



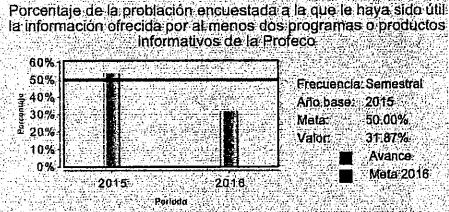
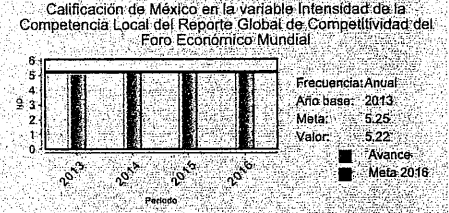
Descripción del Programa

El objetivo del programa es promover una cultura de consumo responsable e inteligente, a través de la difusión de productos informativos en temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra de los consumidores. Cuenta con la Revista del Consumidor en sus distintas plataformas (televisión, radio, internet e impresa), difunde información sobre consumo inteligente a través de medios electrónicos y redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook) y realiza estudios sobre consumo y comparativos de precios. Asimismo, promueve y apoya la capacitación en temas de consumo y derechos de los consumidores a Grupos y Asociaciones de la Sociedad Civil interesados. Los servicios del programa se encuentran disponibles todo el año.

Resultados

¿Cuáles son los resultados del programa y cómo los mide?

El Programa documenta sus resultados con los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados. El indicador de FIN "Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial" presentó un nivel de cumplimiento de 99.42% para 2016. Este indicador contribuye al logro de la variable 6.15 Grado de Orientación del Consumidor mediante diversas acciones; de la misma manera, aporta a la variable 6.16 Grado de Sofisticación del Comprador, realizando actividades que garantizan el derecho de acceso a la información como se establece en la Ley Federal de Protección al Consumidor. El indicador de PROPÓSITO "Porcentaje de la población encuestada a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos programas o productos informativos de la Profeco", busca conocer que tan útiles son los productos informativos difundidos por el programa para beneficiarse al tomar mejores decisiones de compra, éste alcanzó 31.87%, el cual representó 63.74% de la meta programada para 2016. La Revista del Consumidor, con 40 años de vigencia, en 2016 alcanzó 478 ediciones ininterrumpidas con un tiraje de 40,000 ejemplares mensuales. Las redes sociales institucionales son un importante espacio de difusión para la PROFECO y se han constituido a la vez como un espacio de atención para la población consumidora. La cantidad de usuarios que siguen las cuentas de Facebook, Twitter y YouTube supera el millón 226 mil seguidores. En el ejercicio 2016 se han publicado en Facebook y Twitter 29 cápsulas animadas, gráficas y musicales con motivo del fortalecimiento de un consumo responsable. El programa no cuenta con una evaluación de diseño que apoye la toma de decisiones para su mejora. (FT16, IT16, MIR16)

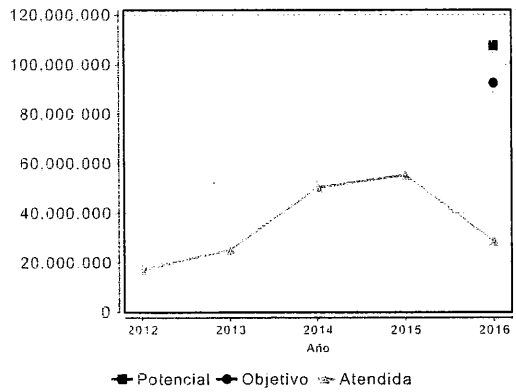


Definición de Población Objetivo:

La población objetivo son los Consumidores que buscan información para tomar una decisión de compra y/o para conocer sus derechos.

Cobertura	
Entidades atendidas	31
Municipios atendidos	ND
Localidades	ND
Hombres atendidos	ND
Mujeres atendidas	ND
Cuantificación de Poblaciones	
Unidad de Medida	Impactos
PA	
Valor 2016	
Población Potencial (PP)	107,514,190
Población Objetivo (PO)	92,462,203
Población Atendida (PA)	28,447,940
Población Atendida/ Población Objetivo	30.77 %

Evolución de la Cobertura



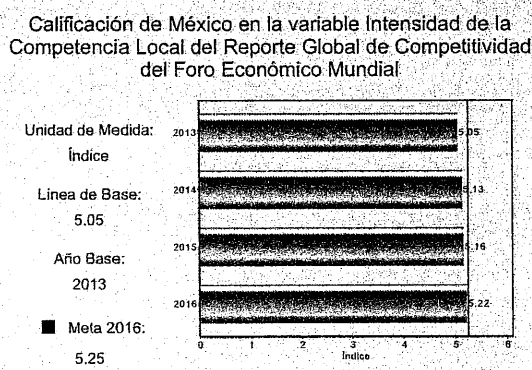
Análisis de la Cobertura

El Programa tiene definidas las poblaciones potencial y objetivo a partir del 2016 con base en el Diagnóstico 2015. Para la Población Atendida (PA) se utiliza la unidad de medida (UM) "Impactos", debido a que un consumidor puede solicitar y recibir más de un producto, dado que el acceso a varios de éstos es por internet y tienen diferentes UM, por lo que se agruparon en "Impactos". La población atendida en 2015 fue de 55,275,838 impactos, y para 2016 28,447,940 impactos, 51.47% con respecto a 2015, lo anterior, debido a las afectaciones derivadas del proceso de migración de los sitios oficiales de Profeco a la Ventanilla Única Nacional (VUN) gov.mx/Profeco, entre las cuales se encuentra la desaparición del Portal del consumidor y el Portal de la Revista del Consumidor. Estos efectos podrían perdurar durante 2017. Se observa una reducción en visitas a contenidos del 1er. cuatrimestre en 2017.

