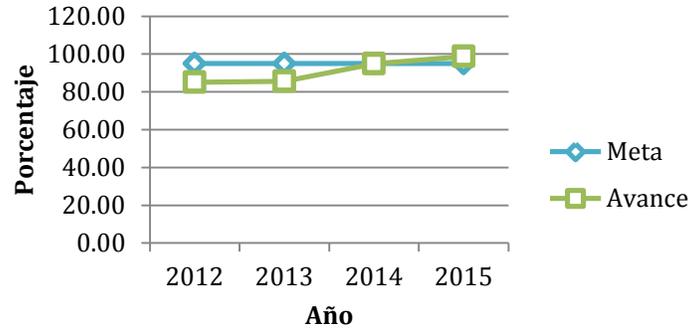
Indicadores de Servicios y Gestión

1. Indicador de Componente: Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor.

Unidad de Medida	Año Base	Frecuencia	Valor 2012	Valor 2013	Valor 2014	Meta 2015	Valor 2015*
Porcentaje	2009	Mensual	85.10	85.65	94.93	95.00	98.74*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor



Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

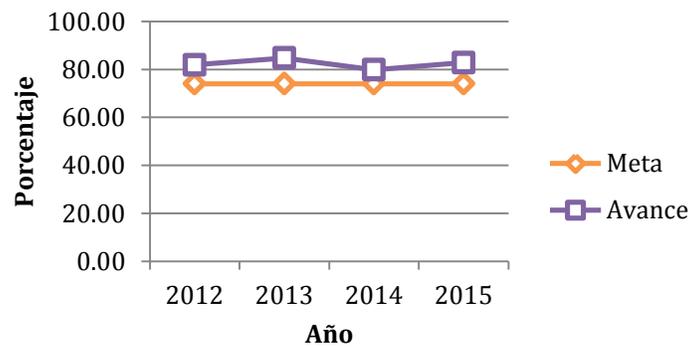
Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

2. Indicador de Componente: Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio.

Unidad de Medida	Año Base	Frecuencia	Valor 2012	Valor 2013	Valor 2014	Meta 2015	Valor 2015*
Porcentaje	2008	Mensual	81.91	84.72	79.87	74.00	82.83*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio



Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

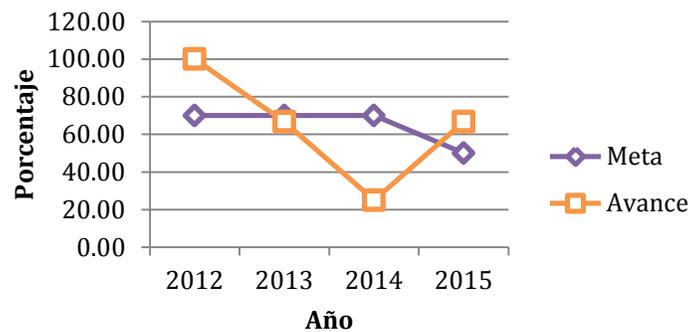


3. Indicador de Actividad: Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas.

Unidad de Medida	Año Base	Frecuencia	Valor 2012	Valor 2013	Valor 2014	Meta 2015	Valor 2015*
Porcentaje	2009	Semestral	100.00	66.67	25.00	50.00	66.67*

*Corresponde al avance al Primer Semestre.

Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas



Nota: El dato de 2015 corresponde al Primer Semestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

Este indicador no es adecuado a nivel de actividades, toda vez que su cumplimiento depende también de instancias y factores externos. En específico, las autoridades jurisdiccionales en el procedimiento judicial relativo a la admisión de estas acciones legales, pueden tomarse más de seis meses para la admisión de las demandas, rebasando la periodicidad semestral de reporte del indicador.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Marco metodológico	4
Proceso de recopilación de información	5
1 Datos Generales	6
1.1 Alineación al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018	7
1.2 Alineación al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018	7
1.3 Alineación al Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018	9
2 Resultados/Productos	11
2.1 Descripción del Programa	11
2.2 Indicador Sectorial	19
2.3 Indicadores de resultados e indicadores de servicios y gestión	21
2.3.1 Indicador a nivel de Fin	22
2.3.2 Indicador a nivel de Propósito	23
2.3.3 Indicadores a nivel de Componente	24
2.3.4 Indicadores a nivel de Actividad	26
2.4 Avances de indicadores	29
2.4.1 Indicador a nivel de Fin	29
2.4.2 Indicador a nivel de Propósito	30
2.4.3 Indicadores a nivel de Componente	31
2.4.4 Indicadores a nivel de Actividad	33
2.5 Resultados (Cumplimiento de sus Objetivos)	38
2.5.1 Efectos atribuibles	38
2.5.2 Otros hallazgos	39
2.5.3 Otros efectos	43
2.6 Valoración	45
3 Evolución de la cobertura	49
3.1 Población o área de enfoque potencial	49



3.2	Población o área de enfoque objetivo	50
3.3	Área de enfoque atendida.....	50
3.4	Evolución de la cobertura.....	52
3.5	Análisis de la cobertura	53
4	Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).....	54
4.1	Aspectos que el Programa ha decidido realizar	54
4.2	Avance de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de los Mecanismos de Seguimiento.....	55
5	Conclusiones.....	63
5.1	Conclusiones de la instancia evaluadora.....	63
5.2	Fortalezas	63
5.3	Retos y recomendaciones	65
5.4	Avances del Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor en el ejercicio fiscal actual	69
5.5	Consideraciones sobre la evolución del presupuesto.....	71
5.6	Fuentes de Información	73
5.7	Calidad y suficiencia de la información disponible para la evaluación	75
6	Datos de la instancia evaluadora	77
	Siglas.....	78
	Programa de Trabajo (Cronograma)	79
	ANEXOS.....	80
	ANEXO I. ÁRBOL DE PROBLEMAS DEL PROGRAMA E005.....	81
	ANEXO II. ÁRBOL DE OBJETIVOS DEL PROGRAMA E005	82
	ANEXO III. HISTÓRICO DE INDICADORES DE LA MIR 2015-2012.....	83



INTRODUCCIÓN

La implementación de una gestión para resultados en la Administración Pública Federal busca lograr los mayores resultados posibles mediante el ejercicio racional del gasto público. Para ello, el Gobierno Federal se vale del uso de herramientas como el Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), de conformidad a lo establecido en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y su Reglamento, en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015 y en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (LGEPPAF).

Para proveer información que retroalimente al SED, el Programa Anual de Evaluación (PAE) de los Programas Federales de la Administración Pública Federal que emiten conjuntamente las Secretarías de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval), estipula los tipos de evaluación que se aplicarán a los Programas presupuestarios como parte de un proceso integral, gradual y útil para el apoyo en la toma de decisiones del tipo presupuestario.

Las evaluaciones tienen como objeto proporcionar a los responsables de operar los Programas presupuestarios elementos sustentados que les permitan implementar acciones para mejorar el desempeño de los Programas, así como una apreciación informada sobre su orientación hacia el logro de resultados.

En este marco, el numeral 30 del PAE 2015 y su Anexo 2 mandatan la realización de una Evaluación Específica de Desempeño (EED) durante el presente ejercicio fiscal al Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, a cargo de la Procuraduría Federal del



Consumidor (Profeco). La evaluación será coordinada por la SFP y la Profeco se hará cargo de la contratación, supervisión y pago de la evaluación.

De acuerdo al numeral Décimo Sexto, fracción I, inciso e) de los LGEPFAPF y al PAE 2015, la EED se realiza con información de gabinete y con el análisis de los datos, documentos e indicadores establecidos para tal efecto, conforme al modelo de Términos de Referencia y demás elementos particulares establecidos por la SFP.

Objetivos y apartados de la evaluación

De conformidad a lo establecido en los Términos de Referencia (TdR), el objetivo general de la presente evaluación es: contar con una valoración del desempeño del Programa, con base en la información entregada por las Unidades responsables del Programa y la Unidad de evaluación de la Entidad, para contribuir a la toma de decisiones.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Reportar los resultados y productos del Programa mediante el análisis de los indicadores de resultados, de los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de las evaluaciones externas y otros documentos del Programa.
- Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del ejercicio fiscal 2015, respecto de años anteriores y el avance en relación con las metas establecidas.
- Identificar los principales aspectos susceptibles de mejora del Programa derivados de las evaluaciones externas.
- Analizar la evolución del presupuesto y la cobertura del Programa.
- Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones al Programa.



La valoración del desempeño del Programa se realiza mediante trabajo de gabinete y únicamente con base en la información proporcionada por la Unidad responsable del Programa y por la Unidad de evaluación de la Profeco.

La evaluación consta de los siguientes apartados: 1) Datos Generales, 2) Resultados/ Productos, 3) Evolución de la Cobertura, 4) Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora, 5) Conclusiones de la Evaluación y 6) Datos de la instancia evaluadora, costos y forma de contratación de la evaluación. A su vez, cada apartado se conforma por sub apartados que permiten realizar la valoración de los grandes temas. Asimismo, se incluye la información relativa al marco metodológico, el proceso de recolección de información y el Programa de trabajo de la evaluación.



Marco Metodológico

La Evaluación Específica de Desempeño (EED) del Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” se realizó mediante trabajo de gabinete, en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral Décimo Sexto, fracción I, inciso e) de los LGEPFFAPF y en numeral 2 del PAE 2015. Desde el punto de vista metodológico, la EED constituye una valoración sintética del desempeño de los Programas durante una ejercicio fiscal; esto mediante el análisis de la alineación estratégica del Programa a objetivos superiores contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo, Programas sectoriales o institucionales; el análisis del cumplimiento de los objetivos y metas programadas a partir de los indicadores de resultados de servicios y de gestión contenidos en la Matriz de Indicadores para Resultados; así como del ejercicio presupuestario y los avances en la estrategia de cobertura.

Con la información a la que se tuvo acceso por parte de la Profeco, se llevó a cabo el análisis de los datos, documentos e indicadores establecidos para tal efecto, conforme al modelo de Términos de Referencia (TdR) y demás elementos particulares establecidos por la Secretaría de la Función Pública.

El análisis de la evaluación se desarrolló en torno a cinco temas: i) resultados finales del Programa, ii) productos, iii) indicador Sectorial, iv) seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora y v) cobertura del Programa. Con base en la información disponible para cada tema, se elaboró una valoración global del desempeño del Programa al cierre del ejercicio fiscal inmediato anterior (2014). La evaluación incorporó los principales resultados, fortalezas y retos del Programa, derivados de la información analizada. Asimismo, se elaboraron recomendaciones pertinentes para el logro del propósito del Programa y la contribución al Fin.



Para realizar la valoración del desempeño, se utilizó información correspondiente al segundo trimestre de 2015, así como información hasta tres años atrás (2012), con la finalidad de poder realizar un análisis de su evolución en el tiempo.

Proceso de recopilación de información

Conforme lo establecido en los TdR, la EED del Programa E005 se realizó únicamente con base en la información entregada por las Unidades responsables del Programa (Subprocuraduría de Servicios y Subprocuraduría Jurídica) y por la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) de la Profeco; fungiendo esta última como la Unidad de enlace entre el equipo evaluador y la Profeco.

Para la recopilación de información requerida para el desarrollo de la evaluación, primero se llevó a cabo un análisis del contenido específico establecido en los TdR y se elaboró una petición inicial con la información mínima requerida para el análisis. La DGPE se encargó de recopilar la información al interior de la Procuraduría y de hacerla llegar a los evaluadores.

Conforme avanzó el tiempo para la elaboración del análisis y valoración del desempeño del Programa E005, se hicieron solicitudes adicionales de información a la Profeco a través de la DGPE, con el objetivo de allegarnos de la mayor cantidad posible de datos que permitieran una valoración objetiva. Asimismo, derivado de la versión inicial de la evaluación, las Unidades responsables de operar el Programa hicieron llegar al equipo evaluador por conducto de la DGPE, información adicional que consideraron adecuada para la valoración del desempeño del Programa.



1 Datos Generales

Datos Generales del Programa	
Nombre del Programa:	Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
Modalidad:	E "Prestación de Servicios Públicos"
Dependencia:	Secretaría de Economía
Unidad Administrativa:	Procuraduría Federal del Consumidor
Datos del Titular:	
Nombre:	Lorena Martínez Rodríguez
Teléfono:	56256700 ext. 17013
Correo electrónico:	lmartinezr@profeco.gob.mx
Datos del Responsable Operativo del Programa:	
Cargo:	Subprocuradora de Servicios
Nombre:	Noreli Domínguez Acosta
Teléfono:	56256700 ext. 16725
Correo Electrónico:	ndomingueza@profeco.gob.mx
Datos del Responsable Operativo del Programa:	
Cargo:	Subprocurador Jurídico
Nombre:	Rafael Ochoa Morales
Teléfono:	56256700 ext. 16780
Correo Electrónico:	rochoam@profeco.gob.mx
Año de inicio del Programa:	2008
Presupuesto original 2015 asignado:	\$ 315,708,647.00

El Programa presupuestario (Pp) E005 está a cargo de la Profeco, autoridad de la Administración Pública Federal (APF) encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, conforme lo establece el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Se trata de un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Procuraduría se encuentra organizada de manera desconcentrada, con oficinas centrales, delegaciones en todas las entidades del país, subdelegaciones y unidades de servicio. La Profeco ejerce su presupuesto a través de distintos



Programas, entre ellos, el Pp E005, objeto de la presente evaluación y cuya operación está a cargo de la Subprocuraduría de Servicios y la Subprocuraduría Jurídica.

1.1 Alineación al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018

El PND 2013-2018 establece los objetivos de las políticas públicas, las acciones específicas para alcanzarlos, así como los indicadores para medir los avances obtenidos. El Plan orienta las políticas públicas y los Programas a cargo del Gobierno Federal para el logro de las grandes metas y objetivos nacionales, a fin de garantizar a todos los mexicanos el goce de sus derechos establecidos en la Constitución Política. En este sentido, dirige la programación y presupuestación de la Administración Pública Federal. El PND 2013-2018 está conformado de cinco metas nacionales, 31 objetivos nacionales y tres estrategias transversales.

El Programa presupuestario (Pp) E005 se encuentra alineado a la meta nacional “México Próspero” del PND 2013-2018. Específicamente, contribuye al logro del Objetivo 4.7 “Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo”, Estrategia 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”; así como al Objetivo 4.8 “Desarrollar los sectores estratégicos del país”, Estrategia 4.8.1 Reactivar una política de fomento económico enfocada en incrementar la productividad de los sectores dinámicos y tradicionales de la economía mexicana, de manera regional y sectorialmente equilibrada.

1.2 Alineación al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018

El Programa Sectorial de Economía, el PRODEINN 2013-2018, articula las políticas y Programas del Ejecutivo Federal que promueven el crecimiento sostenido y sustentable del país mediante el impulso al mercado interno, la defensa eficaz de los derechos de los consumidores y el



fortalecimiento del sector externo de la economía. El PRODEINN está elaborado en congruencia con el PND 2013-2018 conforme a lo estipulado en la Ley de Planeación, por lo que es un mandato para la Secretaría de Economía (SE) y su sector coordinado. Con base en el diagnóstico realizado en el PRODEINN respecto a la dinámica actual de la producción y el comercio internacional, la apertura comercial, el desempeño del sector industrial según los distintos sectores y tamaños de empresas y las prioridades de política de fomento industrial y de servicios, el Programa se estructuró en cinco objetivos sectoriales, 31 estrategias y 1914 líneas de acción con el fin de dar cumplimiento a las metas y objetivos nacionales establecidos en el PND 2013-2018. Los objetivos del PRODEINN 2013-2018 son:

1. Desarrollar una política de fomento industrial y de innovación que promueva un crecimiento económico equilibrado por sectores, regiones y empresas.
2. Instrumentar una política que impulse la innovación en el sector comercio y servicios, con énfasis en empresas intensivas en conocimiento.
3. Impulsar a emprendedores y fortalecer el desarrollo empresarial de las MIPYMES y los organismos del sector social de la economía.
4. Incrementar los flujos internacionales de comercio y de inversión, así como el contenido nacional de las exportaciones.
5. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.

El Pp E005 por medio de las acciones que realiza contribuye al logro del Objetivo Sectorial 4 del PRODEINN: “Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral”. De manera específica, la contribución a dicho objetivo se lleva a cabo a través de las líneas de acción que conforman la Estrategia 4.5 “Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor” que son las siguientes: Modernizar los sistemas de atención y procuración de justicia respecto a los derechos del consumidor; Desarrollar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que integre las acciones de los



gobiernos, poderes y sociedad civil; Fortalecer el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores; y Desarrollar sistemas informáticos que contribuyan a innovar la atención y los procesos de defensa al consumidor.

Asimismo, contribuye al logro de los objetivos sectoriales 1 “Desarrollar una política de fomento industrial y de innovación que promueva un crecimiento económico equilibrado por sectores regiones y empresas” y 2 “Instrumentar una política que impulse la innovación en el sector comercio y servicios, con énfasis en empresas intensivas en conocimiento”; a través de las estrategias 1.7 “Alinear los programas e instrumentos de la Secretaría y de otras dependencias a los requerimientos de los sectores” y 2.7 “Alinear los programas e instrumentos de la Secretaría y de otras dependencias a los requerimientos del sector servicios”, respectivamente.

1.3 Alineación al Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018

El Programa Institucional de la Profeco, “Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (PNPDC) 2013-2018”, establece las directrices que orientan la promoción y protección de los derechos del consumidor de manera eficaz y eficiente, priorizando el enfoque preventivo. Los objetivos estratégicos del Programa Institucional se encuentran alineados a las estrategias y objetivos de la meta nacional “México Próspero” del PND 2013-2018, así como a las estrategias y objetivos sectoriales del PRODEINN 2013-2018.