Análisis del Sector

El Programa B002 se vincula con el Objetivo Sectorial del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018: "Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral", a la Estrategia 4.5 Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor. El indicador Sectorial en 2016 obtuvo un índice de 5.22, contribuyendo su logro con la variable 6.16 Sofisticación del Comprador. El Programa ha presentado modificaciones en materia de Presupuesto, como fue el caso del ejercicio 2016, por lo que se redoblaron esfuerzos para cumplir con las metas establecidas con el presupuesto asignado.

Indicador Sectorial



Presupuesto Ejercido *

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2011	352.00	18,469.29	1.91 %
2012	313.80	19,842.61	1.58 %
2013	329.99	18,811.36	1.75 %
2014	360.81	19,537.71	1.85 %
2015	380.47	15,956.29	2.38 %
2016	309.54	12,850.81	2.41 %

Año de inicio del programa: 2008

* Valores a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) MDP: Millones de Pesos. Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

**Fortalezas y/o Oportunidades**

1. Los procesos de elaboración de productos del programa se encuentran formalizados y descritos en los diferentes Manuales de Procedimientos. (F). 2. Se rediseñó la Matriz de Indicadores para Resultados del programa con base en el Diagnóstico 2015 realizado por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). (F). 3. Se avanzó en la definición y cuantificación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida; el Diagnóstico fue un insumo importante para este ejercicio. (F). 4. Aprovechar el uso de las crecientes redes sociales para acercarse a un mayor número de consumidores (O).

Debilidades y/o Amenazas

1. De los diez indicadores que conforman la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa, seis presentan sobre cumplimiento, tres no cumplieron con la meta anual y uno cumplió con lo programado, por lo cual existe la necesidad de revisar, y en su caso, ajustar las metas. (D). 2. En la definición de población objetivo del Programa existen áreas de mejora, dado que no considera dos aspectos: que la relación de consumo ocurra en el país (turistas y residentes en México) y que se refiera a consumidores soberanos, que toman decisiones de consumo con autonomía. (D). 3. La cobertura de internet es deficiente o escasa en algunas poblaciones del país (A).

Recomendaciones

1. Derivado del Diagnóstico realizado al programa en el ejercicio 2015, se sugiere impulsar una Evaluación de Diseño que permita fortalecer el diseño del programa y orientarlo a resultados. 2. Se recomienda revisar que las definiciones de las poblaciones potencial y objetivo cumplan con las especificaciones del CONEVAL. 3. Se recomienda que la caracterización de las poblaciones potencial y objetivo se actualice con base en los datos del Censo de Población y Vivienda, así como del Censo de Población y Vivienda realizados por el INEGI.

Acciones que el programa realiza para mejorar derivado de las evaluaciones**Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores**

1. El Programa presenta un cumplimiento del 100% en la atención de cada uno de los Aspectos Susceptibles de Mejora ciclo 2014-2015 derivados de las evaluaciones externas, los cuáles se enlistan a continuación: Estudio Diagnóstico del Programa Presupuestal B002. 2. Rediseño del Programa Presupuestario B002. 3. Elaboración de Programa Anual de Trabajo de la CGED.

Aspectos comprometidos en 2017

1. Elaboración de un documento sobre la evolución de los productos del Programa 2013 vs 2016, que permita fortalecer los bienes y servicios que brinda el mismo. 2. Se requiere aplicar una Evaluación de Diseño al programa, para garantizar su mejor desempeño. 3. Explorar la posibilidad, mediante acuerdos o convenios con Universidades, para realizar un estudio que permita establecer un proceso para la medición del rating de los programas de radio y televisión y así lograr un registro más preciso de la población atendida.

Avances del programa en el ejercicio fiscal actual (2017)

1. Para el ejercicio 2017, de los diez indicadores de la MIR del Programa, se incrementó la meta en dos indicadores de componente y uno de actividad, y se disminuyó la meta en dos indicadores de actividad, con base en los resultados del primer año de medición de los indicadores. 2. Se atendieron las recomendaciones del CONEVAL, que básicamente se centraron en enriquecer y complementar los medios de verificación de las variables del método de cálculo de cinco componentes y tres actividades de la MIR. 3. Se actualizó el Manual de Criterios de Operatividad para los Departamentos de Educación y Divulgación de la Procuraduría Federal del Consumidor para el ejercicio 2017. 4. Se actualizaron los montos de las operaciones y multas contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año 2017; el 28 de diciembre de 2016 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se reestablece la actualización por inflación de dichos montos, cumpliendo así con el mandato legal establecido en el artículo 129 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Datos de Contacto

Datos de Unidad Administrativa
(Responsable del programa o acción)
Nombre: Ernesto Nemer Álvarez
Teléfono: 56256717
Email: enemera@profeco.gob.mx



Datos de Unidad de Evaluación
(Responsable de la elaboración de la Ficha)
Nombre: Héctor Alejandro Gutiérrez Ordaz
Teléfono: 56256729
Email: haguierrez@profeco.gob.mx



Datos de Contacto CONEVAL
(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)
Thania de la Garza Navarrete tgarza@coneval.org.mx 54817245
Liv Lafontaine Navarro llafontaine@coneval.org.mx 54817239
Jesús Pacheco Vera jpacheco@coneval.org.mx 54817311



Posición Institucional de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2016-2017 del programa Generación y Difusión de Información para el Consumidor

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

A continuación se describen las recomendaciones derivadas del ejercicio de evaluación, asimismo cómo se atenderán:

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ¹
Recomendaciones	Derivado del Diagnóstico realizado al programa en el ejercicio 2015, se sugiere impulsar una Evaluación de Diseño que permita fortalecer el diseño del programa y orientarlo a resultados.	Siendo 2018 el cierre de la Administración Pública Federal, se considera que no es el momento más adecuado para realizar la Evaluación de Diseño sugerida.	La recomendación se atiende con los Aspectos Susceptibles de Mejora 2016-2017 del Programa.
Recomendaciones	Se recomienda revisar que las definiciones de la población potencial y objetivo cumplan con las especificaciones del CONEVAL.	Consideramos que la definición de las poblaciones potencial y objetivo del programa B002 cumplen con las especificaciones del CONEVAL.	En el marco de la Auditoría de Desempeño Número 373 al Programa presupuestario B002 "Promoción de la Cultura del Consumidor", se publicó en el sitio de internet de la institución la Metodología para el cálculo de la población Potencial, Objetivo y Atendida del Programa B002.
Recomendaciones	Se recomienda que la caracterización de las poblaciones potencial y objetivo se actualice con base en los datos del Censo de Población y Vivienda, así como del Censo de Población y Vivienda realizados por el INEGI.	En 2017 se publicó el documento "Metodología para el cálculo de la Población potencial, Objetivo y Atendida del Programa B002", que señala que las poblaciones se actualicen con base en los datos del Censo de Población y Vivienda, así como del Censo de Población y Vivienda realizados por el INEGI.	En 2017 se publicará la actualización de la caracterización y cuantificación de las poblaciones del Programa B002, con base en la información del Censo de Población 2015, realizado por INEGI.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La Ficha de Monitoreo del programa presupuestario B002 "Generación y Difusión de Información para el Consumidor" es un instrumento de monitoreo que sintetiza de

¹ Acciones de mejora planeadas o emprendidas.



manera estructurada y homogénea, en solo una hoja, información clave del Programa y de las acciones de desarrollo social que llevó a cabo, datos y análisis puntuales sobre los resultados en un momento determinado². Sin embargo, la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2016-2017 presenta imprecisiones que se aclaran a continuación:

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

En la sección "Cobertura" dice que el Programa atiende en 31 entidades; sin embargo, se tiene cobertura en las 32 entidades del país, a través de los departamentos de educación y divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco se brinda capacitación en temas de consumo y derechos del consumidor, los programas de radio y televisión que se difunden en todo el país mediante los tiempos del Estado que administra la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía de la Secretaría de Gobernación; La Revista del Consumidor, inserciones en diarios de los estados de la República y otros impresos que se distribuyen a nivel nacional; la plataforma de información que mediante el sitio oficial de Profeco www.gob.mx/profeco brinda información a los consumidores.

En la sección "Debilidades y/o Amenazas" señala: *"En la definición de población objetivo del programa existen áreas de mejora, dado que no consideran dos aspectos: que la relación de consumo ocurra en el país (turistas y residentes en México) y que se refiera a consumidores soberanos, que toman decisiones de consumo con autonomía" (sic)*

Esta no es una debilidad del Programa, ya que la definición de la población objetivo como se establece en el "Diagnóstico del Programa Presupuestario B002" del año 2015³ y el documento "Metodología para el cálculo de la Población potencial, Objetivo y Atendida del Programa B002"⁴ del año 2017; señalan que para delimitar a la población objetivo, se utilizan, entre otros, dos criterios de corte, que precisamente indican que la población objetivo se caracteriza porque:

- 1) La relación de consumo ocurra en el país (turistas en México y residentes en México).
- 2) Se refiera a consumidores soberanos (que toman decisiones de consumo con autonomía), mediante un corte en la edad mínima para trabajar establecida por la ley (15 años en adelante).