Los objetivos estratégicos establecidos en el PNPDC y con los cuales se da cumplimiento a las líneas de acción sectoriales y nacionales son:



Líneas de Acción Sectoriales - Objetivos Institucionales	
Líneas de Acción de PRODEINN	Objetivos Institucionales de la Profeco
Modernizar los sistemas de atención y procuración de justicia respecto a los derechos del consumidor.	Incrementar las capacidades Institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.
Desarrollar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor que las acciones de los gobiernos, poderes y sociedad civil.	Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
Fortalecer la Red Inteligente de Atención al Consumidor para atender eficientemente las demandas de la población.	Fortalecer la red inteligente de atención y prestación de servicios de información en beneficio del consumidor.
Desarrollar sistemas informáticos que contribuyan a innovar la atención y los procesos de defensa del consumidor.	
Establecer el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores.	Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.

Fuente: Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018. Profeco.

El Programa E005 es uno de los tres Programas de la Procuraduría que forman parte del PNDPC a través del cual, se da cumplimiento a los objetivos estratégicos, sectoriales y nacionales en el contexto de la planeación nacional.

2 Resultados/Productos

2.1 Descripción del Programa

A continuación se presenta el Resumen Narrativo de la MIR 2015 del Programa E005, el cual se conforma de cuatro niveles de objetivos que se explican a continuación: i) Fin.- indica cómo contribuye el Programa al logro de un objetivo superior con el que está alineado, como puede ser un objetivo de la dependencia o entidad, un objetivo sectorial o un objetivo del PND. ii) Propósito.- es la razón de ser (objetivo) del Programa, señala el efecto directo que el Programa pretende tener sobre su población o área de enfoque objetivo. iii) Componentes.- son los productos o servicios que el Programa genera o entrega a su población o área de enfoque con el objetivo de lograr su propósito. iv) Actividades.- son las principales acciones y recursos necesarios para producir cada uno de los componentes.

Resumen Narrativo de la MIR 2015	
Nivel de Objetivo	Descripción del objetivo
Fin	Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de la población consumidora ante el incumplimiento de proveedores del mercado formal de bienes y servicios.
Propósito	La población consumidora está protegida en sus derechos ante prácticas abusivas.
Componentes	A Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas. B Controversias entre la población consumidora y proveedora, solucionadas.
Actividades	A-1 Supervisión de las consultas atendidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor B-1 Dotar a la población consumidora de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no hay satisfacción a su queja.



Resumen Narrativo de la MIR 2015	
Nivel de Objetivo	Descripción del objetivo
	B-2 Recepción de las solicitudes de denuncia de la población consumidora que no desea recibir publicidad telefónica.
	B-3 Registro de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios.
	B-4 Interposición de Acciones Colectivas.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

De acuerdo al resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2015, el objetivo del Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” es proteger los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas de los proveedores del mercado formal de bienes y servicio, mediante el otorgamiento de información y asesoría a los consumidores y la solución de controversias entre los consumidores y proveedores, buscando la equidad en las relaciones comerciales entre las dos partes. Para brindar información y asesoría a los consumidores, el Programa pone a disposición el Teléfono del Consumidor (Telcon), servicio gratuito que puede realizarse vía telefónica o a través de Internet (Teléfono del Consumidor en línea). Para coadyuvar en la solución de las controversias, el Programa pone a disposición de los consumidores diversos instrumentos: conciliación, arbitraje, dictamen, procedimientos a las infracciones a la Ley en materia de servicios (PIL), el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) y las Acciones Colectivas. Asimismo, cuenta con el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) y el Registro Público de Casas de Empeño (RPCA) para los proveedores.

Conforme al artículo 2 de la LFPC, los consumidores son las personas físicas o morales que adquieren, realizan o disfrutan como destinatario final bienes, productos o servicios. Un consumidor es también la persona física o moral que adquiere, almacena, utiliza o consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se



refieren los artículos 99 y 117 de la propia Ley. Mientras que un proveedor es aquella persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicio.

A continuación se presenta una breve descripción de los distintos servicios que otorga el Programa E005, con base en la información contenida en la página institucional de Profeco y la proporcionada por el Programa:

El **Teléfono del Consumidor** (Telcon) es el principal instrumento de atención al público en todo el país vía telefónica, escrita o en línea (correo electrónico, chat y VozIP), ofreciendo servicios gratuitos como son: asesoría e información de proveedores y de los derechos de los consumidores, agendar citas por teléfono, presentar quejas y denuncias, entre otros.

A través de la plataforma del **Buró comercial**, se provee información sobre los proveedores de bienes y servicios con más quejas ante Profeco y de varios sectores comerciales (telecomunicaciones, inmobiliario, turístico, casas de empeño, aerolíneas, tiendas departamentales y autoservicios) en materia de: quejas, porcentaje de conciliación, motivos de reclamación, sanciones y sus contratos de adhesión cuando se encuentran registrados.

El **procedimiento conciliatorio** es el principal mecanismo de solución de controversias entre proveedores y consumidores, mediante el cual, Profeco atiende las inconformidades de los consumidores a través de la negociación asistida por un conciliador y llegar a un acuerdo que deje satisfechas a las partes. Son varias modalidades: inmediata, personal y foránea, a residentes en el extranjero y por medio electrónico (Concilianet).

A través del **arbitraje**, se ofrece una alternativa de solución de controversias entre consumidores y proveedores por amigable composición, con reglas claras y sencillas, actuando



Profeco como árbitro y que se lleva a cabo a voluntad de las partes cuando no hay acuerdo entre ambos durante el procedimiento conciliatorio.

Profeco promueve dentro del procedimiento conciliatorio la figura del **dictamen**, que es un título ejecutivo en el cual se coloca el monto que el proveedor debería devolver por el bien o servicio contratado. Esto permite a él o la consumidora acudir ante la instancia judicial competente y hacerlo efectivo.

Cuando un proveedor incumple la LFPC en materia de servicios, se da inicio a un **Procedimiento por Infracciones a la Ley** y cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para el proveedor. El objetivo es que los proveedores modifiquen su comportamiento comercial en beneficio de los consumidores.

Mediante la interposición de **acciones colectivas** por parte de Profeco ante las autoridades jurisdiccionales competentes, se protege un derecho que pertenece a una colectividad o grupo de un mínimo de 30 personas mediante el resarcimiento económico por parte de los proveedores derivado de prácticas comerciales abusivas (venta de bienes o prestación de servicios de manera deficiente, dañinos, incompletos o engañosos).

Con la inscripción de número telefónicos en el **Registro Público para Evitar Publicidad**, los consumidores ejercen su derecho a no ser molestados mediante llamadas o mensajes de texto con publicidad de bienes, productos o servicios por parte de los proveedores de los sectores de telecomunicaciones, turísticos y comerciales.

El **Registro Público de Casas de Empeño** incorpora a los prestadores de servicios de mutuo con interés y garantía prendaria que cumplen con lo establecido en la LFPC y son autorizados por Profeco, brindando certeza jurídica sobre las operaciones que llevan a cabo las casas de



empeño y seguridad a los consumidores que solicitan un préstamo con dichos proveedores, dejando como garantía algún bien mueble.

El **Registro de Contratos de Adhesión** incorpora los modelos de contrato de adhesión (obligatorios y voluntarios) de aquellos proveedores que desean comercializar bienes o servicios de consumo, y que son analizados por la Profeco para prevenir que éstos contengan cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas para los consumidores. A través de la modalidad en línea del RCA, los proveedores pueden realizar el registro de su contrato con el uso de una herramienta tecnológica. Es una misión de control administrativa que puede derivar en un dictamen o negativa con registro. Opera la afirmativa ficta.

La Profeco lleva a cabo el monitoreo de la **publicidad** de los proveedores en los medios de comunicación masiva y atiende las denuncias presentadas en materia de publicidad engañosa, con la finalidad de que ésta sea modificada, corregida o suspendida por el proveedor y se le apliquen las sanciones correspondientes.

Valoración de la MIR del Programa: Resumen Narrativo, Lógica Vertical y Horizontal

La MIR es una herramienta de planeación estratégica que forma parte de la Metodología del Marco Lógico y a través de la cual, se presenta de forma sencilla y ordenada la lógica interna de los Pp. Establece de manera clara los objetivos (la razón de ser) del Programa en los distintos niveles, los bienes y servicios que éste entrega para cumplir su objetivo, junto con las actividades e insumos para producirlos. En el caso específico del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, el Resumen Narrativo de la MIR 2015 refleja parcialmente la razón de ser del Programa, esto es, no se presenta de una manera lógica lo que hace el Programa y cómo lo



hace. Adicional al Resumen Narrativo, el análisis de la MIR 2015 arrojó que ésta no cuenta con una lógica vertical ni horizontal sólidas.

Respecto a la lógica vertical, de conformidad a la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (Guía MIR) que publican conjuntamente SHCP, SFP y Coneval; a nivel de Componentes, se recomienda incluir un objetivo por cada tipo de bien o servicio entregado. En este sentido, la matriz del Programa E005 deja fuera servicios importantes que ofrece el Programa (Registro Público de Casas de Empeño, el Buró Comercial y el Monitoreo de la publicidad), mientras que otros servicios están ubicados sólo a nivel de actividades (Acciones Colectivas y Registro Público para Evitar Publicidad).

A nivel de Actividades, la Guía MIR establece que deben incluirse las imprescindibles y más relevantes para la generación de los componentes, asegurando que cada uno de los Componentes cuente con al menos una Actividad relevante. Asimismo, de incluir variar actividades para un mismo Componente, éstas deben presentarse en el orden cronológico necesario para la consecución del componente. En el caso específico de la MIR 2015, las cuatro actividades incluidas para el logro del Componente “Controversias entre la población consumidora y proveedora, solucionadas” no forman parte de una secuencia, sino que corresponden a actividades para varios servicios o se refieren a Componentes *per se*. Adicionalmente, la única actividad para el Componente “Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos”, no es suficiente para el logro del componente.

La lógica horizontal se conforma tanto de los objetivos o Resumen Narrativo y los Supuestos y se lee en orden ascendente de la siguiente forma: si se realizan las actividades y se cumple el supuesto incluido en este nivel, se logra la consecución del siguiente nivel que son los Componentes; si se generan los Componentes y se cumple el supuesto incluido en este nivel, se



logra la consecución del siguiente nivel que es el Propósito; y así hasta llegar al logro del Fin. Sin embargo, los supuestos incluidos en la MIR 2015 no corresponden al nivel donde se encuentran ubicados, sino que debieran estar en un nivel inferior.

En cuanto a la lógica horizontal de la MIR, para cada nivel de objetivos se debe contar con los indicadores correspondientes que realmente midan los resultados alcanzados a ese nivel, junto con los medios de verificación para obtener la información requerida para el cálculo correspondiente. En este sentido, en la MIR 2015 existen indicadores que no miden el objetivo en el que se encuentran (el indicador de Fin es adecuado para medir el Propósito, el indicador de Propósito es adecuado para medir Componentes, el indicador que mide acciones colectivas a nivel de actividades es adecuado para un nivel superior como Componentes), otros indicadores no miden el objetivo señalado (la actividad de supervisar las consultas atendidas a través del Telcon está medida con el “Promedio de atención de consultas por agente”), además de faltar indicadores para aquellos componentes y actividades faltantes en la MIR.

El Programa no cuenta con un diagnóstico desarrollado bajo la metodología del marco lógico que de sustento a la problemática que pretende resolver y a la MIR correspondiente. No obstante, el Programa cuenta con una primera versión del árbol de problemas (causas y efectos) y árbol de objetivos (medios de solución y consecuencias) elaborados a principios de 2015. (Ver Anexos I y II) Derivado del análisis de dichos árboles, se encontró que existen áreas de oportunidad para su mejora. Para que un árbol de problemas esté correctamente establecido, debe tener definido correctamente tanto el problema central, como las relaciones causales (causa-problema-efecto); esto quiere decir que las causas deben ser motivos que originen el problema y los efectos deben ser generados a causa del problema, siguiendo un orden causal ascendente.



De manera particular, el efecto “Los mecanismos de apoyo y orientación a los consumidores no son suficientes” se considera una causa del problema central (“Los derechos de los consumidores son vulnerados por parte de los proveedores en el mercado formal de bienes y servicios”) y no un efecto, como se encuentra actualmente establecido en el árbol de problemas. Esto se considera así debido a que al convertir el árbol de problemas en el árbol de objetivos, “los mecanismos de apoyo y orientación a los consumidores” se vuelven una consecuencia del objetivo del Programa, cuando en realidad dichos mecanismos son los medios de solución que ofrece Profeco a través del Programa E005 para proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas abusivas de los proveedores legalmente constituidos. Finalmente, el árbol de objetivos debe permitir el establecimiento y la selección de las acciones a realizar por parte del Programa para dar solución al problema planteado, a saber: los distintos servicios que ofrece a consumidores (conciliación, arbitraje, dictamen, PIL, Acciones Colectivas, REPEP, Telcon y Buró Comercial) y proveedores (RPCA y RPCE) que buscan salvaguardar los derechos de los consumidores.

En resumen, se requiere que exista una coherencia entre la causa (del problema), el medio (de solución) y la acción (para lograr el medio de solución), relación que se puede expresar de acuerdo a Ortégón, et al. (2011) como sigue: la existencia de un problema se explica por la existencia de una causa que lo provoca y para solucionar dicho problema es necesario recurrir a unos medios que eliminen la causa, para lo cual, se necesitan realizar acciones que hagan efectivo el medio de solución. En la medida que las causas del problema estén bien identificadas, los medios y las acciones propuestas serán más acertadas para su solución; razón por la cual, es necesario encontrar las causas primarias e independientes entre sí, a fin de contar con vías de solución lo más desagregadas posibles que permitan resolver el problema de la forma más eficaz.

Para mayor referencia, se recomienda consultar los siguientes documentos:



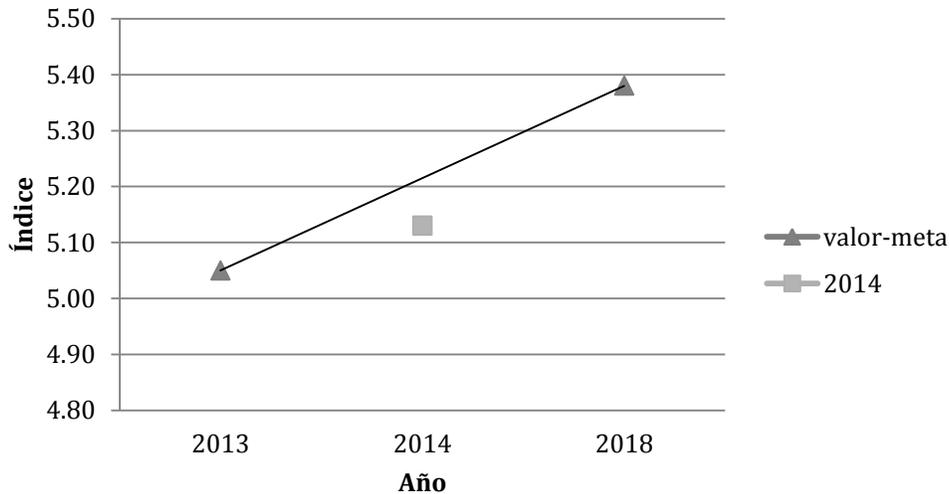
- Aldunate, Eduardo - Córdoba, Julio. “Formulación de Programas con la metodología del marco lógico”. 2011. Ed. CEPAL. Chile. Serie Manuales - CEPAL No. 68. Disponible en la página de Internet de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Ortégón, Edgar - Pacheco, Juan Francisco - Prieto, Adriana. “Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”. 2011. Ed. CEPAL. Chile. Serie Manuales - CEPAL No. 42. Disponible en la página de Internet de la CEPAL.

2.2 Indicador Sectorial

El PRODEINN 2013-2018 incorpora tres indicadores para medir el avance en el logro del Objetivo Sectorial 4 “Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral”, objetivo sectorial al que se encuentra alineado el Programa E005. De estos tres indicadores, las acciones del Programa contribuyen al indicador “Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial”.

El Foro Económico Mundial (FEM) obtiene la calificación a partir de la respuesta en la Encuesta de Opinión Ejecutiva a la siguiente pregunta: En su país, ¿cómo evaluaría la intensidad de la competencia en los mercados locales? (Considerando valores entre 1 (ninguna capacidad) hasta 7 (en gran medida)). La calificación de México en 2013 fue de 5.05 (establecida como el valor de la línea base), ocupando la posición 65 de 148 economías analizadas por el FEM. La meta establecida en el PRODEINN 2013-2018 para el año 2018 es 5.38, equivalente a la calificación obtenida por Chile en 2013, el país mejor ubicado en América Latina en ese año, que ocupaba la posición 37.

Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local



Fuente: Reporte Global de Competitividad. Foro Económico Mundial.

Valoración

El indicador “Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del FEM” del Objetivo Sectorial 4 al que contribuye el Pp E005, no permite valorar de forma directa la contribución de las acciones del Programa en materia de protección de los derechos del consumidor al logro del objetivo sectorial. Sin embargo, se considera que la coordinación entre la política de protección al consumidor -a cargo de la Profeco- con la política de competencia -a cargo de la Comisión Federal de Competencia Económica-, junto con las acciones de la Subsecretaría de Competitividad y Normatividad de la Secretaría de Economía que buscan mejorar el ambiente de negocios y su efecto en los mercados, permite coadyuvar a “promover una mayor competencia en los mercados”, lo cual sí es medido de forma directa a través de la Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del FEM.