En la sección "Recomendaciones" consideramos que la definición de las poblaciones potencial y objetivo del programa B002 cumplen con las especificaciones del CONEVAL, señaladas en el documento "Elementos mínimos a

² Véase http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/ficha_monitoreo.aspx

³ La definición de la población objetivo del programa se encuentra en las páginas 43 y 44 del Diagnóstico. Documento disponible en https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/estudios_financiados.html

⁴ La definición de la población objetivo del programa se encuentra en la página 2 del documento. Documento disponible en <https://www.gob.mx/profeco/documentos/indicadores-de-programas-presupuestarios-y-financieros?state=published>



considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos⁵ y en el documento "Ficha de monitoreo y evaluación: antecedentes y metodología"⁶, a saber:

- *"Identificación y caracterización de la población potencial: Identificación del total de la población que presenta la necesidad y/o problema que justifica el programa y pudiera ser elegible para su atención; incluyendo sus características socioeconómicas y demográficas."*
- *"Identificación y caracterización de la población objetivo: Identificación de la población que el programa tiene planeado o programado atender en un período dado de tiempo; se deberá especificar su localización geográfica, al menos a nivel de desagregación municipal, y sus características socioeconómicas y demográficas."*

En la sección "Avances del Programa" en el ejercicio fiscal actual (2017), en el punto 4 se señala la actualización de los montos de las operaciones y multas contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el Año 2017; con la publicación en el Diario Oficial de la Federación, el 28 de diciembre de 2016, del Acuerdo por el que se reestablece la actualización por inflación de dichos montos, cumpliendo así con el mandato legal establecido en el artículo 129 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Al respecto, es necesario señalar que dichas modificaciones legales, si bien contribuyen con la defensa de los derechos de los consumidores, no tienen un efecto directo sobre la operación del Programa B002.

3.2 Sobre el proceso de la evaluación

Se realizó la convocatoria por parte de la Unidad de Evaluación del Sector Economía para participar en la sesión de capacitación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) 2016-2017 de los programas del Sector Economía; en dicha sesión quedaron establecidos los tiempos y estrategias a seguir para cumplir en tiempo y forma con el ejercicio de evaluación. A partir de dicha reunión, la Unidad de Evaluación del Sector Economía da inicio a las solicitudes de información requerida para la elaboración de la FMyE. Posteriormente, la Unidad de Evaluación convocó a una reunión para analizar conjuntamente los comentarios a la información contenida en la Ficha. Este proceso de revisión por parte de la Unidad de Evaluación, ayudó a que el CONEVAL emitiera un menor número de comentarios a la información contenida en la Ficha.

Es importante señalar que la plantilla utilizada para cuantificar a la población atendida (PPA) del Programa consideró únicamente al servicio "Integrantes Asesorados", el cual es el único que puede desagregarse por entidad federativa, y que en 2016 no tuvo presencia en Tabasco. Por ello, pareciera que el Programa

⁵http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf

⁶http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Documentos_metodologicos/Documento_Metodologico_FMyE.pdf



únicamente atiende a 31 entidades. Sin embargo, la cifra reportada como total de la población atendida es correcta y corresponde a las 32 entidades federativas.

Al incluir las actualizaciones o cambios a la normatividad, que son solicitados en el proceso de formulación de la Ficha, se incluyó la actualización de los montos, que si bien no tiene efecto directo al Programa, sí es una actualización de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual es la principal normatividad de los programas de la institución.

3.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Durante el proceso para la realización de la FMyE 2016-2017, la Unidad de Evaluación del Sector Economía mantuvo un desempeño destacado en la atención de las dudas o comentarios para el llenado de cada uno de los apartados de la Ficha. Durante el desarrollo de las diversas etapas en los sistemas del CONEVAL para la elaboración de la Ficha, la orientación brindada en todos los casos siempre fue rápida y precisa.

3.4 Sobre la institución coordinadora

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social realizó una capacitación en la que se presentaron los objetivos y alcances de la Ficha, una breve explicación de cada uno sus apartados, el calendario y actividades, así como la información necesaria para su ejecución.

Las plataformas informáticas diseñadas por el CONEVAL para realizar este ejercicio de evaluación, denominadas Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño y Sistema de Evaluación Específica de Desempeño, permiten agilizar y homologar los reportes; sin embargo, las secciones de la Ficha cuentan con espacios limitados que restringen el análisis de los temas abordados, y no permiten exponer adecuadamente el desempeño, los resultados y avances de los programas presupuestarios.

Se considera que la coordinación por parte del CONEVAL fue adecuada, debido a que proporcionó las guías necesarias, realizó comentarios pertinentes a la información cargada en los sistemas respectivos, manifestó disponibilidad para resolver preguntas o aclarar dudas, así como para solucionar los problemas presentados durante el proceso. De igual forma, orientó el ejercicio de evaluación a fin de cumplir en tiempo y forma con lo establecido en el PAE 2017.