2.3 Indicadores de resultados e indicadores de servicios y gestión

De conformidad a la LFPRH y su Reglamento, la evaluación del desempeño se debe realizar a través de la verificación del grado de cumplimiento de objetivos y metas, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales.

Con base en los indicadores incluidos en la MIR 2015 y la información disponible en el tiempo para dichos indicadores en las MIR de los años 2012 a 2014 (Ver Anexo III), se seleccionaron un total de siete indicadores: dos indicadores de resultados (un indicador a nivel Fin y otro a nivel de Propósito) y cinco indicadores de servicios y gestión (dos a nivel de Componentes y tres a nivel de Actividades).

Conforme a los criterios del Anexo 2 de los TdR, se identificó primero si la MIR 2015 del Programa presentó modificaciones respecto a las MIR de los tres años previos y se privilegió aquellos indicadores que permanecen en 2015 y a los cuales se les puede realizar un análisis de su evolución en el tiempo.

Los indicadores seleccionados fueron los siguientes:

Indicadores de resultados	
Fin:	Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos.
Propósito:	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días.
Indicadores de servicios y gestión	
Componentes:	1. Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor.
	2. Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio.
Actividades:	1. Porcentaje de dictámenes emitidos.
	2. Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas.
	3. Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP).



2.3.1 Indicador a nivel de Fin

Nombre	Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos
Definición	Porcentaje del monto recuperado a favor de la población consumidora mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley en el área de servicios, respecto al monto reclamado de los procedimientos concluidos.
Método de Cálculo	(Monto recuperado mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley en el área de servicios concluidos en el periodo / Monto reclamado de los procedimientos concluidos en el área de servicios en el periodo) x 100
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Trimestral
Dimensión	Eficacia
Tipo de Indicador	Estratégico
Año Base del Indicador	2008
Meta del Indicador 2015	74.00
Valor del Indicador 2015	87.79*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

	2012	2013	2014	2015
Avance anual	87.10	84.72	81.40	87.79*
Meta anual	74.00	74.00	74.00	74.00
% Cumplimiento	117.7	114.5	110.0	118.64

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

Nota: Para 2012-2013, el indicador correspondía al nivel de Propósito.



2.3.2 Indicador a nivel de Propósito

Nombre	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días
Definición	Porcentaje de quejas que concluyen su procedimiento conciliatorio dentro del periodo de 90 días naturales.
Método de Cálculo	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales / Número de procedimientos concluidos) * 100
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Cuatrimestral
Dimensión	Calidad
Tipo de Indicador	Estratégico
Año Base del Indicador	2013
Meta del Indicador 2015	65.00
Valor del Indicador 2015	44.84*

*Corresponde al avance al Primer Cuatrimestre.

	2012	2013	2014	2015*
Avance anual	N/A	N/A	53.08	44.84*
Meta anual	N/A	N/A	65.00	65.00
% Cumplimiento	N/A	N/A	81.66	68.98

*Corresponde al avance al Primer Cuatrimestre.

N/A: No Aplica

Nota: El indicador se incorporó a la MIR partir de 2014.



2.3.3 Indicadores a nivel de Componente

Indicador 1

Nombre	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor
Definición	Porcentaje de consultas de asesoría e información atendidas respecto al total de consultas recibidas en el Teléfono del Consumidor.
Método de Cálculo	(Número de consultas atendidas en los servicios de Teléfono del Consumidor / Número de consultas recibidas en el Teléfono del Consumidor) * 100
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Mensual
Dimensión	Eficacia
Tipo de Indicador	Gestión
Año Base del Indicador	2009
Meta del Indicador 2015	95.00
Valor del Indicador 2015	98.74*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

	2012	2013	2014	2015*
Avance anual	85.10	85.65	94.93	98.74*
Meta anual	95.00	95.00	95.00	95.00
% Cumplimiento	89.60	90.20	99.90	103.94

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.



Indicador 2

Nombre	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio
Definición	Se refiere a las quejas conciliadas mediante los procesos de conciliación inmediata y personal , respecto al total de las quejas concluidas.
Método de Cálculo	(Número de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas mediante el procedimiento conciliatorio) * 100
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Mensual
Dimensión	Eficacia
Tipo de Indicador	Gestión
Año Base del Indicador	2008
Meta del Indicador 2015	74.00
Valor del Indicador 2015	82.83*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

	2012	2013	2014	2015*
Avance anual	81.91	84.72	79.87	82.83*
Meta anual	74.00	74.00	74.00	74.00
% Cumplimiento	110.70	109.30	107.90	111.93

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.



2.3.4 Indicadores a nivel de Actividad

Indicador 1

Nombre	Porcentaje de dictámenes emitidos
Definición	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
Método de Cálculo	$(\text{Número de dictámenes emitidos} / \text{Número de dictámenes solicitados}) * 100$
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Cuatrimestral
Dimensión	Eficacia
Tipo de Indicador	Gestión
Año Base del Indicador	2011
Meta del Indicador 2015	90.00
Valor del Indicador 2015	92.59*

*Corresponde al avance al Primer Cuatrimestre.

	2012	2013	2014	2015*
Avance anual	96.17	97.37	95.79	92.59*
Meta anual	75.00	75.00	80.00	90.00
% Cumplimiento	128.20	121.70	139.10	102.88

*Corresponde al avance al Primer Cuatrimestre.

N/A: No Aplica.



Indicador 2

Nombre	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas
Definición	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.
Método de Cálculo	$(\text{Acciones Admitidas} / \text{Acciones Presentadas}) * 100$
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Semestral
Dimensión	Eficacia
Tipo de Indicador	Gestión
Año Base del Indicador	2009
Meta del Indicador 2015	50.00
Valor del Indicador 2015	66.67*

*Corresponde al avance al Primer Semestre.

	2012	2013	2014	2015*
Avance anual	100.00	66.67	25.00	66.67*
Meta anual	70.00	70.00	70.00	50.00
% Cumplimiento	142.90	95.20	35.70	133.34

*Corresponde al avance al Primer Semestre.

N/A: No Aplica.



Indicador 3

Nombre	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)
Definición	Mide el porcentaje de la población consumidora que sigue siendo molestanda con publicidad no deseada, aún cuando su número telefónico está inscrito en 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
Método de Cálculo	Publicidad (Repep)) * 100
Unidad de Medida	Porcentaje
Frecuencia de Medición del Indicador	Trimestral
Dimensión	Eficacia
Tipo de Indicador	Gestión
Año Base del Indicador	2009
Meta del Indicador 2015	0.98
Valor del Indicador 2015	0.84*

*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

	2012	2013	2014	2015*
Avance anual	0.98	0.92	0.91	0.84*
Meta anual	1.50	1.50	1.50	0.98
% Cumplimiento	134.70	163.60	139.40	114.29

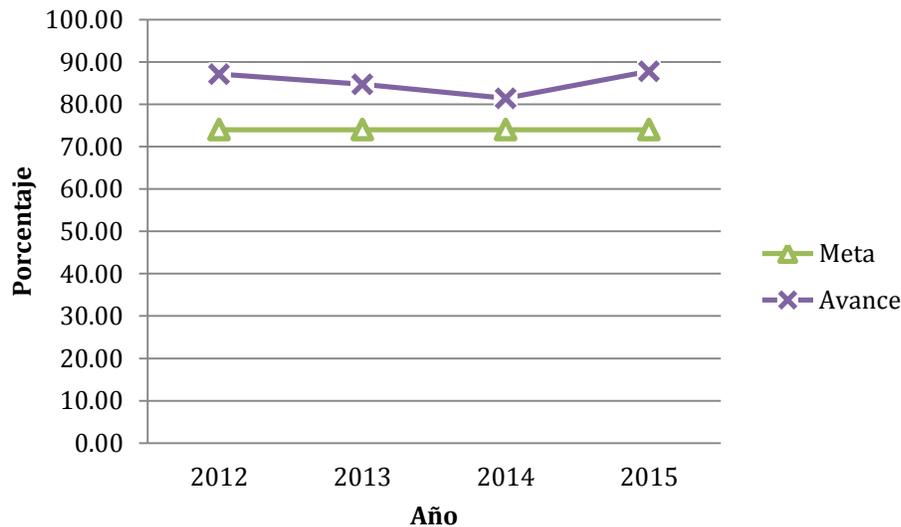
*Corresponde al avance al Segundo Trimestre.

2.4 Avances de indicadores

A continuación, se presenta un análisis del avance al segundo trimestre (o al primer cuatrimestre) de 2015 de los indicadores seleccionados respecto de sus metas establecidas para el ejercicio fiscal en curso, así como de los valores del indicador en años anteriores.

2.4.1 Indicador a nivel de Fin

Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos



Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

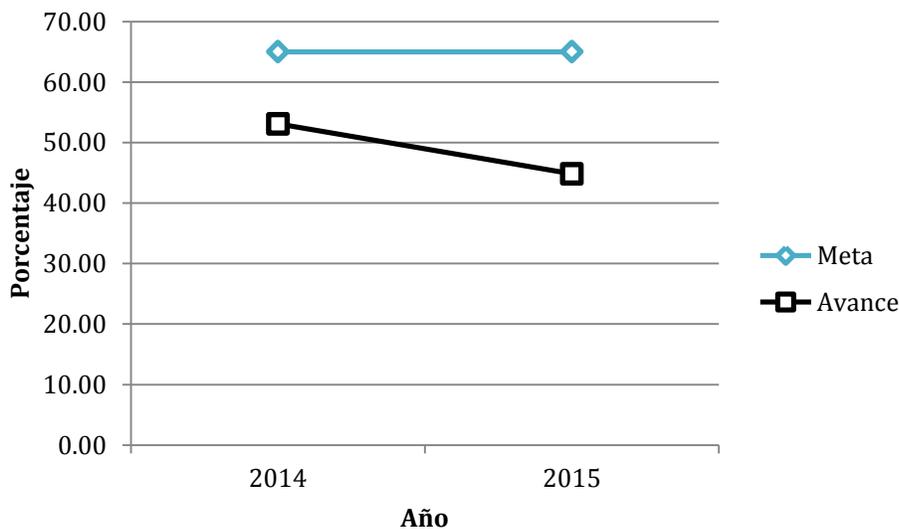
Respecto al indicador a nivel de Fin para 2015, “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos”, en el segundo trimestre de 2015 se recuperó el 87.79% del monto reclamado en los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley concluidos; valor que supera la meta anual de 74%. De 2012 a 2014, el porcentaje del monto recuperado ha oscilado entre el 81 y el 87%, superando en los tres años la meta establecida en 74%; por lo que dada la tendencia de sobre cumplir invariablemente la meta anual, se considera que ésta ha sido laxa y debería incrementarse para el próximo ejercicio fiscal. De hecho, en el PNPDC 2013-

2018 se establece una meta para este indicador del 81% para 2018, por lo que incrementar la meta está acorde a lo planeado por la propia institución.

Finalmente, cabe precisar que este indicador correspondía a nivel de Propósito hasta el año 2013 y a partir de 2014 se elevó a nivel de Fin.

2.4.2 Indicador a nivel de Propósito

Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días



Nota: El dato de 2015 corresponde al Primer Cuatrimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

El indicador a nivel de Propósito en la MIR 2015, “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días” tiene establecida una meta anual de 65% y el avance del indicador al primer cuatrimestre de 2015 es de 44.84%. Este indicador se incluye en la MIR a nivel de Propósito a partir de 2014, año en el que alcanzó un avance de 53%, por debajo de la meta de 65%.

Respecto al cumplimiento al primer cuatrimestre de 2015, la Profeco señaló que el 33% de los casos concluidos correspondieron a procedimientos iniciados en 2015, mientras que el restante

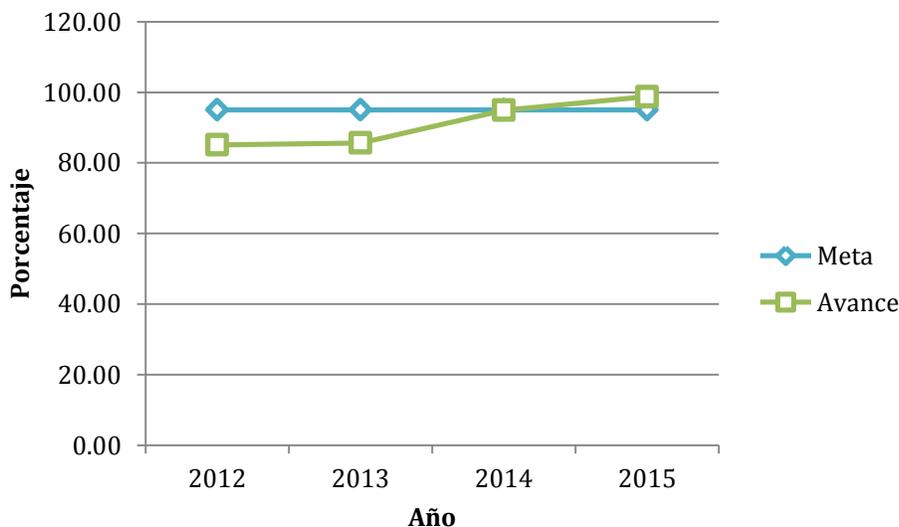
67%, a procedimientos iniciados en 2014 y 2013, años en que se incrementó el número de quejas respecto al año previo, lo que ha saturado el calendario para programar las audiencias de conciliación.

Debido a que el procedimiento conciliatorio tiene estipulado un plazo máximo de ejecución de 110 días en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, el establecer como meta la conclusión del 65% los procedimientos en un plazo menor (90 días), se considera que promueve un mejor desempeño del Programa en este servicio. Sin embargo, debido a que el cumplimiento del indicador durante 2014 y en los primeros cuatro meses de 2015 ha estado por debajo de la meta, se considera conveniente evaluar el avance del indicador al cierre del año, a fin de determinar si se debe ajustar la meta para el próximo ejercicio fiscal.

2.4.3 Indicadores a nivel de Componente

Indicador 1

Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor



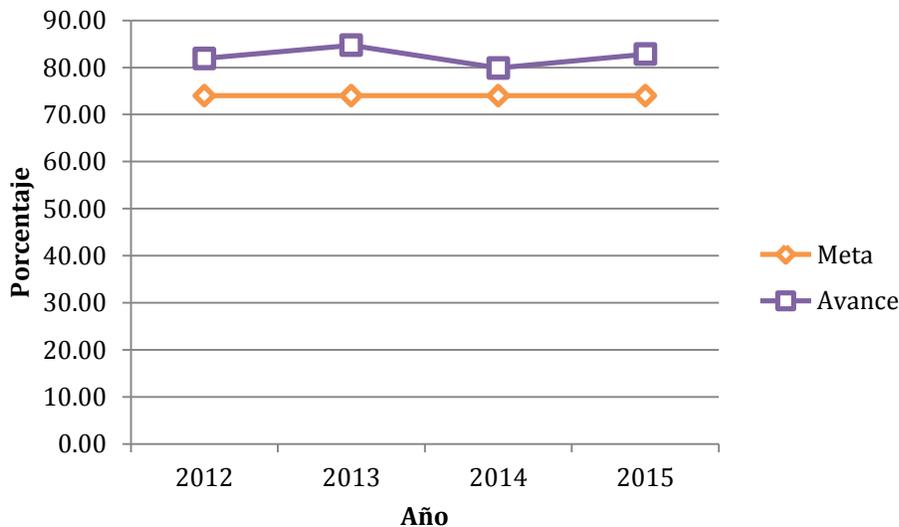
Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

A nivel de componentes, el indicador “Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor” al segundo trimestre de 2015 superó casi en cuatro puntos porcentuales (98.74%) la meta anual establecida de 95%. Este indicador ha mostrado un desempeño favorable a partir de 2012, en el que el porcentaje de atención alcanzado fue de 85%. El valor de la meta ha permanecido constante en los últimos cuatro años y se considera que ha sido adecuada, aunque debido al desempeño positivo de 2012 a 2014 y el avance en los primeros seis meses de 2015, se recomienda valorar un incremento pequeño de la meta para el próximo año.

Indicador 2

Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio



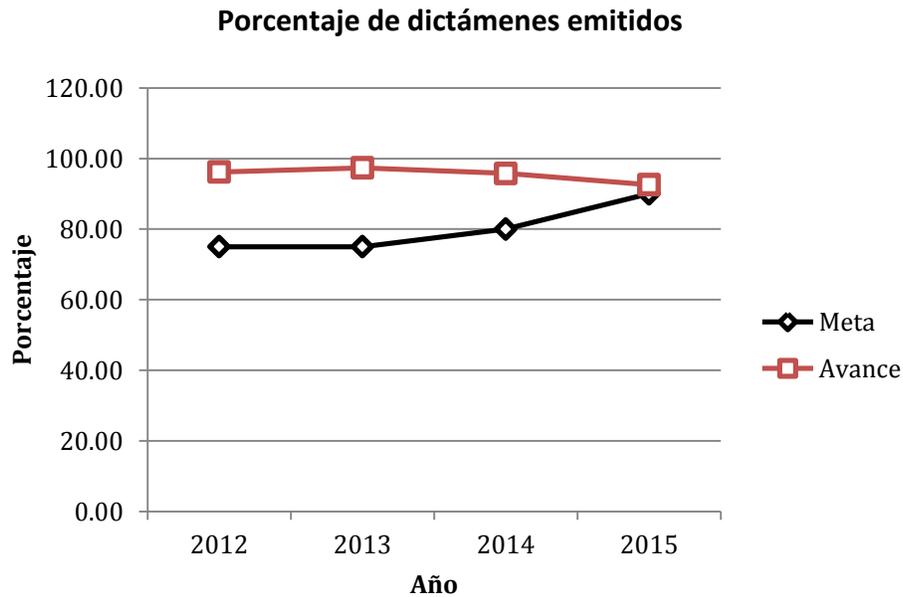
Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

El indicador “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio” superó la meta anual de 74% al alcanzar un avance de cerca del 83% en el segundo trimestre de 2015. Desde 2012 la meta anual se ha mantenido en 74%, la cual ha sido superada en todos los años en al menos cinco puntos porcentuales, por lo que se considera que la meta debiera incrementarse en el próximo ejercicio fiscal.