Descripción del Programa

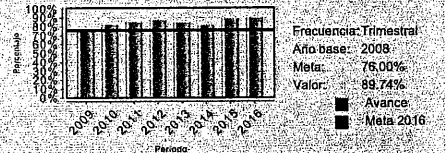
El objetivo del programa es prevenir el conflicto entre consumidores y proveedores en materia de servicios y telecomunicaciones por medio de los productos ofrecidos por la institución: Teléfono del consumidor, Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), el Buró Comercial, Monitoreo de publicidad, Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) y Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). El programa hace uso intensivo de las Tecnologías de la Información, por lo que los servicios están disponibles todo el año en el sitio web institucional. Estos conflictos de consumo de bienes, servicios y telecomunicaciones se resuelven mediante los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen, infracciones a la Ley e interposición de acciones colectivas.

Resultados

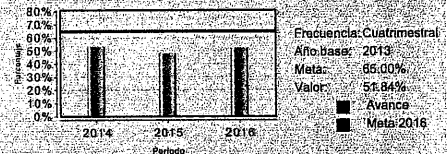
¿Cuáles son los resultados del programa y cómo los mide?

El programa documenta resultados con los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, el indicador de FIN "Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluido" fue de 89.7%, recuperó \$879 mdp de \$980 mdp reclamados por los consumidores en materia de servicios y telecomunicaciones; se recibieron a nivel nacional 142,934 quejas y en el 80.44% de los casos concluidos en ambos sectores se logró la satisfacción del consumidor. El indicador de PROPOSITO "Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días" logró un resultado de 51.84%, fueron concluidos 52,026 procedimientos en materia de servicios y 15,488 procedimientos en telecomunicaciones, ambos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales. El Teléfono del Consumidor se constituyó en el principal medio de atención a nivel nacional en materia de asesoría e información. Durante 2016 recibió 1,280,946 consultas, de las cuales 1,227,843 fueron atendidas y se desglosaron en 1,107,773 llamadas, 1,069 solicitudes de información de proveedores y 12,900 recordatorios de cita. El portal Teléfono del Consumidor en línea recibió 226,840 visitas, se atendieron 48,793 consultas vía chat y se agendaron 10,153 citas en línea para acudir a alguna delegación, subdelegación o unidad de servicio a presentar su queja. El Registro Público para Evitar Publicidad incorporó en 2016 más de 1 millón de números telefónicos, con un porcentaje de inscripciones vía Internet de 42%. Los indicadores de resultados del Programa serán mejorados con base en los hallazgos del diagnóstico. (FT16, IT16)

Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluido



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



01

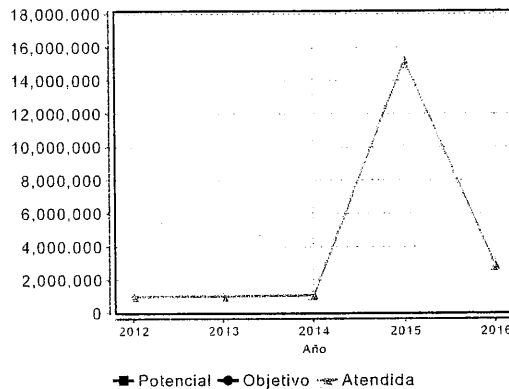
Definición de Población Objetivo:

Son los consumidores. Un consumidor está definido como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o adquiere, almacena, utiliza, consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción. (LFPC Art. 2º Frac.)

Cobertura

Cobertura	
Entidades atendidas	32
Municipios atendidos	ND
Localidades	ND
Hombres atendidos	ND
Mujeres atendidas	ND
Cuantificación de Poblaciones	
Unidad de Medida	Impactos
PA	
Valor 2016	
Población Potencial (PP)	ND
Población Objetivo (PO)	ND
Población Atendida (PA)	2,806,346
Población Atendida/ Población Objetivo	ND

Evolución de la Cobertura



Análisis de la Cobertura

El Programa se encuentra desarrollando el Diagnóstico, en el cual se establecerán las definiciones de las poblaciones Potencial y Objetivo. Para la Población Atendida (PA) se utiliza como unidad de medida (UM) "Impactos", debido a que un consumidor puede solicitar y recibir más de un servicio, los cuales tienen diferentes UM, por lo cual se decidió utilizar "Impactos" para agruparlos. Como se puede observar, de 2012 a 2014 se mantuvo un comportamiento estable en los impactos. En 2015, se obtuvieron 15,234,672 impactos a consumidores nacionales y extranjeros, el resultado deriva del juicio de acción colectiva entre PROFECO-Telcel y pueden pasar varios años en presentarse otro caso similar; la población atendida en 2016 es ligeramente superior al comportamiento observado en el periodo 2012-2014, lo cual se debe a la incorporación del sector telecomunicaciones al programa.

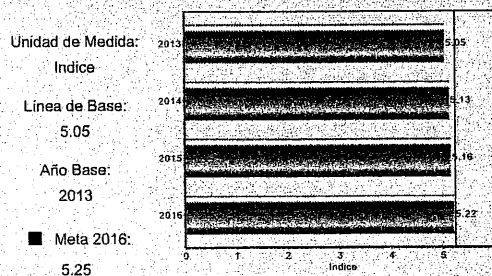
02

Análisis del Sector

Se vincula al Objetivo Sectorial del PRODEINN: Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral, con la Estrategia 4.5 Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor. El indicador Sectorial obtuvo un índice de 5.22, contribuyendo con la variable 6.15 Grado de orientación al cliente. El Programa ha presentado modificaciones en materia de Presupuesto, como fue la reducción del ejercicio 2016, por lo que se redoblaron esfuerzos para cumplir con las metas establecidas con el presupuesto asignado; sin embargo, su tendencia es creciente.