2.4.4 Indicadores a nivel de Actividad

Indicador 1

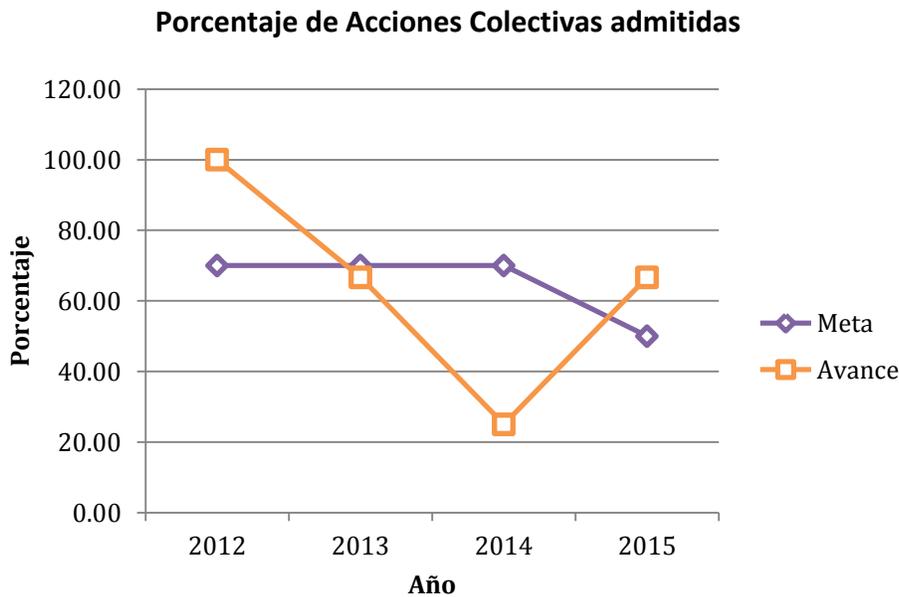


Nota: El dato de 2015 corresponde al Primer Cuatrimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

A nivel de actividades, el indicador “Porcentaje de dictámenes emitidos” tiene establecida una meta anual de 90% y el avance del indicador al primer cuatrimestre de 2015 es de 92.59%. La meta anual de este indicador se ha ido incrementando desde 2013, de un valor del 75% hasta el 90% en 2015. Sin embargo, dado el sobre cumplimiento de la meta en los últimos cuatro años, alcanzando valores por encima del 95%, se considera que el valor de la meta pudiera incrementarse para el próximo año.

Indicador 2



Nota: El dato de 2015 corresponde al Primer Semestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

El indicador “Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas” ha sido inconstante en el cumplimiento de sus metas desde 2012, debido a que de los cuatro años analizados, existe sobre cumplimiento o sub cumplimiento de la meta en tres de los años: en 2012, se obtuvo un 142.9% de avance respecto a la meta del 70%; en 2013, se obtuvo un 95.2% de avance respecto a la meta del 70%; en 2014, se obtuvo un 35.7% de avance respecto a la meta del 70%; y al primer semestre de 2015, se lleva un 133.34% de avance respecto a la meta anual de 50%. De acuerdo a la valoración de SHCP, SFP y Coneval, un indicador muestra un alto desempeño cuando su cumplimiento se encuentra en el 90 y el 110%; mientras que sub cumplimientos de la meta entre el 30 y 40% se califican como desempeño medio bajo y sobre cumplimientos de la meta entre 130 y 140% se califican como desempeño medio.



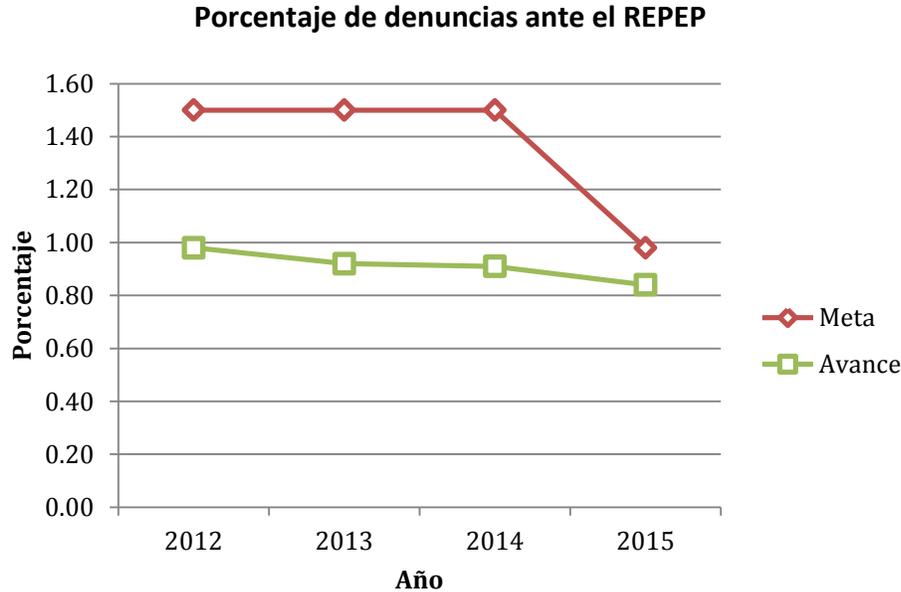
Por tratarse de un indicador ubicado a nivel de actividades de la MIR, nivel en el que se incorporan solo las acciones e insumos necesarios únicamente a cargo del Programa para generar los bienes o servicios (componentes) que ofrece u otorga y sin que dependan del actuar de algún factor o actor externo, la evolución del comportamiento del indicador es indicativo de un desempeño medio-bajo del Programa en el desarrollo de la actividad “Interposición de Acciones Colectivas”.

Sin embargo, de acuerdo a lo señalado por el área responsable de las acciones colectivas, el cumplimiento del indicador depende también de instancias y factores externos. En específico, las autoridades jurisdiccionales en el procedimiento judicial relativo a la admisión de estas acciones legales, pueden tomarse más de seis meses para la admisión de las demandas, rebasando la periodicidad semestral de reporte del indicador. Asimismo, la Unidad señaló que los juicios de acciones colectivas pueden abarcar periodos extensos de más de un año hasta llegar a una sentencia definitiva, sobrepasando el periodo semestral de reporte.

Por lo anterior, el equipo evaluador considera que este indicador no es adecuado a nivel de actividades, por lo que debe sustituirse por uno que realmente mida lo que Profeco hace –a nivel de actividades- en materia de acciones colectivas. El indicador actualmente analizado, de mantenerse en la MIR del Programa en los próximos años, debe cambiarse a un nivel de objetivo superior.

Finalmente, hasta 2012, el indicador medía las acciones de grupo, y para cuyo trámite, no se exigía ningún requisito o formalidad de procedencia. Esto se modificó a partir de 2013 con la instauración de acciones colectivas derivado de los cambios hechos al Código Federal de Procedimientos Civiles, específicamente la adición del Libro Quinto.

Indicador 3



Nota: El dato de 2015 corresponde al Segundo Trimestre.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

El indicador “Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)”, cuenta con una meta del 0.98% para 2015, presentando un sobre cumplimiento de la meta al alcanzar un avance de 0.84% en el segundo trimestre del año, toda vez que el sentido del indicador es descendente, pues se espera que cada vez un mayor número de proveedores respeten el deseo de los consumidores inscritos en el REPEP de no recibir publicidad vía telefónica. La meta anual 2015 bajó a 0.98% en comparación con la meta de 1.5% para el periodo 2012-2014, lo que es consistente con el avance del indicador en estos años, el cual ha mostrado una tendencia a la baja. Sin embargo, dado los avances alcanzados desde 2012, se considera que la meta puede disminuir aún más el próximo año.

Cabe precisar que hasta 2014, este indicador correspondía a un Componente, mismo que fue eliminado en la MIR 2015.



Valoración de los indicadores:

En general, los indicadores analizados del Programa E005 en todos los niveles de la MIR (salvo el indicador de propósito) han mostrado un sobre cumplimiento de sus metas en los últimos años, debido a que el avance de las metas han alcanzado valores por encima del 100%, lo cual podría considerarse positivo. Sin embargo, de acuerdo a la valoración de SHCP, SFP y Coneval, un indicador presenta un desempeño alto sólo cuando su cumplimiento se encuentra en el 90 y el 110% y el desempeño bajo en la medida que el cumplimiento de la meta se aleja de este rango. Si tomamos en cuenta el cumplimiento promedio 2012-2015 de los siete indicadores, los dos indicadores a nivel de Componente presentan un desempeño alto (“Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor” y “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio”), dos indicadores presentan un desempeño medio alto (el indicador de Fin “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos” y el indicador de Actividad “Porcentaje de dictámenes emitidos”), dos indicadores presentan un desempeño medio (el indicador de Propósito “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días” y el indicador de Actividad “Porcentaje de denuncias ante el REPEP”) y un indicador de actividad presenta un desempeño medio bajo (“Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas”).

Por lo anterior, es recomendable que el Programa revalore sus metas y se plantee incrementarlas a partir del próximo ejercicio fiscal, ya que el sobre cumplimiento de metas es indicativo de metas subestimadas, por lo que en el proceso de planeación y programación se debe realizar el ajuste de las mismas, donde el nuevo valor promueva un mayor desempeño por parte del Programa.

Para 2016, el Programa se ha propuesto un incremento de las metas para dos de los indicadores: para el indicador de Fin “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos



concluidos” y para el indicador de Componente “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio” se propuso que las metas se incrementaran de 74 a 76%. Sin embargo, en ambos casos, los indicadores tuvieron un avance en 2014 del 80% (y de más del 80% a junio de 2015), razón por la cual la meta podría haberse incrementado aún más que a 76%; además que el resto de los indicadores no presentarán incremento de sus metas.

2.5 Resultados (Cumplimiento de sus Objetivos)

2.5.1 Efectos atribuibles

El Programa no cuenta actualmente con una evaluación de impacto que cumpla con los criterios señalados en el Anexo 1 de los TdR, que permita identificar los efectos directos en la entrega de los componentes para revertir los efectos del problema del área de enfoque objetivo a la que se dirigen las acciones del Programa.

Para realizar una evaluación de impacto de los resultados del Programa, se requiere contar con un grupo de consumidores/usuarios que han sido beneficiados con los servicios del Programa y otro grupo de consumidores con características similares al primer grupo que no han sido beneficiados por el Programa, a fin de poder comparar ambos grupos en al menos dos puntos en el tiempo. La diferencia resultante de la comparación de los resultados entre los dos grupos es el resultado atribuible al Programa. Para que el Programa E005 lleve a cabo una evaluación de impacto, en primera instancia debe conformar los dos grupos de consumidores (beneficiarios y no beneficiarios) con características socioeconómicas lo más similares posibles, lo cual ya es un reto en sí, sin embargo, el mayor problema al que el Programa se enfrenta, es encontrar un grupo que no esté “contaminado” por la intervención del Programa, toda vez que el Programa tiene muchos años en operación y su cobertura es nacional.



Una propuesta alternativa a la evaluación de impacto es realizar una evaluación de satisfacción de los beneficiarios utilizando el método de ecuaciones estructurales con variables latentes, las cuales no se pueden medir de manera directa por tratarse de conceptos abstractos asociados a percepciones. Actualmente, varios de los Programas de la Administración Pública Federal han utilizado este tipo de modelo para evaluar el impacto de sus resultados, utilizando la satisfacción de los beneficiarios como medida de resultado.

2.5.2 Otros hallazgos

En este apartado se presentan los hallazgos pertinentes con respecto al desempeño del Programa, provenientes de evaluaciones externas que no son de impacto, así como de otros documentos relevantes que el Programa proporcionó o que el Programa recibió de otras instancias evaluadoras.

Los hallazgos incluyen su respectiva fuente de información, así como comentarios u observaciones del mismo y están ordenados de acuerdo a su prioridad (alto, moderado o bajo) respecto para el buen desempeño del Programa. Asimismo, cabe precisar que todos los hallazgos incluidos siguen siendo vigentes al momento de la evaluación, independientemente de que la fuente sea de años previos.

Hallazgo relevante 1

Año de la fuente: 2014

Fuente: Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR).

Hallazgo relevante: El Programa cuenta con bases de datos sistematizadas con el comportamiento histórico de la operación de varios de sus servicios, así como con información de los consumidores que han sido atendidos por la Profeco a través del Programa E005, en cuyos campos se incorpora información del personal que labora en el Teléfono del Consumidor,



el tipo de atención y en su caso, siempre que exista conciliación y por tanto, monto recuperado se registran respecto de los montos reclamados al proveedor.

Valoración del hallazgo: Alta.

Comentarios y observaciones: Con la información histórica de las bases de datos que posee el Programa y con las propuestas de áreas de enfoque potencial y objetivo que se hace en la ECyR 2014, es factible construir un modelo para reorientar los esfuerzos y establecer criterios de prioridad para atender los grupos de la población consumidora más vulnerables en la protección de su derechos respecto de los proveedores pertenecientes a los sectores con el mayor número de quejas. Lo anterior, sin menoscabo que el Programa continúe atendiendo a todos aquellos consumidores que recurren al Programa en busca de la protección de sus derechos.

Hallazgo relevante 2

Año de la fuente: 2014

Fuente: Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR).

Hallazgo relevante: El avance de indicadores respecto a sus metas ha presentado una evolución aparentemente positiva en la mayoría de los indicadores.

Valoración del hallazgo: Moderada.

Comentarios y observaciones: El análisis del avance en 2014 de los indicadores en la ECyR 2014 muestra que la mayoría de los indicadores (9 de 11 indicadores) tuvieron cumplimientos por encima o muy cercanos al 100%. Sin embargo, como se señala en la misma evaluación, debido a la inadecuada estructura de la MIR (que podría o no reflejar el verdadero diseño del Programa), dichos avances no pueden aceptarse ni rechazarse como una prueba de que el Programa esté obteniendo los mejores resultados posibles.

Hallazgo relevante 3

Año de la fuente: 2014



Fuente: Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR).

Hallazgo relevante: El Programa cuenta con la práctica de aplicar encuestas de satisfacción en algunos servicios como el Teléfono del Consumidor y Concilianet.

Valoración del hallazgo: Moderada.

Comentarios y observaciones: Al respecto la evaluación también señala que no todos los servicios y procesos del Programa son valorados por encuestas de satisfacción de percepción que se implementen de forma sistémica. La Evaluación de Procesos 2011 señala la obtención de resultados contradictorios y con posibles sesgos en las encuestas de satisfacción aplicadas, en este sentido con poco valor agregado y limitada eficacia para dar soporte a la toma de decisiones por parte del Programa

Hallazgo relevante 4

Año de la fuente: 2014

Fuente: Auditoría de Desempeño 01/2014 a la Subprocuraduría de Servicios. Resultados de Seguimiento. Órgano Interno de Control (OIC) de la Profeco.

Hallazgo relevante: Respecto al inicio de operación del Registro Público de las Casas de Empeño, durante 2014 se dio cumplimiento a: 1) la instalación física, informática y operativa del Registro de Casas de Empeño; 2) se concluyó el Programa de capacitación impartido al personal contratado para su operación; y 3) se delegaron las facultades de su atención y operación a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, mediante la publicación del Acuerdo A/003/2014 en el Diario Oficial de la Federación el 17 de septiembre de 2014.

Valoración del hallazgo: Moderada.

Comentarios y observaciones: Todavía no se cuenta con evidencia que permita determinar el grado de efectividad y alcance que tienen las acciones realizadas para proteger los derechos de los consumidores respecto a las prácticas abusivas por parte de las Casas de Empeño. Además, de acuerdo al Resultado de Seguimiento de la Auditoría operativa 03/2015 a la Dirección



General Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño por parte del OIC, de acuerdo al número de casas de empeño que han presentado su solicitud de inscripción y registro estimado en 24% del total de casas de empeño que existen en el país, se desconoce la situación legal del restante 76%.

Hallazgo relevante 5

Año de la fuente: 2014

Fuente: Auditoría de Desempeño 02/2015 a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento. Resultados de Seguimiento. Órgano Interno de Control de la Profeco.

Hallazgo relevante: El OIC determinó que la Dirección General auditada cumple razonablemente con sus funciones y atribuciones.

Valoración del hallazgo: Moderada.

Comentarios y observaciones: La auditoría también concluyó que la Unidad presenta un rezago en la atención de las solicitudes de inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión, así como en la atención de las denuncias del REPEP, debido a la falta de plazos formalmente establecidos para la atención de las denuncias, repercutiendo de manera negativa en la oportunidad y calidad de los servicios a cargo de la Dirección General.

Hallazgo relevante 6

Año de la fuente: 2014

Fuente: Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR).

Hallazgo relevante: Los pasos que realiza el Programa para llevar a cabo los procedimientos en su operación y la verificación correspondiente, son estandarizados y sistematizados. Asimismo, cuenta con mecanismos documentados y estandarizados para dar seguimiento a la prestación de los servicios.

Valoración del hallazgo: Moderada.



2.5.3 Otros efectos

A continuación se presentan los hallazgos directamente relacionados con el fin o el propósito del Programa. Al igual que en el apartado previo, se incorporan las fuentes de información, así como comentarios u observaciones de los hallazgos, los cuales están ordenados de acuerdo a su prioridad (alto, moderado o bajo) para el logro del fin y propósito del Programa. Además, todos los hallazgos incluidos siguen siendo vigentes al momento de la evaluación, independientemente de que la fuente sea de años previos

Hallazgos de Fin 1

Año de la fuente: 2014

Fuente: Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR).

Hallazgo de Fin y de Propósito: El Programa genera resultados importantes en la recuperación de recursos a favor de los consumidores que ven afectados sus derechos ante prácticas abusivas por parte de los proveedores.

Valoración del hallazgo: Alta.

Comentarios y observaciones: La ECyR 2014 reconoce que el indicador incluido en la MIR respecto al porcentaje del monto recuperado a favor de los consumidores es un buen indicador para medir los resultados del quehacer del Programa, por lo que recomienda incorporarlo a nivel de Propósito de la MIR y no de Fin.

Hallazgos de Fin 2

Año de la fuente: 2014

Fuente: Logros 2014 del PRODEINN 2013-2018. Secretaría de Economía.

Hallazgo de Fin: El procedimiento conciliatorio de la Profeco recibió durante 2014 un total de 133, 562 quejas y obtuvo un porcentaje de conciliación de 79.9% recuperando 720 millones de pesos a favor de los consumidores.

Valoración del hallazgo: Alta.



Comentarios y observaciones: Con la conciliación se busca avenir los intereses de las partes, para encontrar, de ser el caso, una solución al conflicto. En la medida que se logre una mayor conciliación a favor de los consumidores, se esperaría que los proveedores tengan mayores incentivos para cumplir sus compromisos hacia los consumidores; con ello se promueve la competencia en los mercados y se contribuye al Objetivo Sectorial 4 “Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral”.

Hallazgos de Fin 3

Año de la fuente: Enero 2015

Fuente: Acciones 2014. Subprocuraduría de Servicios.

Hallazgo de Fin: De un rezago existente de 2,950 procedimientos por infracciones a Ley (PIL) en febrero de 2014 en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, al cierre de 2014, se logró abatir al 100% el rezago existente de PIL iniciados en 2012 y el 73% de los PIL iniciados en 2013.

Valoración del hallazgo: Alta.

Comentarios y observaciones: La actual administración de Profeco ha demostrado tener un compromiso firme con el cumplimiento de los tiempos establecidos para los servicios que otorga. En particular, para abatir el rezago en PIL, se trabajó en poner al día el estatus de los procedimientos en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP). Así también, para combatir el rezago jurídico, se brindó capacitación vía conferencia y llamada telefónica a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio sobre criterios para atender los expedientes pendientes según su estado procesal, además de enviar abogados en las Unidades que presentaban las mayores problemáticas.



2.6 Valoración

Observaciones generales sobre los indicadores seleccionados:

Derivado del análisis realizado a los indicadores seleccionados y conforme a las observaciones y recomendaciones realizadas a la MIR del Programa y sus indicadores en la Evaluación de Consistencia y Resultados 2014 y en el Taller para alinear las Matrices de Indicadores para Resultados al PND y PRODEINN 2013-2018, se considera que el indicador actualmente a nivel de Fin “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos”, es adecuado pero para medir el objetivo a nivel de Propósito del Programa.

La justificación para ello es la siguiente: la Guía MIR señala que los indicadores a nivel de Propósito miden los resultados del Programa en la población o área de enfoque, esto es, miden los cambios directos o sustantivos generados en ésta como consecuencia de los bienes y servicios que entrega el Programa. En este sentido, el Programa E005 a través de la conclusión exitosa de los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley, logra proteger los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas de los proveedores. Parte de esta protección de los derechos se da cuando se logra recuperar el monto reclamado por los consumidores afectados, por lo que la recuperación de dicho monto es un efecto directo de los servicios otorgados por el Programa a los consumidores beneficiados.

De hecho, en el PNPDC 2013-2018, se señala que este indicador “es un indicador parcial que da cuenta de la capacidad, en este caso de eficacia, de la institución para responder al requerimiento de su intervención como autoridad para la solución de controversias que afectan el patrimonio e intereses de los consumidores”. Esto confirma que la Profeco a través de las acciones del Programa E005 sí tiene una injerencia directa en este indicador.



La misma Guía MIR establece que los indicadores de Fin miden el grado de cumplimiento del objetivo del PND o Programas sectoriales al que contribuye el Pp en el mediano y largo plazo, y que a este nivel el logro del impacto esperado no necesariamente es atribuible sólo al Programa. Para medir la contribución del Programa al Fin de su MIR, se requiere un indicador que mida cómo el Programa contribuye a conciliar la economía de mercado a través de la protección de los derechos del consumidor, que promueva una mayor competencia a favor de y no en detrimento de los consumidores.

Por su parte, el indicador a nivel de Propósito en la MIR 2015, “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días”, no permite medir la eficacia o eficiencia del Programa en la protección de los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas; por lo que este indicador no es adecuado para medir el objetivo del Programa a nivel de Propósito, que dado que el indicador analizado mide la eficiencia del Programa en los procedimientos de conciliación –esto es, cuánto tiempo le toma al Programa atender las conciliaciones-, este indicador es adecuado a nivel de Componente.

A nivel de Propósito, además de incorporar el indicador “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos”, sería conveniente incluir un indicador adicional que mida el porcentaje de consumidores cuyos derechos fueron protegidos por el Programa a través de los distintos procedimientos (conciliación, arbitraje, infracciones a la Ley) para valorar la eficacia en la cobertura de la población consumidora. Asimismo, sería pertinente contar con otro indicador que refleje los resultados del resto de los servicios que otorga el Programa a sus beneficiarios y que no estén considerados en el indicador “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos”.

Para dar un adecuado seguimiento al desempeño del Programa a través de la MIR, a nivel de Componentes se requiere incorporar aquellos servicios que no se encuentran incluidos a este



nivel con sus respectivos indicadores, como es el caso del Registro Público de Casas de Empeño, los contratos de adhesión y las acciones colectivas.

A nivel de actividades, los indicadores de la MIR deben medir aquellas acciones enteramente a cargo de Profeco, por lo que es necesario que para las actividades relacionadas con el servicio de acciones colectivas, se incorpore un indicador que mida sólo las acciones que realiza la institución directamente y cuyo desempeño no involucre el quehacer de instancias externas.

En resumen, los indicadores incluidos en una MIR para cada nivel de objetivo (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) deben permitir un adecuado seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas, medir los cambios relacionados con las acciones del Programa, así como monitorear y evaluar sus resultados. Para lograrlo, es necesario que el Programa E005 modifique su MIR e incorpore en cada nivel, los objetivos que realmente corresponden, junto con los respectivos indicadores; de manera que se pueda realizar una medición objetiva del desempeño del Programa.

Para mejorar los indicadores de la MIR del Programa E005 se requiere tomar en consideración lo siguiente, con base en la Guía MIR:

- Los indicadores a nivel de Fin permiten verificar los impactos sociales y económicos alcanzados, para los cuales contribuye el Programa, pero que no son sólo su responsabilidad.
- Los indicadores de Propósito permiten verificar el cambio producido (los resultados) en el área de enfoque o la cobertura que puede atribuirse a la ejecución del Programa.
- Los indicadores de Componentes permiten verificar la generación o entrega de bienes o servicios del Programa.
- Los indicadores de Actividades permiten verificar la gestión de los procesos (recursos humanos, financiamiento, operación, entre otros).



- La construcción de los indicadores se desprende directamente de los objetivos de la MIR y de la identificación del resultado clave para cada uno de los niveles de la matriz. El resultado clave es entendido como el cambio sustantivo entre la situación descrita con el problema y la situación descrita una vez alcanzada la solución del problema.

Valoración de los hallazgos identificados:

El Programa E005 ofrece servicios relevantes para la protección de los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas por parte de los proveedores, a fin de equilibrar las relaciones comerciales entre ellos, lo cual se puede constatar en el porcentaje de monto recuperado a favor de los consumidores respecto al monto reclamado a través de distintos procedimientos (conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley). Asimismo, el Programa ha presentado una evolución positiva en el tiempo en el cumplimiento de la mayoría de sus indicadores, incluso sobre pasando las metas establecidas.

El inadecuado diseño de la MIR 2015 del Programa debido a las debilidades que se presentan en su lógica vertical y horizontal, no permite valorar de manera objetiva si el diseño del Programa está orientado hacia resultados. Esto quiere decir que debido a que varios de los indicadores incluidos en la MIR 2015 no miden lo que señala el objetivo o que el propio objetivo es inadecuado en el nivel de la MIR donde se encuentra ubicado o el objetivo (componente o actividad) no está incluido en la MIR (y por ende, tampoco el indicador que le correspondería), no se puede dar un adecuado seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados por el Programa.

La MIR no fue desarrollada siguiendo cada uno de los pasos establecidos por la Metodología del Marco Lógico, por lo que existe una gran área de oportunidad para mejorar la matriz del Programa. Cabe señalar que en el Taller para alinear las Matrices de Indicadores para Resultados al PND y PRODEINN 2013-2018 realizado durante 2014, se hicieron propuestas de



mejora al diseño de la MIR del Programa que no han sido incorporadas y las cuales permitirían avanzar en la consolidación de la MIR.

3 Evolución de la cobertura

3.1 Población o área de enfoque potencial

El Programa evaluado no tiene definida ni cuantificada su área de enfoque potencial.

Las Unidades responsables del Programa E005 señalan a su área de enfoque potencial a “los consumidores”, con base en el artículo 2 de la LFPC.¹ Para el caso de las acciones colectivas, la Unidad responsable señaló que su área de enfoque potencial se conforma de seis sectores económicos: telecomunicaciones, inmobiliario, espectáculos, aeronáutico y mobiliario; específicamente, señala que su AEP son los usuarios de servicios de telecomunicaciones, los compradores de bienes inmuebles a inmobiliarias, el auditorio de espectáculos no realizados, los usuarios de servicios aeronáuticos, el sector mobiliario y en general, todas las áreas en las cuales exista relación de consumo. Al respecto, se requiere cuantificar a los usuarios de los sectores señalados, además de que si se sigue señalando “todas las áreas en las cuales exista relación de consumo”, se vuelve a abarcar al universo de la población.

Sin embargo, debido a la existencia de sectores económicos dinámicos y variados con características particulares, las relaciones entre proveedores y consumidores y las necesidades de defensa de estos últimos ante prácticas abusivas de los primeros también son variadas, de ahí la necesidad de que el Programa reconozca la prioridad de atención de grupos con ciertos perfiles de consumo en mercados específicos.

¹ La definición de consumidores conforme a la LFPC, se señala en el apartado 2.1 Descripción del Programa.



3.2 Población o área de enfoque objetivo

El Programa evaluado no tiene definida ni cuantificada su área de enfoque objetivo.

3.3 Área de enfoque atendida

Por la naturaleza del Pp E005, el Programa cuantifica a su área de enfoque atendida utilizando como unidad de medida el número de impactos que produce a través de los distintos servicios que otorga; lo cual toma en consideración que un mismo consumidor puede generar varios impactos al hacer uso de distintos servicios del Programa.

A continuación se presentan los impactos desagregados por tipo de actividad para los años 2014 y 2015 (enero-julio):



Total de impactos producidos por el Pp E005, 2014-2015

Actividad	2014	2015 ^a
Registro de Contratos de Adhesión (contratos registrados)*	7,327	4,288
Registro Público para Evitar Publicidad (número telefónicos inscritos)	32,252	54,741
Quejas recibidas	133,562	84,939
Atención en el Teléfono del Consumidor (Llamadas atendidas)	464,013	278,152
Atención en Módulos de Asesoría (AICM-Centrales Camioneras en DF-Central de Abastos en DF)	24,520	16,980
Asesoría (Contacto Ciudadano, correo electrónico, fax, escritos y chat)	77,249	45,499
Notificaciones de citas	5,748	7,725
Solicitudes de Comportamiento Comercial	1,995	1,048
Dictámenes emitidos	128	149
Arbitrajes concluidos	67	38
Citas programadas vía Internet	8,083	2,703
Consultas al Buró Comercial	180,590	96,986
Consultas Portal Teléfono del Consumidor	147,616	141,008
Atención vía chat **	17,745	17,213
Programa de citas por teléfono (Procitel)**	37,149	19,856
Total	1,083,150	734,256

* Para el caso de los consumidores beneficiados por los contratos de adhesión no se tiene una cifra, sin embargo, se informa el número de contratos registrados.

**La cifras no se contabilizan en el total, esto debido a que el primero está considerado en la cifra de Asesoría y el segundo en Atención en el Teléfono del Consumidor (Llamadas atendidas).

^a Cifras para el periodo enero-julio.

Fuente: Plantilla de Población Atendida. Profeco.

Destaca el incremento en el número de teléfonos inscrito en el REPEP durante los primeros siete meses de 2015, cifra que supera a la alcanzada en 2014.

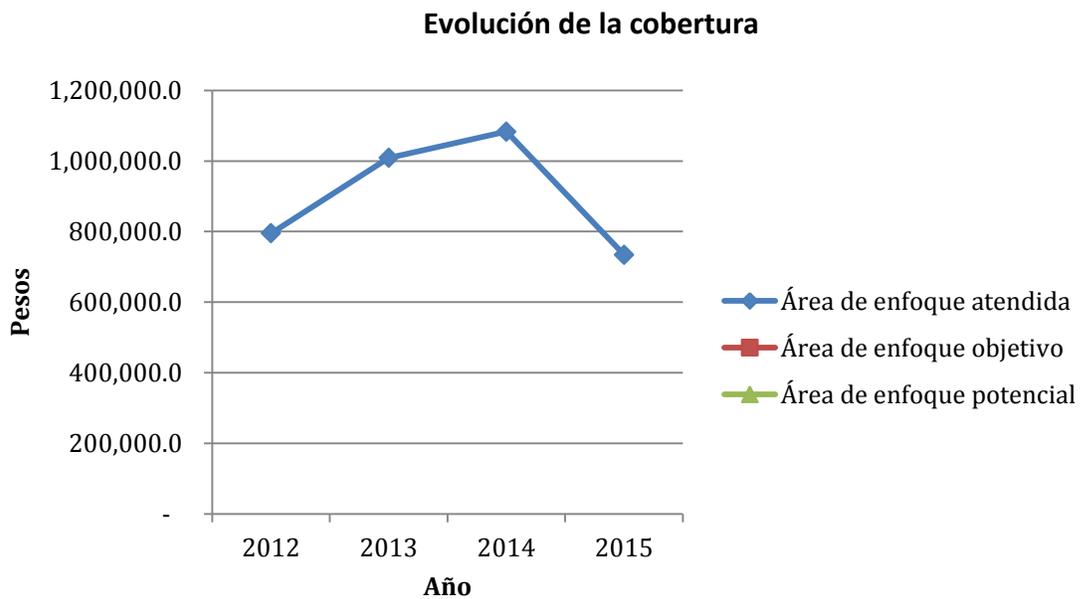
Cabe precisar que la plantilla del área de enfoque atendida sólo cuantifica los servicios que el Programa otorga a través de las distintas áreas de la Subprocuraduría de Servicios, y no incluye las acciones colectivas promovidas y admitidas a cargo de la Subprocuraduría Jurídica, mismas que deberían contabilizarse, toda vez que las acciones colectivas también forman parte del



Programa, aunque esté a cargo de otra Subprocuraduría distinta al del resto de los servicios que sí están incorporados en la plantilla.

3.4 Evolución de la cobertura

A continuación se presenta la evaluación de la cobertura del Programa medida a través del número total de impactos para los años 2012-2014 y para el periodo enero-julio de 2015:



Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.



3.5 Análisis de la cobertura

Durante 2014, el Programa tuvo 1,083,150 impactos, cantidad superior en 7.4% respecto al número de impactos alcanzados en 2013 (1,008,721).

Debido a que el Programa no cuenta con una definición de su área de enfoque potencial y objetivo, no cuenta con una estrategia de cobertura. La razón otorgada por la institución para ello en la Posición Institucional de la ECyR 2014, es que “la Procuraduría atiende por igual las quejas recibidas en cualquier entidad federativa, sin importar el sector al que corresponda el proveedor o el estrato social de la o el consumidor, esto debido a que la afectación de los derechos de la población consumidora se refleja por igual y no es posible hacer una distinción para proporcionar la atención de acuerdo a algún criterio de prioridad. En este sentido la focalización, que es una herramienta útil para determinados Programas públicos o políticas públicas, no es aplicable para considerarlo en el diseño del Programa presupuestario E005”.

Sin embargo, el equipo evaluador reitera la pertinencia de realizar una aproximación de sus áreas de enfoque potencial y objetivo, a fin de poder implementar una estrategia de focalización estratificada por grupos de consumidores, que permita una atención eficaz y de mayor calidad a las demandas de los consumidores.