Indicador Sectorial

Calificación de México en la variable Intensidad de la Competencia Local del Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial



Presupuesto Ejercido *

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2011	214.04	18,469.29	1.16 %
2012	246.43	19,842.61	1.24 %
2013	263.86	18,811.36	1.40 %
2014	233.97	19,537.71	1.20 %
2015	301.79	15,956.29	1.89 %
2016	292.98	12,850.81	2.28 %

Año de inicio del programa: 2008

* Valores a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) MDP: Millones de Pesos. Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)



Fortalezas y/o Oportunidades

1. En la Matriz de Indicadores para Resultados participan tres áreas normativas de la institución: la Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría Jurídica. (F).
2. Las tecnologías de la información son utilizadas por el programa para brindar sus servicios, lo cual ha permitido acrecentar la cobertura y a la vez facilitar los procesos a consumidores y proveedores. (F).

Debilidades y/o Amenazas

1. Existe un bajo nivel de comunicación entre las áreas normativas y las delegaciones / subdelegaciones, lo que dificulta la retroalimentación para realizar los procesos. (D).
2. El programa, al no tener un Diagnóstico, carece de las definiciones de las poblaciones potencial y objetivo, con base en las especificaciones del CONEVAL. (D).
3. De los consumidores que registraron su número telefónico en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), algunos fueron molestados nuevamente con publicidad. (D).
4. Existe la posibilidad que la Institución se vea rebasada en los servicios que demandan los consumidores, como consecuencia de la reforma a la Ley de Aviación Civil. (A).

Recomendaciones

1. Mejorar la comunicación entre las áreas normativas y las delegaciones/subdelegaciones para fortalecer las acciones y procesos del programa, con la finalidad de brindar mejores y oportunos resultados.
2. Se recomienda trabajar en las definiciones de población potencial y objetivo del programa, con base en las especificaciones del CONEVAL, y así poder desarrollar una estrategia de cobertura de la población objetivo.
3. Proponer acciones que favorezcan al cumplimiento del objetivo del servicio que ofrece el REPEP, determinando las causas por las que las personas inscritas en el REPEP han sido contactadas nuevamente por parte de proveedores.
4. Como consecuencia de las reformas, se deberá mantener una capacitación constante al personal que brinda orientación en el Teléfono del consumidor, a fin de disminuir tiempos de atención.

Acciones que el programa realiza para mejorar derivado de las evaluaciones

Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores

1. El Programa presenta un cumplimiento del 100% en la atención de cada uno de los siguientes Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de las evaluaciones externas: Rediseño de encuestas de calidad para conocer la percepción de los consumidores acerca de los servicios brindados en el área de Asesoría e Información.
2. Estrategias sobre sectores de alto impacto.
3. Incorporar en la actual Plantilla de Población Atendida los impactos de las acciones colectivas admitidas.

Aspectos comprometidos en 2017

1. Elaboración del Diagnóstico del Programa E005 con base en los Elementos Mínimos establecidos por el CONEVAL.
2. Revisión de las metas de los indicadores considerando información histórica a fin de que reflejen el avance consecutivo en el cumplimiento de sus objetivos.
3. Aplicación de encuestas de satisfacción para detectar áreas de mejora en los servicios que se brinda en el Teléfono del Consumidor.

Avances del programa en el ejercicio fiscal actual (2017)

1. Conforme lo establece el artículo 129 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en diciembre de 2016 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la actualización por inflación de los montos referidos en pesos en los artículos 25, 99, 117, 126, 127, 128, 128 BIS y 133 de la citada Ley, los cuales establecen las medidas de apremio, el monto de las operaciones para la procedencia de una reclamación y las multas que este Organismo puede imponer en el ejercicio 2017.
2. De los nueve indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, para el ejercicio 2017 se incrementó la meta en el indicador de Propósito, en un Componente y dos Actividades.
3. Al primer trimestre de 2017, de los nueve indicadores que conforman la MIR, ninguno presenta incumplimiento.
4. En abril de 2017 se publicó la primera Revista del Consumidor especializada en Telecomunicaciones, con un tiraje de 30,000 revistas, para brindar información útil y clara; el proyecto fue auspiciado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
5. Actualmente operan en Delegaciones de la Profeco 48 módulos y 8 ocho líneas telefónicas de atención inmediata derivado de la celebración del Convenio CFE-PROFECO-FIDE que tiene como objetivo que la población consumidora de energía eléctrica tenga certeza en la medición y facturación de su consumo.