El PNPDC 2013-2018 reconoce la existencia de consumidores con características socioeconómicas distintas y patrones de consumo diversos, así como de mercados dinámicos, señalando la necesidad de implementar políticas públicas que salvaguarden los derechos de los consumidores que encaren los cambios del perfil de los consumidores y de los mercados.



4 Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

El seguimiento y atención a los aspectos susceptibles de mejora derivados de las evaluaciones a los Programas presupuestarios facilitan la mejora gradual y sistemática de la APF, a fin de lograr una mejor calidad del gasto público federal y alcanzar los resultados esperados y objetivos planteados.

4.1 Aspectos que el Programa ha decidido realizar

Tomando como base el Documento de Trabajo y el Documento Institucional correspondientes al Mecanismo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (MASM) derivados de la Evaluación de Consistencia y Resultados realizada al Programa en 2014, a continuación se priorizan los ASM de acuerdo a la pertinencia y relevancia para mejorar los resultados y la operación del Programa:

Prioridad	Aspecto Susceptible de Mejora	Resultados esperados
1	Contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) metodológicamente construida.	Mejorar la claridad en la lectura de la MIR en cuanto a sintaxis, coherencia del indicador y su objetivo así como la factibilidad y utilidad para el Programa y su alineación al Programa institucional, sectorial y al plan nacional. Contar con indicadores de gestión que reflejen las actividades realizadas en protección de los derechos de los consumidores como parte del Programa Presupuestario E005.



2	Mejorar la prestación de los servicios proporcionados.	Proporcionar servicios con calidad a las y los consumidores a través de los diferentes medios.
3	Mejorar la implementación del Programa presupuestario E005.	Obtener información valiosa acerca de la ejecución de Programas, políticas públicas similares al E005 con el fin de aplicar mejores prácticas.
4	Establecer acciones preventivas para el cumplimiento de las metas.	Cumplir con las metas establecidas en la MIR.

4.2 Avance de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de los Mecanismos de Seguimiento

A continuación se describen los avances en los aspectos susceptibles de mejora derivados de la ECyR 2014 con base en la evidencia proporcionada por el Programa y se determina el porcentaje de avance en los mismos.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
1	Contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) metodológicamente construida.	<p>A1: Revisar de acuerdo a la Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, la MIR 2014 y 2015 del Pp E 005.</p> <p>A2: Elaborar del árbol de problemas y objetivos para el Pp E005. Análisis de los indicadores del Pp E 005</p>	<p>Comparativo de la MIR 2014-2015</p> <p>Árbol de problemas y objetivos</p> <p>Versión final de la MIR 2016.</p>	<p>A finales de 2014 se realizó un análisis de la MIR de acuerdo a los comentarios emitidos por CONEVAL y en la evaluación de consistencia y resultados 2014.</p> <p>Se trabajó en mejorar la MIR y derivado de esto se entregaron modificaciones a la MIR para 2015. Se adjunta la actualización independientemente de las nuevas sugerencias que se realicen en la evaluación de desempeño.</p> <p>Es necesario señalar que para poder realizar una adecuada construcción a la MIR se requiere de personal experto en la materia por lo que se solicitará el apoyo del personal de la Dirección de Planeación y Evaluación.</p>	<p>Se contó con una serie de correos electrónicos que evidencian el trabajo por parte de la Subprocuraduría de Servicios en la MIR 2015 y sus fichas de indicadores, así como en el árbol de problemas y objetivos del Programa, con los cuales no se contaban anteriormente.</p> <p>No se contó con el cuadro comparativo de la MIR 2014-2015, si bien, esto lo hizo el equipo evaluador como parte de la presente evaluación.</p> <p><i>Valoración:</i> En la propuesta de MIR 2015 por parte de la Subprocuraduría de Servicios, la única diferencia respecto a la MIR 2015 analizada por el equipo evaluador, es el objetivo de Fin en el cual se proponía la siguiente redacción: “Retribuir de manera económica a la población consumidora en caso de algún incumplimiento por parte de proveedores de bienes y servicios”, el cual tampoco es adecuado; razón por la cual, todas las observaciones y recomendaciones presentadas dentro de la evaluación, persisten.</p> <p>Respecto a los árboles de problemas y objetivos, el avance fue la realización de una primera versión de éstos, mismos que fueron valorados dentro del apartado de la Descripción del Programa y en el que se incluyen las observaciones correspondientes.</p> <p>Respecto a la Versión Final de la MIR 2016, para el caso de las acciones colectivas, la Subprocuraduría Jurídica diseñó un nuevo indicador “Porcentaje de promociones legales admitidas” para medir de</p>

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
					<p>manera efectiva las actividades relacionadas con este servicio y señaló será incluido en la MIR 2016.</p> <p>Por otro parte, no se contó con información para su valoración. Sin embargo, en el marco del Proceso de Programación y Presupuestación 2016 que dirige la SHCP y con base en los “Criterios para el registro, revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados e indicadores de desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2016”, mediante el cual se comunica los trabajos a realizar para iniciar el proceso de registro y actualización de la MIR para el ciclo presupuestario 2016 en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), el 28 de agosto de 2015 fue la fecha límite para subir las MIR 2016 en el sistema. Aunado a ello, con base en el documento de metas propuestas para 2016 (al que se tuvo acceso) de los indicadores de la MIR, se puede apreciar que ninguno de los indicadores cambió, ya sea de nivel o el indicador mismo. Por todo lo anterior, la evidencia sugiere que hasta el momento de la entrega de esta evaluación, la MIR 2016 del Programa permanece sin cambios respecto a la de 2015, y, por tanto, las observaciones realizadas permanecen.</p> <p><i>Porcentaje de avance: 25%.</i> La fecha de término estipulada es el 31 de marzo de 2015.</p>

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
2	Mejorar la prestación de los servicios proporcionados.	<p>A1: Búsqueda de información respecto a programas, políticas públicas, etc. en el ámbito internacional relacionados al objetivo del Pp E005.</p> <p>A2: Revisar y analizar la información encontrada respecto a programas, políticas públicas, etc. en el ámbito internacional relacionados al objetivo del Pp E005.</p>	<p>Propuesta de adecuaciones al Pp E005 (de ser aplicable)</p> <p>Nota informativa que contenga los resultados encontrados</p>	Primera versión de la nota informativa con los resultados obtenidos derivados de la búsqueda en páginas institucionales de otros países	<p>El Programa llevó a cabo la revisión de las páginas virtuales de seis instituciones públicas encargadas de los derechos de los consumidores en Latinoamérica: Argentina, Bolivia, Chile, El Salvador, Perú y Panamá; y realizó una comparación de aquellos servicios similares a los de la Subprocuraduría de Servicios.</p> <p>El resultado de la revisión se establece en una primera versión de la nota informativa de 2 páginas en el cual señalan que no se encontró algo nuevo o más a la vanguardia de lo que lleva a cabo el Programa, salvo en el caso de Chile en donde nombran a los grupos vulnerables como parte de su visión. Al respecto, el Programa E005 reconoció que se carece de una atención focalizada a grupos o sectores vulnerables (indígenas y analfabetas) para informarles de los servicios que ofrece la institución y de facilitarles el acceso a dichos servicios, tomando en cuenta sus necesidades particulares. La nota no hace mención a cómo utilizarán esta área de oportunidad para realizar propuesta de mejora ni su factibilidad.</p> <p><i>Valoración:</i> Hace falta un análisis más profundo de la información ya revisada, así como señalar los criterios utilizados para la selección de las seis instituciones analizadas. En este sentido, se recomienda analizar otras instituciones que no pertenezcan a Latinoamérica, a fin de que tengan otro tipo de visión y cultura distintos al de México, como son los países de Europa Occidental, Estados Unidos y Canadá y que pudieran ofrecer otro tipo de propuestas útiles al Programa.</p>

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
					<p><i>Porcentaje de Avance:</i> 15% (considerando que la nota informativa como el 50% del total del aspecto). Cabe precisar que la fecha de término estipulada es el 31 de diciembre de 2015.</p>
3	Mejorar la implementación del programa presupuestario E005.	<p>A1: Supervisar a los agentes que proporcionan la atención en el Teléfono del Consumidor (Telcon).</p> <p>A2: Aplicar encuestas de calidad a las y los consumidores.</p> <p>A3: Capacitar a los agentes del Telcon</p>	<p>Reporte de supervisiones</p> <p>Encuestas implementadas</p> <p>Listas de asistencia a capacitación</p> <p>Protocolo de atención en el Telcon actualizado</p>		<p>1. Se contó con evidencia del monitoreo que hace el Programa sobre la atención de las consultas por parte del personal del Telcon. El reporte del monitoreo de cada uno de los agentes incluye el análisis de los tiempos, “logueo”, tiempo en llamada y de colaboración. Asimismo señala las fortalezas de la persona en sus labores, las áreas de oportunidad y el compromiso de trabajar en dichas áreas por parte del agente para mejorar la calidad en la atención del consumidor.</p> <p><i>Valoración:</i> Para cerrar el círculo de mejorar la atención al cliente, hace falta contar con el seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte del agente, esto es, faltaría incluir en el reporte de seguimiento los mecanismos para corroborar que el agente sí cumplió con los compromisos adquiridos.</p> <p>2. Profeco realiza la aplicación diaria de encuestas sobre la atención de consultas por los agentes del Telcon con el objetivo de detectar áreas de oportunidad y mejorar la calidad de la atención. Se contó con los formatos de la encuesta que se aplica a los consumidores que contactan a la institución vía telefónica, por chat y por correo electrónico; así como con los resultados de la encuesta de satisfacción para el periodo noviembre 2014 a marzo 2015 para cada una de las tres modalidades sobre tiempo de</p>



No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
					<p>atención, excelencia en la atención, confiabilidad, honestidad y recomendaciones sugeridas por los usuarios.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de correo electrónico sobresalen las recomendaciones de ampliar la información otorgada, dar respuestas concretas y dar información útil.</p> <p><i>Valoración:</i> falta evidencia sobre cuáles de las recomendaciones ya fueron tomadas en cuenta y se han aplicado, cuáles se están desarrollando y qué falta por desarrollar.</p> <p>3. Se contó con las listas de asistencias del Programa Anual de Capacitación 2014 de los agentes del Telcon. Los cursos fueron impartidos por la Dirección de Asesoría e Información en materia de “Inducción al Telcon” (septiembre y octubre), “SIIP y protocolo de Atención” (octubre), “Inducción a la LFPC” (septiembre). Asimismo se contó con un examen tipo que se aplica después de la capacitación.</p> <p><i>Valoración:</i> Se considera necesario que el Programa cuente con un diagnóstico sobre las necesidades particulares de capacitación de sus agentes, a fin de que éstas les brinden a sus agentes los conocimientos y habilidades que realmente requieren para brindar la orientación adecuada al consumidor, por un lado, y mejorar la eficacia de la gestión del Programa, por el otro.</p> <p>4. Respecto al protocolo de atención en el Telcon, se contó con los protocolos para los siguientes servicios del Telcon: <i>call back</i>, llamadas de información,</p>

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
					<p>llamadas de asesoría, programación-reprogramación y cancelación de citas (procitel), atención vía correo electrónico, vía chat y contacto ciudadano; así como de cómo atender los tipos de consultas (información, asesoría, denuncia, comportamiento comercial).</p> <p><i>Valoración:</i> No se puede realizar una valoración sobre la actualización del protocolo, toda vez que los protocolos no traen fecha de emisión y no se sabe cuáles fueron los cambios realizados, en su caso, y los criterios para hacer dichos cambios.</p> <p>En general, se deberá contar con evidencia de las mejoras realizadas en el servicio del Telcon y su calidad, con base en la información y documentación que ya se cuenta.</p> <p><i>Porcentaje de Avance:</i> 50%.</p> <p>Cabe precisar que la fecha de término estipulada es el 31 de diciembre de 2015.</p>
4	Establecer acciones preventivas para el cumplimiento de las metas.	<p>A1: Análisis de los resultados obtenidos en los indicadores 2014 y 2015.</p> <p>A2: Análisis de los factores que afectan los resultados obtenidos.</p>	<p>Cuadros comparativos de los resultados de los indicadores.</p> <p>Nota informativa.</p> <p>Correos, oficios y bitácoras de reuniones.</p>	Nota informativa y correos electrónicos enviados para atacar los principales problemas que afectan el cumplimiento de los indicadores.	<p>Se contó con evidencia del trabajo que se está realizando para avanzar en el cumplimiento de tres indicadores relacionados con el procedimiento conciliatorio: el indicador actualmente a nivel de Propósito “Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio” (y cuyo avance está por debajo de la meta establecida), el “Porcentaje de Conciliación” y el “Porcentaje de Recuperación”. El Programa tiene identificados los factores que afectan los resultados obtenidos. Asimismo, se incluyó evidencia sobre acciones relacionadas con el Programa de citas por teléfono (Procitel) y la atención oportuna de las citas</p>



No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Productos y/o Evidencias	Avances Presentados	Valoración
					<p>agendadas a través del Telcon. Como parte de las acciones realizadas, desde finales de 2014, la Subprocuraduría de Servicios ha trabajado con las delegaciones y subdelegaciones para abatir el rezago de las tareas en proceso de los procedimientos conciliatorios y audiencias de conciliación sin finalizar en el SIIP para el periodo 2013-2014.</p> <p><i>Valoración:</i> En los últimos dos años, el Programa ha realizado un esfuerzo considerable para abatir los rezagos de tiempo que tiene en varios de sus servicios, como son la conciliación y los PIL y las citas agendadas por teléfono.</p> <p>Se espera que el avance al cierre del ejercicio fiscal 2015 del indicador "Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio" cumpla la meta anual establecida, o al menos, que se acerque a ella y mejore respecto al resultado alcanzado en 2014.</p> <p><i>Porcentaje de avance:</i> 50%. Cabe precisar que la fecha de término estipulada es el 31 de diciembre de 2015.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en los Documentos de Trabajo e Institucional del MASM 2015.

5 Conclusiones

5.1 Conclusiones de la instancia evaluadora

El Programa “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” produce servicios relevantes para la protección de los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas por parte de los proveedores. La eficiencia en el desempeño de sus actividades y varios de sus servicios (conciliación, arbitraje y PIL) se ve reflejada en el porcentaje del monto recuperado a favor de los consumidores respecto del monto reclamado.

La MIR del Programa presenta muchas áreas de oportunidad en su lógica vertical (objetivos y supuestos) y horizontal (indicadores), lo que no permite valorar de manera objetiva si el diseño y gestión del Programa está orientado hacia resultados, lo que obstaculiza el monitoreo y seguimiento objetivo y veraz del logro de sus resultados y del cumplimiento de las metas y objetivos sectoriales.

El cumplimiento de las metas por encima del 100% por parte de la mayoría de los indicadores de la MIR de manera permanente en los últimos años, es indicativo de metas subestimadas; debiéndose realizar el ajuste correspondiente en el proceso de planeación y programación.

5.2 Fortalezas

A continuación se presentan las fortalezas del Programa encontradas en la información contenida en la presente EED y en otras evaluaciones externas:

El problema que atiende el Programa se encuentra suficientemente soportado por documentos institucionales y evidencia internacional. Fuente: ECyR 2014.

El acervo histórico de datos e información relacionada con los consumidores, las modalidades de quejas de los consumidores y los tipos de servicios del Programa; información que puede ser utilizada como insumo para el cálculo de la demanda de servicios y el área de enfoque objetivo. Fuente: ECyR 2014.

El desarrollo de nuevos productos para ampliar la protección de los derechos de los consumidores, basados en problemáticas actuales del país, como es el nuevo Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) que inició operaciones en 2014.

El uso de las tecnologías de información como medios alternativos para ofrecer sus servicios, permitiéndole ampliar su cobertura geográfica y facilitar los procesos tanto a consumidores como proveedores: i) El Concilianet permite la resolución de controversias entre consumidores y proveedores vía Internet, desde cualquier lugar que cuente con una computadora con acceso a Internet. Se trata de un procedimiento con relevancia a nivel internacional. ii) El Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) permite a los proveedores registrar sus modelos de contrato vía remota, reduciendo costos de tiempo y transporte y transparentando la gestión pública del trámite. iii) El Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) opera en su totalidad de manera digital. iv) El Telcon ha ampliado su cobertura mediante el uso del chat, correo electrónico y Voz I.P., adicional a la tradicional vía telefónica.

La práctica de contabilizar la recuperación económica del monto reclamado a favor de los consumidores. Fuente: ECyR 2014.

5.3 Retos y recomendaciones

A continuación se presentan los retos del Programa E005, así como las medidas que se consideran factibles para la mejora del Programa orientadas al logro del fin y propósito del mismo.

Retos:

El Programa no cuenta con un diagnóstico formal donde se describan las características del problema y se establezca un plazo para su revisión y actualización.

El Programa no cuenta con una definición de su área de enfoque potencial y objetivo, ni tampoco cuenta con los mecanismos para su identificación y cuantificación, y como consecuencia, no cuenta con los insumos necesarios para desarrollar una estrategia de cobertura y focalización.

La MIR del Programa presenta deficiencias en su lógica vertical y horizontal que no permite un adecuado monitoreo y evaluación de los resultados. Presenta áreas de oportunidad en el establecimiento de los objetivos, principalmente a nivel de Componentes y Actividades, y la inclusión de los indicadores que midan correctamente cada objetivo.

El número de proveedores que aceptan llevar a cabo el procedimiento de conciliación vía remota a través de la plataforma de Concilianet sigue siendo bajo respecto al universo de proveedores existentes en el país. Esto representa actualmente un reto debido a que depende de la voluntad del proveedor de sumarse al Programa y de los consumidores de poner su queja por este medio.