Datos de Contacto



Datos de Unidad Administrativa
(Responsable del programa o acción)
Nombre: Ernesto Nemer Álvarez
Teléfono: 56256717
Email: enemera@profeco.gob.mx



Datos de Unidad de Evaluación
(Responsable de la elaboración de la Ficha)
Nombre: Héctor Alejandro Gutiérrez Ordaz
Teléfono: 56256729
Email: haguierrez@profeco.gob.mx



Datos de Contacto CONEVAL
(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)
Thania de la Garza Navarrete tgarza@coneval.org.mx 54817245
Liv Lafontaine Navarro llafontaine@coneval.org.mx 54817239
Jesús Pacheco Vera jpacheco@coneval.org.mx 54817311



Posición Institucional de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2016-2017 del programa Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

A continuación se describen las recomendaciones derivadas del ejercicio de evaluación, asimismo cómo se atenderán:

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ¹
Recomendaciones	Mejorar la comunicación entre las áreas normativas y las delegaciones/subdelegaciones para fortalecer las acciones y procesos del programa, con la finalidad de brindar mejores y oportunos resultados.	Tener presencia a nivel nacional representa una fortaleza para la institución, pero a la vez un reto, por ello resulta indispensable establecer un puente de comunicación continuo entre las delegaciones y subdelegaciones; así como en las direcciones que componen la Subprocuraduría de Servicios. Se coincide en que es importante mejorar los canales de comunicación, en materia de telecomunicaciones existe un sólido vínculo con la Dirección General de Delegaciones para agilizar los procesos de atención al consumidor, concretamente con el uso de Concilianet.	Monitorear a través del SIIP (Sistema Integral de Información y Procesos) las tareas que las Delegaciones tengan en proceso, así como el seguimiento para el cierre del proceso.
Recomendaciones	Se recomienda trabajar en las definiciones de población potencial y objetivo del programa, con base en las especificaciones del CONEVAL, y así poder desarrollar una estrategia de cobertura de la población objetivo.	La falta de un diagnóstico obliga a establecer líneas de coordinación al interior de las UR que permita las definiciones de las poblaciones Potencial y Objetivo.	En coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación, se propone sostener mesas de trabajo con el fin de revisar la definición de población potencial y objetivo. Lo anterior, con apego a la metodología establecida por el CONEVAL, que podría emitir su opinión para la realización de ajustes.

¹ Acciones de mejora planeadas o emprendidas.



Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ¹
		<p>En materia de telecomunicaciones, la población objetivo son los consumidores que pueden tener una suscripción o más de algún servicio. Lo que se requiere es estimar cuántos titulares de contratos existen o la forma de calcularlos.</p> <p>Si la acción colectiva intentada ingresa en el ejercicio que conforma, puede reflejarse la población potencial y objetivo, pero no la población atendida, ni montos recuperados.</p>	<p>Es una cuestión que tiene que atenderse de manera coordinada con la SCT y el IFT, ya que las tres instancias tienen competencia en política del usuario de servicios de telecomunicaciones con diferentes atribuciones.</p> <p>Estar en contacto con las Delegaciones y con las oficinas que conforman la Profeco, para detectar el mayor número de expedientes, en el caso de que se hayan interpuesto quejas o consentimientos firmados por los afectados.</p>
Recomendaciones	<p>Proponer acciones que favorezcan al cumplimiento del objetivo del servicio que ofrece el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), determinando las causas por las que las personas inscritas en el REPEP han sido contactadas nuevamente por parte de proveedores.</p>	<p>Algunas causas por las que los consumidores continúan recibiendo llamadas o mensajes de texto publicitarios es debido a que los proveedores contratan call centers para promocionar sus bienes, productos o servicios, los cuales no tienen conocimiento de la existencia de las listas de números telefónicos inscritos en el REPEP, ni de la normatividad legal que protege al consumidor.</p>	<p>Elaborar información dirigida a los proveedores respecto a la importancia del REPEP y sus repercusiones al llamar a los consumidores registrados, para que sea difundida en las Delegaciones de Profeco o incluso en el sitio web de la institución.</p>
Recomendaciones	<p>Como consecuencia de las reformas, se deberá mantener una capacitación constante al personal que brinda orientación en el Teléfono del Consumidor, a fin de disminuir tiempos de atención.</p>	<p>Frente al constante cambio en materia legal y normativa, el personal que brinda atención directa al consumidor requiere de actualizaciones constantes y permanentes en la materia.</p> <p>Se coincide en que el personal del Teléfono del Consumidor debe recibir capacitación constante en los temas de reformas estructurales, tales como telecomunicaciones, servicios educativos, combustibles y electricidad.</p>	<p>Realización de conferencias o videoconferencias de actualización sobre la Reforma a la Ley de Aviación Civil y su aplicación, en virtud de su impacto y su reciente aprobación. Estas conferencias estarán dirigidas al personal que brinda asesoría/información y conciliaciones.</p> <p>Elaborar un análisis sobre la atención que brinda el Teléfono del Consumidor, haciendo distinción respecto de la información que proporciona y de las</p>



Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ¹
			asesorías que facilita, con el fin de detectar a partir del estudio el tipo de capacitación necesaria.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación de Monitoreo

El programa E005 está a cargo de la PROFECO, mediante la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría Jurídica, las cuales tienen los siguientes comentarios:

Se considera pertinente la forma en que se presentan los resultados en la Ficha, una vez que se precise la población objetivo y la potencial, se estará en condiciones de atender las observaciones emitidas por el equipo evaluador.