Recomendaciones:

Elaborar un diagnóstico del problema central que pretende atender el Programa E005, incorporando los elementos mínimos establecidos por el Coneval para tal fin. Con base en el diagnóstico, replantear o mejorar el diseño del Programa cumpliendo con las etapas de la Metodología del Marco Lógico; lo que deberá verse reflejado en una MIR consolidada en su lógica vertical y horizontal que permita el monitoreo y la evaluación objetiva de los resultados alcanzados por el Programa.

Para fortalecer la lógica horizontal de la MIR actual, se deben reubicar los indicadores existentes con su correspondiente objetivo en el nivel adecuado de la MIR. Para todo lo anterior se recomienda consultar los siguientes documentos:

- “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados”. SHCP, SFP y Coneval. Disponible en sus páginas respectivas páginas de Internet.
- Aldunate, Eduardo - Córdoba, Julio. “Formulación de Programas con la metodología del marco lógico”. 2011. Ed. CEPAL. Chile. Serie Manuales - CEPAL No. 68. Disponible en la página de Internet de la CEPAL.
- Armijo, Marianela. “Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público”. 2011. Ed. CEPAL. Chile. Serie Manuales – CEPAL No. 69. Disponible en la página de Internet de la CEPAL.
- Bonnefoy, Juan Cristóbal - Armijo, Marianela. “Indicadores de desempeño en el sector público”. 2005. Ed. ILPES. Chile. Serie Manuales - CEPAL No.45. Disponible en la página de Internet de la CEPAL.
- Ortegón, Edgar - Pacheco, Juan Francisco - Prieto, Adriana. “Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”. Ed. CEPAL. Chile. Serie Manuales - CEPAL No. 42. Disponible en la página de Internet de la CEPAL.



Definir y cuantificar el área de enfoque potencial y objetivo del Programa, o al menos una aproximación, que permita incorporar en el rediseño o mejora del Programa una estrategia de focalización que tome en cuenta los factores propuestos en la ECyR 2014 para la definición y cuantificación del área de enfoque objetivo: nivel de ingreso, valoración de los bienes de consumo de cada estrato socioeconómico y la prevalencia a cometer actos que lesionen los intereses de los consumidores por parte de los proveedores. La focalización permitirá priorizar la protección de los derechos de los grupos de consumidores más vulnerables a las prácticas comerciales de los proveedores en los sectores con mayor número de quejas.

Modificar el valor de las metas de los indicadores de la MIR que han presentado un sobre cumplimiento constante en los últimos años, a fin de que el Programa se plantee metas retadoras acorde a los recursos disponibles y que promuevan un mejor desempeño. Algunos modelos econométricos de series de tiempo que pueden utilizarse para fijar metas de manera más adecuada son los modelos univariados, en los que la variación de la variable de interés son función de valores pasados (términos autorregresivos) de la misma variable (Modelo AR, Autorregresivo), de valores presentes y pasados de un término estocástico de error (Modelo MA, de Promedios Móviles) o una combinación de ambos (Modelos ARMA).

Realizar un análisis de costo-beneficio para las distintas modalidades de atención, que permita su comparación y la toma de decisiones respecto al uso de los recursos de la Profeco.

Considerar la aplicación y financiamiento de nuevas tecnologías en todos los servicios del Programa, previo un análisis de problemas, soluciones y de la definición del área de enfoque objetivo y de las medidas que se consideren necesarias en función de dicha definición, a fin de tener un mayor cumplimiento en el nivel de Propósito. De manera particular, concluir la actualización de la infraestructura tecnológica de Concilianet.

Concluir la implementación en línea al 100% de todos los procedimientos del Programa en donde sea factible, como podría ser el arbitraje, a fin de ampliar la cobertura geográfica del

Programa y facilitar la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores; sin menoscabo de brindar los servicios de manera personalizada o cualquier otra forma cuando así sea requerido por las circunstancias o necesidades de los usuarios o consumidores.

Promover la adecuación de la normatividad vigente –esto es, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)- para que Profeco a través del Programa E005, pueda brindar una protección más eficaz y eficiente de los derechos del consumidor; como podría ser la modificación del artículo 104 de la LFPC, para que la notificación a los proveedores vía electrónica sea expresa y no voluntaria. Esta adecuación permitiría incrementar el número de proveedores inscritos en la plataforma de Concilianet.

Aplicar encuestas de satisfacción en todos servicios del Programa que permitan ofrecer insumos al Programa para mejorar la calidad y la eficiencia en los procesos de atención de los consumidores.

Ante la dificultad de llevar a cabo una evaluación de impacto que cumpla con los requisitos establecidos en el Anexo 1 de los TdR y dado que el Programa es de modalidad E “Prestación de Servicios Públicos”, se recomienda realizar una evaluación de satisfacción de los beneficiarios del Programa, utilizando un modelo de ecuaciones estructurales con variables latentes.

Incorporar en la actual Plantilla de Población Atendida los impactos de las acciones colectivas admitidas, toda vez que es un servicio que también forma parte del Programa E005 y hasta el momento no se encuentran contabilizadas.

Modificar el nombre del Programa presupuestario E005, eliminando la frase “y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, toda vez que la implementación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor no se realiza con los recursos del Programa.

5.4 Avances del Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor en el ejercicio fiscal actual

- Propuestas de reformas a la normatividad aplicable.

En adición a las propuestas de reforma a la LFPC presentadas en 2014 ante la Subprocuraduría Jurídica de Profeco por parte de la Unidad responsable del Programa E005 con el objetivo de promover y defender los derechos de los consumidores, durante 2015 se propuso una reforma adicional a la Ley a fin de establecer un periodo de 30 días hábiles (en vez de naturales) para la revisión de los contratos de adhesión que presentan los proveedores (ya sea en oficinas centrales o en las delegaciones de la institución).

Resultados esperados: De aprobarse la reforma, el Programa podrá dar una adecuada atención a las solicitudes de registro de los contratos de adhesión de los proveedores, al reducir el efecto de las anomalías operativas que puedan presentarse (desfase en la recepción física de las solicitudes de registro provenientes de las delegaciones, la demanda excesiva de registro de contratos de adhesión que satura la carga de trabajo de los abogados dictaminadores y el tiempo prolongado requerido para la revisión de contratos con alta complejidad jurídica.

- Mejoramiento de la plataforma informática de Concilianet.

Durante el primer semestre de 2015, el Programa llevó a cabo el análisis de los problemas de la plataforma informática mediante la cual se realiza el procedimiento conciliatorio de manera digital (Concilianet) y sus posibles soluciones, así como pruebas a la plataforma de Concilianet 3.0, con la finalidad de facilitar a los usuarios (consumidores y proveedores) la operación de la plataforma; con lo que se lleva un porcentaje de 60% de avance de acuerdo a lo establecido en el Programa Anual de Actividades 2015. Resultados alcanzados: En la información entregada no se precisa cuáles son las mejoras que se están realizando, ni el resultado de las pruebas realizadas a la plataforma.



- Incremento del número de proveedores inscritos en Concilianet.

Durante el periodo enero-junio de 2015, con el objetivo aumentar el número de proveedores en Concilianet y facilitar la conciliación entre consumidores y proveedores, el Programa llevó a cabo reuniones con diferentes proveedores para explicar qué es Concilianet y señalar los beneficios de realizar el procedimiento de conciliación de manera digital. Asimismo se envió a proveedores candidatos el convenio para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio para su suscripción. Resultados alcanzados: Se logró la incorporación de un proveedor de telecomunicaciones a nivel nacional a Concilianet.

- Convenio con el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En julio de 2015 se llevó a cabo la presentación al público de la plataforma informática “Soy Usuario”, como el sistema de atención de reclamaciones hechas por parte de los consumidores-usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se publicó en el DOF la Carta de los derechos mínimos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

- Convenio Profeco-CFE-FIDE.

El objetivo del convenio es establecer los mecanismos de coordinación y concertación para la protección, defensa y promoción de los derechos de los consumidores o usuarios del servicio público de energía eléctrica. Para ello, se está desarrollando un sistema electrónico para la notificación electrónica a CFE (el cual participa en Concilianet). El sistema se encuentra en etapa de pruebas de entrega-recepción entre CFE y Profeco de datos de dos delegaciones en las que se implementará la prueba piloto.

5.5 Consideraciones sobre la evolución del presupuesto

Presupuesto del Programa E005
(millones de pesos constantes^a)

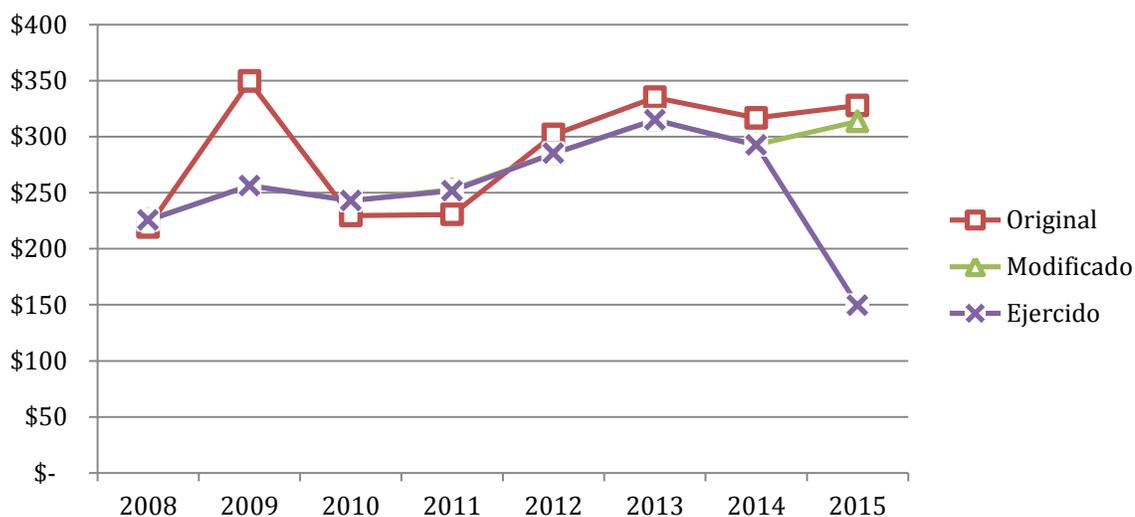
Año	Original	Modificado	Ejercido
2008	258.95	266.86	266.12
2009	391.82	287.22	287.22
2010	247.04	261.46	261.46
2011	239.94	263.13	261.94
2012	301.77	284.98	284.99
2013	322.64	303.29	303.41
2014	293.33	271.26	270.84
2015 ^b	327.78	313.58	149.49

Notas: a) Los valores del presupuesto se encuentran a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).

b) El monto ejercido corresponde al mes de julio.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco e INEGI.

Evolución presupuestaria del Programa E005
(millones de pesos constantes^a)



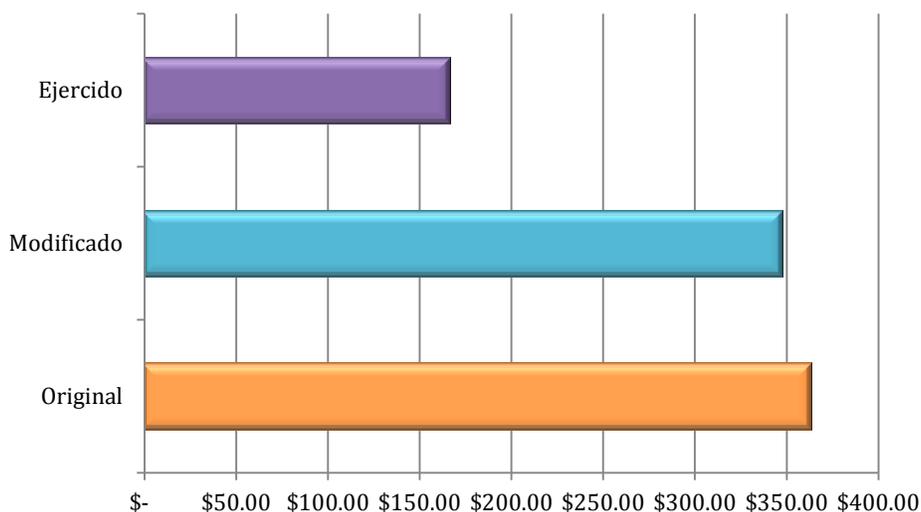
Notas: a) Los valores del presupuesto se encuentran a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).

b) El monto ejercido corresponde al mes de julio.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco e INEGI.

El Programa ha ejercido de manera satisfactoria su presupuesto modificado (porcentajes de cumplimiento del 100%). A partir de 2012, el presupuesto original en cada año ha sufrido una reducción, por lo que los presupuestos modificado y ejercido se encuentran por debajo del original. Asimismo, el presupuesto modificado anual ha oscilado alrededor de su media desde el inicio de operaciones del Programa en 2008. Los datos no coinciden con lo reportado en los Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública por tratarse de información que puede ser preliminar, pero sí coinciden con los Informes de la Cuenta Pública de la Hacienda Federal donde se estipulan los valores finales del ejercicio del presupuesto.

**Presupuesto original, modificado y ejercido 2015
(millones de pesos)**



Nota: El monto ejercido corresponde al mes de julio.

Fuente: Elaboración propia con datos de Profeco.

En los primeros siete meses de 2015, el ejercicio del presupuesto lleva un avance del 47.67% respecto del presupuesto anual modificado (346.31 millones de pesos a precios corrientes). Esto es, a pesar de que el Programa lleva ejercido la mitad del presupuesto en más de la mitad del año, no se prevé que represente un problema para ejercer la totalidad del recurso al final del año, con base en el histórico del presupuesto ejercido 2008-2014.

5.6 Fuentes de Información

Avances de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012-2015.

Auditoría de Desempeño 01/2014 a la Subprocuraduría de Servicios.

Auditoría de Desempeño 02/2015 a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Auditoría operativa 03/2015 a la Dirección Adjunta del Registro Público de Casas de Empeño.

Documento de Posición Institucional sobre el área de enfoque potencial, objetiva y atendida.

Documento Institucional de los ASM 2015.

http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/10_DI_E005_DT.pdf

Documento de Trabajo de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) 2015.

http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/10_E_005_DT_14.pdf

Evaluación de Consistencia y Resultados 2014.

http://www.profeco.gob.mx/transparencia/transfocaliza/ECyR_E005_PROFECO.pdf

Evaluación de Procesos 2011.

http://www.profeco.gob.mx/transparencia/transfocaliza/I_evaluacion.pdf

Fichas de indicadores de la MIR 2012-2015.

Ficha de Monitoreo 2012-2013. http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/10_E005_FM.pdf

Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013.

http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/E005_FMyE_2013.pdf

Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. SHCP, SFP y Coneval.

Informes de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2008-2014.

Informe de Logros 2014 del PRODEINN 2013-2018.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012-2015.

Metodología de cálculo del área de enfoque atendida.

Ortegón, Edgar - Pacheco, Juan Francisco - Prieto, Adriana. “Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”. Ed. CEPAL.

Chile. Serie Manuales - CEPAL No. 42. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5509>



Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018.

Plantilla del área de enfoque atendida 2012-2014.

Presupuesto original, modificado y ejercido del Programa presupuestario E005 2008-2015.

Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018.

Programa Nacional de los Derechos del Consumidor 2013-2018.

Resultados del taller para alinear la MIR al PND y PRODEINN 2013-2018.

http://www.economia.gob.mx/files/prodeinn/informe-prodeinn_2015.pdf

Segundo Informe de Ejecución del PND 2013-2018.

Transparencia Presupuestaria, Observatorio del Gasto. Sistema de Evaluación del Desempeño.

<https://www.sistemas.hacienda.gob.mx/ptpsed/datosProgramaLlave.do?id=10E005>

5.7 Calidad y suficiencia de la información disponible para la evaluación

El Programa presupuestario E005 cuenta con información relevante y de calidad que fueron insumos necesarios para llevar a cabo la evaluación: legislación que rige su operación, Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y fichas técnicas de los indicadores, reportes finales de evaluaciones externas y los mecanismos de aspectos susceptibles de mejora correspondientes, así como los datos del presupuesto del Programa, entre otros.

Para llevar a cabo el análisis y valoración de los resultados y productos del Programa, se contó con información sobre las metas y avances de los indicadores de todos los niveles de la MIR, así como con las fichas técnicas correspondientes. También se obtuvo información del indicador del Programa sectorial vinculado al Programa presupuestario E005 y al que contribuye con el logro de sus objetivos y el cual se encuentra incluido como indicador a nivel de FIN de la MIR 2015.

Para la valoración de los resultados, el Programa no cuenta con evaluaciones de impacto que cumplan con los criterios del Anexo 1 de los Términos de Referencia que permitieran obtener hallazgos sobre las contribuciones del Programa; pero sí cuenta con otros tipos de evaluaciones externas y valoraciones de otras instancias que permitieron valorar otros hallazgos relevantes sobre su desempeño.

Para el análisis y valoración de la cobertura del Programa, este no cuenta con información disponible sobre la definición, cuantificación y metodología de cálculo correspondientes al área de enfoque potencial y objetivo. Sin embargo, sí cuenta con una plantilla del área de enfoque atendida, así como la metodología de cálculo correspondiente que incluye las bases de datos y las variables que se utilizan para la cuantificación.



En este sentido, el Programa presenta áreas de oportunidad para mejorar la plantilla de su área de enfoque atendida con base en los datos disponibles, de manera que se pueda contar con información sistematizada que presente la evolución en el tiempo.