Se destaca que el Teléfono del Consumidor atiende los servicios de asesoría proporcionados por chat, escritos y de manera personal, registrando en 2016 el promedio más alto de consultas atendidas por agente 3,204; lo anterior, se debió principalmente por el alza al precio de la gasolina y la temporada de alto consumo en el último trimestre del ejercicio anterior. El indicador de Propósito "Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días" no presenta un comportamiento positivo desde hace dos años y se debe principalmente a la saturación de las agendas de audiencias de conciliación. Por lo que es importante revisar la meta del indicador.

Se menciona en la Ficha un juicio de acción colectiva en 2015. Al respecto, se precisa que se da seguimiento constante ante los juzgados de distrito a las acciones colectivas que se interpusieron en contra de empresas de sectores como mueblero, inmobiliario, de espectáculos, aeronáutico, entre otros. La admisión puede tardar por parte del Juez de Distrito, lo cual significa que ni la población atendida, ni el monto recuperado pudieran estar disponibles cuando es requerida la información. La población objetivo se tiene al momento de ingresar la acción colectiva, la cual tarda en desarrollarse de 3 a 5 años.

En general las Unidades Responsables del Programa coinciden en que la Ficha es un documento de gran valía que brinda elementos de política pública.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Se manifiesta la necesidad de revisar las fortalezas/oportunidades, así como las amenazas/debilidades, incluidas en la Ficha de Monitoreo y Evaluación, las cuales se podrían precisar de mejor manera, para que reflejen de mejor forma la situación del Programa. En segundo lugar, para

atender lo establecido en la sección de resultados, es de gran importancia la revisión de metas e indicadores, en particular el indicador de Propósito.

Se reitera que en el tema de las acciones colectivas presentadas, éstas pueden tardar de tres a cinco años en que se emita una resolución, que ponga fin al juicio correspondiente.

Referente a las recomendaciones, se están tomando medidas para una mejor comunicación entre las UR y las delegaciones, lo cual es fundamental para el logro de los objetivos del Programa. Asimismo, se están realizando los trabajos de elaboración del Diagnóstico del Programa, en el cual se definirán la población potencial y objetivo para atender la recomendación y la acción de mejora.

3.2 Sobre el proceso de la evaluación

Se realizó la convocatoria por parte de la Unidad de Evaluación del Sector Economía para participar en la sesión de capacitación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) 2016-2017 de los programas del Sector Economía; en dicha sesión quedaron establecidos los tiempos y estrategia a seguir para cumplir en tiempo y forma con el ejercicio de evaluación. A partir de dicha reunión, la Unidad de Evaluación del Sector Economía da inicio a las solicitudes de información requerida para la elaboración de la FMyE. Posteriormente, la Unidad de Evaluación convocó a una reunión para analizar conjuntamente los comentarios a la información contenida en la Ficha. Este proceso de revisión por parte de la Unidad de Evaluación, ayudó a que el CONEVAL emitiera un menor número de comentarios a la información contenida en la Ficha.

La consolidación de la cuantificación de la población atendida, en este caso los impactos logrados por el Programa en el ejercicio a reportar, es responsabilidad de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Procuraduría. Esto, derivado de que la ejecución del Programa es responsabilidad de tres Unidades Responsables: la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría Jurídica.

3.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Durante el proceso para la realización de la FMyE 2016-2017, la Unidad de Evaluación del Sector Economía mantuvo un desempeño destacado en la atención de las dudas o comentarios para el llenado de cada uno de los apartados de la Ficha. Durante el desarrollo de las diversas etapas en los sistemas del CONEVAL para la elaboración de la Ficha, la orientación brindada en todos los casos siempre fue rápida y precisa.



3.4 Sobre la institución coordinadora

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social realizó una capacitación en la que se presentaron los objetivos y alcances de la Ficha, una breve explicación de cada uno de sus apartados, el calendario y actividades, así como la información necesaria para su ejecución.

Las plataformas informáticas diseñadas por el CONEVAL para realizar este ejercicio de evaluación, denominadas Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño y Sistema de Evaluación Específica de Desempeño, permiten agilizar y homologar los reportes; sin embargo, las secciones de la Ficha cuentan con espacios limitados que restringen el análisis de los temas abordados, y no permiten exponer adecuadamente el desempeño, los resultados y avances de los programas presupuestarios.

Se considera que la coordinación por parte del CONEVAL fue adecuada, debido a que proporcionó las guías necesarias, realizó comentarios pertinentes a la información cargada en los sistemas respectivos, manifestó disponibilidad para resolver preguntas o aclarar dudas, así como para solucionar los problemas presentados durante el proceso. De igual forma, orientó el ejercicio de evaluación a fin de cumplir en tiempo y forma con lo establecido en el PAE 2017.