Para analizar el grado de avance de los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones externas realizadas en los dos años previos a la evaluación, se contó con los documentos de trabajo y documento institucional que incorporan los aspectos susceptibles de mejora comprometidos por el Programa para la Evaluación de Consistencia y Resultados 2014, así como con documentos que mostraron avances de las acciones emprendidas.

La información disponible permitirá elaborar conclusiones, fortalezas, retos y recomendaciones para el Programa. Asimismo, se contó con elementos para analizar la evolución del presupuesto (original, modificado y ejercido) del Programa en los últimos años.



6 Datos de la instancia evaluadora

Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación	
Nombre de la instancia evaluadora	Universidad Autónoma de Nuevo León
Nombre del coordinador de la evaluación	Dr. Ulises de la Garza Valdés
Nombres de los principales colaboradores/as	Mtra. Aleida Salguero Galdeano Lic. Tatiana Sánchez Raya Lic. Georgina Ortiz Fuentes
Nombre de la Unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación
Nombre del titular de la Unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Emerit Sekely del Rivero
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación Directa. Art. 1° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Costo total de la evaluación	\$200,000.00 M.N. (Doscientos mil pesos 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento	Recursos Fiscales



Siglas

ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
AEA	Área de Enfoque Atendida
AEO	Área de Enfoque Objetivo
AEP	Área de Enfoque Potencial
APF	Administración Pública Federal
Coneval	Consejo Nacional de la Evaluación de la Política de Desarrollo Social
ECyR	Evaluación de Consistencia y Resultados
EED	Evaluación Específica de Desempeño
FEM	Foro Económico Mundial
Guía MIR	Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados
LFPRH	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LGEFPAPF	Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MASM	Mecanismo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora
OIC	Órgano Interno de Control
PND	Plan Nacional de Desarrollo
Profeco	Procuraduría Federal del Consumidor
Procitel	Programa de citas por teléfono
PRODEINN	Programa de Desarrollo Innovador
PNPDC	Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor
Pp	Programa presupuestario
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
REPEP	Registro Público Federal para Evitar Publicidad
RLFPC	Reglamento de la Ley de Federal de la Protección al Consumidor
SE	Secretaría de Economía
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SFP	Secretaría de la Función Pública
SED	Sistema de Evaluación de Desempeño
TdR	Términos de Referencia (TdR)

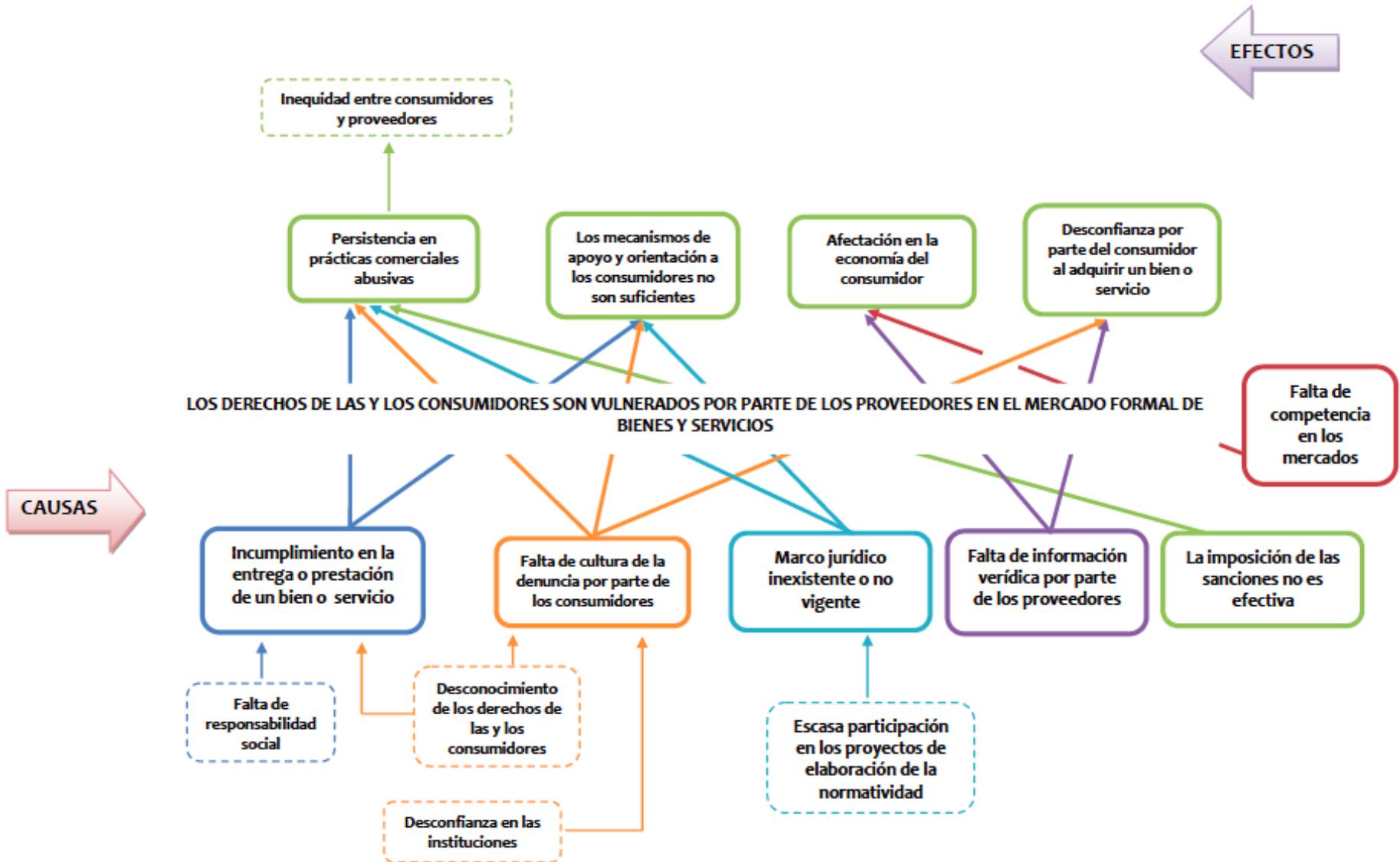


Programa de Trabajo (Cronograma)

Entregables/ Actividades:	Julio					Agosto				Septiembre		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3
Revisión y valoración del listado de fuentes de información disponible	1											
Entrega del Informe Inicial			15									
Procesos de recopilación de información												
definición del marco metodológico												
Programa de trabajo (cronograma)												
Índice preliminar												
Avance en cada apartado de la evaluación												
Profeco y SFP: Entrega de comentarios					29							
Respuesta a comentarios						7						
Informe Final y presentación							20					
Presentación (2º Reunión obligatoria)												
Documento Final												
Profeco y SFP: Entrega de comentarios										3		
Respuesta a comentarios												14
Entrega del Informe final												14
Documento con comentarios atendidos												
Minuta de la presentación final												
Informe Final autorizado de la EED												17

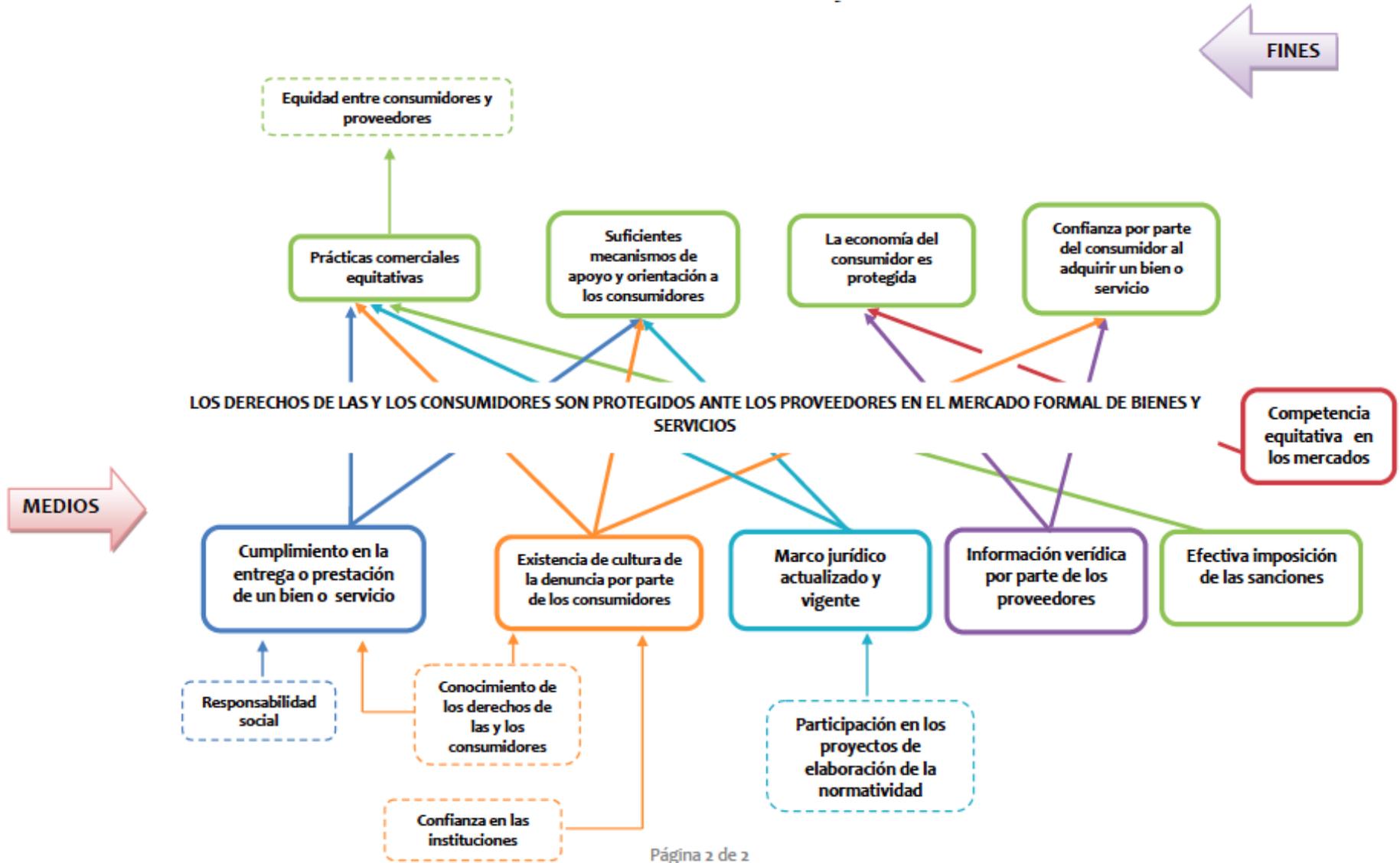
ANEXOS

ANEXO I. ÁRBOL DE PROBLEMAS DEL PROGRAMA E005



Fuente: Profeco.

ANEXO II. ÁRBOL DE OBJETIVOS DEL PROGRAMA E005



ANEXO III. HISTÓRICO DE INDICADORES DE LA MIR 2015-2012.

2015			2014		2013		2012	
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES
		Denominación		Denominación		Denominación		Denominación
FIN	Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de la población consumidora ante el incumplimiento de proveedores del mercado formal de bienes y servicios.	Porcentaje del monto recuperado a favor de la población consumidora mediante los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley en el área de servicios, respecto al monto reclamado de los procedimientos concluidos	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	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la prevención y solución de los conflictos entre consumidores y proveedores	Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor.	Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores.	Índice de protección de los derechos del consumidor con base en estudio de mejores prácticas para América Latina.
		Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial						
Propósito	La población consumidora está protegida en sus derechos ante prácticas abusivas	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días	Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.	Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio	Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas

*El indicador a nivel de Fin de las MIR 2015-2014 corresponde al indicador a nivel de Propósito de las MIR 2013-2012.

2015			2014		2013		2012	
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES
		Denominación		Denominación		Denominación		Denominación
Componente	A Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas.	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	A Asesoría e información brindada	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	A Asesoría e información brindada	Porcentaje de atención en los servicios del teléfono del consumidor	A Asesoría e información brindada	Porcentaje de atención en los servicios del teléfono del consumidor
	B Controversias entre la población consumidora y proveedora, solucionadas.	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	B Controversias solucionadas	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	B Controversias solucionadas	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	B Controversias solucionadas	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio
			C Certeza jurídica proporcionada	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	C Certeza jurídica proporcionada	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	C Certeza jurídica proporcionada	Porcentaje de registros de solicitudes de contratos de adhesión
			D Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	D Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	D Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

*El componente de "Certeza jurídica proporcionada" y su indicador de las MIR 2014-2012 se eliminó en la MIR 2015.

El componente de "Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido" de las MIR 2014-2012 se eliminó en la MIR 2015, pero su indicador se mantuvo en la MIR 2015 a nivel de actividades.

2015			2014		2013		2012	
NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES	OBJETIVOS	INDICADORES
		Denominación		Denominación		Denominación		Denominación
Actividad	A-1 Supervisión de las consultas atendidas a través de los diferentes medios que ofrece el Telcon.	Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor	A-1 Atención de consultas realizadas por cualquier medio	Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del consumidor	A-1 Atención de consultas realizadas por cualquier medio	Índice de atención de consultas promedio por asesor en el teléfono del consumidor	A-1 Atención de consultas realizadas por cualquier medio	Índice de atención de consultas promedio por asesor en el teléfono del consumidor
	B-1 Dotar a la población consumidora de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no hay satisfacción a su queja.	Porcentaje de dictámenes emitidos	B-1 Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio	Porcentaje de dictámenes emitidos	B-1 Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio	Porcentaje de dictámenes emitidos	B-1 Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio	Porcentaje de dictámenes emitidos
	B-2 Interposición de Acciones Colectivas	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	B-2 Interposición de Acciones Colectivas	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	B-2 Interposición de Acciones Colectivas	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	B-2 Interposición de Acciones de Grupo	Porcentaje de Acciones de grupo admitidas
	B-3 Recepción de las solicitudes de denuncia de la población consumidora que no desea recibir publicidad telefónica.	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	D-1 Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	D-1 Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	D-1 Administración del Registro Público de Consumidores (RPC)	Porcentaje en la inscripción al Registro Público de Consumidores (RPC)
	B-4 Registro de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios.	Porcentaje de resoluciones a las solicitudes de registro de contrato de adhesión emitidas en los términos de la LFPC y la LFPA.	C-1 Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la LFPC y la LFPA.	C-1 Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la LFPC y la LFPA.	C-1 Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios	Porcentaje en la atención de solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios

*El indicador a nivel de actividad "Porcentaje de denuncias ante el REPEP" en la MIR 2015, correspondía al nivel de Componente en las MIR 2014-2012.

La actividad e indicador del componente C de las MIR 2014-2012, se incorporaron a las actividades del componente B en la MIR 2015. La actividad e indicador del componente D de las MIR 2014-2012 se eliminaron en la MIR 2015 y el componente D y su indicador se incluyeron como actividad del Componente B en la MIR 2015.

Fuente: Elaboración propia con base en los Avances de la MIR 2012-2015 de Profeco.

La selección de los indicadores a analizar en la presente evaluación se llevó a cabo de la siguiente manera:

Conforme a los criterios del Anexo 2 de los TdR, se identificó primero si la MIR 2015 del Programa E005 presentó modificaciones respecto a las MIR de los años tres años previos (2012-2014), encontrándose lo siguiente:

- El indicador a nivel de Fin de las MIR 2015-2014 corresponde al indicador a nivel de Propósito de las MIR 2013-2012.
- En la MIR 2015 se eliminó el componente C “Certeza jurídica proporcionada” y su indicador incluidos en las MIR 2014-2012.
- En la MIR 2015 se eliminó el componente D “Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido” incluido en las MIR 2014-2012, pero el indicador de dicho componente se incorporó a nivel de actividades.
- En la MIR 2015, se incorporó como actividad del componente B “Controversias entre la población consumidora y proveedora, solucionadas”, tanto la actividad como el indicador del componente C “Certeza Jurídica Proporcionada” de las MIR 2014-2012.
- En la MIR 2015, se incorporó como actividad del componente B “Controversias entre la población consumidora y proveedora, solucionadas”, una actividad que correspondiente al componente D “Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido” de las MIR 2014-2012, junto con el indicador que correspondía al componente D.

Derivado de los cambios en los indicadores detectados en la MIR 2015, para la selección de indicadores se privilegió aquellos indicadores que permanecen en 2015 y a los cuales se les puede realizar un análisis de su evolución en el tiempo por estar incluidos también en las MIR de años previos.

Para nivel de resultados (Fin y Propósito), se seleccionó el indicador a nivel Fin “Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos”, el cual tiene información para los años 2012 a 2015 (aunque para 2012 y 2013, el indicador correspondía a nivel de propósito). Asimismo, se seleccionó el

indicador a nivel de Propósito “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días”, el cual cuenta con información para 2014 y 2015.

Para nivel de servicios (Componentes) y gestión (Actividades), debido a que se debían seleccionar un máximo de cinco indicadores, se seleccionaron cinco indicadores de la siguiente forma:

- Se seleccionaron los dos indicadores que existen a nivel de Componentes (uno por cada componente) y los cuales cuentan con información de 2012 a 2015: Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor y Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio.
- A nivel de actividades, se escogieron tres de los cinco indicadores existentes, mismos que tienen información para los años 2012 a 2015: Porcentaje de dictámenes emitidos, Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas y Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (aunque de 2012 a 2014, este indicador correspondía a nivel de Componente).